جامعة يحي فارس بالمدية

كليةالعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين خدمات الجماعات المحلية دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة (ولاية المدية) لسنة 2024/2023.

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال.

من إعداد الطالبتين:

- بوكتاب أميرة ضياء
- عفيفي هديل

تحت إشراف الأستاذ:

- بوخرص عبد العزيز

السنة الجامعية: 2024_2023


بسم الله الرحمن الرحيم

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات حيث تم توزيعه على عينة من موظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية، ثم تم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للبحوث الاجتماعية SPSS.

حيث توصلنا بعد تحليل النتائج إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لديها أثر إيجابي في تحسين الخدمة العمومية بمديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تحسين الخدمة العمومية، مديرية التنظيم والشؤون العامة.

Abstract :

This study aimed to comprehend the role that information and communication technology (ICT) plays in improving public service in the Directorate of Organization and Public Affairs in MEDEA.

To achieve the study's objectives, a questionnaire was used to collect data, which was distributed to a sample of employees in the Directorate of Organization and Public Affairs in MEDEA. The data obtained was then analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Findings show that information and communication technology has a positive impact on improving public service in the Directorate of Organization and Public Affairs in MEDEA.

Keywords: E-Government, Public Service Improvement, Directorate of Organization and Public Affairs.



شكر وعرفان

قال تعالى: أعوذ بالله من الشيطان الرجيم "لَئِنْ شَكَرْتُمْ لأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ" إبراهيم_07_.

والشكر لله ربي العالمين على ما من به علينا من أفضال أنهينا هذا العمل .

وتبعا لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر النّاس لا يشكر الله"

كما نتوجّه بالشكر الجزيل لكل من مد يد العون لنا حتى أنهينا بحثنا هذا بدءً بأستاذنا ومشرفنا الفاضل الدكتور "بوخرص عبد العزيز"

الذي جعل خطانا تسير نحو الدرب الصحيح،

ورفع سماء الحيرة الساقطة على رؤوسنا بتلك التوجيهات والنصائح.

كما نتقدم بالشكر والامتنان لعائلاتنا التي تحملت أعباءنا وكانت مصدراً لقوتنا.

أساتذتنا الأفاضل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.



الإهداء:

قل تعالى: "قل إعملو فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

أهدي ثمرة جهدي إلىّ من كلله الله بالهيبة والوقار...إلا من علمني العطاء بدون انتظار

إلى من كان دعمنا لي في مشواري الدراسي...وكان وراء كل خطوة خطوتها

في طريق العلم والمعرفة إلى من أحمل اسمه بكل افتخار...

والديّ الغاليّ حفظ الله وأطال في عمره

إلى ملاكي في الحياة منبع الحب والحنان والتفاني...إلى بسمة الحياة وسِّر الوجود

إلى من حرصت على تعليمي بصبرها وتضحيتها، إلا من كان دعاؤها سّر نجاحي

أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من هم أنس عمري ومخزن ذكرياتي.....أخواتي كُلٌ باسمه.

كما لا يفوتني أن أخص إهدائي بذكر الأستاذ المشرف...الدكتور الفاضل

بوخرص عبد العزيز جزاه الله كل خير

أميرة



الإهداء:

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإلمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأول في الحياة.

أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبعني خطوة بخطوة في عملي، إلى مت ارتحت كل ما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنانأمي أعز ملاك على القلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين، إليها أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلبها شيء من السعادة

إلى إخوتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة (إلياس_يونس)

وأختي نصفي الثاني وأعز ما أملك (ملاك) وإلىأصدقائي جميعا.

هديل

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر	–
الإهداء	–
فهرس المحتويات	–
قائمة الجداول	–
قائمة الأشكال	–
ملخص الدراسة	–
مقدمة عامة	–
الفصلالأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	
تمهيد	**2**
المبحثالأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**3**
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**3**
الفرع الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**3**
الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**5**
الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**8**
المطلب الثاني: أهمية وأنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**10**
الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**10**
الفرع الثاني: أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**11**
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**17**
الفرع الأول: مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**17**
الفرع الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**19**
الفرع الثالث: أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**20**
المبحث الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**21**
المطلب الأول: مفهوم ومتطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.	**21**
الفرع الأول: تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**21**
الفرع الثاني: العناصر المكونة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**22**

الفرع الثالث: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**24**
المطلب الثاني: تكنولوجيا الانترنت.	**27**
الفرع الأول: تعريف شبكة الانترنت	**27**
الفرع الثاني: الشبكات الداخلية والخارجية (الانترنت والاكسترانت).	**28**
المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**31**
الفرع الأول: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**32**
الفرع الثاني: عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**33**
المبحث الثالث: الاتجاهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	**35**
المطلب الأول: تكنولوجيا البيانات الضخمة.	**35**
الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا البيانات الضخمة.	**35**
الفرع الثاني: خصائص البيانات الضخمة.	**36**
الفرع الثالث: أهمية البيانات الضخمة.	**39**
المطلب الثاني: تكنولوجيا الحوسبة السحابية.	**40**
الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الحوسبة السحابية.	**41**
الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا الحوسبة السحابية.	**41**
الفرع الثالث: متطلبات وخدمات الحوسبة السحابية.	**43**
المطلب الثالث: البرامج المفتوحة المصدر.	**45**
الفرع الأول: تعريف ونشأة برامج مفتوحة المصدر.	**45**
الفرع الثاني: متطلبات البرامج مفتوحة المصدر.	**47**
الفرع الثالث: مزايا وعيوب برامج مفتوحة المصدر.	**48**
خلاصة	**50**
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية.	
تمهيد	**52**
المبحث الأول: ماهية الجماعات المحلية.	**54**
المطلب الأول: مفهوم وأهمية الجماعات المحلية.	**54**

الفرع الأول: تعريف الجماعات المحلية.	**54**
الفرع الثاني: خصائص الجماعات المحلية.	**55**
الفرع الثالث: أهمية الجماعات المحلية.	**57**
المطلب الثاني: نشأة وتطوير الجماعات المحلية وأهدافها.	**58**
الفرع الأول: نشأة وتطوير الجماعات المحلية.	**58**
الفرع الثاني: أهداف الجماعات المحلية.	**60**
الفرع الثالث: مقومات الجماعات المحلية.	**63**
المطلب الثالث: صعوبات الجماعات المحلية.	**66**
الفرع الأول: المشاكل التي تواجه الجماعات المحلية.	**67**
الفرع الثاني: العوامل البيئية المؤثرة في نظام الجماعات المحلية.	**69**
الفرع الثالث: معوقات الجماعات المحلية.	**73**
المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.	**77**
المطلب الأول: مفاهيم متعلقة بالخدمة العمومية.	**77**
الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.	**77**
الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية.	**78**
الفرع الثالث: أنواع الخدمة العمومية.	**79**
المطلب الثاني: أهداف ومبادئ الخدمة العمومية ومظاهرها.	**81**
الفرع الأول: أهداف الخدمة العمومية.	**81**
الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية.	**82**
الفرع الثالث: مظاهر الخدمة العمومية.	**83**
المطلب الثالث: دواعي وآليات تحسين الخدمة العمومية.	**84**
الفرع الأول: دواعي تحسين الخدمة العمومية.	**84**
الفرع الثاني: آليات تحسين الخدمة العمومية.	**86**
الفرع الثالث: المشكلات التي تعترض تحسين الخدمة العمومية.	**89**
المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالخدمة العمومية.	**90**

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.	**90**
الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.	**90**
الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.	**92**
الفرع الثالث: أهمية وفوائد الإدارة الإلكترونية.	**93**
المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي.	**94**
الفرع الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي.	**94**
الفرع الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي.	**95**
الفرع الثالث: مجالات الذكاء الاصطناعي.	**96**
المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.	**97**
الفرع الأول: آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين.	**97**
الفرع الثاني: آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة.	**98**
الفرع الثالث: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.	**99**
خلاصة	**101**
الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية.	
المبحث الأول: تقديم ولاية المدية.	**103**
المطلب الأول: نظرة عامة عن الولاية.	**103**
الفرع الأول: التعريف بالولاية.	**103**
الفرع الثاني: مهام الولاية.	**103**
الفرع الثالث: هيئات الولاية.	**104**
المطلب الثاني: إدارة الولاية وهيكلها التنظيمي.	**105**
الفرع الأول: إدارة الولاية.	**105**
الفرع الثاني: دوائر وبلديات ولاية المدية.	**108**
الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لولاية المدية.	**109**
المطلب الثالث: الخصائص الطبيعية والبشرية.	**109**
الفرع الأول: الموقع الجغرافي.	**109**

الفرع الثاني: التوزيع السكاني.	**110**
الفرع الثالث: التركيب السكاني (العمري والجنسي).	**110**
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.	**111**
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.	**111**
الفرع الأول: منهج الدراسة.	**111**
الفرع الثاني: مجتمع الدراسة.	**111**
الفرع الثالث: عينة الدراسة.	**111**
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.	**112**
الفرع الأول: موضوع الاستبيان.	**112**
الفرع الثاني:المقياس المستخدم.	**113**
الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.	**114**
المطلب الثالث:صدق وثبات أداة الدراسة.	**115**
الفرع الأول: الصدق الداخلي.	**115**
الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة.	**115**
المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.	**121**
المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة.	**121**
الفرع الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.	**121**
الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الوظيفية.	**124**
المطلب الثاني:واقع متغيرات الدراسة في مقر الولاية_المدية_.	**126**
الفرع الأول: تحليل واقع متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال_المدية_.	**127**
الفرع الثاني: تحليل واقع متغير الخدمة العمومية في مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية.	**128**
خاتمة عامة	**135**
قائمة المراجع	**140**
الملاحق	

فهرس الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01_01	التطورات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	5
02_01	تصنيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب معيار الزمن	13
03_01	الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
04_01	قيمة الاكسترنت في الإلكترونية	31
01_02	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	93
02_02	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	99
01_03	الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي	110
02_03	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة	114
03_03	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	114
04_03	ثبات و صدق الاستبانة	116
05_03	الاتساق الداخلي لعبارات الجزء المتعلق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمحور الذي ينتمي إليه	117
06_03	الاتساق الداخلي لعبارات الجزء المتعلق بالخدمة العمومية	121
07_03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	122
08_03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	123
09_03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	125
10_03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	126
11_03	المتوسطات الحسابية والانحرافات المتغير المستقل	128
12_03	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (الاستمرارية والمساواة)	130
13_03	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية(التكييف والملائمة)	131
14_03	المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية (التحسين المستمر)	132
15_03	معامل الانحدار	133
16_03	معامل الارتباط بيرسون	134

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(07_01)	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**22**
(07_02)	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**25**
(07_03)	خصائص البنية الضخمة	**38**
(07_04)	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير السن	**123**
(07_05)	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العملي	**124**
(07_06)	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة	**125**
(07_07)	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	**127**

مقدمة عامة

يتسم القرن الواحد والعشرين بميزات شاملة أفرزت العديد من التحديات التي تواجه المؤسسات المختلفة خصوصا في مجال العولمة وثورة الاتصالات وتكنولوجية المعلومات وغيرها، وأكسب ذلك آثار كبيرة في إطار السعي نحو استثمار تلك التطورات، في تحسين كفاءة وفعالية الأداء للعديد من المؤسسات على المستوى الإداري العام والخاص كما أسهم هذا التطور في ظهور الأهمية البالغة لتكنولوجية المعلومات والاتصال.

وعلى اعتبار أن المؤسسة وحدة إدارية تسعى إلى تحقيق الاستقرار واستمرار الأنشطة، إنتاجية كانت أو خدمية، ففي ظل المتغيرات المتعددة فإن سعيها نحو استخدام الأساليب الحديثة من شأنه أن يقودها إلى الاستمرار، وأن المؤسسات التي لا تسعى إلى التطوير والتحسين لا تستجيب ولا تقدر على تلبية حاجات المواطن، متلقي خدمات الإدارات المحلية في الدولة، لذلك فإن الجماعات المحلية تعتبر وسيلة اتصال اقترنت بالخدمة العمومية منذ نشأتها.

ومن أجل التأقلم مع كل هذه التغيرات والتطورات لتكنولوجية المعلومات أعلنت الجماعات المحلية دخولها عالم الإلكترونيات الفائقة التقنية وهذا من أجل تحسين الخدمة العمومية،وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي، جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي تحدثها تكنولوجية المعلومات في جانب من أهم جوانب تقديم الخدمات العمومية، ألا وهو جانب الجماعات المحلية وعلى هذا تمحورت إشكالية بحثنا حول التساؤل التالي:

_كيف يكون دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات الجماعات المحلية ؟

للإجابة على هذه الإشكالية لابد من الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1_ ما هي مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟

2_ ماذا نقصد بالجماعات المحلية ؟

3_ ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خدمات الجماعات المحلية ؟

4_ ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بولاية المدية ؟

فرضيات البحث:

1_ تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مختلف أنواع الوسائل المادية والبرمجة وشبكات المعلومات التي تستخدم لإنجاز المستلزمات الضرورية لتلبية حاجات الإدارة والمواطن.

2_ الجماعات المحلية هي أسلوب المحلية هي أسلوب إداري يكفل بتوفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية.

3_ الاستخدام الأمثللتكنولوجيا المعلومات والاتصاليؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية.

4_ تبني ولاية المدية تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل لها مواكبة التطور التكنولوجي ويساهم في مواجهة التحديات الكبيرة في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

_التعرف على مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإبراز قيمتها في تحسين خدمات الجماعات المحلية.

_التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية.

_ إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الإدارة وهذا من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

_ التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بولاية المدية.

_محاولة إثراء مكتبة الكلية بموضوع حديث الاهتمام.

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في حسين الخدمة في الجماعات المحلية خاصة وأن الصر الراهن يعر ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إذ أصبحت المعلومات في القرن الواحد والعشرين موردا مهم في للمنظمات العمومية ذات الطابع الإداري الذي تنتمي إليها الجماعات المحلية وذلك من أجل النهوض بأدائها لتحسين الخدمة العمومية ومن ناحية أخرى فإن أهمية الدراسة جاءت من كونها تتطرق إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من زاوية مغايرة للدراسات التي تناولت هذا الموضوع بتركيزنا على الجماعات المحلية وآفاقها الإلكترونية.

مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع إلى مبررات شخصية وأخرى موضوعية

أ_ المبررات الشخصية:

_ نوع التخصص العلمي الذي ندرس فيه، فإن هذا الموضوع له علاقة بتخصصنا إدارة الأعمال.

_ الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع للاستفادة منه مستقبلا في الحياة المهنية.

_ التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى التحدث عن الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية.

ب_ المبررات الموضوعية:

_ الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار ما يسمى بالإدارة الإلكترونية وأنماطها.

_ الرغبة على الإطلاع أكثر في ما يتعلق بمختلف جوانب الخدمة العمومية.

_ التعمق في دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات تناولت دراسة و تحليل عناصر منفردة من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اقتصادية أو علاقتها بالموارد البشرية ومن هذه الدراسات مايلي:

1_ نوفل حديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي مع دارسة حلة المؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006، تناول الباحث تكنولوجيا الانترنت من خلال إبراز مكانتها في المؤسسة وتأهيلها للاندماج في الاقتصاد العالمي محاولا بذلك الإجابة على الإشكالية التالية: **إلى أي مدى يكون بمقدور المؤسسة الاستفادة من تكنولوجية الانترنت في إعادة النظر في طريقة تأدية العمل لأجل التكيف مع الحالات العميقة في بيئتها الاقتصادية ومن ثم التأهل للاندماج في الاقتصاد العالمي ؟**

ولقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

أن الانترنت تسمح للمؤسسة بالإدارة الفعالة للنشاط التجاري والانفتاح على الأسواق العالمية، ومواجهة تحديات الانفتاح الاقتصادي، بالإضافة إلى أنه توصل أن المؤسسة الجزائرية لا

تولي أية اهتمام لأدوات العمل الجماعي عبر الانترنت وإنما تهتم فقط بخدمة البحث عن المعلومات وخدمة البريد الإلكتروني.

2_ شعباني مجيد، دراسة نماذج لنظم وتكنولوجيا المعلومات في مراكز المعلومات العربية وسبل تفعيلها، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتورة العلوم في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2009/ 2010، تناول الباحث نظم تكنولوجيا المعلومات من خلال إبراز مكانتها في مراكز المعلومات العربية محاولا بذلك الإجابة على الإشكالية التالية: ماهو واقع نظم وتكنولوجيا المعلومات في مراكز المعلومات العربية ؟ وماهي سبل تفعيلها في ظل المتغيرات الجديدة؟ ولقد توصل إلى النتائج التالية:

تقوم المؤسسات تطوير نظاما وفق ما يتناسب مع التغيرات المستقبلية وفق التكنولوجيا الحديثة، ولكن مع تحديد كيفية مراقبة وتقييم النظام لكي يؤدي نتائج إيجابية والقضاء على أوجه القصور وتشكل نظام متكامل، ويعد نظام المعلومات بمثابة الهيكل الأساسي الذي لا تستطيع المؤسسة من دونه الوصول إلى المعلومات ذات الجودة التي تساهم في اتخاذ أحسن القرارات والسماح لها بالاستمرارية، لتطوير تكنولوجيا المعلومات تعتمد عدة مؤشرات أساسية تتمثل عادة في شبكة المعلومات، الانترنت، ونسبة النفاذ إليها يجب أن تصل إلى مستوى معين والهاتف بنوعية الثابت والنقال والمذياع والتلفاز بأقل درجة من تجميع هذه المؤشرات نستطيع الوصول إلى مجتمع يعتمد على التعليم الإلكتروني، التجارة الإلكترونية الحكومة الإلكترونية وهو هدف كل دول العالم.

3_مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004، تناول الطالب تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال إبراز مكانتها في المؤسسة وتأثيرها على المورد البشري محاولا بذلك الإجابة على الإشكالية التالية: **ماهي أهم الآثار التي ترتبت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري**

داخل المؤسسة الجزائرية وبالتحديد بمديرية الصيانة للشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات بالأغواط مؤسسة سوناطراك؟ ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن تكنولوجية المعلومات والاتصال ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك بالسرعة والدقة في الأداء، فبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت اليوم نسبة الخطأ في الأعمال قليلة جدا، وساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي، ككثرة الأوراق والإجراءات البيروقراطية، أدى العمل عبر الشبكات المعلوماتية إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم، وهناك العديد من الدراسات تناولت كل من تكنولوجية المعلومات وأثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات وأيضا على وكالات الأنباء، بالإضافة إلا أن هناك دراسات حول نظم المعلومات التسويقية شبكة الانترنت والتجارة الإلكترونية...الخ، لخصت كلها حول أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.

ما يميز دراستنا عن الدراسة السابقة هو استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية وكيف ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيف وتسهيل تقديم الخدمة للمواطن في أقرب وقت وأقل جهد وبأقل التكاليف ومن خلالها يمكننا الوصول إلى أداء الخدمة إلكترونيا، وهذا لا يعني الإلمام بجميع الجوانب المتعلقة بدراستنا فهي لا تخلو من النقائص والقصور.

المنهج المتبع:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من المناهج التي تتماشى مع طبيعة الموضوع وذلك كما يلي:

_استخدامنا في الجانب النظري المنهج الوصفي فيما يتعلق بسردالإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإطار المفاهيمي للجماعات المحلية وماهية الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية.

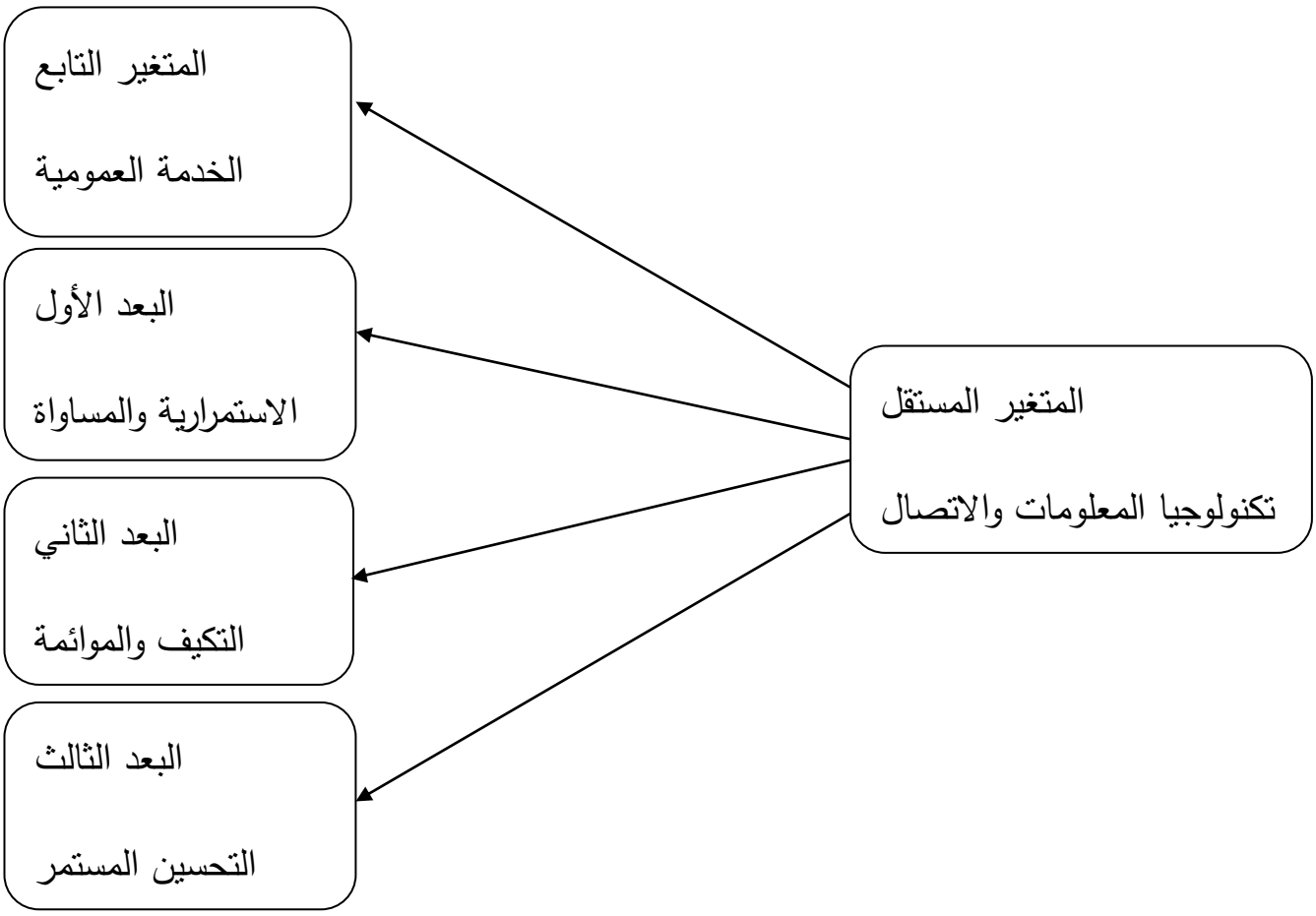
أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج التحليل لأنه يناسب موضوع بحثنا ومن خلاله تتم الإطاحة بالموضوع، وقد تمت الاستعانة بالاستبيان ومن خلال استخدام برنامج SPSS تم التعرف على واقع هذه التكنولوجية داخل الولاية وخاصة مديرية التنظيم والشؤون العامة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمت دراسة بحثنا هذا في كل من جامعة الدكتور يحي فارس، ومديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية بمقر الولاية، بالإضافة إلى توزيع استمارات تم ملئها من طرف موظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة.

الحدود الزمنية: الدراسة انطلقت من 22 جانفي2024 إلى غاية 05جوان2024.

نموذج الدراسة:



صعوبات البحث:

جملة الصعوبات التي واجهتنا أثناء إنجازنا لهذا البحث ما يلي:

_ صعوبة ضبط حدود الموضوع.

_ قلة المراجع التي تناولت موضوع الجماعات المحلية والإدارة الإلكترونية.

_ وجود صعوبات من حيث تعدد المصطلحات.

_ وجود عراقيل في الدراسة الميدانية من قبل على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية وفي ولاية المدية خاصة في عدم تقديم بعض الإحصاءات والمعطيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحجة السرية.

هيكل الدراسة:

لمعالجة إشكالية البحث، والإلمام بمختلف جوانب البحث، قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول يتحدث الفصل الأول عن الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث هي ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأخيراً الاتجاهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أما الفصل الثاني فيتحدث عن الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية وقد تم تقسيمه هو الآخر إلى ثلاثة مباحث هي ماهية الجماعات المحلية وماهية الخدمة العمومية وأخيراً علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالخدمة العمومية والفصل ثلاثة والأخير يتحدث عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات الجماعات المحلية دراسة حالة ولاية المدية مديرية التنظيم والشؤون العامة، تسبقهم مقدمة عامة وتليهم خاتمة عامة.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول:الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني:البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثالث:الاتجاهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تمهيد:

يتميز العالم الحالي بتطورات كبيرة وفي مختلف المجالات وهذا نتيجة للتغيرات الجذرية الحاصلة في الاقتصاد العالمي، بعد ماكان يتميز بطابعه الصناعي فتحول إلى طابعه لمعلوماتي، أي أن في الوقت الحالي لا تقاس درجة التطور بامتلاك اقتصاد يعتمد على الصناعة بل أصبح يعتمد على كيفية الوصول إلى المعلومات وامتلاكها ومن ثم الوصول إلى تطوير المعارف التي تؤدي إلى تطور في عدة المجالات، ونظرا لما وصل إليه العالم من وسائل وتقنيات حديثة للوصول إلى جمع المعلومات وتخزينها واتخاذ القرار عن طريقها، أدى إلى الوصول إلى المعلومات مع اعتماد شبكات لهذه العملية وبالوصول إلى حدكبير من التطور التكنولوجي يمكن الوصول إلى مجتمع معلوماتي يتميز بسرعة التطور، والتغيير وهذا ما يمكن تفعيله وفق هذا الفصل حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تطرقنا فيه إلى جميع أبعاد وعناصر ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

المبحث الثاني البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تطرقنا فيه إلى كل ما يخص البنية التحتية من مفهوم ومتطلبات، وعناصر ومزايا والعيوب.

المبحث الثالث والأخير الاتجاهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تطرقنا فيه إلى تكنولوجيا البيانات الضخمة،والحوسبة السحابية والبرامج المفتوحة المصدر.

حيث أن كل مبحث مقسم إلى ثلاثة مطالب وكل مطلب مقسم إلى فروع و هذا ما سنراه في هذا الفصل.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

احتل مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضجة كبيرة في جميع الأوساط نظرا للتحولات التي مسته والتي جعلت منه محطة أنظار والمتابعة في عصر بات يطلق علية عصر المعلومات، هذه الأخيرة ونظرا لأهميتها فإنها تجمع مصادر مختلفة ويتم تخزينها ومعالجتها لإظهارها وقت الحاجة بأدوات ووسائل تدخل ضمن إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي هذا المبحث يتم التطرق إلى دراسة نشأة و تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفهومها بشكل مفصل وكذلك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية أو الإنتاجية، ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات، و نحاول التطرق في هذا المطلب إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونشأتها وتطورها وأهم خصائصها.

الفرع الأول:نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم حداثته وارتباطه الكبير بالحواسيب إلى أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا مصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتباط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث وهكذا نجد مثلا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة نوجزها بخمسة أساسية وهي:[1]

أولا_ مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الأولى:وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصورية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على أنها عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان و ضعف قدرته الذهنية.

[1]إيمان فاضل السمرائي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص118.

ثانيا_ ثورة المعلومات و الاتصالات الثانية: والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

ثالثا_ ثورة المعلومات و الاتصالات الثالثة: وتتمثل في ظهور مختلف أنواع وأشكال ومصادر المعلومات المختلفة المسموعة والمواكبة، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية هذه المصادر سعت في تنقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

رابعا_ثورة المعلومات و الاتصالات الرابعة: وتتمثل في اختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجزائه المختلفة، مع كافة مميزاته، وفوائده، وأثاره الإيجابية، على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.[1]

خامسا_ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة: تتمثل في التزاوج والترابط مابين تكنولوجيا الحواسب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة بأنواعها والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي مقدمتها شبكة الانترنت.[2]

تتمثل ثورة المعلومات في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات وثورة الاتصال وتجسد في تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بدءا من الاتصالات السلكية مرورا بالتلفون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية وثورة الحسابات الإلكترونية إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت

[1] إيمان فاضل السمراني، **نفسالمرجعالسابق**، ص119.

[2] أبوبكر محمود الموش و مبروكة محيريق، **إدارة المعلومات**، السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2011، ص12.

بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط، مرحلة التكنولوجية الاتصالية التفاعلية.[1]

ويمكن إيجاز التطورات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم(01_04):التطورات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

التاريخ	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
1824	اكتشاف العالم الإنجليزيWilliamSurya الموجات الكهرومغناطيسية.
1833	اكتشاف آلة الحساب الأوتوماتيكية وكانت اسم Babbage.
1837	اكتشاف التلغراف من قبلSanuel,F,B,Mors وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى.
1866	نصب كابل للتلغراف عبر المحيط الأطلسي.
1877	اختراع "توماس إديسون" جهاز الفونغراف phonographe.
1887	ابتكار القرص المسطح من طرف الألماني "إميل برلنجر" .
1896	اختراع اللاسلكي من طرف العالم الإيطالي "جوجليلو ماركوني" .
1914	بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة.

المصدر:صباح محمد كلو، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال و انعكاساتها على المؤسسات العمومية**، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد6، 2000، ص 65.

[1]عدنان يحيى،هبة موسى وآخرون، **تكنولوجيا المعلومات**،مركز المناهج، فلسطين،1426هـ_2005م.

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول التطرق إلى مختلف العناصر التالية:[1]

أولا_مفهوم التكنولوجيا: من الملاحظ أن لفظ التكنولوجيا (technology)يتكون من جزئين الجزء الأول (techno) الذي يعني التطبيق أو الأسلوب العلمي، الجزء الثاني(logy)الذي يعني العلم وعليه فإن معنى التكنولوجيا سوف يشير إلى أنها تتعلق بالعلم التطبيقي(أو الطريقة الفنية) لتحقيق عرض فني.

ثانيا_مفهوم الاتصال: يرى عالم الاجتماع " تشارلز كولي" بأن الاتصال يعني أساس بلوغ الغاية وهو مشتق من مصدر "وصل"،وهو من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان.

ثالثا_مفهوم الإعلام: هو الإبلاغ ونقل المعلومات لشخص ما وتأكد من وصوله المعلومة وهو عبارة عن نشر المعلومات، بين الناس على وجه يعبر عن ميولهم واتجاهاتهم وقيمهم بعقد التأثير.

رابعا_مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية أو الإنتاجية ، ماجعلها محل اهتمام عدة تخفيضات ونحاول التطرق في هذا العنصر إلى تعريفها من الجانب التسيير الإداري .

[1] لمين عوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية**، أطروحة دكتورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، تخصص إدارة أعمال، 2008، ص47.

التعريف الأول: هي مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي نظم مجموعة الأجهزة التي تفي بمعالجة المعلومات وتحاولها مثلالحواسيب، البرامج والمعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.[1]

التعريف الثاني: عرف كل من kemmehladon ; jain lardon تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من أربعة مكونات:[2]

_العتاد المعلوماتي: المعدات الفيزيائية للمعالجة.

_البرمجيات: برمجيات التنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

_تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات.

_تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ،وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى أخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات تربط هذه الحواسب لتبادل المعطيات.

التعريف الثالث: وعرفتها معالي حيدر بأنها "جميع أنواع تكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات".[3]

---

[1]بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفنادق**، مجلة الباحث، العدد07، 2009_2010، ص275.

[2]مجد الهاشمي، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجماهيري**، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن ،2004، (ص_ص)(44-45).

[3]سيد صابر تعلب، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر للنشر والتوزيع،عمان،2011، ص31.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

على الرغم من أن الوسائل الاتصالية التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصالية الراهنة تكاد تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك سمات للتكنولوجيا الاتصالية الراهنة بأشكالها المختلفة مما تتلقى بظلالها وتفرض تأثيراتها على الاتصال الإنساني بوسائلها الجديدة، وأبرز السمات التي تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال مايلي:[1]

أولا: اللاجماهيرية: ويعني ذلك أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد.

ثانيا: النوع و الانتشار: ويتمثل في تنوع أشكال الاتصال من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي الذي أصبح يستخدم بجانب أجهزة ترميز الاتصالات الهاتفية في توفير الاتصال الشخصي بالاتصال الصوتي أو الكتابي أو البريد الإلكتروني.

ثالثا: التفاعلية: أي القدرة على تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، إذ يتحول من يستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.

رابعا: اللاتزامنية: وتبرز أهميته هذه السمات كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف عملية الاتصال دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، وهذا يعني أن هناك إمكانية لخزن المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة، فمثلا في الأنظمة ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في أي وقت.

[1] مصطفى يوسف كافي، **الإعلام التفاعلي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2016، (ص_ص)(187_ 188).

خامسا: العالمية أو الكونية: ويعني إمكانية تنقل المعلومات بين المستفيدين على مستوى العالم وبذلك لتوافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك.[1]

سادسا: تقليص الوقت و المكان: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متقاربة وتتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، وإمكانية الوصول إليها بيسر وسهولة.[2]

سابعا: الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

ثامنا: تكوين شبكات الاتصال: تتواجد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات وتبادلها بين المستعملين.[3]

تاسعا: قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد التي تم فيها الصنع.[4]

عشرا: قابلية التحرك و الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال الكثيرة مثل الكمبيوتر، الهاتف النقال...الخ.[5]

---

[1] مصطفى يوسف كافي، **نفسالمرجعالسابق**، ص189.

[2] علي فلاق، حكيم بوجطو، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث و دراسات، دار تل للطباعة، البليدة، الجزائر، ص288.

[3] علي فلاق، حكيم بوجطو، **نفس المرجع السابق**، ص289.

[4] مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق ذكره، ص289.

[5] ماهر عودة الشمالية، **تكنولوجيا الإعلام و الاتصال**، دار الإعصار العلمي للنشر، عمان، ص102.

الحاديةعشر: قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مكتوبة.[1]

_ تعمل على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.

_ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية الإدارية.

الثانية عشر: إدارة رأس المال: فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و بمعيتها تكنولوجيا الاتصال تمثل أكبر العناصر والمكونات في استثمارات رأس المال الشركات والمنظمات.

_أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أساسا مهما في إنجاز مختلف أنواع الأعمال فقد أصبح أي نشاط من الأنشطة الحياتية، من إدارة الأعمال إلى الجامعات وإلى التجارة

الإلكترونية و الطب و الإعلام و الصحافة.[2]

المطلب الثاني: أهمية وأنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة في المؤسسات الاقتصادية ومختلف الميادين حيث تعمل في تسيير العطل بشكل سريع ومتقدم مما يسهل الكثير على المؤسسات وغيرها في هذا المطلب نتطرق إلى أهميتها و أنواعها المختلفة.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق الرفاهية للأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ،وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص

[1] ماهر عودة الشمالية، **نفس المرجع السابق**، ص103.

[2] المعز بن مسعود، **تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور**، مداخلة منشورة، المؤتمر الدولي الإعلام الجديد، جامعة البحرين، ص507.

والمنظمات، حيث يستطيع الأفراد الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان،[1] وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تميز هذه الأخيرة، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن لمختلف المنظمات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة ويمكنها أيضا نشر الوسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، وتعمل أيضا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والخصائص والمعارف،[2] وهذا إذا ماكان جميع الأشخاص لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا حيث عملت على إلغاء المسافات المادية وإنشاء مسافات افتراضية بين الأشخاص وقامت بإلغاء الحدود داخلالإدارات، مما يساعد العاملين داخل المنظمة على إنجاز أعمالهم بسهولة ويسر، وتؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتعمل على خلق أنواع جديدة من الوظائف والمجلات ويمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها:[3]

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الثاني: أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن تعدد التكنولوجيات أدى إلى وجود عدة تقسيمات لها من أبرز التقسيمات مايلي:[4]

---

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**،ط2،دار النشر المناهج،عمان، الأردن،2002م.

[2] أحمد فرج أحمد،**بوابات المكتبات على شبكة الانترنت ،الأهمية و الخصائص**،دورية المكتبات،العدد الثلث،2005.

[3] غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، دار المناهج للنشر و التوزيع، لبنان، 2007، ص 168.

[4] عبد الله حسن مسلم، **إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر للنشر و التوزيع، الأردن، 2015، ص127.

أولا: التصنيف(E. Brousseau).

لقد اقترحE. Brousseau تصنيفا قائما على الوسائل أو نوع التكنولوجيا وحسبه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتجسد في ثلاثة مجموعات أساسية هي:[1] وسائل الاتصالعن بعد والوسائل المعلوماتية والوسائل الأوتوماتيكية.

أ_وسائل الاتصال عن بعد(Les outils de télécommunication):

تساعد هذه الوسائل على الاتصال المباشر بين الأفراد بتقسيم ولفظ طبيعيين، من بين هذه الوسائل نجد: الهاتف ، الفاكس ، البريد الإلكتروني...الخ.

ب_الوسائل المعلوماتية(Les outils de information):

ترتبط بأنشطة محددة تتمثل في جمع و تخزين و معالجة المعلومات و هذه العمليات تبقى في حدود التركية التنظيمية سواء كانت مركز عمل أو خدمة مؤسسة.

ج_وسائل التيليماتيك:

وسائل وأساليب عمل تهدف إلى ربط نظم معلوماتية فيما بينها، كالتبادل الآلي للمعطيات(EDI) وتختلف وسائل التيليماتيك عن وسائل المعلوماتية من حيث أنها تؤثر مباشرة على ميكانيزمات التنسيق.

ثانيا_التصنيف حسب معيار تسيير وقت المعلومة:

حسب هذا المعيار من صنفين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والوسائل المتزامنة(synchrones) والوسائل الغير المتزامنة (Asynchrones)فالوسائل المتزامنة تضمن

[1]Myriam le gofe_pronost, virginie le Thiais, Tic, besoins de cordianatia et d'information et primauté, cachère de recherche, N°_04_2007. Disponible sur le site : WWW. Marsouin, orge.

تبادل المعلومات في الوقت الحقيقي، أما الوسائل غير المتزامنة فتضمن تبادل المعلومات في أوقات مختلفة. والجدول التالي يبين هذا التصنيف:[1]

الجدولرقم(02_04): تصنيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب معيار الزمن.

وسائل متزامنة	الهاتف الثابت، النقال، الوسائل اللفظية، المحادثات، المحاضرات المصورة.
وسائل غير متزامنة	الفاكس، الانترنت، الوسائل الإلكترونية، المواقع الإلكترونيةwiki، الموانات الإلكترونيةblog.

المصدر:لخضر كروش،**تصنيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية.دراسة حالة مؤسسة سونلغاز المدية**، مذكرة ماستر،كلية العلوم الاقتصادية و علومالتسيير جامعة يحي فارس المدية،الجزائر2016_2017، (ص_ص) (36_37).

ثالثا: تصيف دراسة (France télécom).

جاء هذا التصنيف نتيجة دراسة أنجزها مجموعة بحث بوحدة اتصالات فرنسا وقد توصلت إلى التقسيم حسب أربعة أبعاد[2]Les(4C).

الجدول رقم(03_04): الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال"4C" .

الاتصال Communication	الوسائل الإلكترونية، المحادثات عن بعد، المدونات الأدوات على IP.
التعاون Coloration	تقاسم الوثائق، البث المشترك، مجموعات النقاش، قائمة المنشورات والمجموعات الافتراضيةWikis.
التنسيق Coordination	التدفق الآلي للوثائق Agenda partagéتسيير المهام .

[1]محمود حامد عبد الرزاق ، **الاقتصاد الجديد**، الدار الجامعية، مصر، 2013، ص65.

[2]: E.Brousseau.**Lerôledestechnologiesdel'information** et de communication.dist_anible sur blé site suivent.www.Brousseau.infole1997/le paix tic.pdf./[2]

المعرفة Connaissance	تسيير الكفاءات، محركات البحث، آمن المعلوماتPCP ، أرضية مشتركة.

Source : Pierredusauge.bemardramantosoa.**technologie**.edition .paris.1994.p13

رابعا: تصنيف التكنولوجيا المعلومات:(شبكات_ تطبيقات مرافقة).

أ_ الشبكات: إن السبب الرئيسي لظهور شبكات الحاسوب هو حاجة الأشخاص وبرمجياتهم إلى التشارك بالبيانات والمصادر فالحواسيب الشخصية المستقلة تعتبر إدارة فعالة في إنجاز الكثير من الأنشطة ولكنها غير قادرة على الاستفادة مما هو متاح من إمكانيات في الأجهزة الأخرى، في الماضي كان أبسط أشكال المشاركة التي يمكن تحقيقها هو المشاركة بالبيانات والبرامج فقط وذلك من خلال استخدام الأشرطة الممغنطة في تنفيذ هذه المشاركة وفي أوائل السبعينات إلى أن وصلت إلى ماهي عليه من تطور وهذا ما نجده في شبكة الانترنت.[1]

1_1_ شبكة الانترنت: هي شبكة من أهم الشبكات تربط ملايين الحواسيب المنتشرة عبر العالم ،حيث تستخدم هذه الشبكة بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول انترنت اللذان يرمزان لهما (TCP/IP)لتأمين الاتصالات الشبكية ،لذا فإنها أوسع شبكة حواسب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني ونقل الملفات والأخبار والوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات...الخ.[2]

ولقد تطورت شبكة الانترنت عبر مراحل تاريخية اعتبارا من سنة 1969ظهورها كمشروع بحث مقدم من وزارة الدفاع الأمريكية وقد أطلق عليها تسمية شبكة أربانيت ARPANET.

[1]جعفر صادق الحسني و سرحان سليمان داوود، **تكنولوجيا شبكات الحاسوب**، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2006، ص19.

[2]جعفر صادق الحسني و سرحان سليمان داوود، **نفس المرجع السابق**، ص20.

لقد عرفت هذه الشبكة تطورات تاريخية هامة ففي 1991م قامت جامعة مينيسونتا الأمريكية بإنجاز برنامج جديد يقدم تسهيلات جديدة في الوصول إلى المعلومات الخزنة في الشبكة أطلق عليها اسم غوفر GOPHER،وفي العلم التالي طرحت مؤسسة تعرف باسم CERNمشروع الشبكة العنكبوتية عبر العالم.

أما التطبيق الاقتصادي والتجاري للانترنت فقد بدأ نهاية سنة 1992 ليتوسع إلى ماهو عليه اليوم من تطبيقات تجارية مختلفة في شكل B2G , B2C, B2B...الخ.[1]

1_2_شبكة الإكسترانت: هي شبكة تستعمل نفس بروتوكولات الانترنت بفرص خلق شبكة خاصة موجهة للتعامل مع الشبكات المؤسسة(الزبائن، الموردين، الموزعين...الخ).[2]

1_3_شبكات المحلية: يتكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة من الأجهزة والحواسيب الموصولة مع بعضها البعض بواسطة كيل واحد أو أكثر وموزعة ضمن منطقة جغرافية محددة أو صغيرة نسبيا كأن تكون طابق من بناية أو مجموعة أبنية بدون استعمال تكنولوجيا الانترنت.

ب_ التطبيقات الموافقة للشبكات: تقدم هذه الشبكات خدمات اتصالية ومعلوماتية كثيرة وقد تم استغلالها و تطويرها بما يخدم المؤسسة ويسهل اتصالها مع بيئتها الداخلية والخارجية ومن الخدمات نذكر: خدمة البريد الإلكتروني، البرمجيات الجماعية.

GROUPWAREالتبادل الإلكتروني للمعطيات(EDI) التدفق الإلكتروني WORK FLOW:[3]

[1] سلوى محمد الشرف، **دورة إدارةالمعرفةوتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيتحقيقالمزاياالتنافسية** ، مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية ،عزة ، عمارة الدراسات العليا،2008، ص64.

[2] سلوى محمد الشرف، **نفسالمرجعالسابق**، ص65.

[3]Bruno Lemaire, Entrepreneuses et entreprises du 4eme type, paris, France, sans date, p :18.

2_1_ خدمة البريد الإلكتروني: وهو تبادل الرسائل النصية و ملفات متنوعة (أصوات، صور، برمجيات....).وهو يحد ويقلل كثيرا من التكاليف العالية للنداءات الهاتفية بعيدة المدى ويعلن الاتصال بين مختلف أجزاء المؤسسة.

2_2_ البرمجيات الجماعية groupale: هي شكل كتخصص من أشكال المؤتمرات عن بعد ومؤتمرات البيانات التي تسمح للأفراد الذين يعملون في مواقع مختلفة من أن يعملون في مواقع مختلفة من أن يعملون سويا على وثائق ومشاريع مشتركة بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.

2_3_ التبادل الإلكتروني للمعطيات(EDI):هو نظام معلوماتي جماعي هدفه التبادل بطريقة إلكترونية لرسائل مهيكلة ومعبرة عن عمليات التسيير به حواسيب مؤسسات مستقلة لكن الحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة بحيث تحولت تكنولوجيا المعلومات إلى قوة دافعة تؤدي إلى تطوير الإمكانيات والقدرات الإنتاجية.[1]

2_4_ التدفق الآلي للوثائقWORK FLOW : هي دائرة وثائق يعمل عليها بالتناوب المستخدمين في مستويات مختلفة فيما يعمل المستخدمين في البرمجيات الجماعية بصفة جماعية على نفس الوثائق و في أوقات مختلفة في تدفق الوثائق يؤكد ويبعث إلى المستعمل ويضم تتبع طريقة سير معينة فالمستعملXمن المستوى الأول يعمل على الملف ثم يؤكد ثم يبعث إلى المستعمل Yمن المستوى الثاني الذي بدوره يؤكد ويبعث إلى المستعمل Zمن المستوى الثالث كما يمكن لعدة مستعملين في مستوى واحد العمل ثم الإرسال إلى المستوى الأعلى للتأكيد.[2]

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1] مراد رايس،**أثرتكنولوجيةالمعلوماتعلىالمواردالبشريةفيالمؤسسة**، دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالاغواط،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال،جامعة الجزائر، بالجزائر،2006/2005،ص47.

[2] مراد رايس، **نفسالمرجعالسابق**، ص48.

إن طبيعة الاقتحامية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة جعل من استخدامها الكثير من الأهداف التي تحققها المؤسسة و في هذا المطلب نتطرق إلى مظاهر استخدامها ومجلات استخدامها وأهم أقسامها.

الفرع الأول: مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتجلى مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات الاتصال في مجموعة من العناصر و التي نذكر منها:[1]

أولا: الحكومة الإلكترونية.

من الناحية التاريخية هي فكرة أثارتها الإدارة الأمريكية بهدف ربط مواطنيها بالأجهزة الحكومية آليا إضافة إلى إنجازها لمختلف أنشطة الحكومة اعتمادا على شبكات الاتصال، وترتكز هذه الفكرة على:

- ✓ تجميع كافة الأنشطة و الخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على شبكات الانترنت.
- ✓ تحقيق الاتصال الدائم بالجمهور مع القدرة على تأمين كافة احتياجات المواطنين.
- ✓ تحقيق سرعة و الفعالية في الربط و التنسيق بين مختلف الدوائر الحكومية ذاتها و لكل منها على حدا.

ثانيا: التجارة الإلكترونية.

[1] إبراهيم بختي،**مقرر مقياس المعلوماتية**،(ص_ص)(43_34)على الرابط
https ://bbekhti.e;ptaalim.info/trv/internet%20algerie_%20ar.pdfht

وهي العمليات المتمثلة في بيع و شراء و تسويق و تقديم الخدمات الخاصة بالسلع أو الخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالانترنت والانترنت والاكسترانت، وهي تشكل مرحلة متطورة من التجارة طبقت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات على المستوى العالمي من أجل خلق محيط تجاري جديد في وسط إلكتروني.

ثالثا: التعليم الإلكتروني.

ويمثل شكلا من أشكال التعليم عن بعد و يعرف بأنه طريقة لتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب أو الشبكات والوسائط المتعددة، (التعليم الإلكتروني من منحى الشبكة العنقودية)[1].

رابعا: الصحة الإلكترونية.

وفي مفهوم حديث تعكس كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية سواء إذا ماتعلق الأمر بالكشف أو التدريب الطبي أو التعليم المتواصل في المجال الصحي وكما يشمل أيضا على الأبحاث الطبية بهدف إنشاءالأنظمة المعلوماتية للرعاية الصحية.

خامسا: التوظيف الإلكتروني.

هي خدمة شبكية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة من طرف المؤسسة لطرح الوظائف الشاغرة المتوفرة لديهم بهدف استقطاب مواهب و كفاءات خارجية لاختيار الأشخاصالملائمين، كما تسمح هذه الخاصية لمقدمي طلبات التوظيف بمتابعها من خلال الزاوية المخصصة لهم في الموقع.

[1]طارق صالحي،**التعليم الإلكتروني واقع لا بد منه**،مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية،عدد خاص الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، المجلد03،العدد06ص290.

نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد اختزلت كل ما هو تقليدي وقامت برقمنته انطلاقا من أبسط الوظائف وصولا إلى أعقدها.

الفرع الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد حددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ثلاث مجالات هي:[1]

أولا:توافر المعلومات اللازمة للأعمال.

تستخدم منظمات الأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبصفة أساسية في دعم مهامها والتي تمتد من المرتبات إلى تصميم نماذج العرض الشفهي Présentation إلى إقامة موقع الوابWeb التي من خلالها يقوم العملاء بإرسال أوامر الطلب للمنتجات والخدمات التي يرغبون في شرائها.

ثانيا: تعزيز الابتكار.

حيث يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة القدرة على الابتكار، ويكون ذلك من خلال قيام المنظمة بإيجاد طرق لتنفيذ الأعمال الكترونيا، و هذا مايكسبها ميزة تنافسية و يعتمد على نوع جديد من مهام تشغيل المعلومات.

ثالثا: اختزال الوقت و المساحة.

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة للقضاء على قيود الوقت وقيود المساحة يمكن تفهمها من خلال القدرة التخزينية التي تتمتع بها، من جهة أخرى يمكن للمنظمة أن تستخدم أدوات متنوعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحطيم قيود الوقت الذي يستغرق

[1] وصفي كريم، **تحسين الأداء الأساسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص135.

عادة في تشغيل وبث المعلومات، ويقصد بذلك السرعة المذهلة التي تتصف بها هذه التكنولوجيا.

وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح أكثر من أي وقت مضى يشكل أهمية كبيرة للمؤسسات بمختلف تخصصاتها وانتمائها لما توافره لها مزايا.[1]

الفرع الثالث: أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد عرف قطاعتكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورا كبيرا يضم ثلاثة أقسام رئيسية:[2]

أولا: صناعة محتوى المعلومات.

تتم هذه الصناعة عن طريق المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين والمؤلفين وغيرهم.

ثانيا: صناعة بث المعلومات.

وتتم بواسطة مؤسسات الاتصالو البث التي يتم من خلالها توصيل المعلومات.

ثالثا: صناعة معالجة المعلومات.

وتقومهذه الصناعة على منتجي الأجهزة و منتجي البرمجيات.

المبحث الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1] وصفي كريم، **نفس المرجع السابق** ذكره، ص137.

[2] مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية لتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص72.

تعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها عبارة عن الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في المؤسسة وفي هذا المطلب نتطرق إلى مفهوم البنية التحتية المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والشبكات الداخلية والخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم ومتطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يختلف معنى مصطلح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بين مفهومه التقليدي الذي ينحصر في خدمة الهاتف الثابت و مفهومه الحديث الذي تطور بالتطور المدهش للتكنولوجيا وفيما يلي تعريف لهذا المصطلح و العناصر المكونة لها ومتطلباتها.

الفرع الأول: تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها:

التعريف الأول: "مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسيب و الشبكات و التعليقات و البرمجيات التي تستخدم لمعالجة و توزيع المعلومات".[1]

التعريف الثاني: "عبارة عن الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية بتطبيقات نظام المعلومات في الشركة".[2]

وبمعنى أبسط يمكن تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها كل العناصر المادية و البشرية اللازمة لعملها و تفعيلها.[1]

[1]وصفي الكساسة، **تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، اليازوري، الأردن، 2011، ص57.

[2]Kenneth lardon et autre, **managementdessystémesdinformation**, 13eme édition, PearsonéducationInc., paris, France, 2013, p 166.

.

وبناء على ماذكر سابقايمكن القول أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الجمع بين مكونات تكنولوجيا الاتصال ومكونات تكنولوجيا المعلومات والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم(01_03): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مذكرة ماستر"تكنولوجيا المعلومات كأداة لتطوير التأمين في الجزائر"

الفرع الثاني:العناصر المكونة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خمسة نوجزها فيما يلي:[2]

أولا: الأجهزة.

[1]محمد محمود خالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار الكنوز للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص149.

[2]عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني**، ايتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008، ص26.

هي الكيان المادي الصلب وهي التي تشمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها وتتكون من الأجزاء الرئيسية التالية:

أ_ أجهزة الإدخال :تعمل هذه الأخيرة على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب.

ب_ وحدة المعالجة الرئيسية: تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم على عملية المراقبة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيها.

ج_ أجهزة التخزين: التي تقوم بتخزين البيانات والبرامج.

د_ أجهزة المخرجات: تعمل أجهزة الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل نهائي مفهوم.

ثانيا: البرمجيات.

هي مجموعة مفصلة من التعليمات المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة لغرض الحصول على نتائج مجددة، وتنقسم إلى نوعين:[1]

أ_ برمجيات النظم: وهي مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب، بمافي ذلك أجهزة الإدخالات وأجهزة المخرجات وأجهزة التخزين.

ب_ برمجيات التطبيق: وهي التعليمات التي توجه نظام الحاسوب لأداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم، وتشمل هذه البرمجيات الجداول الإلكترونية

[1] عبد الله فرغلي علي موسى، **نفس المرجع السابق**، ص28.

مثل(EXCEL)، برمجيات البيانات، برمجيات معالجة النص، وبرمجيات النشر المكتبي، وبرمجيات رسومات العرض، وبرمجيات الوسائط المتعددة، وبرمجيات الاتصالات.[1]

ثالثا: قواعد البيانات.

هي عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعة من الملفات المرتبطة فيما بينها، حيث تكون فيها البيانات متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بما كان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتكون فيها البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم من خلالها تحاشي تكرار البيانات.[2]

رابعا: الشبكات والاتصالات.

انتشر تطبيق الشبكات الحاسوبية في الدوائر والمؤسسات على اختلاف أنواعها، بسبب استخدام الحاسوب وملحقاته، في مختلف المجالات بغرض تحسين أداء العمل وزيادة الكفاءة من خلال تسهيل عملية اتصال العاملين مع الزبائن والمزودين ومع تطور شبكات الاتصالات وزيادة استخداماتها، وازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات المؤسسة وبين مؤسسات المختلفة داخل الدولة وعلى المستوى العالمي.[3]

الفرع الثالث: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها عبارة عن" الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في الشركة والتي تتضمن الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات والخدمات،وعليه يمكن اعتبار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة من الموارد التكنولوجية التي تضم كل من قاعدة

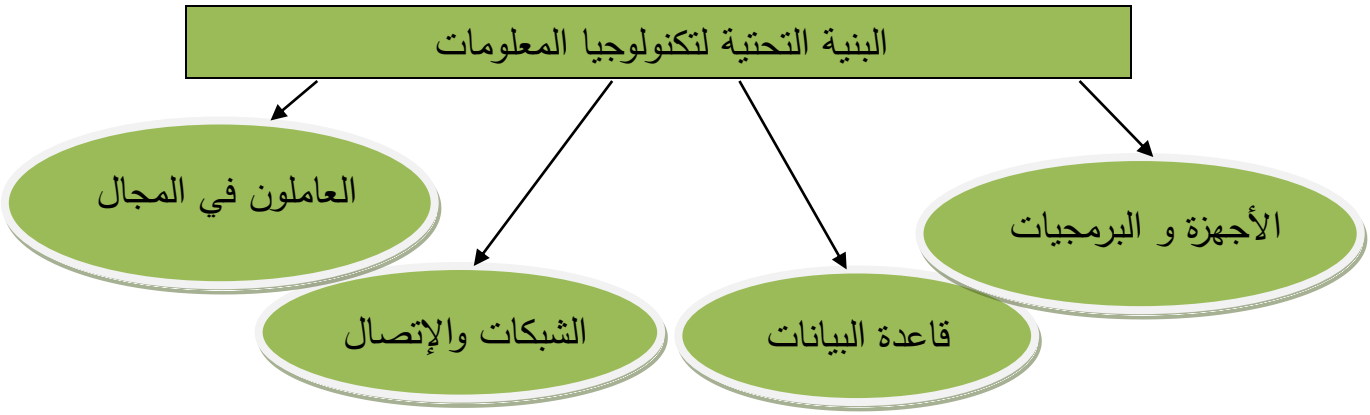
[1]علي فلاق، حكيم بوجطو، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث و دراسات، دار تل للطباعة، البليدة، الجزائر، (ص _ص)(288_ 289)

[2]طارق محمود عباس، **مجتمع المعلومات الرقمي**، المركز الأصيل للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004، ص150.

[3]طارق محمود عباس، **نفس المرجع السابق**، ص151.

البيانات، الأجهزة والبرمجيات، الشبكات والاتصال، وأخيراالعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تزويد الفرد أو المجتمع بالمعلومات اللازمة[1]، و يوضح لنا الشكل التاليهذه المكونات:

الشكل رقم(02_03): مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر:مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد ،**العمليةالإداريةوتكنولوجياالمعلومات** ،إثراء النشر و التوزيع ،الطبعة الأولى،عمان،الأردن 2008.

أولا: قاعدة البيانات.

وهي مجموعة منظمة من البيانات والمعلومات مرتبطة مع بعضها البعض بنسق معين بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستفيدين.[2]

ثانيا: الأجهزة والبرمجيات.

تتمثل المكونات المادية والأجهزة في جميع المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها ونقلها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين، أما البرمجيات فهي البرامج التي

[1] إبراهيم عبد العزيز الدعليج، **الاتصال و الوسائل و التقنيات التعليمية**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص 69.

[2] إبراهيم عبد العزيز الدعليج، **نفس المرجع السابق**، ص70.

تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها، كما تقوم بمختلف التطبيقات الحاسوبية الأخرى.[1]

ثالثا: الشبكات والاتصال.

إن الشبكات والاتصال عنصران ضروريان ومترابطان مع بعضهما البعض ويكمل إحداهما الأخر، فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بيئة جديدة للاتصالات لخدمة هذه الشبكات، فالاتصال هو عملية تفاعل مشترك بين طرفين (شخصين أو جماعتين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة ما.[2]

أما بالنسبة للشبكات فهي مجموعة من الحاسبات مرتبطة مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم.[3]

رابعا: العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات.

يوجد اتفاق من أغلب المتخصصين والباحثين على أهمية الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات فهم المصممون، المبرمجون والمشغلون والمستخدمون لتكنولوجيا المعلومات. أن نجاح أو فشل المنظمات يعتمد بشكل أساسي على نوعية الأفراد الذين يشتغلون في مجال تكنولوجيا المعلومات.[4]

[1] عماد الصباغ، **نظم المعلومات**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2000، ص78.

[2] عماد الصباغ، **،نفسالمرجعالسابق**، ص79.

[3] فايز جمعة صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**،دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2007، ص20.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الانترنت.

نتطرق في هذا المطلب إلى دراسة شبكة الانترنت و الشبكات الداخلية و الخارجية لها كعنصر أساسي في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفرع الأول: تعريف شبكة الانترنت.

تعددت المفاهيم التي تعرف الانترنت وفيما يلي نتطرق معا إلى بعض من هذه المفاهيم "هي مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في ألاف الأماكن حول العالم ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للعثور على المعلومات أو التشارك في الملفات ولا يهم نوع الحاسوب المستخدم و ذلك بسبب وجود نظم و بروتوكولات يمكن أن تحكم وتسهل عملية التشارك هذه" [1].

و يعرف الأستاذ طه طارق الانترنت على أنها:" شبكة معلومات دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية خاصة و عامة منتشرة في جميع أنحاء العالم[2].

كما تعرف على أنها "شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض وهذا يتضمن الملايين من شبكات المؤسسات و الحكومات وحتى الشبكات الخاصة تحتفظ العديد من الحواسيب في هذه الشبكات على ملفات مثلا صفحة الانترنت يمكن الوصول لها من أي جهاز حاسوب موصول بالشبكة، يمكن لأي كمبيوتر أو جهاز خلوي،

---

[1] إيمان السامراني،هيثم الزعبي،**نظمالمعلوماتالإدارية**،الطبعة الأولى،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان ،الأردن، 2004،ص180.

[2] طارق طه،**التسويقبالانترنتوالتجارةالإلكترونية**،الطبعة الأولى،دار الفكر الجامعي،السكندرية،مصر ،2008،ص600.

أو أي جهاز موصول بالشبكة أن يرسل المعلومات أو يستقبلها على شكل بريد إلكتروني أو ملف إلكتروني على أي جهاز أخر على الشبكة من خلال الانترنت[1].

الفرع الثاني: الشبكات الداخلية و الخارجية (الإنترانت والإكسترانت).

يختلف مفهوم شبكة الانترنت عن شبكتي الإنترانت والإكسترانت وفيما يلي سوف نحاول توضيح مفهوم الإنترانت والإكسترانت، وهذا بعد ما تعرفنا فيما سبق على مفهوم الانترنت.

أولا_ الإنترانت(Intranet):

شبكة الإنترانت هي "شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تكنولوجيا الإنترانت و التي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة التي يتم تنفيذها في مقر الشركة أوفي فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية ولا يتمكن الأشخاص من غير العاملين بالمؤسسة من الدخول إلى مواقع الشبكة ، وباستخدام نظم الحماية، السيطرة وتقنيات الرقابة والمحافظة على موارد المنظمة من المعلومات المرتبطة بأنشطة الأعمال مثل تقنيات الحماية بجدران النار وغيرها تستطيع المنظمة ضمان الاستخدام الأمن للشبكة"[2].

وتعرف كذالك على أنها "شبكة معلوماتية محلية خاصة بالمؤسسة، وتعمل ببروتوكولات و قواعد التي تبنى عليها الإنترانت لتمكين الأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة"[3].

---

[1]محمد محمود الخالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**،الطبعة الأولى،دار كنوز للنشر و التوزيع،عمان، الأردن، 2007،ص149.

[2]خير عمار، **البحث عن المعلومات في الانترنت**،دار الرضا للنشرو التوزيع، دمشق،2000، ص86.

[3]سعد غالب ياسين،الإدارة الإلكترونية،الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، 2010،(ص_ص)(90_89)

و يعرفها الأستاذ طه طارق على أنها "شبكة حاسبات داخلية(خاصة) توظف تقنيات الإنترانت و يقتصر التعامل داخل الشبكة على بعض أو كل موظفي المؤسسة، بحيث لا يستطيع مستخدمو الإنترانت العاديون الوصول إليها"[1].

ولبناء شبكة الإنترانت لابد من تنفيذ الخطوات التالية:

- تحليل و دراسة الجدوى الاقتصادية لشبكة الإنترانت وذلك من خلال تحديد حاجة العاملين في المنظمة إلى الخدمات الإلكترونية، تحديد الموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين، تحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق استخدامها.
- اختيار أدوات العمل التي تتضمن مايلي:

✓ برامج التصميم والتطوير المناسبة للغاية ضمن حدود الميزانية المتاحة.

✓ تحديد مصادر محتوى الموقع الداخلي و اختيار القائمين عليه بدقة و عناية.

✓ تعيين فريق العمل من مصممين و مطورين.

- إصدار نسخة تجريبية لدراسة مايلي:[2]

✓ تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة و تحديد المستوى الحقيقي لقبولهم للحلول الجديدة

✓ السرعة المكتسبة في إنجاز العمل عن طريق الإنترانت قياسا إلى سرعة العمل بدونها.

✓ التأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الإنترانت.

✓ التأكد من آلية سير عمليات الصيانة الوقائية الدورية و الحفظ الاحتياطي لمحتويات الإنترانت.

[1] طارق طه،**التسويق بالانترنت و التجارة الإلكترونية**،(مرجع سابق ذكره)،ص611.

[2] سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص91.

- تنفيذ المشروع و متابعته ووضع خطط تفصيلية لأنشطة الصيانة والاستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع على أكمل وجه.
- **ثانيا_ شبكة الإكسترانت(Extranet):**

على عكس شبكة الإنترانت التي تقوم بتجهيز العاملين في داخل المنظمة باحتياجاتهم من المعلومات فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة من المجهزين، الزبائن و حملة الأسهم.

أي أن شبكة الإنترانت، ومن الناحية العملية تحدد الشركة التي تملك شبكة الاتصالات الإكسترانت الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول المسموح به.[1]

أي أن شبكة الإكسترانت هي شبكة حاسبات آلية تستخدم تقنيات الإنترانت في ربط المسئولين داخل المؤسسة بشركاء أعمالها من خارج المؤسسة.

ويمكن القول أن شبكة إكسترانت هي أم شبكات الإنترانت أو هي مجموعة شبكات الإنترانت التي ترتبط مع بعضها عن طريق الإنترانت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت مع منح حق الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها. أي أن شبكة إكسترانت هي الشبكة التي تربط شبكة إنترانت الخاصة بالمتعاملين و الشركاء والموردين وغيرهم وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية شبكة المؤسسة الداخلية إنترانت محلية. [2]

و الجدول التالي يبين قيمة الإكسترانت في التجارة الإلكترونية:

---

[1] طه طارق،**التسويق بالانترنت و التجارة الإلكترونية**،مرجع سابق ذكره، ص115.

[2] محمد صالح الحناوي، **الأعمالفيعصرالتكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية،2004، ص293.

الجدول رقم(04_04): قيمة الإكسترانت في الإلكترونية

الرقم	القيمة
1	ترفع جودة العملية الاتصالية (سرعة، دقة، توافر معلوماتي) بين المؤسسة و شركاء أعمالها.
2	تتيح الإكسترانت إمكانية التصفح الإلكتروني على شبكة الإنترانت لأطراف التعامل مما يسهل من إجراءات التعامل و سرعة الحصول على المعلومات.
3	دعم العمليات التشغيلية والإدارية للتجارة الإلكترونية.

المصدر:طارق طه، **التسويق بالإنترانت و التجارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، الدار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص616.

ثالثا_شبكة الانترانت (internet):

وتعرف أيضا(بالفضاء الرقمي) نظرا لأهميتها وعوائدها العظيمة والكثيرة،قد تباينت تعريفاتها ووجهات النظر حولها حسب فهم المتخصصين لها،[1] ومن أهم التعريفات المتعلقة بها:

عرفها أحمد الكسيبي على أنها :مجموعة من الشبكات المعلوماتية التي تعتبر من أهم و ّأكبر شبكات المعلومات في العالم،فهي مجموعة شبكات متصلة مع بعضها البعض وتسمح بتبادل المعلومات بكل حرية بين الشبكات الخاصة و الشخصية[2].

المطلب الثالث: مزايا و عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1] محمد صالح الحناوي، **نفسالمرجعالسابق**، ص294.

[2]بشيرعباس العلاق، **الاتصالات التسويقية و الإلكترونية**،مدخل تحليلي تطبيقي، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص97.

رغم ما تمنحه تكنولوجيا المعلومات من مزايا، إلا أنها تحوي جوانب سلبية نستجليها من خلال هذا المطلب في إطار الحديث عن الآثار السلبية والإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الأول: مزايا تكنولوجيا المعلومات الاتصالات.

تتمثل المزايا فيما يلي:[1]

- ✓ زادت الخدمات التي تقدمها الانترنت في التعليم، و الطب، و التجارة والاتصالات من شعور الإنسان بالحرية ورمت عن كاهله قيود إقطاع الزمن، أما فيما يخص الجانب العلمي فقد ساهمت الانترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفاقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.
- ✓ تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كالسفر، والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين الأفراد.
- ✓ تساعد الأنظمة والحكومات والتنظيمات الموالية لها كما تساعد القوى المعارضة في تواصل وتنظيم نفسها.
- ✓ أثرت ثورة المعلومات بشكل كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات و المؤسسات التجارية، حيث قدمت التجارة الإلكترونية ووفرت إتاحة السلع و الخدمات للجمهور الكبير.
- ✓ تلعب الصحافة الإلكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات و التنوير والتواصل بين الشعوب.

[1] عرابةرابح، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، العدد8، 2012، (ص_ص)(34_35).

- ✓ تساهم شبكة الانترنت على الترويج و بيع مختلف الكتب، و تساعد في الإطلاع على الأدبيات التي تحضرها الحكومات.

الفرع الثاني: عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتمثل أهم العيوب فيما يلي:[1]

- ➢ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول ووجود فئات المهميشين الأميين من عالم ثورة المعلوماتية، فأصبح نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.
- ➢ أدخلت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياة الناس ما يسمى بالواقع الافتراضي، الذي سمح للمنتفعين والمستثمرين بهذه الثورة أن يتلاعب بالحقائق التاريخية.
- ➢ أثرت شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الانترنت والانتقال من مواقع لأخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه و الكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطات نفسية وعصبية عليهم.
- ➢ خرق حرمة الأشخاص و التنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة، ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
- ➢ يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي والدول والمجتمعات، فضلا عن تدشينها لنوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم وهي الجرائم المعلوماتية.

[1] عرابة رابح،**دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز**،مصر،مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والأساسية، العدد08، (ص_ ص)(14_13).

- إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الأفراد، كمرض الأعصاب و الديسك و السرطان الناتج عن الهواتف النقالة، لذا يحب أن تتلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية و صحية.
- مسألة حقوق المؤلف والناشر حيث ازدادت عملية النسخ و التقليد.[1]
- ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة السلبية مثل تجارة المخدرات، وتجارة الجنس، و استدراج الأطفال إلى عالم الجريمة.[2]

[1] عرابة رابح، **نفسالمرجعالسابق**، ص14.

[2] ربحي مصطفى عليان،**اقتصاد المعلومات**،دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص65.

المبحث الثالث: الاتجاهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن السرعة التي تضاعف من خلالها حجم البيانات في السنوات القليلة الماضية يرجع إلى تنوع وتعد مصادر هذه البيانات والجهات المساهمة في توليدها بهذه الأحجام، فظهور الانترنت والجيل الثاني للويب والتطور التكنولوجي الحاصل في أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الذكية، كلها عوامل ساهمت في تراكم وتضاعف حجم هذه البيانات منتجة مفاهيم جديدة كالبيانات الضخمة و الحوسبة السحابية و البرامج المفتوحة المصدر التي يتوقع لها أن تحدث ثورة جديدة لا تقل أهمية عن سابقتها .

المطلب الأول: تكنولوجيا البيانات الضخمة.

أصبحت البيانات الضخمة بين المصطلحات الأكثر رواجا وتداولا في الآونة الأخيرة فهي تمثل مرحلة من مراحل تطور النظم وتقنية المعلومات والتكنولوجيا.

الفرع الأول: تعريف البيانات الضخمة.

أدى الانتشار الواسع لتقنية المعلومات وسهولة إتاحتها إلى تضخم حجم المعلومات بصورة تلقائية لم يشهدها التاريخ من قبل، وعندما نتحدث عن البيانات الضخمة، فإننا نتحدث عن كميات لا يمكن تخيلها من البيانات متعددة الأنواع والمصادر بحجم يصل إلى المئات من التبريرات أو حتى البيانات كل يوم،[1] وهنا نتساءل من الذي يساهم في تضخيم هذه البيانات؟ و ما أ أهميتها في ظل وجود حقيقة تشير إلى أن يصل إلى المعلومات المنظمة من هذه البيانات لا تشكل إلا جزء 10 %مقارنة بالمعلومات غير ضئيلا المنظمة

[1] هيام حاكم،**التنقيب في البيانات BIGdATAواستخراج المعرفة**،**http//blog.naseej.com/2014/03/27**تم الاطلاع عليه 17/04/2024على الساعة 14.00مساءا.

التي تشكلالباقي، ما أدى إلى ازدياد الحاجة إلى تطوير أدوات،بالقوة لتحليل البياناتواستخراج المعلومات والمعارف منها.[1]

البيانات الضخمة حسب كراوفورد ،هي كميات كبيرة من البيانات المتنوعة و غير المنظمة تحليلها واستغلالها باستخدام البرامج والأجهزة التقليدية ما يجعل التعامل معها أمرا صعبا[2]، فهي كل ما ينتجه البشر من بيانات خام أو معلومات أولية كرسائل البريد الإلكتروني ومقاطع الفيديو والمنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي [3]، كما أنها تلك البيانات التي تفوق قدرة قواعد البيانات العادية على معالجتها فهي كثيرة وتتحرك بسرعة عالية.

الفرع الثاني : خصائص البيانات الضخمة .

- من بين الخصائص التي تميز البيانات الضخمة ما يلي:

أولا_ الحجم(volume):

هي حجم البيانات المستخرجة من مصدر ما، للبيانات الضخمة،خصائص البيانات الضخمة المستخرجة من مصادر ما وهو مايحدد قيمة وحجم البيانات،البيانات الجاهزة للتحليل واستخلاص المعلومات.[4]

---

[1] هيام حاكم، **نفسالمرجعالسابق**.ص30.

[2]O.polo;**BIGDATA**:**unerevision**, reserchgatazgmbh;ecole NATIONAL D'INGENIEURE Démettez, France. Octobre

[3]علي بن ذيب الأكلبي،**أهميةتحليلالبياناتالضخمةفياتخاذالقرارفيجامعةالملكسعود**، المؤتمر والمعرض السنوي الرابع و العشرون لجمعية المكتبات المتخصصة بعنوان: **البياناتالضخمةوأفاقاستثمارها_الطريقنحوالتكاملالمعرفي**، مسقط6/7مارس 2017، ص7.

[4]عبدالرحمان مجد سليمان رشوان،**دور تحليل البيانات الضخمة BIG DATAفي ترشيد اتخاذ القرار المالية والإدارية فيالجامعات الفلسطينية**، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية،جامعة الوادي المجلد 11،العدد01، 2018، ص28.

ثانيا_ التنوع(Varietyà):

ما بين منظمة أو مهيكلة وتمثل النسبة الأقل، وبيانات غير منظمة أو غير مهيكلة وتمثل الجزء الأكبر من البيانات، أو خليط بين الاثنين تسمى بالبيانات شبه المنظمة أو المهيكلة[1].

ثالثا_ السرعة(Velocity):

يقصد بالسرعة إنتاج واستخراج البيانات لتغطية الطلب عليها، حيث تعتبر السرعة عنصرا حاسما في اتخاذ القرار بناء على هذه البيانات وهو الوقت الذي نستغرقه من لحظة وصول هذه البيانات إلى لحظة الخروج بالقرار بناءا عليها[2].

رابعا: الموثوقية(Veracity):

يقصد بالموثوقية مصدرالبيانات، ومدى دقتها وصحتها وحداثة تلك البيانات، حيث أنه هناك مدير تنفيذي من بين كل ثلاثة مدراء لا يثقون في البيانات التي تعرض عليهم لاتخاذ القرار، كما أن هناك دراسات تقدر أن حجم ضرر البيانات غير الجيدة على الاقتصاد الأمريكي يقدر ب 1.3 تريليون دولار سنويا.[3]

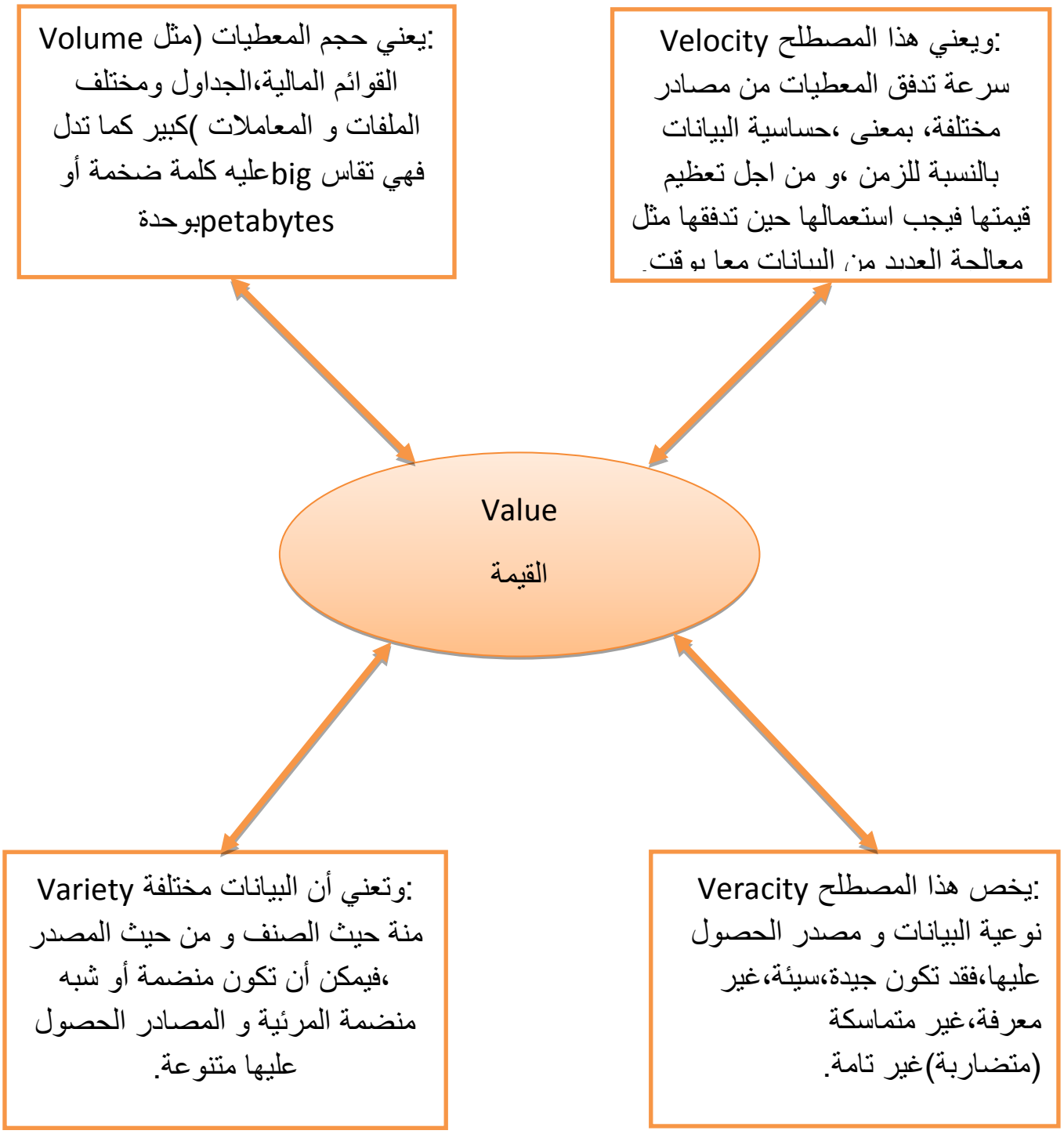
---

[1] خالد العتيق سعيد عبد الله ،**البياناتالضخمةفيمكتبجامعةالسلطانقابوس**،المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات،المجلد9،العدد01، 2018، ص27.

[2] زينب بن الطيب ،سليمان بن إبراهيم الرباعي،**الأدوارالجديدةلأخصائيالمعلوماتللتعاملمعلليباناتالضخمة** ، **مجلةدراساتالمعلوماتوالتكنولوجيا**، 2018، ص07.

[3] عبد الرحمان مجمد سليمان رشوان، **نفسمرجعسابقذكره**، ص30.

الشكل (03_03):خصائص البيانات الضخمة.



المصدر:خالد قاشي ،ساعد العوادي،**البياناتالضخمةوأثرهافياتخاذالقرارات** ، statique .appliquuee.volume14numero2.page153revue d'économie

يتضح من الشكل السابق خصائص البيانات الضخمة، حيث يمكن للمؤسسات أن تستفيد من فرصة تجميعها من مصادر متنوعة مع تقييمها ومن ثم استعمالها في التحليل، و في ظل الظروف التي أدت إلى تضخم البيانات واعتمادا على ما أسهمت به مستجدات التقنية وأدواتها وبيئات العمل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، أصبح من الضروري بناء أو اقتناء نظام يضمن السرعة في تحليل البيانات الضخمة مما أدى إلى ظهور العديد من النظم التي اختصت بأعمال التحليل مثل نظام Haddon ونظام SAPH ANA.

تقدم البيانات الضخمة ميزة تنافسية للمؤسسات التي تمكنت من ابتكار حلول علمية لتفكيك تعقيداتها ومحتواها و تبويبها بما يحقق قيمة مضافة و عوائد مجزية، وتكمن هذه الميزات في:[1]

- ✓ اتخاذ قرارات بشكل أفضل بناءا على المعلومات الناتجة عن تحليل البيانات الضخمة.
- ✓ التعرف على مكامن الخلل و تحسين العمليات في كافة الوحدات.
- ✓ زيادة فرصة المنافسة بناءا على نتائج تحليل البيانات التي تعتبر من الأصول المعرفية.
- ✓ تمكين وحدات المؤسسة من تقديم خدمات أفضل للمتعاملين معها.

الفرع الثالث : أهمية البيانات الضخمة .

تكمن الأهمية الرئيسية للبيانات الضخمة في إمكانية تحسين الكفاءة في سياق استخدام كمية كبيرة من البيانات من نوع مختلف إذ تم تعريف البيانات الضخمة بشكل صحيح و استخدامها وفقا لذلك ،يمكن للمنظمات الحصول على رؤية أفضل على أعمالها و

[1] علي بن ذيب الأكلبي،**أهمية تحليل البيانات الضخمة في اتخاذ القرار في جامعة الملك سعود**، مرجع سابق ذكره،ص8.

بالتالي تؤدي إلى الكفاءة في مجالات مختلفة مثل: المبيعات و تحسين المصنع و الخدمات المقدمة البيانات الضخمة ،يمكن استخدامها بشكل فعال في كل من المجالات التالية:[1]

- ✓ في تكنولوجيا المعلومات: من اجل تحسين الأمن و استكشاف الأخطاء و إصلاحها من خلال تحليل الأنماط في السجلات الموجودة.
- ✓ في خدمة العملاء: باستخدام المعلومات من مراكز الاتصال من أجل الحصول على نمط العملاء و بالتالي تعزيز رضا العملاء من خلال تخصيص الخدمات وفقا لتوجهاتهم و رغباتهم .

في تحسين الخدمات و المنتجات: من خلال استخدام محتوى وسائل التواصل الاجتماعي ومن خلال معرفة ما يفضله العملاء،يمكن للشركة تعديل منتجاتها من اجل معالجة مساحة أكبر من الناس في الكشف من الغش في المعاملات عبر الانترنت لأي صناعة .

- ❖ في تقديم المخاطر من خلال تحليل المعلومات في المعاملات في السوق المالية .

المطلب الثاني: تكنولوجيا الحوسبة السحابية.

إنتشر مؤخرا إستخدام تقنية الحوسبة السحابية حيث يستخدم معظمنا أشكال من أشكالها سواء عن قصد أو من دون قصد عن طريق الرسائل الإلكترونية أو استخدام الهواتف الذكية، و ممتثل الحوسبة السحابية مخزنا افتراضيا للبيانات التي يمكن استرجاعها من أي مكان و زمان حيث تعمل هذه التقنية على تبسيط إجراءات العمل وتسهيلها وتوفري الجهد عن طريق التقليل من استخدام المعدات وتجنبا لتعطل الأجهزة، و الدخول إلى

[1]زينب بن الطيب ،سليمان بن إبراهيم الرباعي، **الأدوارالجديدةل أخصائيالمعلوماتللتعاملمعالبياناتالضخمة، مجلةدراساتالمعلوماتوالتكنولوجيا**، 2018، ص07.

قواعد،البيانات دون الحاجة إلى امتلاك خربة فقط باستخدام حاسب متصل بالانترنت وسنتطرق في هذا المبحث لتحليل مفهوم الحوسبة السحابية.

الفرع الأول: تعريف الحوسبة السحابية.

تعد الحوسبة السحابة أكثر المصطلحات انتشارا وغموضا في نفس الوقت فهي تعكس مفهوما أو تصورا حول الخدمات والتطبيقات والبرمجيات والأجهزة والعتاد والمصادر التي تتوفر عن طريق الإنترنت وتدار من قبل طرف ثالث هو مقدم الخدمة ويحصل المشترك على كل ذلك وفقا لنظام دفع بحسب الاستخدام ، وقد اعتبرها المركز الدولي للمعايير والتكنولوجيا (NIST) على أنها:"نموذج لتوفيروصول مناسب ودائم في أي وقت على الشبكة لمشاركة مجموعة كبيرة من مصادر الحوسبة (الشبكات، الخوادم، وسائط تخزين البيانات، التطبيقات وغيرها)[1]"انطلاقا من هذا التعريف يمكن اعتبار الحوسبة السحابية أحد التقنيات التي يتم فيها تقديم المصادرالحاسوبية كخدمات،منحالمستخدمينإمكانية الوصول إليها عبر شبكة الانترانت (السحابة) من أي مكان و في أي وقت دون الحاجة إلى امتلاك المعرفة أو الخبرة أو التحكم في البيئة التحتية التي تدعم هذه الخدمات[2].

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا الحوسبة السحابية.

ومن أهم خصائص الحوسبة السحابية نذكر[3]:

---

[1] ثروت العلمي المرسي العلمي،**سبلالاستفادةمنتطبيقاتالحوسبةالسحابيةفيتقديمخدماتالمعلوماتبدولةالإماراتالعربيةالمتحدة**،مرجع سبق ذكره،ص6.

[2] أروى الارياني،سماح عبد العزيز العريفي ، **استقصاءوعيمنسوبي إدارةتكنولوجياالمعلومات للانتقالالخدمةالحوسبةالسحابية، مجلةالغريللعلومالاقتصادية** و **الإدارية،جامعة** الكوفة، **المجلد14،العددالأول،2017،ص189.**

[3] نجلاء احمد يس، **الحوسبةالسحابيةللمكتبات،حلولوتطبيقات،ط1،القاهرة، العربيللنشروالتوزيع(ص _ص)**(28_ 29).

أولا: مركزية المستخدم (User centric–User).

والذي يصبح بمجرد اتصاله بالسحابة مالكا لما يخزنه عليها من مستندات وتطبيقات يستطيع مشاركتها عبر الانترنت من غيره من المستخدمين.

ثانيا_ مركزية المهام(task–cetric):

فبدلا من تركيز السحابة على التطبيقات مثل: معالجة النصوص وجداول البيانات والبريد الإلكتروني، وما يمكنها فعله، ينصب تركيزها على احتياجات المستخدمين وكيفية تلبية هذه التطبيقات لهم.

ثالثا_مركزية البنية التحتية (infrastructure _centric):

مما يساعد على التحرير من أعباء الشائعات وإدارتها والتركيز على المتطلبات الأساسية ، حيث توفر السحابة الخوادم الضخمة التي تساعد على إجراء العمليات المعقدة، مما تتطلبه من أجهزة عالية المواصفات، وتعمل على زيادة القدرة على التحميل .

رابعا_مركزية البرمائيات والتطبيقات والمستندات software)

applications/document centric):

والتي يتم تشغيلها وتخزينها وتقريرها بخدمات السحابة،من خلال أي جهاز حاسب متصل بخط الانترنت . مما يوفر لها المتاحة الدائمة . ويحق للمالك الأصلي أن يحول حق الوصول لملفاته و التعديل عليها بالإضافة أو الحذف.

خامسا_ طاقة الحوسبة(computing power):

والتي تنتج من خلال ارتباط مئات والآلاف من أجهزة الحاسب و الخدمات معا.[1]

[1]زريدةصبرينة. **الحوسبةالسحابيةفيالمكتباتعبرالمواقعالالكترونيةدراسةوصفية تقييمية دراسة وصفية مذكرة ماستر**.علم المكتبات والتوثيق.جامعة قسنطينة،2013، ص65.

سادسا_الوصول(accessible):

حيث يتيح تخزين البيانات من السحابة للمستخدمين استعداد المزيد من المعلومات من عدد مختلف من المستودعات.[1]

سابعا_الذكاء(intelligent):

المطلوب لاستخراج و تحليل البيانات الضخمة المخزن على مختلف خوادم السحابة.

ثامنا_البرمجة(programment):

وتعد مطلب أساسي عند التعامل على العديد من للمهام الضرورية بالسحابة مثل حماية أمن المعلومات.

الفرع الثالث: متطلبات وخدمات الحوسبة السحابية.

أولا_ متطلبات الحوسبة السحابية:

يتطلب استخدام الحوسبة السحابية من واجهة العميل Interface Client أو واجهة المستخدم النهائي عددا من المتطلبات وهي:[2]

- حاسب جهاز شخصي ويكون متصل بشبكة الإنترنت.
- نظام تشغيل يسمح بالاتصال بشبكة الانترنت .
- متصفح إنترنت ويكون يتوافق معامل وقع الكبير بإمكانه أن يستخدم في الحوسبة السحابية.
- توفر الاتصال بشبكة الإنترنت ومن الأفضل أن تكون ذات سرعة عالية ألا انه حلقة الوصل بين المستفيد وبين كل بياناته وكل البرامج التي يستخدمها.

[1] زريدة صبرينة، **نفسالمرجعالسابق**، ص66.

[2] احمد يس نجلاء، **الحوسبةالسحابيةللمكتباتجلولوتطبيقات**، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع 2014، ص26.

- مزود خدمة الحوسبة السحابية فهو شبيه بمزود خدمة استراحة المواقع ولكن له بعض الخصائص لكي لا يسمح لكل المطورين والمستخدمين من استخدام الموارد المتاحة في الخوادم بكفاءة أفضل حيث أن البقاء في كل المستخدمين ومطورين التطبيقات سيكون أطول على خوادم مزودي خدمات الحوسبة السحابية.[1]

ثانيا_ نماذجخدمة الحوسبة السحابية:

يشير مفهوم نموذج الخدمة إلى أنواع المصادر والموارد المتاحة لمستخدم السحابة وهذه الخدمات نجدها مجمعة في ثلاثة فئات،وهي:[2]

أ_البنية التحتية كخدمة(Infrastructure as servis las):

تقدم الموارد على شكل الأنظمة الافتراضية التي يتم الوصول إليها من خلال الانترنت ويمتلك موفر الخدمة الاتصال للسيطرة على الموارد الأساسية بالإضافة إلى بعض الأنواع الثانوية.

حيث يدرج البعض الاتصال كخدمة كأحد نماذج الحوسبة السحابية حيث يعتبر أحد الحلول القائمة على السحابة التي تقدمها لعملائها، وتنحصر مسؤولياتها في إدارة العتاد والبرمجيات التي يتطلبها إيصال الصوت عبر الانترنت.[3].

على هذا النموذج خدمات أمازون يستضيف مواقع الإنترنت و يقدم لها الخدمات حسب طلب المستفيد سواء بالنسبة للتخزين أو خدمات تفاعلية و إعداد النسخ الاحتياطية

.

[1]محمود محمد فؤاد،احمد محمد علية،**توظيف الحوسبة السحابية في العملية التعليمية جامعة الأقصى غزة متاح على الرابط،http//Driva GOOGLe.com**تاريخ الاطلاع 19 افريل2024.

[2]فردي لخضر ،**اتجاهات المكتبين نحو استعمال الحوسبة السحابية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، في ضوء نموذج قبول التكنولوجيا، مج 1** ،2018 ، ص_ص 263 _290.

[3]جمال خوني،زروقي زكرياء، **جاهزية المكتبة الوطنية الجزائرية لتطبيق الحوسبة السحابية**، دراسة حالة، مذكرة ماستر، علم المكتبات والتوثيق، قسنطينة، 2016، ص2.

ب_البرمجيات كخدمة(software as a servis sas):

تقدم البرامج عبر السحابة وتجعلها نموذجا في توزيع البرامج عبر الانترنت مع العلم أن الزبائن الذين يدفعون ثمن الاستخدام لا يمتلكون هذه البرامج التي يستخدمونها.

ج_المنصة كخدمة(Plateforme as a service Pas):

لا تعطي للمستفيد السيطرة على البنية التحتية للسحب ولكن فقط التحكم على التطبيقات التي نقلها للسحابة.

المطلب الثالث: البرامج المفتوحة المصدر.

هنالك الكثير من القراء لا يعرفون المقصود بهذا المصطلح وهنالك من يعتقد أن البرامج المفتوحة المصدر هي مفتوحة بلغة البرمجة ولا تعي بالمطالب ومن هنا سوف نعطي نظرة عن هذا المصطلح من خلال من خلال تعريفه ونشأته وأهم متطلباته ومزايا وعيوب برامج مفتوحة المصدر.

الفرع الأول: تعريف و نشأة برامج مفتوحة المصدر.

في سنة 1983 أنشأ ريتشارد ستالمان باحث في مخبر الذكاء الاصطناعي، مشروع GNU الذي يهدف للتصدي لتطوي البرمجيات غير القابلة للتبادل UNIX إلى إنشاء نظام تشغيل متوافق مع شركة لدعم هذا المشروع سماها مؤسسة البرمجيات الحرة Software Free.[1]

Foundation وكان الهدف من ذلك إنشاء حقوق الطبع والنشر الذي يضمن الحق في تقاسم البرمجيات وفي سنة 1997 برز مفهوم جديد في عالم البرمجيات يتعلق بـ: "المصدر

[1] إبراهيمالسعيد مبروك،**إدارةالمكتباتالجامعيةفيضوءاتجاهاتالمعاصرة**، دار المجموعة العربية، 2012، ص98.

المفتوح" وكان القصد من هذه التسمية الابتعاد عن فكرة المجانية المتأتية من كلمة Free التي تعتبر غير مطابقة تماما لما تهدف إليه البرمجيات الحرة.[1]

البرمجيات مفتوحة المصدر هي برامج مجانية متاحة من غير مقابل مادي وتكون شفرتها (ترميزها) المصدرية متاحة للآخرين مجانا أيضا مما مكن الفردمن استخدام الشفرة،أو حتى إمكانية التعديل عليها،[2]تركز البرمجيات مفتوحة المصدر على إعطاء الحرية للمستخدمين في تشغيل ونسخ وتوزيع عليهاودراسة وتعديل و تحسين البرمجيات، لذلك فقد بنيت على فلسفة المستويات الأربعة التالية لمفهوم الحرية و هي ثلاث [3]:

الحرية (0):حرية تشغيل البرامج لأي غرض.

الحرية (1):حرية دراسة كيفية عمل البرنامج وتعديله ليعمل وفق رغبات المستعمل.

الحرية (2):حرية توزيع و نسخ من الإصدارات المعدلة للآخرين.

الحرية (3):حرية تطوير البرمجية ونشر التغييرات والتطويرات ليستفيد منها الجميع.

وباختصار يمكن القول أنه بقدر التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، هناك تأثيرات سلبية قد تعيق الاستفادة من جانبها الايجابي، حيث تتيح منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية استخدامها في الغش والاحتيال وتنامي الفساد والسطو على حسابات الأشخاص وقرصنة المواقع إذا استخدمت تطبيقاتها بشكل غير قانوني، وهذا ما يدعو الدول إلى تطوير التشريعات القانونية المتعلقة بالجرائم الرقمية، والرقابة المستمرة على سريان تدفق المعلومات للتأكد من إطارها القانوني والتعاون الدولي للتأكدمن استخدام تطبيقات الشبكة الالكترونية فيما يخدم الإنسان.

---

[1]إبراهيمالسعيد مبروك،**نفس المرجع السابق**، ص99.

[2]محمد انس طويلة، المصادر المفتوحة، المصدرخيارات بلا حدود متاح على خط 2004 http//cretivecommons

[3]أحمدأبو زيد **دليلالبرمجياتالحرةمفتوحةالمصدرلنظاموبندوز**، الإصدارالثالث، القاهرة،2013،ص12.

الفرع الثاني: متطلبات البرامج مفتوحة مصدر.

أولا_الدعمالإداري:

ويقصد به الحاجة إلى تشجيع الجهات المسئولة في الدولة لتبنى هذاالنظام.

ثانيا_التدريبالجماعي:

ويعني العمل على تدريب أخصائي المعلومات على يد مبرمجين متخصصين وخبراء كأحد مقومات الاستعانة والاعتماد على هذه المصادر سواء المحلي أو الإقليمي.

ثالثا_التكاملوالاستخدام:

فالوضع الراهن للبرامج مفتوحة المصدر إلى درجة كبيرة بوضع حاسبات شخصية في بداية السبعينات حينما كان التعامل معها واقتناؤها وهو مجرد إسهامات شخصية فقط وذكريات جيليان ميجان(GILLian_M) في هذا الصدد أن نجاح المايكروسفت يعود بالدرجة الأولى لتطبيقاتها المتمثلة في برمجياتها ولكن هذه التطبيقات قد تكاملت مع بعضها البعض لتحقيق أقصى إفادة ممكنة منها.[1]

رابعا_الأهميةالاقتصادية:

لقد أنفقت المكتبات كثيرا من الوقت والمال والجهد على المشاركة في المصادر(Resource sharing)لهذا فقد إن الوقت بالمشاركة بهدف عمل برامج منظم

للمكتبات في حاجتنا منها وعلى ذلك الحاجة بينة لمزيد من الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1]الديقش احمد،**إدارة مشروع التحول نحو البرمجيات الوثائقية مفتوحة المصدر في المكتبات مفتوحة المصدر في المكتباتالجامعية**، جامعة بشار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات، 2011_2012، ص ص(54_55).

خامسا_إعادة تعريفالنظامالمكتبيالمتكامل:

يوجد في الوقت الحاضر العديد من التطبيقات المكتبية للمصدر المفتوح ، وكل منها يلبى حاجات معينة لهذا وكما سبق الإشارة إليه، يمكن الدمج بين التطبيقات المتاحة لهذا النمط من البرامج في تصميم برنامج آخر يلي كافة الاحتياجات.

سادسا_ بياناتالمصدرالمفتوح:

يعتمد برنامج المصدر المفتوح على الربط بين البيانات والنظم أي المشاركة بين البيانات والبرامج ، فإذا تمكن العاملون في المجال المكتبات والمعلومات من الربط بين ما يلبي احتياجاتهم من هذه البيانات وبين إمكانية هذه النظم المكن تصميم شكل جديد لهذا البرامج يفي بكافة الاحتياجات منه [1].

الفرع الثالث:مزايا وعيوب برامج مفتوحة المصدر.

أولا_ المزايا برمجيات مفتوحة المصدر:

- ✓ إتاحة الكود المصدري للجمهور تحت رخصة تحدد ما يمكن فعله بالكود للحفاظ على الحقوق والمكاسب المالية للشركة صاحبة الكود الاستفادة من جهود جمهور عريض من الموهوبين المتطوعين والذين يعملون داخل حدود المؤسسة إعطاء فرصة لمراجعة البرمجيات امنيا وبرمجيا على أيادي خبراء في هذا المجال.
- ✓ مساهمة المتطوعين من خارج حدود المؤسسة يعطى فرصة أكبر من الاستفادة من خبراء الأخريين.[2]
- ✓ اهتمام واسع من قبل مؤسسات البرمجيات المملوكة وعلى رأسهم ميكرو سفتالتي

[1] احمد ديقش، **مرجعسابقذكره**،ص56.

[2]فارس الشاشة، **استخدامالبياناتالكبيرةفيفهمالمكتبات**. يوم دراسي 26 افريل2018 جامعة محمد خيضر بسكرة.

- ✓ بدأت التفكير بالمصادر المفتوحة[1]
- ✓ النمو السريع والتكلفة المخفضة الجودة.

ثانيا_ عيوب البرمجيات المفتوحة المصدر:

بالرغم من كل المميزات التي تميز البرمجيات المفتوحة المصدر إلى أن هناك بعض العيوب ومنها:[2]

- ✓ بعض مشروعات المفتوحة المصدر تعتبر منتجات لبعض الهواة والتي تتمتع بالمراقبة
- ✓ نجد أن البرمجيات المفتوحة المصدر في اتصال مع برامجها الممتلكة يحول قاعدة الكود الكامل الخاصة بها إلى عمل مشتق والذي يجب أن يتاح بالمجان.
- ✓ كما أن مستوى المعرفة الفنية المطلوبة لتحميل وصيانة هذه البرمجيات يمكن أن تكون عائق لاستخدامها.
- ✓ تتوجه المؤسسات إلى البرامج الممتلكة بسبب نقص المهارات الفنية المطلوبة لدعم البرامج المفتوحة المصدر.
- ✓ عدم وجود هيئة مسئولة يكمن الرجوع إليها في حالة حدوث أي خلل بالإضافة إلى حاجة المكتبة على تدريب العاملين على استخدام هذه البرمجيات،كما أن إمكانية التعديل تجعل من البرمجية تختلف من مكتبة إلى أخرى حسب التعديلات المدخلة.
- ✓ خطورة تداول البرمجيات الوثائقية غير المشروعة على شبكة الانترنت.
- ✓ سرقة البرمجيات عبر شبكة الانترنت.

---

[1]فارس الشاشة، **نفس المرجع السابق**.ص32.

[2]جواد رضا : نسخ البرمجيات الوثائقية يهدد الصناعة المعلومات، مدونة متاحة على الخط http//www.albayan.com/albayan/2001/11/25/eqt/15.htm على الساعة 9.30 صباحا.

خلاصة الفصل:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرزمظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، فهي توفر وسائل مهمة لتحسين الاقتصاد والدخل من جهة، وتطوير الأوضاع الفرد والمجتمع من جهة أخرى من خلال ما توفره من مزايا إمكانية أداء الأعمال بالقدر الكافي،الأمر الذي ينعكس على فعالية أداء النشاط وسهولته وإتاحة عدد لا نهائي من البدائل التي يتم توظيفها وفقا للظروف المحيطة، وما ساعد ذلك هو التزاوج الذي حصل بين بيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية،مما أدى إلى إحداث تغيرات كبيرة وجذرية في معالجة وتوزيع وتخزين كم هائل من البيانات والمعلومات، ولكن يبقى العقل البشري هو محور هذه التكنولوجيا لأنه يمثل طاقة مستدامة أي متجددة لا تنضب، لأن من الواضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمفردها أداة ، والأدوات ليست بديلا عن الحاجة إلى التنمية الحقيقية.وتوفر شبكة الانترنت والشبكات الأخرى مناخ اتصالي مناسب في شتى المجالات وهدف هذه الشبكات هو إيصال المعلومات في وقت قياسي وبدون انقطاع، وفي هذا الفصل قمنا بدراسة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جميع جوانبها العلمية والاقتصادية وكافة المفاهيم المختلفة في الدراسة .

وسوف نرى دورها في خدمة الجماعات المحلية في مختلف جوانبها الاقتصادية والعلميةوفي المؤسسات الإدارية في الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية

المبحث الأول: ماهية الجماعات المحلية.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالخدمة العمومية.

تمهيد:

عرف نظام الإدارة المحلية منذ زمن بعيد، غير انه لم يأخذ شكله القانوني وسمته النظامي إلا بعد قيام الدولة الحديثة، ذلك أن الدولة الحديثةازدادت تدخلاتها وأعباؤها تجاه المواطنين، مما جعل نقل أو تفويض بعض هذه الأعباء إلى وحدات محلية أمرا لا محالمنه.

يتصدر تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا قائمة انشغالات الحكومة وأجهزتها المختلفة بصفة خاصة، والمجتمع بمختلف مؤسسات بصفة عامة، وما إدراج هذا الموضوع في برنامج الحكومة إلا دليل على سعي الحكومة للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن وانزعاجه، مما يحتم ضرورة وأهمية استعادة ثقته في الإدارة.

تعتبر التكنولوجيا أحد أهم التطورات التي أصبحت جزء مهما على مستوى المؤسسات و خاصة منها الخدمية لكونها أصبحت تواجه التغيرات والتطورات عبر التاريخ وكان عليها أن تتبع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة ولتحسين خدماتها.

وتم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث المبحث الأول خصص للحديث عن ماهية الجماعات المحلية وتم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب خصص الأول للحديث عن مفهوم الجماعات المحلية وأهميتها والمطلب الثاني خصص لنشأة وتطور الجماعات المحلية وأهدافها والمطلب الثالث والأخير خصص لصعوبات الجماعات المحلية.

أما المبحث الثاني خصص للحديث عن ماهية الخدمة العمومية وقسم هو الأخر إلى ثلاث مطالب المطلب الأول خصص لمفاهيم متعلقة بالخدمة العمومية والمطلب الثاني خصص لأنواع الخدمة العمومية وأهميتها وأهدافها والمطلب الثالث خصص لدواعي واليات تحسين الخدمة العمومية.

والمبحث الثالث فخصص هو الأخير للحديث عن علاقة تكنولوجيا المعلومات الاتصال بالخدمة العمومية وقسم هو الأخر إلى ثلاث مطالب خصص المطلب الأول لماهية الإدارة الإلكترونية والمطلب الثاني للذكاء الاصطناعي والمطلب الثالث لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الجماعات المحلية.

تمثل دراسة الجماعات المحلية مكانة هامة لدى الباحثين لما لهامن دور كبير في الحفاظ على توزن الدولة وضمان أدائها لواجباتها على مستوى كافة أقاليمها، وسيتم التطرق إلى ثلاث مطالب يتمثل المطلب لأول في مفهوم الجماعات المحلية وأهميتها والمطلب الثاني في فلسفة الإدارة المحلية وأهدافها والمطلب الثالث في الصعوبات والمعيقات التي تواجه الجماعات المحلية.

المطلب الأول: مفهوم الجماعات المحلية وخصائصها وأهميتها.

تعددت المفاهيم التي تناولت مفهوم الجماعات المحلية تبعا لتعدد الباحثين والمفكرين، وسيتم التطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الجماعات المحلية وخصائصها وأهميتها.

الفرع الأول: تعريف الجماعات المحلية.

يعتبر مصطلح الجماعات المحلية مرادف لمصطلح الإدارة المحلية، حيث يمكن تعريف الجماعات المحليةَ" بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية، فيما تباشر من خلاله اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع من خلالها السلطة المركزية في الدولة أساسا، بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات لقدر من الرقابة من السلطة المركزية"[1]

وتعرف أيضا على أنها" المناطق المحددة جغرافيا والتي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية"[2]

---

[1] ممدوح خالد، **البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2009، ص200.

[2] عزيزي عثمان، **دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة**، رسالة ماجيستر، كلية العلوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008، ص52.

كما عرفها الكاتب الفرنسي <waline>بأنها نقل سلطة إصدار قرارات إدارية إلى مجالس منتخبة بحرية من المعنيين.[1]

كما يمكن تعريفها بأنها" جماعات إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، لها دور أساسي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأنها تعمل على تنفيذ السياسة الاجتماعية للدولة في مجالات مختلفة ومنها السكن، التشغيل، النقل، التهيئة العمرانية"[2]

من خلال ما سبق يتضح أن الجماعات المحلية" هي جزء لا يتجزأ من الدولة أي عبارة عن جماعات وهيئات مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وتعتبر وسيلة للتنظيم الإداري المحلي ومشاركة المواطنين في إدارة الشؤون العامة المحلية".

الفرع الثاني: خصائص الجماعات المحلية.

تتميز الجماعات المحلية بجملة من الخصائص تتمثل فيما يلي:[3]

أولا_الاستقلالية الإدارية:

وهي نتيجة من الثبوت أو الاعتراف بالشخصية المعنوية للجماعات المحلية التي تتطلب قدرا من الاستقلال الذاتي المحلي، فالاستقلال الإداري يعني أن تنشأ أجهزة إدارية تتمتع بكل السلطات الإدارية اللازمة، بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة وذلك وفقا لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطات المركزية للدولة.

وعلى العموم الاستقلالية الإدارية تتخذ عدة مظاهر قانونية أهمها:

---

[1]شنطاوي علي، **الإدارة المحلية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص19.

[2]بلاوي عبد العالي، **دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار،2020_2021، ص4.

[3]السبتي وسيلة، تمويل التنمية المحلية، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص42.

- ✓ لاتمارس السلطة المركزية الرقابة على الجماعات المحلية إلا في الحالات التي يوجد في شأنهانص صريح وبالشروط المحددة دون التوسيع فيها.
- ✓ حفاظا على الاستقلال المحلي، فإنه لا يحق لسلطة الوصاية أن تعدل من محتوى قرارات الجماعات المحلية، فلها أن ترفضها كلية، أو تصادق عليها كلية إذا كان ذلك شرطا لازما وتستطيع إلغائها إذا كانت صادرة خلافا للقانون الذي ينص على بطلانها كما انه يحق للجماعات المحلية الاعتراض القانوني على تصرفات سلطة الوصاية تجاهها، وعليه يحق لها الطعن بالإلغاء في قرارات سلطة الوصاية.

ثانيا_الاستقلاليةالمالية:

إن تمتع الجماعات المحلية بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري، وجب الاعتراف لها بخاصية الاستقلال المالي أو الذمة المالية المستقلة وهذا حسب ما جاء في المادة 1 من قانون الولاية والمادة 1 من قانون البلدية ويعني هذا توفير موارد مالية خاصة للجماعات المحلية تمكنها من أداء مهامها الموكلة إليها وإشباع حاجات المواطنين في نطاق عملها، وتمتعها بحق التملك للأموال الخاصة.[1]

وينص قانون البلدية في المادة60 على أنه" يقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي باسم البلدية وتحت مراقبة المجلس بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة على الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية".[2]

ويؤكد عليها من قانون البلدية في مادته 146 وقانون الولاية في مادته 132 في صيغة مماثلة على أن البلدية والولاية مسئولتان عن تسيير وسائلهما المالية الخاصة والتي تتكون

من مداخيل الضرائب والرسوم ومداخيل ممتلكاتها، الإعانات والقروض.[1]

[1] السبتي وسيلة، **نفسالمرجعالسابق**، ص43.

[2] عتيقة جديدي، **إدارة الجماعات المحلية في الجزائر_بلدية بسكرة نموذجا**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012، ص11.

الفرع الثالث: أهمية الجماعات المحلية.

تتمثل أهمية الجماعات المحلية من خلال المزايا التي تميزها في ما يلي:[2]

- ✓ تجسيدالديمقراطية على المستوى المحلي من خلال اشتراك المنتخبين من الشعب في ممارسة السلطة وهي علامة منعلامات الديمقراطية.
- ✓ تخفف من مهام الدولة، فتنوع نشاطها فرض عليها خلق هياكل لمساعدتها في التنمية.
- ✓ التفاوت فيما بين أجزاء الإقليم من الناحية الجغرافية، فهناكمناطق ساحلية وأخرى صحراوية، كما تختلف من حيث عدد السكان، هدا الاختلاف يفرض بالضرورة الاستعانة بالإدارة المحلية لتسيير شؤون الإقليم، ذلك أنه لا يمكن تصور تسيير كل المناطق على اختلاف إمكانياتها و مواقعها بجهاز مركزي واحد.

فالإدارة المحلية في هذه الحالة هي الأقرب إلى المواطن المحلي على فهم احتياجات وطريقة تلبية وتحقيق أهداف التنمية المحلي وكما أنها تضمن بعدا من أبعاد الديمقراطية تسمح للمنتخبين المحليين تحمل المسؤولية واكتساب خبرة في تسيير الشأن العام.

كما أن العمل بأسلوب الإدارة المحلية يؤدي إلى تحاشي بطئ صدور القرارات التي لها صلة بالمصالح المحلية في الهيئات اللامركزية وذلك من خلال مشاركة المواطنين المحليين في إعداد وإصدار القرارات المحلية بناءا على الحاجيات المحلية والمشروعات ذات العائد المحلي بالدرجة الأولى.[3]

---

[1] عتيقة جديدي، **نفس المرجع السابق**، ص12.

[2] حانطي شريف مسعود ومزاتي إسماعيل، **دورآلياتالجبايةفيالتنميةالمحلية في الجزائر**، مذكرة ماستر في الإدارية المالية، جامعة الجلفة، 2017، ص62

[3] قرواط يونس، **واقع ممارسات العلاقات العامة على مستولى الجماعات المحلية في الجزائر**، دراسة حالة البليدة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد الأول، 2019، ص15.

المطلب الثاني: نشأة وتطور الجماعات المحلية وأهدافها.

نظرا لاتساع مجالات تدخل الدولة الحديثة حاولت هذه الأخيرة إيجاد آليات بديلة تساعدها في أداء وظائفها وفي سبيل ذلك تنازلت عن جزء من صلاحياتها لهيئات محلية منتخبة قصد تحقيق تنمية محلية في إطار مايسمى باللامركزية الإدارية، وسوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور الجماعات المحلية وأهدافها و مقوماتها.

الفرع الأول: نشأة وتطور الجماعات المحلية.

عرفت الجزائر اللامركزية الإقليمية أثناء فترة الاحتلال الفرنسي، فورثت بعد استقلالها 1587بلدية و15 ولاية تعاني مشاكل الفقر، الجهل، البطالة....وهذا ماجعل دستور 1963يتبنى مبدأ اللامركزية.

ثم صدور دستور 19جوان1965، حيث نص على أول قانون للبلدية بأمر رقم24/67 المؤرخ في 1967/01/08، وأول قانون للولاية بالأمر 38/96 المؤرخ في 1969/05/23، وكانت اهتمامات السلطات المركزية على اعتماد مبدأ اللامركزية في تسيير شؤون البلدية التي كانت شبه مدمرة كليا من أجل عدم تعطيل شؤون المواطنين القاطنين فيها.[1]

مما يلاحظ أن الدستور الجزائري لسنة 1963 اكتفى بالإشارة إلى البلدية وحدها كقاعدة للجماعات الإقليمية بينما الدساتير اللاحقة أشارت إلى نوعين من الجماعات المحلية وهي: البلدية والولاية كجهتين منفصلتين عن الجهاز الإداري و يترتب عن هذه الاستقلالية أن وسيلة إنشاء البلدية و الولاية هي القانون، وأن الأسلوب المعتمد في اختيار مسيري الجماعات المحلية هو الانتخاب.[2]

---

[1]بنطيبة مهدية و خروبي سفيان، **دور الجماعات المحلية في دعم التنمية المحلية**، دراسة حالة لبلدية العفرون البليدة، مجلة ايليزا للبحوث و الدراسات، المركز الجامعي إيليزي، الجزائر، العدد الأول، 2016، ص90.

[2]الطمأوي سليمان، **مبادئ القانون الإداري**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2009، ص76.

إن اختصاص الجماعات المحلية في الجزائر يطال كل مايهم الشؤون المحلية كما لها كامل التدخل باستثناء بعض الميادين وذلك حسب إمكانياتها وقدرتها،كما أن قانوني البلدية و الولاية لم ينصا عن عدد أعضاء المجالس المحلية ولا عن الكيفية التي ينتخبون بها ولا عن الشروط الواجب توافرها فيهم، وإنما تكفل بذلك القانون الانتخابات.[1]

قد عرفت الجزائر منذ الاستقلال أهم تقسيمات للمجال الإداري الجزائري، وهم:[2]

_ التقسيم الإداري سنة 1974:

أعطى هذا التقسيم الصادر بمقتضى أمر 02 جويلية 1974، 31 ولاية، 704 بلدية و 160 دائرة حيث كان الهدف من هذا التقسيم إيجاد التوازن الإقليمي بين بلديات الوطن.

_التقسيم الإداري سنة 1984:

جاء هذا التقسيم بمقتضى قانون 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 للرفع من عدد الولايات بالقطر الجزائري إلى 48 ولاية و 1540 بلدية، و كان هذا التقسيم الجديد نتيجة كثافة الشبكة العمرانية ونموها السريع.

_ التقسيم الإداري سنة 2019:

[1] الطمأوي سليمان، **نفسالمرجعالسابق**، ص77.

[2] غانم عبد الغني، **التنظيم المحالي حاضرا ومستقبلا في ولاية بسكرة**، رسالة دكتورة في التهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 1998، ص204

انتقلت الجزائر إلى تقسيم إداري جديد يضم 58 ولاية، 553 دائرة 1541 بلدية، بعد قرار الرئيس عبد المجيد تبون ترقية عشر مقاطعات إدارية في منطقة الجنوب إلى ولايات كاملة الصلاحيات.

ووقعت الجزائر مرسوما يعدل بموجبه التنظيم الإقليمي للبلاد، وينص المرسوم الرئاسي على أنه" تتمم أحكام المادة الأولى من المرسوم رقم 84_79 المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 المعدل والمتمم للقانون رقم09/84 المؤرخ في 4 فبراير و المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد.[1]

الفرع الثاني:أهداف الجماعات المحلية.

إن تطبيق أسلوب الإدارة المحلية في دولة ما يهدف إلى تحقيق عدة أهداف تختلف باختلاف المجالات وتنوعها، ومن جملة هذه الأهداف نذكر مايلي:[2]

أولا_ الأهداف السياسية:

ترتبط أساسا بمبدأتشكيل الهيئات المحلية بالانتخاب وهو المبدأ الأساسي للإدارة المحلية، و الذي يحقق أهدافا منها:

تعتبر الديمقراطية أحد الأهداف الرئيسية التي يسعى إلى تحقيقها نظام الإدارة المحلية، تلك الديمقراطية التي تتمثل في حرية المجتمعات المحلية في انتخاب مجالسها المحلية ولعل ممارسة الديمقراطية على هذا النحو تساعد على تحقيق مايلي:

- ✓ إن ممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي تدفع المواطن إلى الاهتمام بالشؤون العامة وتوثيق صلته بالحكومة كما أن تلك الممارسة تنمي الشعور لدى الأفراد بالدور

[1] غانم عبد الغني، **نفسالمرجعالسابق**، ص205.

[2] الخلايلية محمد علي، **الإدارة المحلية وتطبيقاتها**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 1، 2009، ص57.

الذي يؤدنه اتجاه محلياتهم وهذا الشعور من شأنه أن يرفع كرامتهم و يزيد من شعورهم بحقوقهم الوطنية وواجباتهم القومية.

- ✓ تتيح فرصة تدريب القيادات وإعدادها لشغل مناصب سياسية أعلى في المجالين التشريعي و التنفيذي على مستوى قومي.
- ✓ تسمح الإدارة المحلية بتحقيق التنمية السياسية من خلال تقوية الفهم السياسي لدى المواطن وتمكينه من التمييز بين الشعارات و البرامج الممكنة لاختيار التكافؤ ومناقشة القضايا المهمة.
- ✓ إن نظام الإدارة المحلية يعزز الديمقراطية والمشاركة من خلال الاختيار الحر لممثلي المواطنين على المستوى المحلي عن طريق الانتخابات.[1]

ثانيا_ الأهداف الإدارية:

يعتبر نظام الإدارة المحلية وسيلةملائمة لتقديم الخدمات المحلية والإشراف على إدارتها وتتلخص تلك الأهداف فيما يلي:[2]

- ✓ تحقيق الكفاءة الإدارية حيث تلعب هذه الأخيرة دورا فعالا وأساسيا في إدارة المحليات للخدمات المختلفة وكذلك في أداء الوظائف العامة التي يصطلح لها المجلس المحلي بكفاءة.
- ✓ القضاء على البيروقراطية التي تتصف بها الإدارة الحكومية وتنتقل صلاحية تقديم الخدمات المحلية إلى هيئات وأشخاص يدركون طبيعة الحاجات المحلية ويستجيبون لها بدون عوائق أو روتين.

[1] الخلايلية محمد علي، **نفسالمرجعالسابق**، ص 76.

[2] قرواط يونس، **واقع ممارسة العلاقات العامة على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر**، دراسة حالة ولاية البليدة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد الأول، 2019، ص45.

- ✓ خلق روح التنافس بين وحدات الإدارة المحلية ومنح فرص للمحليات للتجريب والإبداع والاستفادة من أداء بعضها البعض نتيجة لذلك.

ثالثا_ الأهداف الاقتصادية:

وتتمثل فيما يلي:[1]

- ✓ توفير مصادر التمويل المحلي من خلال الضرائب والرسوم المحلية وإيرادات وأملاك المجالس المحلية مما يساهم في في تخفيف العبء عن مصادر الدولة التقليدية، وتخصيص تلك المصادر للمشروعات القومية.
- ✓ تأسيس مشروعات اقتصادية تتوافق مع احتياجات الوحدات المحلية وحاجات المواطنين.
- ✓ تنشيط الاقتصاد الوطني كنتيجة لتنشيط الاقتصاد على المستوى المحلي.

رابعا_ الأهداف الاجتماعية:

ترتكز فيما يلي:[2]

- ✓ تسهم الإدارة المحلية بربط الإدارة الحكومية بالقاعدة الشعبية بما يضمن تفهم الطرفين لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية ووسائل تنميتها اقتصاديا واجتماعيا.
- ✓ دعم وترسيخ الثقة بالمواطن و احترام حريته وإرادته ورغبته في المشاركة في إدارة الشؤون المحلية وضمان سياق الإطار العام للتنمية الشاملة للوطن.
- ✓ إحساس الأفراد بانتمائهم الإقليمية والقومية وتخفيف آثار العزلة التي تفرضها المدينة الحديثة عليهم بعد توسع نطاقها.

---

[1] قرواط يونس، **نفسالمرجعالسابق**، ص46.

[2] آمنة شراك، **دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية**، مذكرة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2001، ص84.

✓ الإدارة المحلية وسيلة لحصول الأفراد على احتياجاتهم واتساع رغباتهم وميولهم.

الفرع الثالث: مقومات الجماعات المحلية.

يمكن إبراز أهم مقومات الجماعات المحلية و أبعاد كل منها بالتفصيل كما يلي:[1]

أولا_ التقسيم الإداري لأقاليم الدولة:

يشير هذا المقوم إلى ضرورة وجود تقسيم إداري لإقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي ولا تكون إلا بتوفر وحدة مصلحة لدى سكانها، ووحدة الانتماء، ويتوقف هذا النوع من التقسيم على هدف الدولة من نظام الإدارة المحلية وعلى الظروف البيئية السائدة في إقليم الدولة، في هذا الإطار توجد عدة عوامل تكون دائما موضع الاعتبار عند تقسيم إقليم الدولة لإعطاء الإدارة المحلية أهميتها، كما أن تجانس الجماعات المحلية و القوة المالية للدولة أي مدى قدرة الهيئة المحلية على الحصول على موارد مالية ذاتية تكفي لتغطية جزء كبير من نفقاتها، فهذا يتطلب حجم أدنى من السكان الذين يكلفون إلى السلطات المحلية المعنية.[2]

ثانيا_ المجالس المحلية المنتخبة:

إن الاعتراف بالشخصية المعنوية للمجالس المحلية لا تعتبر كافية، فلا بد من وجود هيئات محلية منتخبة تنوب عن السكان المحليين في إدارة شؤونهم التي اعتراف بها المشرع" لما كان من المستحيل على جميع أبناء الأقاليم أو البلاد أن يقوموا بهذه المهمة بأنفسهم مباشرة فإنه من المتعين أن يقوم بذلك من ينتخبونه نيابة عنهم، ومن ثم كان الانتخاب هو الطريقة

[1] بن شعيب نصر الدين و شريف مصطفى، **الجماعات الإقليمية و مفارقات التنمية المحلية في الجزائر**، مجلة الباحث، العدد10، 2012، ص 65.

[2] بن شعيب نصر الدين، **نفسالمرجعالسابق**، ص 66.

الأساسية التي يتم عن طريقها تكوين المجالس المعبرة عن إرادة الشخص المعنوي العام الإقليمي" .[1]

ثالثا_ التمويل المحلي الذاتي بالموارد المحلية:

يكون استقلال الوحدات المحلية إداريا باستقلالها المالي تباعا لاستقلالها بموارد مالية ذاتية تكون لها ذمة مالية منفصلة عن ذمة الدولة وبالتالي تتمتع بحرية تامة في إنفاق أموالها، فلا يقتصر دور الاستقلال المالي على دعم الاستقلال الإداري، لكنه يساهم أيضا في دعم مبادئ الإدارة المحلية عن طريق تأكيد المسؤولية المالية لمواطني الوحدات المحلية.[2]

رابعا_ خضوع المجالس المحلية لرقابة الحكومة المركزية:

على اعتبار أن الجماعات الإقليمية ليست دولة داخل دولة لكون الاستقلال الذي تتمتع به ليس استقلالا مطلقابل يبقى للسلطة المركزية حق الرقابة والإشراف عليها ضمان لوحدة السياسة العامة للدولة ولتأكد من أن الخدمات المختلفة المقدمة لسكان الجماعات الإقليمية تؤدى بكفاءة ومساواة، وتأخذ هذه الرقابة شكل المساندة والمشاركة وتقديم النصح والإرشادات وهو مايسمى في الفقه الإداري بالوصاية الإدارية.[3]

خامسا_المشاركة الشعبية:

---

[1]لمير عبد القادر، **الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدرار**،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وإدارة أعمال، الجامعة وهران، 2014/2013، ص45.

[2]لمير عبد القادر، **نفسالمرجعالسابق**، ص46.

[3]عبد الحق فيدمة، **ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية**، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث والدراسات، العدد الأول، جامعة الجزائر، 2012، ص45.

تعتبر المشاركة الشعبية أحد المقومات الأساسية لقيام نظام الإدارة المحلية، واتخاذ القرارات بالمجالس الشعبية والأعمال الخاصة بالتنمية المحلية، وبدون المشاركة الشعبية تبتعد الوحدات الإدارة المحلية عن حقيقة ما يحس به المواطنون من مشكلات وحاجات، فالمشاركة الشعبية هي اشتراك المواطنين أفرادوجماعات مع الهيئات الإدارية في تحديد احتياجاتوأولويات المجتمع وتحديد أفضل الوسائل لتحقيق هذه الاحتياجات وتمويل المشروعات واتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات.[1]

سادسا_ التخطيط وضرورة التكامل بين أجهزة التخطيط:

يمكن اعتبار التنمية المحلية على أنها عمليات مخططة للتعبئة الشاملة والاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة للنهوض بالمجتمعات المحلية في جميع المستويات عند التحدث عن أهمية التنمية المحلية كهدف أساسي للإدارة المحلية ولتحقيقه على الوجه المطلوب لبد أن تكون مخططة، أي أن التخطيط هو أحد المقومات الضرورية لأي نظام للإدارة المحلية فإذا كان تحديد اتجاهات التنمية فيما يتعلق بالأهداف والأولويات العامة تبدأ من السلطة العليا والمجلس الشعبي بها، فإن الأهداف التفصيلية والمنشآت القاعدية ينبغي أن تبدأ من الوحدات الأدنى ومجالسها الشعبية المحلية على أن يتم إقرارها من السلطات العليا و المجلس الشعبي على ضوء المصلحة والأولويات العامة بها ضمانا لواقعية التخطيط.[2]

سابعا_ توفر العنصر البشري:

[1]صادق زوين، **الجماعاتالمحلية كدعامة أساسية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد1، البليدة، 2020، ص35.

[2]صادق زوين، **نفسالمرجعالسابق** ، ص36.

يعمل العنصر البشري على إنجاح التنمية المحلية والتي تعتبر الهدف النهائي لنظام الإدارة المحلية فهو الذي يفكر في كيفية استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام وتدريب التمويل اللازم لإقامة المشروعات وتنفيذها، لذلك يجب أن تتوفر لدى وحدات الإدارة المحلية الموارد البشرية المؤهلة فنيا و إداريا بالإضافة إلى مشاركة المواطنين في جميع عمليات التنمية منذ رسم الخطة إلى غاية تنفيذها وهو عمل إلزامي، ومن هنا تبرز أهمية وجود عناصر بشرية كمقوم هام من مقومات الإدارة المحلية.[1]

ثامنا_ مقومات قانونية:

تعتبر المقومات القانونية من أهم المقومات الأساسية التي تقوم عليها الإدارة المحلية فيمكن استخلاص أن المقوم الخاص بضرورة ذاتية لدعم استقلالها الإداري والتقليل من اعتمادها على الحكومة المركزية في الحصول على إعانات حكومية، هو الركن الأساسي لقيام نظام إدارة محلية ناجحة، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن توافر الموارد المالية الذاتية المحلية أمر لابد منه لكي تقوم الوحدات المحلية بالأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.[2]

المطلب الثالث: صعوبات الجماعات المحلية.

لقد تعددت وتنوعت مشاكل الجماعات المحلية بفعل تنوع وتعدد الحاجات الجديدة للمواطن الذي أصبح ينظر إلى تسيير الجماعات المحلية بعين الاحتقار ويتهم من يعمل بها بعدم الكفاءة ، مقارنة بنسبة تلبية احتياجاته ومتطلبات،فالإدارة المحلية أو الجماعات المحلية في معظم الدول النامية تواجه مشاكل عديدة تختلف باختلاف الظروف السياسية والاقتصادية ومستوى المعيشة الاجتماعية، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى المشاكل التي تواجه الجماعات المحلية والعوامل البيئية المؤثرة عليها ومعوقات الجماعات المحلية.

---

[1] عادل محمود حمدي، **الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية**، دار الفكر العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 1973، ص17.

[2] عبد الرزاق الشيخلي، **الإدارة المحلية**، دار السيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة1، 2001، ص20.

الفرع الأول: المشاكل التي تواجه الجماعاتالمحلية.

تتمثل هذه المشاكل أساسا فيما يلي:[1]

أولا_ المشاكل المالية:

تعتبر الموارد المالية العمودالفقري لأي نظام حكم محلي فعال، وعليه يمكن قياس درجة فعالية و استقلالية أي سلطة محلية بمدى قدرتها المالية على تمويل برمجها الخدمية، وتنفيذ سياستها وخططها التنموية من مصادرها الذاتية بدون الاعتماد بشكل كلي على الإعانات والدعم المركزي وعلى هذا الأساس فإن الجماعات المحلية لاتتمكنمن سد الحاجات المحلية والإنفاق عليها، وطبيعي أنه كلما كانت الجماعات المحلية تعتمد على مواردها في سد نفقاتها المحلية، كان ذلك ضمانا لاستقلالها ويبعد عنها الرقابة الشديدة التي تمارسها الإدارة المركزية.

ورغم التدابير المتخذة في مجال إصلاح المالية العامة وتعبئة الموارد من خلال إصدار التشريعات في مجال المالية، إلا أن الجماعات المحلية لاتزال تعاني من تأخر برامج التنمية المحلية .[2]

ثانيا_ المشاكل الفنية:

تعاني معظم الدول النامية بما فيها الدول العربية و الجزائر خاصة من خلل هيكلي في بنية الهيئات المحلية فهناك قضايا متعددة تتعلق باليد العاملة، من حيث أدائها، تدريبها، تأهيلها وتحفيزها، فنقص الخبرات الفنية وانخفاض مستوى كفاءة موظفي الإدارة المحلية(البلديات

[1] علاء فرج الطاهر، **الإدارة المحلية و الجماعات الإقليمية**، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص36.

[2] علاء فرج الطاهر، **نفسالمرجعالسابق**، ص37.

خاصة)، إضافة إلى قلة عدد المهندسين والمتخصصين العملين في المؤسسات المحلية و البلدية، تعتبر من المشاكل التقليدية التي تواجهها الإدارة المحلية ولا زالت.

إضافة إلى وجود الموظفين في أغلب الأحيان في حالات التجاوزات وقلة الاعتبار وعدم احترام تخصصاتهم لأن المسئولين لا يملكون من البرامج سوى برامج تغيير الأشخاص من مناصبهم عوض تغيير إيجابي لطرق العمل.[1]

ثالثا_ الانفجار السكاني:

إضافة إلى المشاكل السابقة، فإن الانفجار السكاني الذي يعاني منه العديد من الهيئات المحلية في أغلب الدول النامية، والناتج عن التحضر والتمدن السريعين والهجرة المتزايدة من الريف إلى المدينة، بتعدد أسبابها، ودوافعها، قد تسبب في ظهور العديد من المشاكل والظواهر السلبية مما يستدعي مواجهتها و إيجاد الحلول لها من قبل الجماعات المحلية ، فقد تدنى مستوى الخدمات بسبب زيادة الضغط عليها، ازدحمت الشوارع ووسائل المواصلات، وتلوثت البيئة و اكتظت مدارس التعليم، وكذلك الحال بالنسبة للمستشفيات و المرافق الصحية، إضافة إلى ازدياد نسبة البطالة والجريمة.[2]

رابعا_ المشاكل الإدارية:

[1]برازة وهيبة، **استقلالية الجماعات المحلية في النظام القانوني الجزائري**، رسالة دكتورة في العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2017، ص45.

[2]برازة وهيبة، **نفسالمرجعالسابق** ذكره، ص46.

هناك عدة مشاكل إدارية تواجهها المحليات في كثير من الدول النامية بما فيها الجزائر أهمها:[1]

- ✓ الشكوى من الروتين الحكومي الذي يعرقل أعمال الإدارة المحلية وتعدد الإجراءات الحكومية.
- ✓ فقدان التنسيق بين أعمال الهيئة المحلية و فروعها.
- ✓ ضعف أجهزة المتابعة والمراقبة والتدقيق.
- ✓ ضعف الجهاز التنفيذي للهيئات المحلية، وعدم تفهمها للواقع والظروف المحلية .
- ✓ انتشار المحاكاة والمحسوبية في تعيين موظفي الهيئات المحلية ممايؤثر على كفاءة العاملين عليها، وهو مايتطلب القيام بإصلاحات جوهرية تمس كيان الجماعات المحلية وتنظيمها وصلاحياتها، من أجل القيام بمهامها المطلوبة منها على الوجه المطلوب.

الفرع الثاني: العوامل البيئية المؤثرة في نظام الجماعات المحلية.

وتتمثل العوامل البيئية المؤثرة في نظام الجماعات المحلية فيما يلي:[2]

أولا_ العوامل الجغرافية والطبيعية:

تعتبرالظروفالجغرافيةووسائل المواصلات من العوامل المؤثرة في الإدارة المحلية، وتحديد بنائها التنظيمي وتشكيلاتها، وتحديد الحدود الإدارية لوحداتها، فالانعزال الجغرافي يؤثر على العلاقة بين العاصمة والمناطق الأخرى البعيدة عنها، نتيجة لضعف الاتصال بين المستوى المركزي والمستويات الأخرى الإقليمية والمحلية.

---

[1]غضبان رابح، **جباية الجماعات المحلية**، رسالة ماجيستر في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2001، ص23.

[2]حسنعواضة، **الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت،1983، ص55.

ومما لاشك فيه أن نظام الإدارة المحلية يتأثر بمساحة الدولة، فالدولة ذات المساحة الشاسعة، ومترامية الأطراف، تكون في حاجة ضروري إلى وجود نظام إدارة محلية قوي وعلى العكس من ذلك، قد لا تكون هذه الحاجة بنفس الدرجة بالنسبة للدولة صغيرة المساحة.[1]

وتؤثر تضاريس الدولة على نظام الإدارة المحلية الطبق فيها، خاصة مايتعلق بظاهرتي توزيع الأقاليم الطبيعية في نطاقها، ووجود العوائق الطبيعية مثل الجبال والأنهار، وبعبارة أخرى فإن نظام الإدارة المحلية الذي يمكن تطبيقه في المناطق الصحراوية والجبلية يختلف عن ذلك الذي يطبق في السهول والأنهار لاختلاف طبيعة السكان وتباين وسائل معيشتهم.

ولذلك فغالبا ماتكون الوحدات المحلية الناجحة تقع إما في مناطق حضرية ديناميكية نسبيا أو في مناطق ريفية لديها إمكانات زراعية عالية أو موارد طبيعية أخرى مثل المعادن أو الأنهار أو البحار....الخ.[2]

ومع ذلك، فإن الموقع ليس شرطا كافيا للنجاح، حيث إن هناك وحدات محلية كثيرة في مناطق ذات إمكانات عالية في دول عديدة، ولكنها ليست فعالة جذا في تعبئة و استخدام الموارد.[3]

ثانيا_ العوامل التاريخية:

كثيرا مانسمع عن أن الإدارة المحلية في دولة ما ترتبط بتاريخ هذه الدولة، وأنها جزء لايتجزأ منه، أو أن حقوق المجتمعات المحلية في حكم نفسها بنفسها هي مكاسب حصلت عليها هذه

[1] حسان عواضة، **نفسالمرجعالسابق**، ص56.

[2] شويح بن عثمان، **دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية دراسة حالة البلدية**، مذكرة الماجستير، تخصص قانون عام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، تلمسان، 2011/2010، ص72.

[3] شويح بن عثمان، **نفسالمرجعالسابق**، ص73.

المجتمعات عبر التاريخ السياسي الطويل للدولة، وهو مايمكن أن يكون سندا لهذه المجتمعات في مقاومة أي حركة إصلاح أو تطوير للإدارة المحلية. وتتمثل العوامل التاريخية التي تؤثر في نظام الإدارة المحلية في أسلوب نشأة الدولة، والاستعمار، وأسلوب نشأة الإدارة المحلية وتطورها. ففي حالة نشأة الدولة من إتحاد عدد من الأقاليم ذات الخصائص المتمايزة، فإن الإدارة المحلية هنا تعكس خصائص هذه الأقاليم، من حيث البناء التنظيمي وأسلوب تشكيل المجالس المحلية.[1]

ثالثا_ العوامل الاجتماعية والثقافية:

تتأثر الإدارة المحلية بالنمو الحضري، فارتفاع معدل الهجرة من الريف إلى المدن، ومن ثم تضخم حجم المدن وتكدسها بالسكان وصعوبة إدارتها، يؤثر على الريف والحضر معا، فهو من ناحية يؤدي إلى زيادة في الحضر وانتشار المناطق العشوائية. كما يؤدي من ناحية أخرى إلى حرمان المناطق الريفية من الكفاءات التي تكون في أشد الحاجة إليها. كما يظهر تأثير الزيادة السكانية على الإدارة المحلية في معدلات النمو الطبيعي للسكان، والتركيب العمري لهم فانخفاض معدل النمو الطبيعي يؤدي إلى انخفاض معدل حجم العائلة نسبيا، ومن ثم انخفاض عبء الإعالة وارتفاع مستوى المعيشة. ويعني ذلك بالنسبة للإدارة المحلية الحد من الإنفاق المحلي، نظرا لانخفاض معدلات نمو الخدمات التي تؤديها السلطات المحلية. كما يعني أيضا إتاحة الفرصة للسلطات المحلية للتوسع في خدمات الرفاهية مثل إنشاء أماكن الترفيه المتنزهات والحدائق العامة ومنع تلوث البيئة وغيرها.[2]

رابعا_ العوامل السياسية:

---

[1] شيهوب مسعود، **مدى تكيف الإدارة المحلية الجزائرية مع الحقائق الجديدة**، مجلة مجلس الأمة، العدد 03، 2002، ص62.

[2] تيشوش فاطمة الزهراء و بقشيش خديجة، **الجماعات المحلية في الجزائر بين الاستقلالية و التبعية الإدارية**، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، العدد 03، 2016، ص125.

يتأثر نظام الإدارة المحلية، باعتباره نظاما فرعيا للنظام السياسي بالعوامل السياسية، لأنه يصعب قيام إدارة محلية ديمقراطية في دولة لاتمارس الديمقراطية على المستوى المركزي.

ويعمل الاستقرار السياسي للدولة على إتاحة الفرصة للوحدات المحلية للتمتع بالمزيد من السلطات والاختصاصات، حيث لا يكون هناك ما تخشاه الحكومة المركزية. وعلى العكس من ذلك، يؤدي عدم استقرار السياسة العامة للدولة إلى إدخال تعديلات عديدة في نظام الإدارة المحلية، مما يؤدي بالتالي إلى إضعاف النظام و خلخلة جذوره التاريخية.[1]

خامسا_ العوامل الاقتصادية:

مما لاشك فيه أن صفة" المحلية" التي يتسم بها نظام الإدارة المحلية تتوقف على طبيعة الاقتصاد المحلي، فالمدينة تختلف عن الريف. كما أن المدينة الصغيرة تختلف عن المدينة الكبيرة، وكذلك الأمر بالنسبة للتباين بين المدينة التجارية والمدينة الصناعية....الخ.وهذه الاختلافات لها تأثيرها على الحياة السياسية في تلك المناطق، من خلال تأثيرها على الثقافة السياسية للأفراد الذين ينقلون الاتجاهات والتوقعات الثقافية لمهنهم إلى العملية السياسية. كما أن ظروف وتركيبة الاقتصاد المحلي تحدد مدى قدرة الوحدات المحلية على القيام بدورها وتقديم الخدمات للمواطنين والسكان المحليين.

وبالإضافة إلى ما سبق، فإن طبيعة النظام الاقتصادي في الدولة تنعكس على نظام الإدارة المحلية فيها.ففي الفترة التي اتسمت بالمزيد من تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية، كان للوحدات المحلية دور كبير في إنتاج السلع وتقديم الخدمات للمواطنين وفي عملية التنمية بصفة عامة ولكن في ظل التوجه العالمي إلى اقتصاد السوق وتبني سياسات الإصلاح الاقتصادي، حدث تحول في دور الدولة والوحدات المحلية.فلم تعد الوحدات المحلية المسئولة

[1] شيهوب مسعود، **نفسالمرجعالسابق** ذكره، ص63.

عن عمليات التقديم المباشر للخدمات، بل أصبحت في إمكانها إسناد هذه الخدمات أو بعضها إلى القطاع الخاص.[1]

ويتبين مما سبق أن الإدارة المحلية في أية دولة من الدول هي وليدة العديد من العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتاريخية.وهنا لابد من التعرف على هذه العوامل عند المقارنة بين نظام محلي للإدارة وآخر، أو عند الحكم على مدى نجاح أو فشل الجماعات المحلية.[2]

الفرع الثالث: معوقات الجماعات المحلية.

تعاني الجماعات المحلية من العديد من المعوقات التي تحد من فعاليتها نذكر منها مايلي:[3]

أولا_ المعوقات على الصعيد التنظيمي:

المعوقات التنظيمية للإدارة المحلية لها مصادر تأتي منها، ذلك أن نظام الجماعات المحلية يضم أجزاء ثلاثة هي المدخلات والأنشطة والمخرجات التي تتفاعل وتتعامل بالمنظمة وإدارتها، ويمكن حصر مصادر المعوقات التنظيمية للعمليات التنظيمية في الجماعات المحلية في مصدرين (مصادر خارجية و مصادر داخلية).

أ_ المصادر الخارجية (البيئة الخارجية):

البيئة هي أول مصدر للمعوقات التي تواجه المنظمات في أي مجتمع في العالم، فهي البيئة المحيطة بالإدارة المحلية وتوجد قوى اجتماعية و عادات و تقاليد حضارية، كما توجد منظمات ومؤسسات حكومية (الوصاية) وسلطات تشريعية ووسائل للإعلام تعليمية و ثقافية

---

[1] غربي هاجر و سالمي رشيد، **المصادر المالية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الأول، العدد الأول، 2020، ص 72.

[2] غربي هاجر وسالمي الرشيد، **نفسالمرجعالسابق**، ص73.

[3] صالح ساكري، **المعوقات التنظيمية وأثرها على فعالية الجماعات المحلية**، مذكرة ماجيستر، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة باتنة، 2008/2007، ص137.

كما توجد منظمات سياسية وأحزاب وجمعيات تهتم بكثير من شؤون المجتمع المحلي و تحاول التأثير في مسيرته، بالإضافة إلى ذوي النفوذ وما لهم من تأثير على إعاقة تحقيق الأهداف التنظيمية.[1]

ب_ المصادر الداخلية (البيئة الداخلية):

يعتبر كل نوع من أنواع المدخلات التي تتعامل معها الإدارة المحلية مصدر للمعوقات الوظيفية من نوع خاص، ولكن يأتي في مقدمتها العنصر البشري الذي عادة يسبب للإدارة المحلية أخطر وأهم المعوقات. وتتبلور المعوقات التي يثيرها المورد البشري في كونه يتمتع بإدارة مستقلة عن إدارة المنظمة بما تتمتع بهذه الإدارة من ثقافة تنظمن ثقافة تنظيمية تلك التي تعبر عن القيم والمعتقدات والمفاهيم والأعراف السائدة بين العاملين، بحيث أنه من جهة أخرى هناك ضعف في الموارد البشرية تعاني منه أغلب البلديات، وهذا يرجع أساسا إلى طرق توظيف الكفاءات في المجال الإداري في الجماعات المحلية.[2]

ثانيا_المعوقات على المستوى الاقتصادية:

تعاني الجماعات المحلية من عدة عراقيل اقتصادية تحول دون الوصول إلى تحقيق تنمية اقتصادية محلية مردها خاصة تفشي الفساد الإداري في الحكم المحلي، بحيث تخسر الجماعات المحلية مبالغ كبيرة من الإيرادات والمداخيل عندما تتم الرشوة من موظفي الدولة حتى يتجاهلوا جزء من الإنتاج و الدخل و الواردات في تقويمهم للضرائب المستحقة على هذه النشاطات الاقتصادية.

[1] صالح ساكري، **نفسالمرجعالسابق**، ص 135.

[2] شريفة جنادي، **دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية_دراسة حالة بلدية خميس مليانة**، مذكرة مقدمة نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019/2018، ص43.

فالجماعات المحلية تكون في مواجهة قاسمة مع متطلبات حركة التنمية المحلية، وكيفية مشاركتها في التخطيط لإستراتيجية التنمية، وسط كل هذه العراقيل وهذا مرده إلى غياب الوعي الحقيق بأهمية التخطيط الإقليمي كوسيلة للتغلب على كثير من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية عند السكان المحليين.[1]

ثالثا_ المعوقات على المستوى السياسي:

تبدو العلاقة متلازمة بين فساد الطبقة السياسية على المستوى الوطني و على المستوى المحلي، فالفساد كظاهرة معقدة تبدأ من الأسفل لتصعد نحو الأعلى وفق التصنيفات التالية:[2]

- ✓ سوء العلاقة بين المواطن(المنتخب) و الفرد المنتخب.
- ✓ رداءة أداء المجالس المحلية المنتخبة من سياسيين وبيروقراطيين تساهم في تشكيل صورة سيئة للأحزاب السياسية لتجسيد الأداء الخلفي للأحزاب.
- ✓ فساد المحليات هو بداية لفساد المواطن السياسي الذي يتم انتخابه في المجالس المحلية.[3]

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

إن تقديم الخدمة العمومية للمواطن من متطلبات الإدارة العامة، خاصة في ظل التطور السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وأصبح من الضروري على الإدارة العمومية تجسيد السياسة العامة للدولة للحصول على أفضل مستوى معيشي ينشده الفرد والمجتمع من خلال الخدمات المقدمة، ويتناول هذا المبحث

---

[1] مزياني فريدة،**الإطار القانوني للجماعات المحلية واقع وآفاق**، محاضرات منشورة، كلية الحقوق، جامعة باتنة، 2005، ص125.

[2] بوحنية قوي، **فساد المجالس المنتخبة وإصلاح الإدارة المحلية بالجزائر**، مجلة الدراسات العلمية، العدد12، 2010، ص5.

[3] بوحنية قوي، **نفسالمرجعالسابق**، ص6.

مفاهيم متعلقة بالخدمة لعمومية في المطلب الأول، وأنواع الخدمة العمومية وأهدافها في المطلب الثاني، والمبادئ الأساسية ودواعي وآليات تحسين الخدمة العمومية في المطلب الثالث والأخير.

المطلب الأول: مفاهيم متعلقة بالخدمة العمومية.

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يتحمل أكثر من معنى، كما تقدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والدارسين، ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية الخدمة العمومية سنتطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية وخصائصها وأهمية الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.

يعرف فيليب كوتلر الخدمة على أنها: "أي عمل أو أداء ملموس يقدمه طرف إلى طرف أخر دون أن ينجز عن ذلك ملكية أي شيء، وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية ".[1]

كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر من مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات وهيئات و مجالس بلدية، ومراكز شرطة والمحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائما.[2]

تعرف أيضا الخدمة العمومية على أنها مهمة عامة، وأداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدمها (الاستفادة منها).[1]

---

[1]حاكمي حمزة، **إصلاحالخدمةالعموميةفيالجزائر دراسة حالة بلدية سعيدة**، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015/ 2016، ص3.

[2]كريمة لعرابي، **تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث**، مجلة آفاق العلمية، المجلد11، العدد3، 2019، ص11.

يقصد بالخدمة العمومية مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمي في بلد ما لصالح العامة من الناس و المواطنين دون تمييز. حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات و الدول.[2]

ومن خلال ما سبق نجد أن" الخدمة العمومية مهمة عامة وعمل رسمي تقدمه الدولة لجميع مواطنيها من أجل تحقيق المنفعة العامة، وهذا الأداء صادر عن المؤسسات والهيئات والمجالس و المحاكم وغيرها ولا تتلقى الدولة المال مقابل تقديم هذه الخدمة.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية.

تتميز الخدمة العمومية بجملة من الخصائص نجدها في مايلي:[3]

- الخدمة العمومية نظام خاص فمي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة.
- الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها.
- لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فذلك معناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي فهي من جهة إدارية أو اقتصادية ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.
- هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.

---

[1]مصلح ممدوح الصرايرة ، **القانون الإداري**، الكتاب الأول، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2012، ص32.

[2]ثابت عبد الرحمان، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001، ص45.

[3]مريزق عدنان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة**، جسور للنشر و التوزيع، المحمدية الجزائر، الطبعة الأولى، 2015، ص43.

- الخدمة العامة لا تقدم للأقليات فقط بل تسعى إلى تغطية أكبر عدد من الجمهور وهذا لأن الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.
- الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.[1]

الفرع الثالث: أنواعالخدمةالعمومية.

تضم الخدمة العمومية مجموعة من الأنواع ونذكر منها مايلي:[2]

أولا_ من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

وتصنف الخدمة العمومية من حيث طبيعة النشاط إلى مايلي:

أ_ الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي وعلى المستوى المركزي مثل: خدمة المحافظة لمواطنيها، الخدمات المرتبطة بالمجلس البلدية، خدمات مرفق الحالة المدنية.

ب_ الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثلا: خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

ج_ الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات من بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة، خدمة التدريس الإلزامي و الخدمات الصحية.

ثانيا_ من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

[1] مريزق عدنان، **نفسالمرجعالسابق**، ص 44.

[2] ثابت عبد الرحمن إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدارة الجامعية، 2001، ص55.

تتقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة إلى خدمات فردية و جماعية.

أ_ خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث تقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.[1]

ب_ خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل: الإنارة العمومية.

كذلك هناك تقسيمات أخرى مختلفة للخدمات العمومية نذكر منها:[2]

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته و تقدمه، مثل: الخدمات التعليمية، وهي خدمات يفترض أن توفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانيتهم 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 مثل: الإسكان.
- خدمات رأسمالية مكلفة، لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و إنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات.
- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، و ذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العامة.
- خدمات ذات طابع اقتصادي: يطلق عليها خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور

---

[1] ثابت عبد الرحمن إدريس، **نفسالمرجعالسابق**، ص56.

[2] سمية بن طراد، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2015/2014، ص64.

الدولة في الحياة الاقتصادية في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، اتصالات الطاقة....الخ.[1]

المطلب الثاني: أهداف الخدمة العمومية ومبادئها و مظاهرها.

اتفق معظم الباحثين في الإدارة العامة على مجموعة المبادئ التي تميز الخدمة العمومية والمظاهر الأساسية لها وتم تقسيم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع،أهداف الخدمة العمومية كفرع أول و مبادئ الخدمة العمومية الفرع الثاني ومظاهر الخدمة العمومية الفرع الثالث والأخير.

الفرع الأول: أهداف الخدمة العمومية.

بالإضافة إلى ما ذكرناه من خصائص الخدمة العمومية و أنواعها فهناك أهداف نلخصها كالتالي:[2]

- ✓ المساواة بين أفراد المجتمع والاستفادة من البرامج المتاحة.
- ✓ التدريب على تحمل المسؤولية وحسن التصرف.
- ✓ احترام النظم العامة ومعرفة قوانينها والعمل بمقتضاها.
- ✓ تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال مشاريع الخدمة العامة.
- ✓ الإيمان بالأهداف العامة والعمل على تحقيقها.
- ✓ التعود على الأخذ والعطاء والعمل على تحقيق النفع العام.

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية.

للخدمة العمومية مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها وهي كالآتي:[1]

---

[1] سمية بن طراد، **نفسالمرجعالسابق**، ص 65.

[2] عائشة قرة و إيناس رغيس، **الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي**، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الخامس، 2018، ص93.

أولا_ الاستمرارية:

يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية و الانتظام ذلك بإيصال أو توفير الخدمة الضرورية للفرد في ظل ظروف محددة.

ثانيا_ المساواة:

هي المبدأ الأساسي في تقديم الخدمة العامة و هي عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية وهذا يعني على جميع أفراد المجتمع الحصول على الخدمة العامة دون تمييز و بكل سهولة و بساطة و بصورة عادلة.

ثالثا_ الموائمة:

وفق هذا المبدأ يجب تقديم الخدمة بكفاءة و أن يسير في تقديم حاجات المواطن.

بالإضافة نجد أن الخدمة العمومية تجمع بين عنصرين أساسين هما الطابع العمومي والخدمي واللذان تحكمهما الميزات التالية: تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانية عموما أو بسعر يزول الربح فيه إلى الصفر.[2]

الفرع الثالث: مظاهر الخدمة العمومية.

تؤكد الحكومة عزمها على تحسين الخدمة العمومية من خلال تغير نوعي لأنماط تنظيم وسير الإدارة وتسهر على ما يعزز تجسيد التحسين الدائم للخدمة العمومية من خلال المظاهر التالية: [3]

---

[1]رحال عبد الرزاق، **عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2017/2016، ص105.

[2] رحال عبد الرزاق، **نفس المرجع السابق**، ص106.

[3]بوعلام ب، **مخطط عمل الحكومة الجزائرية**، مجلة الجيش، العدد611، 2014، ص22.

- تحسين الاستقبال عبر تهيئة و إقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين.
- تكييف أيام ومواقيت استقبال المواطنين بالمرافق العمومية و فتح أبواب المصانع.
- تبسيط الإجراءات الإدارية و تحسين علاقة الإدارة بالمواطن.
- إقامة الشبابيك الوحيدة التي ستستمع للمواطنين بإمكانية القيام بكل مساعيهم الإدارية في إطار منظم و عاجل.
- وضع أنظمة و إجراءات للاتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالضمان المقدمة وتحسين وصولهم إلى المعلومة، وجمع آرائهم واقتراحاتهم.
- التعميم التلقائي للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال و التكوين ذي الصلة، بمثابة الأسس التي تقوم عليها عصرنة الإدارة وتطوير الإدارة الإلكترونية
- المتابعة الصارمة و العاجلة لدراسة الطلبات وشكاوي المواطنين والرد على انشغالاته.
- تعزيز قدرات الإدارة وفعاليتها، من خلال تكوين المستخدمين و تحسين مستواهم.
- إنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية.
- الانطلاق في مشروع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري.[1]

المطلب الثالث: دواعي و آليات تحسين الخدمة العمومية.

قبل الخوض في تحسين الخدمة العمومية ومتطلباتها كان لابد من البحث و التعرف على الأسباب والدوافع التي أدت إلى ضرورة تحسين هذه الخدمة وسنتطرق في هذا المطلب إلى دواعي تحسين الخدمة العمومية في الفرع الأول وآليات تحسين الخدمة العمومية في الفرع الثاني، والمشكلات التي تعترض آليات التحسين في الفرع الثالث.

[1] بوعلام ب، **نفس المرجع السابق**، ص23.

الفرع الأول: دواعي تحسين الخدمة العمومية.

لما نقول دواعي فإننا نقصد الأسباب والدوافع التي أدت وتؤدي إلى ضرورة تحسين الخدمة العمومية ونذكر منها:[1]

أولا_ الدواعي السياسية:

تعتبر المرافق العامة هي الإدارة الفعالة لتنفيذ السياسة العامة للحكومة وبرامجها وأهدافها، وتتمثل الدواعي السياسية نحو التطوير فيما يلي:

- تكريس المسار الديمقراطي و تعزيز دور منظمات و جمعيات المجتمع المدني.
- تعزيز الحريات المدنية وحقوق الإنسان.
- تعزيز مؤسسات الدولة وتحقيق الثقافة في التسيير الإداري.
- أدى تدني مستوى نوعية الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية للدولة إلى الشكاوى المتكررة من المواطنين و تذمرهم المتواصل سواء من حيث نوعية هذه الخدمات أو الوقت المستهلك لتأديتها أو تكلفتها هذا من جهة وسوء المعاملة التي يتلقاها المواطنون من طرف الأعوان والموظفين العموميين من جهة أخرى.
- اقتراب المرافق العامة من المواطن، بحيث أصبحت المرافق العامة مجبرة بالبحث عن جسر يجعلها على اتصال دائم مع المواطنين لمعرفة تطلعاتهم وطموحاتهم ورأيهم بشأن ما يتلقونه من خدمات عمومية.

ثانيا_ الدواعي الإدارية:

يعتبر عجز أجهزة الإدارة العامة عن تقديم خدمة عمومية تلقى القبول عند المواطن بسبب تفشي ظاهرة البيروقراطية وانعدام العدالة في توزيع الخدمات، وهو سببا رئيسيا في تبني

[1] عبد الرزاق حمداني، **تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016/2015، ص19.

الدولة للآليات تحسين الخدمة العمومية من أجل تحديث وترقية عمل المؤسسات العمومية بما يكفل توفير الخدمة العمومية للمواطن وتأديتها على الوجه المطلوب.[1]

ثالثا_ الدواعي الاقتصادية:

تعتبر التحولات الاقتصادية في زمننا الراهن من أهم العوامل التي تدفع الدول إلى إعادة تكييف عمل مرافقها العمومية بما يتلاءم مع متطلبات التغيير في السوق الاقتصادية و ذلك في ظل ما يطلق عليه بالعولمة الاقتصادية وانفتاح الأسواق الدولية وانضمام الكثير من الدول إلى المنظمة العالمية للتجارة ، و كذلك مايعرف بالتحالفات الاقتصادية، و سيادة عصر التوجع نحو العميل واحترام المستهلك والعمل إرضاء التغيير المستمر في أذواق ورغبات المستهلكين ، مما يسبب في تغيير النشاطات والخدمات وطرق تقديمها وفي أساليب وأنماط الإدارة في المرافق العامة، وبالتالي دفعتها إلى الانتقال من المركزية والنظم البيروقراطية إلى نظام أكثر مرونة يتناسب مع طبيعة التحولات الاقتصادية العالمية.[2]

رابعا_ الدواعي التكنولوجية:

لا يخطر على أحد أنه مع مرور الزمن صرنا نعيش ثورة معلوماتية تكنولوجية سريعةأثرت بشكل كبير على الأساليب المتخذة من قبل الإدارة العامة في تقديمها للخدمات العمومية، وهذا التأثير تصاعد بشكل سريع جدا لأن التطور التكنولوجي المستمر وكذا تقنية المعلومات أصبحت جزء من الاتجاه الهادف إلى إنجاز المهام والخدمات العامة بفاعلية أكبر و نتيجة لذلك تجد المرافق العامة نفسها اليوم مجبرة على مجاراة التغيرات التكنولوجية الحاصلة من أجل الصمود أمام المنافسة من خلال إتباع سياسة الانفتاح حيال كل تطور تكنولوجي مما

[1]عبد الرزاق حمداني، **نفس المرجع السابق** ذكره، ص 26.

[2]عبد الجبار بابي، **ترقية المرفق العام في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم سياسي و إداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016، ص32.

يساعدها على إنجاز أهدافها بكفاءة وفعالية، ومواكبة هذا التطور التكنولوجي الحاصل تستدعي إدخال العديد من الإصلاحات والتحسينات اللازمة على مستوى مختلف الهيئات في الدولة لتحقيق قدر من الكفاءة الإدارية التي تسمح لها بتوفير أحسن الخدمات للمواطنين و بأيسر السبل و لأكبر عدد ممكن.[1]

الفرع الثاني: آليات تحسين الخدمة العمومية.

بعد ما رأينا دواعي تحسين الخدمة العمومية نأتي إلى تبيان متطلبات التحسين هذه الخدمة والمتمثلة في الآليات وهي كالآتي:[2]

أولا_آلية إصلاح الخدمة العمومية:

يعد الإصلاح هدف مشروع تسعى إلى تحقيقه كل مؤسسة بغض النظر عن النشاط الذي تمارسه، ومن بين أنواع الإصلاح نجد الإصلاح الإداري الذي يعتبر ذو أهمية كبيرة إلا أن تحقيقه يشكل أصعب التحديات التي تواجه مختلف الإدارات والإدارة العمومية وذلك كونه يمس العديد من الجوانب الحساسة ،منها الجانب السلوكي، القوانين، الأنظمة والإجراءات، والهياكل التنظيمية وغيرها وذلك لغرض تحسين الخدمة العمومية.

ثانيا_ آلية تحسين استقبال وإعلام المواطنين:

إن الحرص على استقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم والاهتمام بما يشغلهم وبالتالي تطوير وظيفتي الإرشاد والإخبار الاستجابة لتطلعات المواطنين أصبح من الأسس الجوهرية في علاقة المواطنبالمرفق العام، بل أصبح الحجر الأساسي داخل كل إدارة عمومية عنصر من العناصر التي تهتم بقضايا المواطنين وبمتاعبهم اليومية، وهذا من شأنه الوسائل البنيوية

[1] عبد الجبار بابي، **نفس المرجع السابق**، ص33.

[2] مبارك بن الطيبي، **المرفق العام و رهان تحسين الخدمة العمومية**، مداخلة مقدمة بمناسبة الملتقى الدولي الأول حول التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر، جامعة المدية، 2018، ص11.

التقليدية للإدارة وأيضا تلك المرتبطة بالتكتم الإعلامي، لذلك فإن الإنصات للمواطن ودراسة شكاويه والإجابة عليها والانفتاح على وسائل الإعلام وكذا تسخير الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين صورة الإدارة العمومية لدى المجتمع، كلها وسائل من شأنها أن تعطي مفهوم جديد للاستقبال وإعلام المواطنين.

ثالثا_آلية تقريب الخدمة من المواطن:

إن تركيز أكبر عدد من الخدمات في مكان واحد أو في مواقع متقاربة على مستوى المناطق الحضارية أو الريفية، من خلال تجميع بعض الإدارات التابعة للدولة أو مؤسساتها العامة أو سلطاتها المحلية أو المؤسسات التابعة لها وإدارات الضمان الاجتماعي بمكان واحد لتسهيل تقديم الخدمة وتوفير الجهود والنفقات، وبالتالي تسهيل وصول المواطنين إلى إدارات الدولة مسألة تفقدها السياسات المعتمدة لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتقريبه منها مايدعو إلى التفكير بمثل هذه المسائل في مجال تحسين علاقة الإدارة بالمواطن.[1]

رابعا_ آلية اعتماد التكنولوجيا الحديثة في أداء الخدمة العمومية:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث، فلقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل الاتصالات والشبكات الإلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما يؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية

[1] حمزة حاكمي، **إصلاح الخدمة العمومية ففي الجزائر (دراسة حالة بلدية سعيدة)**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2015، ص62.

واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري و المرض البيروقراطي.[1]

خامسا_آلية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية:

أدى التطور التكنولوجي والإعلام والاتصال إلى ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية، وبالتالي التحول من الأسلوب التقليدي في تقديم الخدمات إلى الأسلوب الإلكتروني عبر وسائل اتصال حديثة، وهو ما دفع بمعظم دول العالم إلى تطبيق هذا المشروع وسعت جاهدة من أجل تطبيق مشروع التحول نحو الإدارة الإلكترونية والاستغناء عن الإدارة التقليدية التي لم تعد تستجيب لمتطلبات العصر، وهو الأمر الذي يتم عن طريق تعميم استعمال التكنولوجيا المتطورة في كافة الإدارات الوطنية وبناء مجتمعمعلوماتي و ذلك لتحقيق خدمة عمومية ترقى إلى تطلعات المواطن وتلبية حاجاته بعيدا عن كل جوانب التعقيد الإداري.[2]

الفرع الثالث: المشكلات التي تعترض آليات تحسين الخدمة العمومية.

تعترض آليات تحسين الخدمات العمومية مجموعة من المشكلات و التي تتمثل في:[3]

- التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.
- سوء تقديم الخدمة العمومية.
- البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول و تعقيد الإجراءات و العمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.

---

[1] دخيلي عبد الله، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2016، ص98.

[2] دخيلي عبد الله، **نفس المرجع السابق** ، ص100.

[3] بومدين طامشة، **دواعي وآليات تحسين الخدمة العمومية**، مجلة التواصل، جامعة عنابة، العدد26، 2010، ص45.

- تفشي ظاهرة الرشوة في أوساط الموظفين والاقتناع بأن الحصول على الخدمة لا يمكن أن يتم بدون رشوة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية و بين جماهير الخدمة الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقدميه في أداء الخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنين نحوها.
- افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج و تقديم الخدمة العامة للجمهور.
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج و تقديم الخدمة العمومية، وذلك بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية أو بسبب السرقات.[1]
- ضعف نظم المتابعة و التقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات إلى المواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.[2]

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالخدمة العمومية.

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطور حقيقي في الإدارة، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وتعد الإدارة الإلكترونية من ثمار الانجازات التقنية (الانترنت)في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، ويتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب يتحدث المطلب الأول عن

[1] بومدين طامشة، **نفس المرجع السابق**، ص46.

[2] عبد اللطيف باري، **تنمية الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة ماجيستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والإعلام، تخصص الديمقراطية و الرشاد، جامعة الجزائر، 2008/ 2009، ص85.

ماهية الإدارة الإلكترونية والمطلب الثاني عن الذكاء الاصطناعي والمطلب الثالث والأخير عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

لقد نتج عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نوع جديد من الإدارة هي الإدارة الإلكترونية فهي تصف بأنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب واستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، وتم تقسيم المطلب إلى ثلاثة فروع، الفرع الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية و الفرع الثاني عناصر و أهمية الإدارة الإلكترونية و الفرع الثالث الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية و سنتطرق إلى البعض منها:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها" عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية و زيادة كفاءة و فعالية الأداء".[1]

الإدارة الإلكترونيةهي بكل بساطة "الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و الجهد و المال".[2]

الإدارة الإلكترونية هي" الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى

[1]محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص42.

[2]علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر،2008، ص32.

الإدارة الإلكترونية هي" الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات سلسلة منفذة مسبقا" .[1]

الإدارة الإلكترونيةهي" استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير و تحسي و تطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات".[2]

من خلال ما سبق السابقة للإدارة الإلكترونية نرى أنها تعني" استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية عن طريق مكينة كافة النشاطات الإدارية، وتبسط الإجراءات وتبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال وتوفير الوقت الجهد والتكلفة في إنجاز المعاملات بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية في أقصر وقت وأقل تكلفة وجهد بهدف تحسين وتطوير العمليات الإدارية.

الفرع الثاني:عناصر وأهمية الإدارة الإلكترونية.

أولا_ عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتمثل عناصر الإدارة الإلكترونية في:[3]

[1]مراد عبد الفتاح، **الحكومة الإلكترونية**، دار المعارف، القاهرة، 2003، ص23.

[2]سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري للنشر و توزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص19.

[3]نجم عبود نجم، **الإدارة و المعرفة الإلكترونية**، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2009، ص35.

أ_ إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل.

ب_ إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل و النهار والصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لبد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحهم.

ج_ إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

د_ إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة لمعرفة.

ثانيا_ أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيقات تقنية ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي يقتصر على العولمة واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.[1]

الفرع الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية.

[1] نجم عبود نجم، **نفس المرجع السابق**، ص36.

يرجع التحول إلىالإدارة الإلكترونية إلى التغيرات العالمية و المحلية التي صاحبت عصر المعرفة، ومن هنا يمكن إبراز الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في الجدول الموالي:

الجدول رقم(01_02): الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية.

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
نظام الحكم	حكم بيروقراطي قائم على الهيمنة و السيطرة	الحوكمة الإلكترونية القائمة على قوة المعلومات
منهج التخطيط	تخطيط مركزي رأسي من أعلى إلى أسفل وفقا لخطط السلطة المركزية	تخطيط لامركزي أفقي وفقا للاحتياجات المحلية يبدأ من أسفل إلى أعلى
الديمقراطية	ديمقراطية محدودة وفي ضوء ما يتاح لها من سلطات واختصاصات ومشاركة شعبية محدودة	ديمقراطية قائمة على مشاركة المجتمع المدني وتزيد المشاركة الشعبية من خلال المعلومات
التفاعل بين مستويات الإدارة المحلية	تفاعل محدود وفقا للعلاقات الرسمية التي تحكمها القواعد والإجراءات	تفاعل على نطاق واسع في إطار من المشاركة والتعاون القائم على المبادرة لحل المشاكل
تقديم الخدمات المحلية	يتم تقديم الخدمات بالطرق التقليدية من خلال الأوراق والمستندات والنظم البيروقراطية	خدمات إلكترونية مبتكرة عالية الجودة مقدمة من خلال شبكة الانترنت وعبر القنوات المتعددة
التكامل بين المجالس الشعبية و التنفيذية	تضارب القرارات بين المجلس الشعبي و المجلس	التكامل و الترابط بين المجلس الشعبي و المجلس

	التنفيذي	التنفيذي من خلال انسياب المعلومات و تدفقها
الموارد المالية	محدودة وفقا للاعتمادات المالية المدرجة بالموازنة مع عدم ربطها بمعايير الأداء	تعدد مصادر التمويل و الاعتماد على الموارد الذاتية للمحليات و حسن استخدام الموارد

المصدر: إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد المنعم دفرور، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية، العدد2016،03، ص91_92.

المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي.

يمثل الذكاء الاصطناعي محاولات وجهودا مبذولة في تطوير نظم محسوبة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وسوف يتم في هذا المطلب تعريف الذكاء الاصطناعي من خلال الفرع الأول وخصائصه ومجالاته في الفرعين الثاني والثالث.

الفرع الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي.

عرف الذكاء الاصطناعي على أنه" جزء من علوم الحاسوب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية تعطي نفس الخصائص التي نعرفها بالذكاء في سلوك الإنسان" .[1]

ويعرف بأنه" قدرة الحاسوب على القيام بمهام ووظائف تحاكي ما يقوم به العقل الإنساني".[2]

ويعرف بإيجاز شديد على أنه" استجابة لآلة بصورة توصف بأنها ذكية".[3]

[1]عبد الرزاق شرقي المغاري، **الذكاء الاصطناعي**، مجلة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، العدد38، 2003، ص15.

[2]عبدالحميد بسيوني، **الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر و مقدمة برولوج**، دار النشر للمجلات المصرية، مصر، 1994، ص18.

[3] عبد الحميد بسيوني، **نفس المرجع السابق**، ص19.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الذكاء الاصطناعي يقصد به" قدرة الحاسوب على القيام بمهام ووظائف مثل العقل البشري وهو حقل معرفي واسع جدا يرتبط بحقول معرفية متعددة تشمل علوم الحواسيب و علم النفس و اللغات و الفلسفة".

الفرع الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي.

تتمثل خصائص الذكاء الاصطناعي فيما يلي:[1]

- ✓ يعد الذكاء الاصطناعي محاولة لاكتساب الحاسبات الآلية بعض القدرات البشرية، فالمقصود بالذكاء في هذا السياق هو تلك القدرات التي يمتلكها العنصر البشري.
- ✓ يعد آلية لحل المشاكل داخل المنظمات تعتمد على الحكم الموضوعي والتقدير الدقيق.
- ✓ يمثل الذكاء الاصطناعي محاولة العنصر البشري لدراسة قدراته العقلية والاستفادة منها من خلال نماذج حسابية يتم تطبيقها باستخدام الحاسبات الآلية.
- ✓ يحسن من المستوى المعرفي لمسئولي الإدارة من خلال تقديمه حلول للعديد من المشاكل التي يصعب تحليلها بواسطة العقل البشري خلال فترة قصيرة.
- ✓ استخدام أسلوب التمثيل الرمزي للمعلومات وإتباع طرق في بنائها قاعدة كبيرة من المعرفة تحتوي الربط بين الحالات والنتائج.
- ✓ يمكن رصد و تتبع مراحل عمل الذكاء الاصطناعي وهو مايصعب تطبيقه بالنسبة للذكاء البشري.
- ✓ يعتمد الذكاء الاصطناعي على المدخلات التي تقدمت له، ويؤدي طبقا لما هو مبرمج عليه.[2]

---

[1] نجم عبد الله حميدي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2009، ص181.

[2] عبد الرزاق شرقي المغاري، **نفس المرجع السابق** ، ص17.

الفرع الثالث: مجالات الذكاء الاصطناعي.

للذكاء الاصطناعي فائدة في حياتنا العملية فلقد ساهم في حل العديد من المشاكل وتبسيطها ومن المتوقع أن الذكاء الاصطناعي سيكون له دور متنامي في مجالات عديدة، وينتظر لها أن تبلغ شأن كبير في مجالات متعددة منها:[1]

- ✓ المجال الهندسي: حيث لها القدرة على وضع وفحص خطوات التصميم وأسلوب تنفيذه.
- ✓ المجال الطبي: من حيث تشخيص الحالات المرضية، ووصف الدواء اللازم.
- ✓ المجال العسكري: من حيث اتخاذ القرارات وقت نشوب المعارك، وتحليل المواقف وإعداد الخطط والإشراف على تنفيذها.
- ✓ مجال التعليم: من حيث القيام بمهام المعلم وإبداء الاستشارات في مجال التعليم.
- ✓ وفي المجالات الأخرى المتعددة ففي المصانع مراقبة عملية الإنتاج، و الإحلال محل العمال في الظروف البيئية الصعبة كمجال صناعة المواد الكيميائية والنووية....الخ وفي مجال التجارة والأعمال كتحليل حالة السوق والتنبؤ ودراسة الأسعار وغيرها من المجالات التي لا تقع تحت الحصر.[2]

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.

تثير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضحا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على المؤسسات والعاملين وعلى جودة الخدمات والسلع، ومن هنا تم التفرع إلى

[1] أحمد فوزي ملوخية، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص102.

[2] أحمد فوزي ملوخية، **نفس المرجع السابق**، ص 103.

ثلاث فروع يتمثل الفرع الأول في آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين والفرع الثاني يمثل آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة والفرع الثالث والأخير الانعكاسات السلبية والإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات .

الفرع الأول: آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين.

ذلك من خلال تأثيرها مجموعة من المحاور:[1]

أولا_ التغير في التركيب المهني و المهارة لقوة العمل:

إذ بدأنا نشاهد التقلص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية الفنية الأكثر اتصالا بأساليب التكنولوجيا الحديثة، و هذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "التكنوقراطي"وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، و بروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل، من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

ثانيا_ تغيرات في تنقلية العمل:

أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للمواهب و القدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل، وقد ترتب عن

[1] بشار يزيد الوليد، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الراية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص122.

هذا التغيير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا وتستخدم خصيصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترنت.[1]

ثالثا_ تغير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل و رب العمل:

مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.[2]

الفرع الثاني: آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة.

يظهر آثرها على جودة الخدمة من خلال مايلي:[3]

أولا_ ميكانيزمات التنسيق:

يعرف التنسيق على أنه مجموع التدابير الموضحة تهدف منجهة إلى إيجاد نوع من الانسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة عندما تتعلق العلاقة بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب معين، المستخدمة من طرف عدد كبير من المنظمات فإن تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة، عن طريق إرسال واستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلو الأخرى في نظام معد مسبقا، هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة.

ثانيا_ عملية الاتصال:

---

[1] بشار يزيد الوليد، **نفس المرجع السابق**، ص 113.

[2] بشار يزيد الوليد، **نفس المرجع السابق**، ص114.

[3] أحمد موسى فرج، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الأداء المؤسسي مؤسسات التعليم الفلسطينية**، رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص65.

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات و البيانات و المعلومات و سهولة انسيابها بيسر و سهولة.

ثالثا_ مستوى رضا الزبون:

لا يمكن للمؤسسة أن تعيش لا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لابد من الاقتراب منه قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبائن الحاليين والمحتملين، وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في إنتاج قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن لتعرف على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.

الفرع الثالث: الانعكاسات الإيجابية و السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يمكن توضيح أهم الانعكاسات الإيجابية والسلبية في الجدول التالي:

الجدول رقم(02_02): إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الإيجابيات	السلبيات
1_ التمكين من إنجاز المسائل الحسابية و عمليات معالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير من الأفراد.	1_ حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستتوقف أو تتراجع بعض الوقت.
2_ مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والشامل على النماذج الخاصة بالزبائن.	2_ تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد و بذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحرياتهم الفردية.
3_إمكانية التقدم في المجالات الطبية و الجراحية وصور الأشعة ومراقبة المرضى.	3_ استخدامها المكثف يسبب الإرهاق و المشاكل الصحية.

4_ التزويد بإمكانيات و كفاءات جديدة من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي السيطرة الآلية على الطائرات و المطارات.	4_ تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير متوقعة أو غير معروفة في هذه الأنظمة الآلية.
5_ توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف أنحاء العالم.	5_ من الممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع ونسخ غير قانوني، وبطرق غير قانونية لكل من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
6_ التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصل شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهمفي تخفيف التكاليف (التنقل و الإقامة).	6_ تحول العلاقات بين المتعاملين إلى أقل إنسانية .
7_ الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة و تعلما، و بالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.	7_ هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا.

المصدر: عامرإبراهيم قندجلي، **نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات**، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2007، ص66.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تبينا لنا أن الجماعات المحلية أو الإدارة المحلية تكتسي أهمية بالغة بالنسبة لكيان الدولة وقوامها فهي تبنى على أساس دستور وقانوني من جهة، ومن جهة أخرى بحكم حاجة المواطن إلى هذا الأسلوب من التنظيم الإداري، لغرض تقريب الإدارة من المواطن وكذا تمييز المصالح المحلية عن المصالح الوطنية، فتعد الجماعات المحلية النظام أو الأسلوب الأقرب للحفاظ على النظام العام والآداب العامة، وتخضع هذه الجماعات إلى قواعد وأحكام في تسييرها، كما أنها تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلال المالي ولكنها تخضع إلى الرقابة ومن مستويات مختلفة.

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمؤسسات العامة، وباعتبار أن الخدمة العمومية هي الرابطة التي تجمع بين المواطن والإدارة الحكومية تسعى الدولة دائما إلى تحسينها وتطويرها من أجل اكتساب ثقة المواطن وتقريبه من الإدارة.

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث فقد أدت التطورات في مجال الاتصالات إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تساهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف في طوابير المصالح الحكومية بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها، بالإضافة إلى ما تتميز الإدارة الإلكترونية به من سرعة في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد مما يعني تطبيقها في المؤسسات بصفة عامة والإدارة المحلية بصفة خاصة التي تتطلب السرعة والدقة في تقديم الخدمات للمواطنين وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل التالي.

الفصل الثالث:

دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية

المبحث الأول: تقديم ولاية المدية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم ولاية المدية.

الولاية مؤسسة دستورية (المادة 16 من الدستور)، ويشكل المجلس المنتخب مكان لممارسة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية.

المطلب الأول: نظرة عامة عن الولاية.

تغطي كل ولاية عدد معين من البلديات والدوائر، والدائرة هي امتداد إداري للولاية.

الفرع الأول: التعريف بالولاية.

الولاية مؤسسة دستورية حسب ما ينص عليه الدستور الوطني، وطبقا لأحكام القانون 90_09 ولا سيما المادة الأولى، فالولاية هي جماعات عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتشكل مقاطعة إدارية للدولة، كما تنشأ هذه الأخيرة بموجب القانون، وهي تجسيد اللامركزية من خلال المجلس الشعبي المنتخب، أما المركزية فنجدها مجسدة في شخصية الوالي، كما تغطي كل ولاية عدد معين من البلديات مدمجة في دائرة تعد امتداد إداري للولاية.

الولاية هي جماعة إقليمية لا مركزي، للولاية اسم وإقليم ومقر رئيسي.

الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة.[1]

الفرع الثاني: مهام الولاية.

توكل للولاية المهام التالية:

- السهر على تلبية حاجات ورغبات المواطنين وهذا بتأمين الحقوق والواجبات.

[1] الموقع الإلكتروني لولاية المدية.

- تنفيذ القوانين والتنظيمات التي تضمن السير الحسن لشؤون الولاية ومصالح الولاية.
- تقدم الحكومة تعليمات للوالي وهو بدوره يقوم بتوجيهها لمسئولي المديريات والأسلاك المهنية التابعة لها، وهذا ما يبعث للتطور المحلي الاقتصادي والثقافي للولاية.
- تعمل الولاية على التنسيق بين مختلف الأعمال والخدمات التي تقوم بها المديريات والأسلاك التابعة لها على مستوى الولاية.
- في إطار تكامل وانسجام الأعمال التي تقوم بها الجماعات الإقليمية تقوم الولاية بمد يد المساعدة للدوائر والبلديات.

الفرع الثالث: هيئات الولاية.

للولاية هيئتان هما:[1]

أولا_ هيئة المداولة:

المجلس الشعبي الولائي هو هيئةالمداولة في الولاية التي تحل عن طريق المداولة، الشؤون التي تدخل في مجال اختصاصه، وحول كل شأن ذو مصلحة للولاية.

يعد المجلس الشعبي الولائي نظامه الداخلي ويصادق عليه ويعقد أربع (04) دورات عادية في السنة برئاسة رئيس المجلس الشعبي الولائي، مدة كل دورة منها خمسة عشر (15) يوما على الأقل.

يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن يجتمع في دورة غير عادية بطلب من رئيسه أو ثلث (3/1) أعضائه أو بطلب من الوالي.

ثانيا_ الهيئة التنفيذية:

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

يعين الوالي عن طريق مرسوم رئاسي طبقا للمادة 78 من الدستور، له إزدواجية وظيفية، هو ممثل الدولة على مستوى الولاية ومندوب الحكومة.

يسهر الوالي على تنفيذ القوانين والتنظيمات ويضمن تنفيذ قرارات المجلس الشعبي الولائي طبقا لمادة 102 من القانون07/12 المؤرخ في 21 فبراير2012 المتعلق بالولاية.

يقدم الوالي افتتاح كل دورة تقريرا عن تنفيذ المداولات المتخذة خلال الدورات السابقة، كما يطلع المجلس الشعبي الولائي سنويا على نشاط القطاعات غير الممركزة للولاية، طبقا للمادة 103 من قانون الولاية.

ينشط الوالي وينسق ويراقب المصالح والمؤسسات العمومية الموضوعة في الولاية.

يمثل الوالي الولاية في جميع أمال الحياة المدنية والإدارية. ويؤدي باسم الولاية، كل أعمال إدارة الأملاك الحقوق التي تتكون منها ممتلكات الولاية. ويبلغ المجلس الشعبي الولائي بذلك.

ويمثل الوالي الولاية أمام القضاء كطالب أو مدافع ماعدا الحالة التي يكون فيها الأطراف المتنازعين هم الدولة والجماعات الإقليمية، يعد الوالي في الإطار التقني، مشروع الميزانية ويتولى تنفيذها بعد مصادقة المجلس الشعبي الولائي عليه، وهو الآمر بصرفها.

المطلب الثاني: إدارة الولاية وهيكلها التنظيمي.

الفرع الأول:إدارة الولاية.

تنقسم إدارة الولاية إلى ما يلي:[1]

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

أولا_ ديوان الوالي:

الديوان هو جهاز المساعدة المباشر للوالي. يتضمن تحضير نشاطات الوالي وينسق علاقاته مع منظمات المجتمع المدني، المواطنين والصحافة. يتابع تنفيذ القرارات وتعليمات الوالي، يتشكل ديوان الوالي من رئيس ديوان يعين بموجب مرسوم رئاسي وملحقات بالديوان.

ثانيا_ الأمانة العامة:

تسير الأمانة العامة من طرف أمين عام، وهو مكلف بتنشيط إدارة ومصالح الولاية ومتابعة التنمية، يتصرف تحت سلطة الوالي، يساعد الأمين العام الوالي في أداء مهامه، ويكلف وأيضا بتنشيط، وتنسيق نشاطات مصالح الأمانة العامة ويسهر على سير مجموع المصالح، بمساعدة مختلف المصالح العينة، مخططات الاستثمار للولاية ويتولى متابعة تنفيذها. تتمثل مهمته في ضمان متابعة تنفيذ مداولات المجلس الشعبي الولائي وقرارات الحكومة، القيام بتلخيص القرارات السنوية لسير نشاطات مصالح الدولة في الولاية ويترأس اللجان ذات الطابع الإداري والتقني.

يستخلف الوالي في حالة غيابه أو حصول مانع، ويمارس بهذه الصفة كل الصلاحيات.

تتشكل الأمانة العامة من ثلاث مصالح، كما يلي:

- مصلحة التنسيق والتنظيم.
- مصلحة الأرشيف.
- مصلحة التوثيق.

ثالثا_ مديرية الإدارة المحلية:

تتشكل مديرية الإدارة المحلية من ثلاث مصالح، كما يلي:

- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة التنشيط المحلي.
- مصلحة الميزانية والأملاك.

رابعا_ مديرية التنظيم والشؤون العامة:

تم إنشاء مديرية التنظيم والشؤون العامة وفق الهيكل والصلاحيات الموجودة حاليا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95_265 المؤرخ في 6 سبتمبر 1995 المحدد لقواعد التنظيم سير مصالح الشؤون العامة والإدارة المحلية وهي المسئولة على:

_ ضمان تنفيذ وتطبيق القواعد القانونية العامة (نصوص قانونية وتنظيمية).

_ ضمان المراقبة على شرعية التدابير التنظيمية المعتمدة محليا (مداولات المجلس الشعبي الولائي والمجالس الشعبية البلدية).

_ ضمان تقديم التقارير ودراسة الأعمال الإدارية للولاية والبلديات التابعة لها.

_ التكفل بمتابعة الإجراءات الخاصة بنزع الملكية ووضعها تحت تصرف الدولة لأجل المنفعة العامة قصد إنجاز مشاريع اقتصادية واجتماعية وتربوية ورياضية في إطار مختلف برامج التنمية المحلية وكذالك برامج التنمية القطاعية.

وتتكون هذه المديرية من ثلاث مصالح هي:

- مصلحة التنظيم العام.
- مصلحة تنقل الأشخاص.

- مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات.

خامسا_ المفتشية العامة:

المفتشية العامة موضوعة تحت سلطة الوالي. وتكلف بمهمة تقييم نشاطات الأجهزة والهياكل للتنبؤ بالاختلالات وتقترح التصحيحات الضرورية ويسهر على تطبيق واحترام التشريعات والتنظيمات سارية المفعول.

الفرع الثاني: دوائر وبلديات الولاية.

لولاية المدية 64بلدية و19 دائرة موضحة في الجدول التالي:

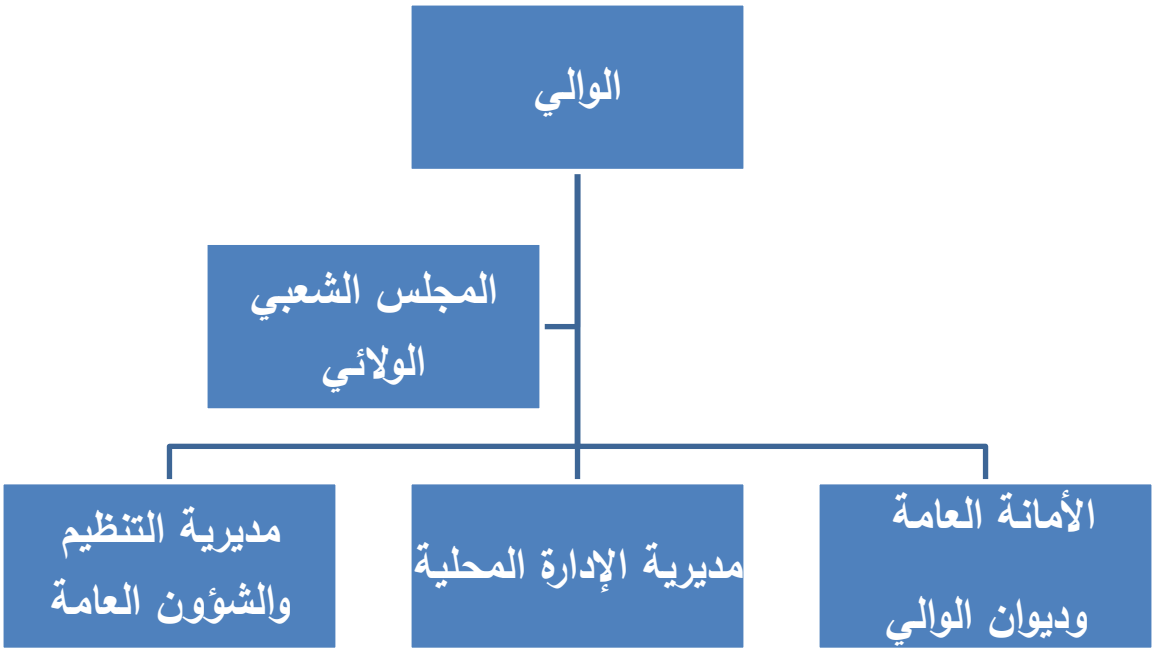
الجدول رقم(01_13): يمثل دوائر وبلديات ولاية المدية.

الدائرة	البلدية
المدية	المدية– ذراع السمار– تمزقيدة.
وزرة	وزرة– الحمدانية– بن شكاو_ تيزي المهدي.
وامري	وامري– وادي حربيل– حناشة.
سي المحجوب	سي المحجوب– بوعيشون– أولاد بوعشرة.
البرواقية	البرواقية– الربيعة– أولاد ذايد.
سغوان	سغوان– مجبر– الزوبيرية– ثلاثة الدوائر.
العمارية	العمارية– أولاد براهيم– بعطة.
قصر البخاري	قصر البخاري– سانق– المفاتحة.
أولاد عنتر	أولاد عنتر– أولاد هلال– بوغار.
عزيز	عزيز– دراق.
الشهبونية	الشهبونية– بواعيش– بوغزول.
سيدي نعمان	سيدي نعمان– بوشراحيل– خمس جوامع.

عين بوسيف	عين بوسيف– الكاف الأخضر– سيدي دمد– العوينات– أولاد معرف.
السواقي	السواقي– جواب– سيدي زهار– سيدي زيان.
شلالة االعذاورة	شلالة العذاورة– شنيقل– تافراوت– عين القصير.
تابلاط	تابلاط العيساوية– مزغنة– فح الحوضين.
العزيزية	العزيزية– مغراوة– ميهوب.
القلب الكبير	القلب الكبير– سدراية– بئر بن عابد.
بني سليمان	بني سليمان– سيدي الربيع– بوسكن.

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لولاية المدية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرفة المؤسسة

المطلب الثالث: الخصائص الطبيعية والبشرية.

الفرع الأول: الموقع الجغرافي.

تقع ولاية المدية التي تحمل رمز 26 في الأطلس التلي على بعد 88كلم جنوب الجزائر العاصمة، وتتربع على مساحة قدرها8700 كلم مربع وهي على ارتفاع 900م من سطح البحر، كما تصل إلى 1400م في بعض المواقع كمرتفعات بن شكاو وعين بوسيف، ويحدها شمالا ولاية البليدة وجنوبا الجلفة ومن الشرق المسيلة والبويرة، أما غربا فتحدها ولايتي عين دفلى وتيسمسيلت.

كانت ولاية المدية قبل التقسيم الإداري القديم تمتد غاية الأغواط جنوبا والمسيلة والبويرة شرقا، حيث كانت تتبعها ولاية الجلفة وأجزاء كبيرة من ولاية المسيلة، واليوم فهي تضم 19 دائرة و64 بلدية.

الفرع الثاني: التوزيع السكاني.

يغلب على نشاط سكان ولاية المدية على ما تجود عليه الأرض لذا فإن الزراعة والرعي هي الغالبة على النشاط الاقتصادي لقاطني الولاية، بحيث أنه تقدر المساحة الإجمالية للولاية ب877595 هكتار منها أي 88بالمئة من المساحة الكلية، والمساحة الصالحة للزراعة فهي محددة ب338959 هكتار.

الجدول رقم(01_13):

السنوات	السكان			نسبة التمدّد
	المدينة	الريف	المجموع	
1966	83520	279464	362984	23
1977	131603	344297	475900	27.65
1987	245097	407766	652863	37.54
1998	318802	483276	802078	39.75
2008	574377	240563	814940	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد عاى الوثائق المقدمة من طرفة المؤسسة

الفرع الثالث: التركيب السكاني (العمري والجنسي).

وصل عدد سكان الولاية 2011/12/31 حوالي 861204 نسمة وقد تم حسابه وفق معطيات سنة 2009 بحساب نسبة الولادات والوفيات أي بنسبة تزيد عن 02بالمئة.

أما بالنسبة للأعمار فهي مرتفعة جدا عند الفئة العمرية من 15إلى 30سنة أي فئة الشباب يضاف إليها أن فئة 30 إلى 45 سنة نسبتها مرتفعة أيضا، أما من حيث الجنس فيتفوق الذكور على الإناث في كل المراحل العمرية ولو بنسبة ضئيلة ويلاحظ أن أمد الحياة عند النساء أطول منه عند الرجال.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة:

الفرع الأول: منهج الدراسة.

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي اعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات الجماعات المحلية

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة.

المقصود بمجتمع الدراسة جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة او البحث من قبل الباحث، ومجتمع الدراسة الحالية يتكون من أعوان تنفيذ، أعوان تحكم، إطارات، إطارات سامون بمديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية، بحيث قمنا في البداية بالتوجه إلى المقر قصد الحصول على الموافقة لإجراء هذه الدراسة.

الفرع الثالث: عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها مجموعة من الأفراد مختارة من مجتمع البحث على أساس عملية واضحة وتأخذ أشكال مختلفة بناء على نوعية وظرف البحث كما أنها تستخدم لتسهيل عملية البحث، وتتكون عينة الدراسة في بحثنا هذا من مجموعة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع50استبانة واسترجاع42.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

الفرع الأول: موضوع الاستبيان.

بناءا على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناء على أدبيات الدراسة، قمنا بتصميم استبيان كأداة أساسية في دراستنا هذه من أجل الحصول على البيانات وجمعها وتحليلها كم اتسم هذا الاستبيان بالوضوح من أجل تسهيل فهمه على المستجوبين وتمكينهم من الإجابة عليه بموضوعية وسهولة، اعتمادا على أراء بعض الأساتذة المحكمين الذي ساعدتنا في تصميم هذا الاستبيان وتقييمهم لمحاورهومضمونه وقدتوقفنا في الأخير إلى بناء إستبانة يتكون من 34 عبارة، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضهما كالآتي:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية والمهنية المتمثلة في العناصر التالية: السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يتعلق بمتغيرين أساسين هما تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

المحور الأول: يرتبط هذا المحور بمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو المتغير المستقلكما انه يحتوي على عشرة (10) عبارات

المحور الثاني: يرتبط هذا المحور بمتغير الخدمة العمومية وهو المتغير التابع محل الدراسة إذ احتوى هذا المحور ثلاثة(03) أبعاد أساسية، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

البعد الأول الاستمرارية والمساواة: اشتمل هذا البعد على ثمانية 08 عبارات.

البعد الثاني التكييف والموائمة: اشتمل هذا البعد على ثمانية 08 عبارات.

البعد الثالث التحسين المستمر: اشتمل هذا البعد علىثمانية 08 عبارات.

واشتمل الاستبيان ككل على34عبارة تم صياغتها بأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا للأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

الفرع الثاني: المقياس المستخدم.

لقد تم استخدام مقياس لكارت الخماسي لقياس درجة إجابة المستجوبين على عبارات الاستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا، حيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل بدائل الإجابات ولكل منها درجة حسب ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02_13): الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافقبدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتين .

مقياس التحليل: انطلاقا من الدرجات وحساب الحدود العليا والدنيا لكل فئة من فئات مقياس ليكارت الخماسي تم حساب طول الفئة (5-1=4) وتقسيمه على عدة فئات للحصول على

طول الفئة الصحيح أي (5/4=0.8) وبعد ذلكإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس لتحديد الفئات كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (03_13):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.8	ضعيف جدا
غير موافق	من 1.8 إلى 2.6	ضعيفة
موافق بدرجة متوسطة	من 2.6 إلى 3.4	متوسطة
موافق	من 3.4 إلى 4.2	عالية
موافق بشدة	من 4.2إلى 5	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى برنامج SPSS

واعتبر الطالبين المتوسطات الواردة في الجدول **(03_13)** هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للبعد أو المحور.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قمنا بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية عبر برنامج التحليل الإحصائي للظواهر الاجتماعيةSPSSللقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى الدلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجرائها واعتمدت الدراسة على الاختبارات المعلمة لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1-التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان.

2-قياس معامل الثبات والصدق.

3-الاتساق الداخلي.

4-التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5-التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6-تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

الفرع الأول: الصدق الداخلي.

لصدق الاستبيان تعريفات كثيرة منها " أن يقيس الاستبيان ما حدد لقياسه " و " أن يعكس الاستبيان المحتوى المراد قياسه " [1]ومن أجل ذلك لجأنا إلى صدق المحكمين حيث عرضنا نسخة الاستبيان الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وأسفرت النتائج على بعض التعديلات في بعض العبارات من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة، ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي ولصدق أداة الاستبيان، في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 42مفردة، بحساب معاملات الارتباط ومعامل الثبات.

والجدول الآتي يوضح لنا أسماء الأساتذة المحكمين:

جدول رقم (04_13): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجدول في الملحق رقم 03.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة.

تم اختبار ثبات وصدق فقراتالاستبانة من خلال اختبار ألفاكرومباخوالنتائج مبينة في الجدول التالي:

[1] أحمد إبراهيم خضر، إرشادات عامة لجزئية صدق و ثبات الاستبيان، تاريخ الإطلاع 2024/05/13 ،.

الجدول رقم (05_13):ثبات وصدق الاستبانة

محاور الدراسة	معامل الثبات		معامل الصدق
	عدد الفقرات	معامل ثبات (ALPH)	
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	10	0.843	**0.918**
الخدمة العمومية	24	0.967	**0.983**
الدرجة الكلية للاستبيان	**34**	**0.856**	**0.925**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أن معامل ألفاكرومباخالاستبانة مرتفع جدا حيث يتجاوز النسبة المقبولة 70% وهوما يدل على ثبات فقراته، كما تتميز بمعامل صدق (الجذر التربيعي لمعامل ألفاكرومباخ) يفوق 90% وهذا ما يدل على صدق مختلف بياناته، كما أنه يتضح من خلال الجدول أيضا أن ثبات المحاور بالنسبة لمحوري الاستبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العموميةبمعدل ثبات 0.843 و0.967 على التوالي و هذا ما يدل على ثبات جميع فقرات كل محور.

1-الاتساق الداخلي لعبارات الجزء المتعلق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمحور الذي ينتمي إليه

نقوم باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط والدلالة بين كل عبارة من عبارات **تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمحور** المنتمية له مثلما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (06_13): الاتساق الداخليلعبارات الجزء المتعلق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمحور الذي ينتمي إليه

البعد مع المحور	العبارة	مستوى الدلالة	الارتباط مع المحور (بيرسون)
	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات ملائمة لتقيم الخدمات إلكترونيا	,000	0.681**
	استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن منه تسهيل تبادل الرسائل والوثائق والملفات بسهولة ويسر التعامل بين الموظفين.	,001	0.494**
	توفر الولاية طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية تنفيذ مهامها المختلفة	,000	0.585**
	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,000	0.582**
	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة	,000	0.651**
	تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل مهامها	,000	0.624**
	يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت خارج العمل	,000	0.446**
	تقوم المؤسسة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار	,000	0.687**
	تقبل العاملون في المؤسسة فكرة استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال	,000	0.676**
	تتوفر الأجهزة والحواسيب بشكل كاف في المؤسسة	,000	0686**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات التحليل من حزمة spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالقوي بالنسبة لجميع العبارات حيث تتراوحبين (0.687) في حدها الأعلى العبارة رقم 07 " يسمحنظامالعملاالكترونيبالدخولإليهعبرشبكةالانترنتخارجالعمل" و بين (0.446) في حدها الأدنى للعبارة رقم 06 ، وان جميع عبارات للأبعاد الستة كانت دالة إحصائيا عند مستوي الدلالة0.001 ، كما يوضح الجدول أيضا أن بعد العبارة رقم 02 كان فيها الارتباط مع المحور غير دال إحصائيا عند مستوي الدلالة 0.01.

2-الاتساق الداخلي لعبارات الجزء المتعلق بالخدمة العمومية معالمجالات المنتمية له

الجدول (06_13): الاتساق الداخلي لعبارات الجزء المتعلق بالخدمة العمومية

المجال / المحور	العبارة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون
	تقوم المؤسسة بتقديم حاجات أساسية للمواطنين عند كل طلب	0.00	0.615**
	تلبي المؤسسة حاجات جوهرية بصفة دورية	0.00	0.679**
	تقدم المؤسسة خدمات منتظمة دون انقطاع أو توقف	0.00	0.690**
	يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية بشكل عادي	0.00	0.590**
	تؤدي المؤسسة خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور بشرط تتوفر فيهم شروط الخدمة	0.00	0.739**
	استمرارية الخدمة العمومية مستمرة باستمرار الدولة	0.00	0.869**
	تتحمل المؤسسة توفير الخدمة والقيام بها من حيث أدائها	0.00	0.867**

	تقدم المؤسسة الخدمة العمومية مع عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل والمعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي	0.00	0.734**
	تستطيع المؤسسة التكيف والملائمة مع جميع الأوضاع والحالات لتلبية حاجات المواطنين	0.00	0.665**
	تسهر المؤسسة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع تطور احتياجات المواطنين	0.00	0.796**
	تتكيف المؤسسة دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير	0,000	0.768**
	تقدم المؤسسة خدماتها تجاه المواطن في الوقت المناسب	0,000	0.804
	يساير تقديم الخدمة في المؤسسة تغيير حاجات المواطنين	0,000	0.709**
	تعمل المؤسسة على تكييف محتوى الخدمة مع التطور الاجتماعي	0,000	0.692**
	توفر المؤسسة الشروط اللازمة لأداء الخدمة بشكل جيد	0,000	0.743**
	تلبي المؤسسة حاجات الموطن مهما اختلفت الظروف	0,000	0.833**
	تسهر المؤسسة على تحسين نوعية الخدمة	0,000	0.813**
	تعمل المؤسسة على تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة	0,000	0.826**
	تعمل المؤسسة على مجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات	0,000	0.8849**
	توفر المؤسسة طرق وأساليب حديثة من اجل تحسين الخدمة العمومية	0,000	0.778**
	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم	0,000	0.731**

	الخدمات الإلكترونية		
	تقوم المؤسسة بتجديد الأجهزة بصفة دورية	0,000	0.591**
	تستعمل المؤسسة تقنيات حديثة ومتطورة لتحسين الخدمة	0,000	0.707**
	تقوم المؤسسة بإحداث تحسينات على مستوى الخدمة	0,000	0.779**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات التحليل من برنامجspss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الخاص الخدمة العمومية قوي تراوحت بين (0.869)في حدها الأعلى العبارة رقم 06 و بين (0.590) في حدها الأدنى للعبارة رقم 04 ، وأن جميع عبارات المحور كانت دالة إحصائيا عند مستوي الدلالة 0.01 .

الجدول رقم (07_13): الاتساق الداخليللأبعاد مع محور الخدمة العمومية

المتغير المستقل	الأبعاد	مستوى الدلالة	درجة الارتباط بين البعد والدرجة الكلية
الخدمة العمومية	الاستمرارية والمساواة	0.00	0.877**
	التكييف والملائمة	0.00	0.925**
	التحسين المستمر	0.00	0.939**

المصدر: من إعدادالطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من الأبعادالثلاثة والدرجة الكلية للمحور التابعة له تتراوح بين 0.877و0.939 وهذاما يدل علىأن هناك ارتباط قوي جدا بين أبعاد المحور والدرجة الكلية لهعند مستوى الدلالة 0.01.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

للوصول إلى نتائج ملموسة، لا يمكن الاعتماد على الجانب النظري فقط، بل لابد منالاهتمام بالجانب التطبيقي، حتى نستطيع المقارنة بين ما تم الوصول إليها نظريا، وما هو موجودواقعيا، وفيما يخص موضوع بحثنا ارتأيناإكمال العمل بدراسة ميدانية لتوضيح الدور الفعاللتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة

الفرع الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان.

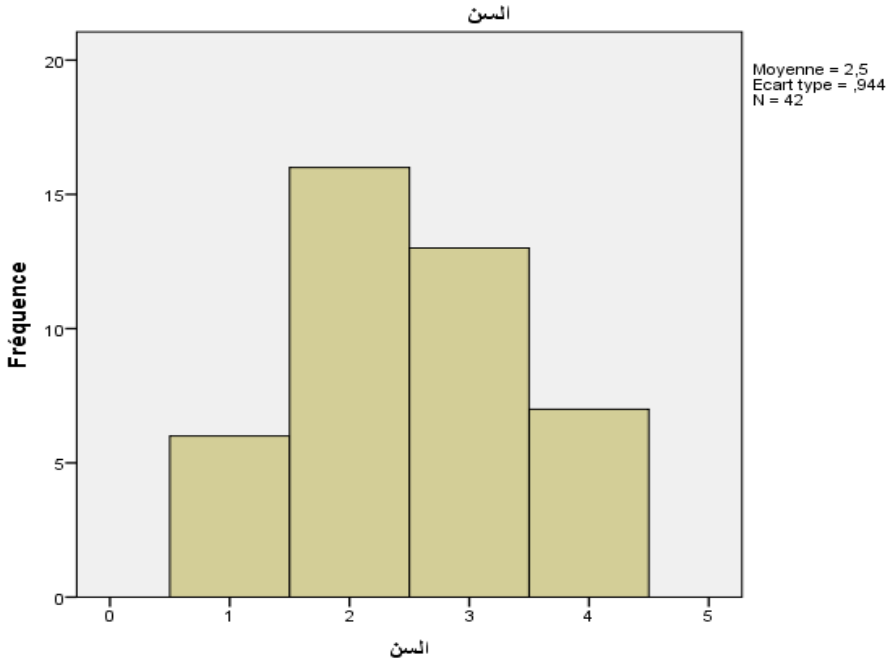
1- متغيرالسن:

2- الجدول رقم (07_13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

3- السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30سنة	06	%14.3
من 30 إلى 39 سنة	16	%38.1
من 40 إلى 49 سنة	13	%31.0
أكبر من 50 سنة	7	%16.7
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(01_04):تمثيل عينة الدراسة حسب متغيرالسن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم **(13_07)** و الشكل أعلاه نجد أن التحليل الوصفي لمتغير السن لعمال مقرالولايةبالمدية أن أغلبهم أعمارهم تتراوح بين فوق 30 و 39 سنة بنسبة مئوية بلغت 38.1% يليها للعمال الذين تتراوح أعمارهم أقل من 40 إلى 49 سنة بنسبة 31.0 % في حين تقاربت نسبة العمال الذين تراوحت أعمارهم أقل من 30 سنة والذين أعمارهم أكثر من 50سنة بـ 16.7 %و 14.3%.

2-متغير المؤهل العلمي(المستوى التعليمي):

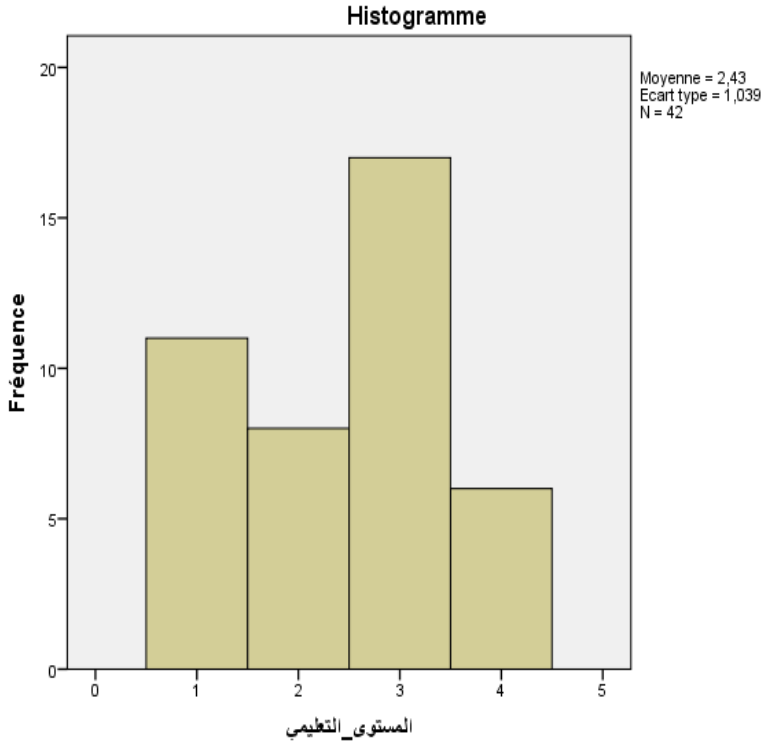
الجدول رقم(13_08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	11	%26.2
ليسانس	08	%19.0
ماستر	17	%40.5

دكتوراه	06	%14.3
أخرى	00	%00.0
المجموع	**42**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (02_04): تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول **(13_08)** والشكل السابق نلاحظ: أن 12 من العاملين مستواهم التعليمي ماستر يمثلون ما نسبته 40.5 %من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب في المقابل يوجد 11 من العاملين يمثلون ما نسبة 26.2 % يمتلكون مستوى ثانوي،كما يوجد 08 من العاملين يمثلونما نسبته 19.0% تحصلون على مستوى ليسانس، فيما لم توجد أي مؤهلات أخرى.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الوظيفية.

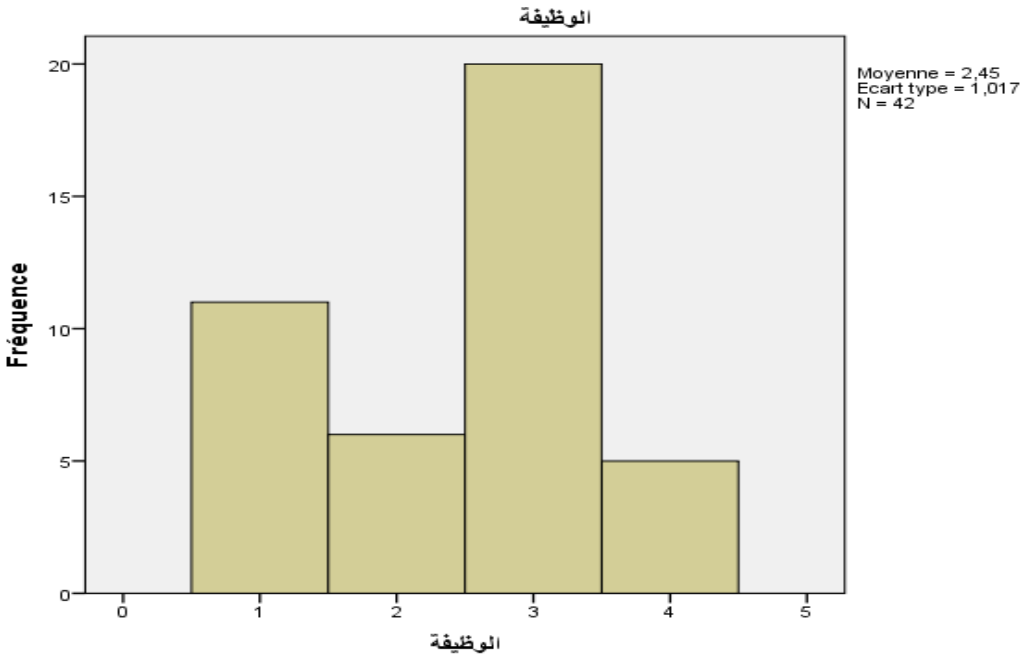
3-متغير الوظيفة:

الجدول رقم (08_13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
عون تنفيذ	11	%26.2
عون تحكم	06	%14.3
إطار	20	%47.6
إطار سامي	05	%11.9
المجموع	42	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(03_04): تمثيل عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة



من خلال الجدول رقم **(13_08)** والشكل الموضح في الأعلى نجد أن التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الشخصية قدمت ما نسبته47.6% من أفراد العينة هم إطارات ومانسبته 26.2% هم من يملكون منصب أعوان التنفيذ، أما نسبة الأفراد العينة لرتبة عون تحكم فقد بلغت نسبتهم حوالي 14.3 % من العينة، أما النسبة الأقل من أفراد العينة كان من نصيب الإطارات السامون بنسبة قدرت بـ 11.9%.

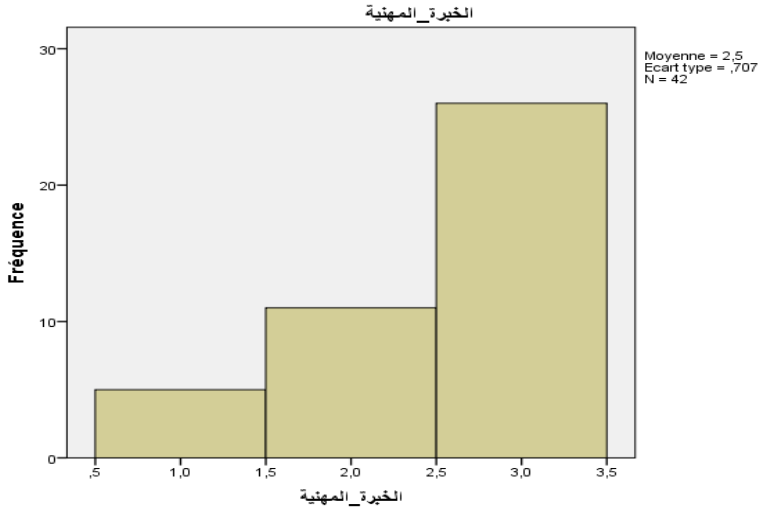
4-متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (13_09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	05	%11.9
من 05 إلى 10 سنوات	11	%26.2
فوق 10 سنة	26	%61.9
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(04_04):تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول رقم **(09_13)** والشكل الموضح أعلاه فيما يتعلق بالخبرة المهنية في الوظيفية في هذه المؤسسة فقد أظهرت النتائج 61.9% من أفراد العينة تتراوح خبرتهم المهنية أكثر من 10سنوات، بينما حوالي 26.2% منهم عدد سنوات خبرتهم أقل من05 إلى 10 سنوات، وأن 11.9% هم ممن تتراوح خبرتهم أقل من 05سنوات، وجاء من خلال التحليل أنهمكانوا في آخر الترتيب.

المطلب الثاني: واقع متغيرات الدراسة في مقر الولاية – المدية–

سيتم تحليل واقع متغيرات الدراسة بالاعتماد على جداول التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الفرع الأول: تحليل واقع متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال –المدية:

سيتم عرض تحليلي للمتغير المستقل لمعرفة الأهمية النسبية والتأثير الخاص بكل بعد.

1–المتغير المستقل

الجدول (10_13) المتوسطات الحسابية والانحرافاتالمتغير المستقل.

رقم العبارة	التكرارات والنسب المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
1	تكرار	2	7	7	25	1	3.38	0.962
	نسبة %	4.8	16.7	16.7	59.5	2.4		
2	تكرار	1	2	5	20	14	4.05	0.936
	نسبة %	2.4	4.8	11.9	47.6	33.3		
3	تكرار	2	1	11	25	3	3.62	0.854
	نسبة %	4.8	2.4	26.2	59.5	7.1		

4	تكرار	3	1	7	25	6	3.71	0.995
	نسبة %	7.1	2.4	16.7	59.5	14.3		
5	تكرار	3	1	10	23	5	3.62	0.987
	نسبة %	7.1	2.4	23.8	54.8	11.9		
6	تكرار	2	1	9	23	7	3.76	0.932
	نسبة %	4.8	2.4	21.4	54.8	16.7		
7	تكرار	12	8	9	13	00	2.55	1.214
	نسبة %	28.6	19.0	21.4	31.0	0.00		
8	تكرار	4	7	15	15	1	3.05	1.011
	نسبة %	9.5	16.5	35.7	35.7	2.4		
9	تكرار	2	2	5	22	11	3.90	1.008
	نسبة %	4.8	4.8	11.9	52.4	26.2		
10	تكرار	2	4	12	20	4	3.48	0.969
	نسبة %	4.8	9.5	28.6	47.6	9.5		
المحور الكلي							3.51	0.600

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجspss

تظهر نتائج الجدول رقم (10_13) المتعلق بإجابات عينة الدراسة للمتغير أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المتغير (البعد) يتراوح بين (2.55و4.05) وهذا ما يدل على أهمية ها البعد بالنسبة إلى المحور التابع له وهذا ما يؤكده متوسط المرجح العام، وجاءت العبارة رقم **(2)** "استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن منه تسهيل تبادل الرسائل والوثائق والملفات بسهولة ويسر التعامل بين الموظفين" الأولى من حيث الأهمية لمتوسط حسابي بلغ (4.05) وانحراف معياري 0.936 في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة رقم **(9)**" تقبل العاملون في المؤسسة فكرة استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال " "**(3.90)**، وانحراف معياري بقيمة 1.008 تليها العبارة **رقم (6)** " تعتمد

المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل مهامها" **(3.76)**، فيما كانت العبارة رقم (07) الأقل أهمية بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (2.55)

الفرع الثاني: تحليل واقع متغير التابع في مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية المدية

سيتم عرض تحليلي لمختلف أبعاد متغير التابع لمعرفة الأهمية النسبية والتأثير الخاص بكل بعد.

1_ معيار الاستمرارية والمساواة:

الجدول رقم:(11_13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (الاستمرارية والمساواة)

رقم العبارة	التكرارات والنسب المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
1	تكرار	3	2	8	26	3	3.57	0.966
	نسبة %	7.1	4.8	19.0	61.9	7.1		
2	تكرار	2	5	6	26	3	3.55	1.061
	نسبة %	4.8	11.9	14.3	61.9	7.1		
3	تكرار	2	6	5	23	6	3.60	1.061
	نسبة %	4.8	14.3	11.9	54.8	14.3		
4	تكرار	2	1	8	23	8	3.81	0.943
	نسبة %	4.8	2.4	19.0	54.8	19.0		
5	تكرار	3	0	9	22	8	3.76	1.008
	نسبة %	7.1	0.00	21.4	52.4	19.0		
6	تكرار	2	2	4	26	8	3.86	0.952
	نسبة %	4.8	4.8	9.5	61.9	19.0		

7	تكرار	3	1	4	22	12	3.93	1.068
	نسبة %	7.1	2.4	9.5	52.4	28.6		
8	تكرار	5	2	0	21	14	3.88	1.273
	نسبة %	11.9	4.8	0.00	50.0	33.3		
المحور الكلي							3.57	0.966

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تظهر نتائج الجدول رقم **(11_13)** المتعلق بإجابات عينة الدراسة للمتغير أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المتغير (البعد) يتراوح بين (2.55و4.05) وهذا ما يدل على أهمية ها البعد بالنسبة إلى المحور التابع له وهذا ما يؤكده متوسط المرجح العام، وجاءت العبارة رقم **(2)** "استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن منه تسهيل تبادل الرسائل والوثائق والملفات بسهولة ويسر التعامل بين الموظفين " الأولى من حيث الأهمية لمتوسط حسابي بلغ (4.05) وانحراف معياري 0.936 في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة رقم **(9)**" تقبل العاملون في المؤسسة فكرة استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال " "**(3.90)**، وانحراف معياري بقيمة 1.008 تليها العبارة **رقم (6)** " تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل مهامها" **(3.76)**، فيما كانت العبارة رقم (07) الأقل أهمية بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (2.55) .**2 –معيار التكييف والملائمة:**

الجدول رقم :(12_13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (التكييف والملائمة)

رقم العبارة	التكرارات والنسب المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
1	تكرار	3	2	5	22	10	3.81	1.087
	نسبة %	7.1	4.8	11.9	52.4	23.8		

2	تكرار	0	3	9	24	6	3.79	0.782
	نسبة %	0.00	7.1	21.4	57.1	14.3		
3	تكرار	1	1	12	23	5	3.71	0.805
	نسبة %	2.4	2.4	28.6	54.8	11.9		
4	تكرار	0	5	11	22	4	3.60	0.828
	نسبة %	0.00	11.9	26.2	52.4	9.5		
5	تكرار	2	2	10	26	2	3.57	0.859
	نسبة %	4.8	4.8	23.8	61.9	4.8		
6	تكرار	1	3	9	20	9	3.79	0.951
	نسبة %	2.4	7.1	21.4	47.6	21.4		
7	تكرار	2	4	8	22	6	3.62	1.011
	نسبة %	4.8	9.5	19.0	52.4	14.3		
8	تكرار	2	2	12	19	7	3.64	0.983
	نسبة %	4.8	4.8	28.6	45.2	16.7		
المحور الكلي							3.74	0.786

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تظهر نتائج الجدول رقم **(12_13)** المتعلق بإجابات عينة الدراسة للمتغير أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المتغير (التكييف والملائمة) يتراوح بين (3.57و3.81) وهذا ما يدل على أهمية ها البعد بالنسبة إلى المحور التابع له وهذا ما يؤكده متوسط المرجح العام، وجاءت العبارة رقم **(1)** "تقبل العاملون في المؤسسة فكرةاستخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصال" الأولى من حيث الأهمية لمتوسط حسابي بلغ (3.81) وإنحراف معياري 1.087 في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة رقم **(2)**" تتوفرالأجهزةوالحواسيب بشكل كاف في المؤسسة"**(3.79)**، وانحراف معياري بقيمة 0.782 تليها العبارة **رقم (3)** " تقومالمؤسسةبتقديمحاجاتأساسيةللمواطنينعندكلطلب" **بمتوسط حسابي**

(3.71)، فيما كانت العبارة رقم (05) "تقدمالمؤسسةخدماتمنتظمةدونانقطاع أوتوقف" الأقل أهمية بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.57) .

3-معيار التحسين المستمر :

الجدول رقم :(13_13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (التحسين المستمر)

رقم العبارة	التكرارات والنسب المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
1	تكرار	1	5	7	22	7	3.69	0.975
	نسبة %	2.4	11.9	16.7	52.4	16.7		
2	تكرار	1	3	6	25	7	3.81	0.890
	نسبة %	2.4	7.1	14.3	59.5	16.7		
3	تكرار	2	2	8	21	9	3.79	1.001
	نسبة %	4.8	4.8	19.0	50.0	21.4		
4	تكرار	0	5	7	25	5	3.71	0.835
	نسبة %	0.00	11.9	16.7	59.5	11.9		
5	تكرار	1	3	11	23	4	3.62	0.854
	نسبة %	2.4	7.1	26.2	54.8	9.5		
6	تكرار	1	9	11	17	4	3.33	1.004
	نسبة %	2.4	21.4	26.2	40.5	9.5		
7	تكرار	1	5	12	18	6	3.55	0.968
	نسبة %	2.4	11.9	26.6	42.9	14.3		
8	تكرار	2	2	12	18	6	3.67	1.004
	نسبة %	4.8	4.8	28.6	42.9	19.0		
المحور الكلي							3.64	0.760

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تظهر نتائج الجدول رقم **(13_13)** المتعلق بإجابات عينة الدراسة للمتغير أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المتغير (التحسين المستمر) يتراوح بين (3.55و3.81) وهذا ما يدل على أهمية ها البعد بالنسبة إلى المحور التابع له وهذا ما يؤكده متوسط المرجح العام، وجاءت العبارة رقم **(2)** "تعملالمؤسسةعلىتحسينالعلاقةبينالمواطنوالإدارة" الأولى من حيث الأهمية لمتوسط حسابي بلغ (3.81) وانحراف معياري 0.890 في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة رقم **(3)**" تعملالمؤسسةعلىمجاراةالتطوراتالتكنولوجيةوسرعةانتقالالمعلوماتوالمعطيات" **(3.79)**، وانحراف معياري بقيمة 1.001 تليها العبارة **رقم (1)** " تسهرالمؤسسةعلىتحسينوعيةالخدمة" **(3.69)**، فيما كانت العبارة رقم (06) "تقومالمؤسسةبتجديدالأجهزةبصفةدورية" الأقل أهمية بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.55) .

4- معامل الانحدار الخطي البسيط

لغرض تقدير معادلة الانحدار نعتمد على العلاقة التالية

$Y= \alpha+\beta x$

α الثابت

β معامل الانحدار

Xمتطلبات الرقمنة

Yالخدمة العمومية

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

4_ معامل الانحدار الخطي البسيط

المعلمة	القيمة المقدرة	القيمة الاحتمالية
A	0.759	**0.000**
B	0.904	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا إلى برنامج SPSS

الثابت α: من خلال الجدول نلاحظ أن الثابت α يساوي0.759 وهو معنوي إحصائيا وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية 0.001التي هي اقل من 0.05. وتشير قيمة المعلمةوهذا عندما لا تكون هناك خدمة عمومية

الثابت β: من خلال نفس الجدول نلاحظ أن المعلمة β للمتغير المستقل تساوي 0.904- وهي غير دالة إحصائيا وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية 0.01وهي أقلمن مستوي المعنوية 0.05 وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية prop=0.001، وهذا يعني أنه عند زيادة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة تزيد الخدمة العمومية بـ 0.90 وحدة

5-معامل الارتباط بيرسون

	القيمة	القيمة الاحتمالية
معامل الارتباط	0.976	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا إلى برنامج SPSS

أي أن معامل الارتباط بيرسون بين المحورين تساوي 0.976 وهو ارتباط قوي بين محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحور الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 0.001 وهذا يدل على أن هناك علاقة متينة وقوية بينمحوري الدراسة.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

يعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطور حقيقي في الإدارة، لما يحدث من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه، حيث تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة لما لها من ميزات وعلى رأسهم تحسين الأداء والخدمات في المؤسسات العمومية والجماعات المحلية ما يحدث تغييرات أساسية في الإدارة.

حيث طغى الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمؤسسات العمومية وكذا الجماعات المحلية من أجل نجاح أداء واجبها من ناحية توفير الخدمات للمواطنين، لأن فكرة تحسين الخدمة العمومية شكلت ولا زالت تشكل الرهان الأول لدى الحكومة من أجل إنجاح عمل الإدارة الإلكترونية في القضاء على ظاهرة البيروقراطية التي أصابت العمل الإداري وأدت إلى تذمر واستياء المواطنين بالإضافة إلى تعقيدات العمل الإداري من كثرة الإجراءات وطولها وسوء معاملة واستقبال المواطنين ورداءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي النهاية يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور مهم وفعال في تحسين خدمات الجماعات المحلية والقضاء على جميع مشاكل الإدارة التقليدية التي عان منها المواطن والحكومة معا، والتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

من خلال إشكالية الدراسة التي تمحورت حول كيف يكون دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات الجماعات المحلية، تمت معالجة هذه الإشكالية في ثلاثة فصول تجمع الجانب النظري والتطبيقي، وبإتباع المنهج والأدوات المناسبة لذلك توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج.

اختبار فرضيات الدراسة:

_ترتكز الفرضية الأولى على أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مختلف أنواع الوسائل المادّية والبرمجية وشبكات المعلومات التي تستخدم لإنجاز المستلزمات الضرورية لتلبية

حاجات الإدارة والمواطن, ومن خلال بحثنا اتضح بالفعل مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في الوسائل الماديّة والشبكات المعلومات,وهذه التقنيات تساعد في تلبية حاجات الإدارة من خلال تطوير عملها الإداري من العمل الإداري إلى العمل الإلكتروني وسهولة الاتصال بين مختلف الإدارات وتبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت وتلبية حاجات المواطن عبر شبكة الانترنت دون الانتقال إلى الإدارة مع سهولة وصول المعلومات.

_ بينما ترتكز الفرضية على أن الجماعات المحلية هي أسلوب المحلية وهي أسلوب إداري يكفل بتوفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية ومن خلال بحثنا نؤكد صحت هذه الفرضية

لأن الجماعات المحلية تكسب ميزة مهمة للهيئات المحلية ألا وهي الاستقلالية وهي من أهم خصائص الإدارة المحلية واتضح أيضا لنا أنها أسلوب إداري يعمل عمل الإدارة.

_تتعلق الفرضية الثالثة في الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث تغيرات حول تحسين خدمة الجماعات المحلية وذلك على حسب حجم المعلومات التي تستقبلها وتعالجها وتخزنها في أحسن الشروط من حيث الوقت والجودة،مما اضطرت غلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد التخطيط الكبير لكيفية استخدامها وتوعية العاملين بأهميتها.

_تتعلق الفرضية الرابعة بتبني ولاية المدّية تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل لها مواكبة التطورات التكنولوجية وتساهم في مواجهة جميع العراقيل والتحديات الكبيرة في الإدارة المحلية إلكترونيا، فإنشاء موقع الإلكتروني خاص بالولاية (ولاية المدية) وتعرض فيه خدماتها للمواطنين يزيد من كفاءتها وفعالية أدائها والاعتماد على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يسمح بتحسين نوعية الخدمات المقدمة ودقة المعلومات ووصولها في الوقت المناسب.

نتائج الدراسة:

تتمثل نتائج الدراسة في ما يلي:

_ يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال استخداما أمثل إلى فعالية وكفاءة عالية في تحسين خدمات الجماعات المحلية.

_ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجماعات المحلية في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

_ إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعب دورا كبيرا في إتاحة المعلومات للمواطنين لتعرف على المؤسسة وخدماتها.

_ يؤدي تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى توفير أحسن الخدمات للمواطنين وبأيسر السبل ولأكبر عدد ممكن.

_ كما يمكن أن تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال فوائد عديدة للجماعات المحلية بمختلف مصالحها وهيئاتها في خلال رفع مستوى الأداء، القضاء على تضييع الوقت والجهد في إنجاز المهام، تقليص الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للطاقة البشرية، جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء بين الإدارة المحلية والمواطنين.

_ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العلاقة بين المؤسسة والمواطن وتحسين جودة الخدمة.

الإقتراحات:

هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها في ما يلي:

_ ضرورة القيام بدورات تدريبية دورية في مجال الإدارة الإلكترونية لمواكبة آخر التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال الخدمة العمومية.

_ الاستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وطنيا أو دوليا.

_ ضرورة الاستمرار في الاهتمام بالمواطنين من خلال الاستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم لنوعية الخدمات المقدمة، مع العمل على تحسين وتطوير الخدمات باستمرار.

_ القيام بدورات وأيام مفتوحة مواجهة للمواطنين من أجل تعريفهم أكثر بأسلوب الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها.

_ بالرغم من أن المؤسسة توفر الأجهزة والحواسيب إلا أن تحديثها وتطويرها ضرورة حتمية.

آفاق الدراسة:

إن ما تبين من خلال الدراسة أن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال موضوع متشعب ويصعب حصره لذا يبقى باب دراسة هذا الموضوع مفتوح لمن أراد البحث فيه أكثر، ويمكن طرح المواضيع التالية كآفاق للدراسة:

1. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.
2. مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية.
3. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مكافحة الفساد الإداري.
4. واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.
5. إجراء دراسة مستقبلية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقته بتطوير العمل الإداري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1_ إبراهيم السعيد مبروك، **إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات المعاصرة**، دار المجموعة العربية، 2012أحمد أبو زيد،**دليل البرمجيات الحرة مفتوحة المصدر لنضام ويندوز**، الإصدار الثالث، القاهرة، 2013.

2_ إبراهيم عبد العزيز الدعليج، **الاتصال والوسائل و لتقنيات التعليمية**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.

3_ أبوبكر محمود الموش و مبروكة محيريق، **إدارة المعلومات**، السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2011.

4_ أحمد صالح الحناوي، **الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

5_ أحمد فوزي ملوخية، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.

6_ أحمد يس نجلاء، **الحوسبة السحابية للمكتب اتجلول وتطبيقات**، القاهرة، العربي للنشر و التوزيع 2014.

7_ إيمان السامراني،هيثم الزعبي،**نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى،دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ،الأردن، 2004.

8_ إيمان فاضل السمراني، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009.

9_ بشار يزيد الوليد، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.

10_ ثابت عبد الرحمان، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001.

11_ثابت عبد الرحمن إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدار الجامعية، 2001.

12_محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009.

12_ جعفر صادق الحسني و سرحان سليمان داوود، **تكنولوجيا شبكات الحاسوب**، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2006.

14_حسن عواضة، **الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت،1983.

15_الخلايلية محمد علي، **الإدارة المحلية وتطبيقاتها**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 1، 2009.

16_خير عمار، **البحث عن المعلومات في الانترنت**، دار الرضا للنشرو التوزيع، دمشق،2000.

17_ربحي مصطفى عليان، **اقتصاد المعلومات**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.

18_سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري للنشر و توزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010.

19_سعد غالب ياسين،**الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، 2010.

20_ سيد صابر تعلب، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

21_ طارق طه،**التسويق بالانترنت والتجارة الإلكترونية**،الطبعة الأولى،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.

22_ طارق محمود عباس، **مجتمع المعلومات الرقمي**، المركز الأصيل للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004.

23_ الطمأوي سليمان، **مبادئ القانون الإداري**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2009.

24_عادل محمود حمدي، **الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية**، دار الفكر العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 1973.

25_ عبد الحميد بسيوني، **الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر و مقدمة برولوج**، دار النشر للمجلات المصرية، مصر، 1994.

26_ عبد الرزاق الشيخلي، **الإدارة المحلية**، دار السيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة1، 2001.

27_ عبد الله حسن مسلم، **إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر للنشر و التوزيع، الأردن، 2015.

28_عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني**، إيتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008.

29_عدنان يحيى،هبة موسى و آخرون، **تكنولوجيا المعلومات**،مركز المناهج، فلسطين،1426هـ_2005م.

30_علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**،ط2،دار النشرالمناهج،عمان، الأردن،2002م.

31_علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر،2008.

32_علاء فرج الطاهر، **الإدارة المحلية و الجماعات الإقليمية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.

33_عماد الصباغ، **نظم المعلومات**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000. فايز جمعة صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد للنشروالتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2007.

34_ غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، دار المناهج للنشر والتوزيع، لبنان، 2007.

35_ فردي لخضر،**اتجاهات المكتبين نحو استعمال الحوسبة السحابية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، في ضوء نموذج قبول التكنولوجيا، مج 1** ،2018.

36_ ماهر عودة الشمالية، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، دار الأعصار العلمي للنشر، عمان.

37_ مجد الهاشمي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجماهيري**، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن ،2004.

38_ محمد محمود الخالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار كنوز للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007.

39_محمد محمود خالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار الكنوز للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007.

40_محمود حامد عبد الرزاق ، **الاقتصاد الجديد**، الدار الجامعية، مصر، 2013، ص65.

41_ مراد عبد الفتاح، **الحكومة الإلكترونية**، دار المعارف، القاهرة، 2023.

42_مريزق عدنان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة**، جسور للنشر و التوزيع، المحمدية الجزائر، الطبعة الأولى، 2015.

43_ مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية لتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2012.

44_مصطفى يوسف كافي، **الإعلام التفاعلي**، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2016.

45_مصلح ممدوح الصرايرة ، **القانون الإداري**، الكتاب الأول، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2012.

46_ممدوح خالد، **البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2009.

47_ نجلاء احمد يس، **الحوسبة السحابية للمكتبات**، حلول وتطبيقات، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

48_ نجم عبد الله حميدي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2009.

49_نجم عبود نجم، **الإدارة و المعرفة الإلكترونية**، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2009.

50_ وصفي الكساسة، **تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال**،داراليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

51_وصفي كريم، **تحسين الأداء الأساسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.

المذكرات:

1_ أحمد موسى فرج، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الأداء المؤسسي مؤسسات التعليم الفلسطينية**، رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012.

2_آمنة شراك، **دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية**، مذكرة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2001.

3_ برازة وهيبة، **استقلالية الجماعات المحليةفي النظام القانوني الجزائري**، رسالة دكتوراة في العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2017.

4_ بلاوي عبد العالي، **دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار،2020_2021.

5_جمال خوني،زروقي زكرياء، **جاهزية المكتبة الوطنية الجزائرية لتطبيق الحوسبة السحابية**، دراسة حالة، مذكرة ماستر: علم المكتبات والتوثيق، قسنطينة، 2016.

6_ حاكمي حمزة، **إصلاحالخدمةالعموميةفيالجزائر دراسة حالة بلدية سعيدة**، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015/ 2016.

7_حانطي شريف مسعود ومزاتي إسماعيل، **دورآلياتالجبايةفيالتنميةالمحلية في الجزائر**، مذكرة ماستر في الإدارية المالية، جامعة الجلفة، 2017.

8_ حمزة حاكمي، **إصلاح الخدمة العمومية ففي الجزائر (دراسة حالة بلدية سعيدة)**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2015.

9_دخيلي عبد الله، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2016.

10_الديقش احمد، **إدارة مشروع التحول نحو البرمجيات الوثائقية مفتوحة المصدر في المكتبات مفتوحة المصدر في المكتباتالجامعية**، جامعة بشار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات، 2011_2012.

11_رحال عبد الرزاق، **عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2017/2016.

12_زريدة صبرينة. **الحوسبة السحابية في المكتبات عبر المواقع الالكترونية دراسة وصفية تقييمية دراسة وصفية**،مذكرةماستر، علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة،2013.

13_ السبتي وسيلة، تمويل التنمية المحلية، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2009.

14_سلوى محمد الشرف، **دورة إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق المزايا التنافسية** ، مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية، غزة، عمارة الدراسات العليا، 2008.

15_سمية بن طراد، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2015/2014.

16_شريفة جنادي، **دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية_دراسة حالة بلدية خميس مليانة**، مذكرة مقدمة نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019/2018.

17_شنطاوي علي، **الإدارة المحلية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

18شويح بن عثمان، **دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية دراسة حالة البلدية**، مذكرة الماجستير، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان، 2011/2010.

19_صالح ساكري، **المعوقات التنظيمية و أثرها على فعالية الجماعات المحلية**، مذكرة ماجيستر، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة باتنة، 2008/2007.

20_ عبد الجبار بابي، **ترقية المرفق العام في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم سياسي و إداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.

21_ عبد الرزاق حمداني، **تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016/2015.

22_عبد اللطيف باري، **تنمية الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة ماجيستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والإعلام، تخصص الديمقراطية و الرشاد، جامعة الجزائر، 2009 /2008.

23_عتيقة جديدي، **إدارة الجماعات المحلية في الجزائر_بلدية بسكرة نموذجا**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012.

24_عزيزي عثمان، **دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة**، رسالة ماجيستر، كلية العلوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008.

25_غانم عبد الغني، **التنظيم المجالي حاضرا ومستقبلا في ولاية بسكرة**، رسالة دكتورة في التهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 1998.

26_غضبان رابح، **جباية الجماعات المحلية**، رسالة ماجيستر في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2001.

27_فارس الشاشة، **استخدام البيانات الكبيرة في فهم المكتبات**. يوم دراسي 26 افريل2018 جامعة محمد خيضر بسكرة.

28_لمير عبد القادر، **الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدرار**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وإدارة أعمال، الجامعة وهران، 2014/2013.

29_ لمين عوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية**، أطروحة دكتورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، تخصص إدارة أعمال، 2008.

30_ مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005.

المجالات:

1_ أحمد فرج أحمد، **بوابات المكتبات على شبكة الانترنت ،الأهمية و الخصائص**،دورية المكتبات، العدد الثالث، 2005.

2_أروى الارياني، سماح عبد العزيز العريفي ، **استقصاء وعي منسوبي إدارة تكنولوجيا المعلومات للانتقال الخدمة الحوسبة السحابية**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ،جامعة الكوفة، المجلد14،العدد الأول،2017، ص189.

3_ بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفنادق**، مجلة الباحث، العدد07، 2009_2010.

4_بن شعيب نصر الدين و شريف مصطفى، **الجماعات الإقليمية و مفارقات التنمية المحلية في الجزائر**، مجلة الباحث، العدد10، 2012.

5_بن طيبة مهدية وخروبي سفيان، **دور الجماعات المحلية في دعم التنمية المحلية**، دراسة حالة لبلدية العفرون البليدة، مجلة ايليزا للبحوث و الدراسات، المركز الجامعي إيليزي، الجزائر، العدد الأول، 2016.

6_بوحنية قوي، **فساد المجالس المنتخبة وإصلاح الإدارة المحلية بالجزائر**، مجلة الدراسات العلمية، العدد12، 2010.

7_بوعلام ب، **مخطط عمل الحكومة الجزائرية**، مجلة الجيش، العدد611، 2014.

8_ بومدين طامشة، **دواعي وآليات تحسين الخدمة العمومية**، مجلة التواصل، جامعة عنابة، العدد26، 2010.

9_تيشوش فاطمة الزهراء و بقشيش خديجة، **الجماعات المحلية في الجزائر بين الاستقلالية و التبعية الإدارية**، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، العدد 03، 2016.

10_خالد العتيق سعيد عبد الله ،**البيانات الضخمة في مكتب جامعة السلطان قابوس**، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد9، العدد01، 2018.

11_ زينب بن الطيب ، سليمان بن إبراهيم الرباعي، **الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات للتعامل مع للبيانات الضخمة** ، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا،2018.

12_شيهوب مسعود، **مدى تكيف الإدارة المحلية الجزائرية مع الحقائق الجديدة**، مجلة مجلس الأمة، العدد 03، 2002.

13_صادق زوين، **الجماعاتالمحلية كدعامة أساسية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد1، البليدة، 2020.

14_ طارق صالحي، **التعليم الإلكتروني واقع لا بد منه**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، المجلد03،العدد06.

15_عائشة قرة و إيناس رغيس، **الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي**، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الخامس، 2018.

16_عبد الحق فيدمة، **ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية**، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث والدراسات، العدد الأول، جامعة الجزائر، 2012.

17_عبد الرحمان مجد سليمان رشوان، **دور تحليل البيانات الضخمة BIG DATAفي ترشيد اتخاذ القرار المالية والإدارية فيالجامعات الفلسطينية**، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة الوادي المجلد 11، العدد01، 2018.

18_ عبد الرزاق شرقي المغاري، **الذكاء الاصطناعي**، مجلة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، العدد38، 2003.

19_ عرابة رابح،**دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز**، مصر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الأساسية، العدد08.

20_ علي فلاق، حكيم بوجطو، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث و دراسات، دار تل للطباعة، البليدة، الجزائر.

21_غربي هاجر و سالمي رشيد، **المصادر المالية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الأول، العدد الأول، 2020.

22_قرواط يونس، **واقع ممارسات العلاقات العامة على مستولى الجماعات المحلية في الجزائر**، دراسة حالة البليدة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد الأول، 2019.

23_كريمة لعرابي، **تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث**، مجلة آفاق العلمية، المجلد11، العدد3، 2019.

24_ليلى حسام الدين احمد شكر،**اثرالتقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية و الكمية** للموارد **البشرية**،المنضمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية،إصدار خاص محكم صادر عن المجلة العربية للإدارة، 2010.

المداخلات:

1_بشير عباس العلاق، **الاتصالات التسويقية و الإلكترونية**، مدخل تحليلي تطبيقي، الوراق

2_مبارك بن الطيبي، **المرفق العام و رهان تحسين الخدمة العمومية**، مداخلة مقدمة بمناسبة الملتقى الدولي الأول حول التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر، جامعة المدية، 2018.

للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.

3_ المعز بن مسعود، **تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور**، مداخلة منشورة، المؤتمر الدولي الإعلام الجديد، جامعة البحرين.

المؤتمرات:

1_علي بن ذيب الأكلبي،**أهمية تحليل البيانات الضخمة في اتخاذ القرار في جامعة الملك سعود**، المؤتمر والمعرض السنوي الرابع و العشرون لجمعية المكتبات المتخصصة بعنوان: **البيانات الضخمة وأفاق استثمارها_الطريق نحو التكامل المعرفي**، مسقط 7/6مارس 2017

المحاضرات:

1_ مزياني فريدة،**الإطار القانوني للجماعات المحلية واقع وآفاق**، محاضرات منشورة، كليةالحقوق، جامعة باتنة، 2005.

مواقع الانترنت:

[1]O.polo;**BIGDATA**:**unerevision**, reserchgatazgmbh;ecole NATIONAL D'INGENIEURE Démettez, France. Octobre

1_إبراهيمبختي،**مقررمقياسالمعلوماتية**،على الربطhttps ://bbekhti.e;ptaalim.info/trv/internet%20algerie_%20ar.pdf

2_ أحمد إبراهيم خضر، إرشادات عامة لجزئية صدق و ثبات الاستبيان، تاريخ الإطلاع 2024/05/13.

3_ جواد رضا : نسخ البرمجيات الوثائقية يهدد الصناعة المعلومات، مدونة متاحة على الخط http//www.albayan.com/albayan/2001/11/25/eqt/15.ht على الساعة 9.30 صباحا.

4_ محمد انس طويلة، المصادر المفتوحة، المصدر خيارات بلا حدود متاح على خط http//cretivecommons 2004

5_ محمود محمد فؤاد،احمد محمد علية، **توظيف الحوسبة السحابية في العملية التعليمية جامعة الأقصى غزة متاح على الرابط،http//Driva GOOGLe.com**تاريخ الاطلاع 19 افريل2024.

6_ هيام حاكم، **التنقيب في البيانات BIGdATA واستخراج المعرفة، http//blog.naseej.com/2014/03/27**تم الاطلاع عليه 17/04/2024على الساعة 14.00مساءا.

المراجع باللغة الأجنبية:

1_Myriam le gofe_pronost, virginie le Thiais, Tic, besoins de cordianatia et d'information et primauté, cachère de recherche, N°_04_2007. Disponible sur le site : WWW. Marsouin, orge.

2_E.Brousseau.**Lerôledestechnologiesdel'information**et de communication.dist_aniblesur blé site suivent.www.Brousseau.infole1997/le paix tic.pdf.

3_Bruno Lemaire, Entrepreneuses et entreprises du 4eme type, paris, France, sans date, p :18.

4_Kenneth lardon et autre, **managementdessystémesdinformation**, 13eme édition, PearsonéducationInc., paris, France, 2013, p 166.

الملاحق

الملحق رقم01: وثيقة إجراء التربص.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic Of Algeria

Ministry Of Higher Education AndScientific Research
University Of Yahia Fares Medea
Faculty OfEconomics, Business And Management Sciences.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الرقم: 06/ق ع إق /2023
المدية في 03-12-2023

إلى السيد: والي ولاية المدية

الادارة المحلية للولاية المدية

الموضوع: طلب إجراء دراسة حالة

سيادة المدير تحية طيبة وبعد،

في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الإدارية ، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي للبحث العلمي، فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة المذكورة في الجدول أدناه بإجراء تربص تطبيقي على مستوى مؤسستكم .

الرقم الآلي	الاسم واللقب	تاريخ الميلاد	مكان الميلاد
191932039312	بوكتاب أميرة ضياء	2001/01/31	قصر البخاري –المدية –
191932039426	عفيفي هديل	2001/07/08	المدية

المسجلين بالسنة: الثانية ماستر

تخصص: ادارة أعمال

في الأخير، تقبلوا منا سيادة المدير فائق التقدير والاحترام.

إمضاء ومصادقة رئيس القسم

نائب رئيس قسم علوم التسيير بالنيابة

د . ولد شرشالي سمية

إمضاء ومصادقة مدير المؤسسة المستقبلة

عن الوالي و بتفويض منه
مدير التنظيم و الشؤون العامة
مهداوي ياسر مصطفى

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير– جامعة يحي فارس بالمدية، القطب الجامعي، المدية.26000.
الهاتف:025.78.55.74

الملحق رقم02: استمارة التحكيم.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير

جامعة يحيى فارس المدية

إستمارة التحكيم

الرقم	الدرجة العلمية	الجامعة	الإمضاء
01 محمد بوالصنام	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	أ.د محمد بوالصنام
02 محرس ليلى	استاذ التعليم العالي	جامعة المدية	أ. د محرس عيماد جامعة المدية
العياي حبيبة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	

الملحق رقم 03: الاستبيان محكم.

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

إن التطور العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب التطبيقية الواقعية، لذا وفي إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال

تحت عنوان:

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات الجماعات المحلية"

_ دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة(ولاية المدية)_

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمساعدتنا على إتمام الجانب التطبيقي من موضوع المذكرة و نرجو منكم قراءة العبارات بعناية و اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيكم و ذلك من خلال وضع علامة (×) أمام الإجابة المناسبة و الموافقة لرأيكم .

كما نؤكد لكم بأن كل المعلومات التي سيتم الحصول عليها سيتماستخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المتغير التابع: الخدمة العمومية.

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية.

أ_ السن:

أقل من 30 سنة　　من30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة　　من 50 سنة فما فوق

ب_ المستوى التعليمي:

ثانوي　　ليسانس　　ماستر　　دكتوراه　　أخرى

ج_ الوظيفة:

عون تنفيذ　　عون تحكم　　إطار　　إطار سامي

د_ الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات　　من 5إلى 10سنوات　　أكثر من 10سنوات

الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل)						
01	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات ملائمة لتقديم الخدمات إلكترونيا.					
02	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن منه تسهيل عملية تبادل الرسائل والوثائق والملفات بسهولة ويسر التعامل بين الموظفين					

03	توفر الولاية طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية تنفيذ مهامها المختلفة					
04	تعمل تقنيات أمن المعلومات على تخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
05	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة					
06	تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل تنفيذ مهامها					
07	يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت خارج العمل					
08	تقوم المؤسسة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار					
09	يتقبل العاملون في المؤسسة فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
10	تتوفر الأجهزة والحواسيب بشكل كافي في المؤسسة					
المحور الثالث: الخدمة العمومية (المتغير التابع)						
البعد الأول: الاستمرارية والمساواة						
01	تقوم المؤسسة بتقديم حاجات أساسية للمواطنين عند كل طلب					
02	تلبي المؤسسة حاجات جوهرية بصفة دورية					
03	تقدم المؤسسة خدمات منتظمة دون انقطاع أو توقف					
04	يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية					

	بشكل عادل					
05	تؤدي المؤسسة خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور بشرط تتوفر فيهم شروط الخدمة					
06	استمرارية الخدمة العمومية مستمرة باستمرار الدولة					
07	تتحمل المؤسسة مسؤولية توفير الخدمة والقيام بها من حيث أدائها					
08	تقدم المؤسسة الخدمة العمومية مع عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل والمعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي					
البعد الثاني: التكيف والموائمة						
01	تستطيع المؤسسة التكيف والموائمة مع جميع الأوضاع والحالات تلبية حاجات المواطنين					
02	تسهر المؤسسة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع تطور احتياجات المواطنين					
03	تتكيف المؤسسة دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير					
04	تقدم المؤسسة خدماتها تجاه المواطن في الوقت المناسب					
05	يساير تقديم الخدمة في المؤسسة تغير حاجات المواطن					
06	تعمل المؤسسة على تكييف محتوى الخدمة مع التطور الاجتماعي					
07	توفر المؤسسة الشروط اللازمة لأداء الخدمة بشكل جيد					

08	تلبية المؤسسة حاجات مواطن مهم اختلفت الظروف					
البعد الثالث: التحسين المستمر						
01	تسهر المؤسسة على تحسين نوعية الخدمة					
02	تعمل المؤسسة على تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة					
03	تعمل المؤسسة على مجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات					
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب حديثة من أجل تحسين الخدمة العمومية					
05	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية					
06	تقوم المؤسسة بتجديد الأجهزة بصفة دورية					
07	تستعمل المؤسسة تقنيات حديثة ومتطورة لتحسين الخدمة					
08	تقوم المؤسسة بإحداث تحسينات على مستوى الخدمة					

الملحق رقم04: مخرجات برنامج SPSS.

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	42	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,856	2

tatistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
m1	3,6935	,511	,759	.
m2	3,5119	,360	,759	.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=m1 س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	42	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	11

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
m1	35,1190	36,010	1,000	,808
تمتلكالمؤسسةقواعدبياناتملائمةلتقييمالخدماتإلكترونيا	35,2500	35,852	,590	,825
استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصاليمكنمنهم تسهيلتبادلالرسائلوالوثائقوالملفاتبسهولةويسرالتعاملبين الموظفين	34,5833	38,343	,376	,842
توفرالولايةطرقوأساليبتقنيةحديثةفيعمليةتنفيذمهامهاال مختلفة	35,0119	37,706	,490	,833
تعملتقنياتالأمنالمعلوماتيعلىتخفيضمخاطرإستخدامتكن ولوجياالمعلوماتوالاتصال	34,9167	36,919	,468	,835
تساهمالبرامجالمثبتةفيإيجادالحلوللمشاكلالتيتواجهالم ؤسسة	35,0119	36,072	,551	,828
تعتمدالمؤسسةعلىتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيتسهيل مهامها	34,8690	36,757	,526	,830
يسمحنظامالعملالالكترونيبالدخولإليهعبرشبكةالانترنـ تخارجالعمل	36,0833	37,895	,281	,856
تقومالمؤسسةبتحديثوتطويرالأجهزةوالمعداتالخاصةبـ تكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتباستمرار	35,5833	35,431	,591	,824
تقبلالعاملونفيالمؤسسةفكرة استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصال	34,7262	35,601	,579	,825
تتوفرالأجهزةوالحواسيبشكلكافيالمؤسسة	35,1548	35,731	,596	,824

```
RELIABILITY
/VARIABLES=m2 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24
س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

écapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	42	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,967	25

	Sig. (bilatérale)	,003	,411	,349	,910	,273	,072	,737		,010	,197	,597
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تقومالمؤسسةبتحديثوتطوير الأجهزةوالمعداتالخاصة بتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتباستمرار	Corrélation de Pearson	,687**	,508**	,255	,332*	,208	,288	,323*	,396**	1	,364*	,474**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,103	,032	,186	,065	,037	,010		,018	,002
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تقبلالعاملونفيالمؤسسةفكرةاستخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصال	Corrélation de Pearson	,676**	,416**	,134	,467**	,337*	,404**	,365*	,203	,364*	1	,447**
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,397	,002	,029	,008	,018	,197	,018		,003
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

تتوفرالأجهزةوالحواسيبيش كلكافةفيالمؤسسة	Corrélation de Pearson	,686**	,534**	,243	,254	,347*	,373*	,480**	,084	,474**	,447**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,120	,104	,024	,015	,001	,597	,002	,003	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

```
RELIABILITY
/VARIABLES=m2 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25
س26 س27 س28 س29 س30 س31
س32 س33 س34
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

chelle : ALL VARIABLES

écapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	42	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,967	25

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
m2	88,6429	294,138	1,000	,964
تقومالمؤسسةبتقديمحاجاتأساسيةللمواطنينعندكلطلب	88,7649	298,875	,579	,967
تلبيالمؤسسةحاجاتجوهريةبصفةدورية	88,7887	296,610	,648	,966
تقدمالمؤسسةخدماتمنتظمةدون انقطاع أو توقف	88,7411	294,120	,657	,966
يحصلجميعأفراد المجتمع علىالخدمةالعموميةبشكلعادل	88,5268	300,174	,554	,967
تؤديالمؤسسةخدماتهالكلمنيطلبهامنالجمهوربشرطتتو فر فيهمشروط الخدمة	88,5744	293,578	,712	,965
استمرارية الخدمةالعموميةمستمرةباستمرار الدولة	88,4792	290,500	,855	,964
تتحملالمؤسسةتوفيرالخدمةوالقيامبهامنحيث أدائها	88,4077	287,225	,850	,964
تقدمالمؤسسةالخدمةالعموميةمععدمالتمييزبينالمواطنين علىأساسالأصلوالمعتقد أواللون أوالانتماءالحزبي	88,4554	287,384	,699	,966
تستطيعالمؤسسةالتكيفوالموائمةمعجميعالأوضاعوالحد الاتلتلبيةحاجات المواطنين	88,5268	294,522	,628	,966
تسهرالمؤسسةدوماعلىتكييفمهامهاوهياكلهامعتطور احتياجاتالمواطنين	88,5506	297,526	,779	,965
تتكيفالمؤسسةدوامامعالتقنياتالحديثةفيالتنظيموالتسيير	88,6220	297,719	,748	,965
تقدمالمؤسسةخدماتهاتجاهالمواطنفيالوقتالمناسب	88,7411	296,069	,786	,965
يسايرتقديمالخدمةفيالمؤسسةتغييرحاجاتالمواطنين	88,7649	298,121	,684	,966
تعملالمؤسسةعلىتكييفمحتوىالخدمةمعالتطورالاجتما عي	88,5506	296,548	,663	,966
توفرالمؤسسةالشروطاللازمةلأداءالخدمةبشكلجيد	88,7173	293,338	,716	,965
تلبيالمؤسسةحاجاتالموظنمهماختلفتالظروف	88,6935	290,877	,814	,965
تسهرالمؤسسةعلىتحسينوعيةالخدمة	88,6458	291,789	,793	,965
تعملالمؤسسةعلىتحسينالعلاقةبينالمواطنوالإدارة	88,5268	293,674	,810	,965
تعملالمؤسسةعلىمجاراةالتطوراتالتكنولوجيةوسرعة نتقالالمعلوماتوالمعطيات	88,5506	289,786	,833	,964
توفرالمؤسسةطرقوأساليبحديثةمناجلتحسينالخدمةالع مومية	88,6220	296,650	,759	,965
تمتلكالمؤسسةأجهزةحاسوبومعداتلتقديمالخدمات إلكترونية	88,7173	297,568	,708	,966
تقومالمؤسسةبتجديدالأجهزةبصفةدورية	89,0030	298,979	,552	,967
تستعملالمؤسسةتقنياتحديثةومتطورةلتحسينالخدمة	88,7887	295,645	,678	,966
تقومالمؤسسةبإحداثتحسيناتعلى مستوىالخدمة	88,6696	292,221	,755	,965

Corrélations

Corrélations

	m2	b1	b2	b3

m2	Corrélation de Pearson	1	,877**	,925**	,939**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42
b1	Corrélation de Pearson	,877**	1	,669**	,703**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42
b2	Corrélation de Pearson	,925**	,669**	1	,887**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42
b3	Corrélation de Pearson	,939**	,703**	,887**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

```
FREQUENCIES VARIABLES=المهنية_التعليمي_الوظيفة_الخبرة_السن_المستوى
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /HISTOGRAM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Temps écoulé	00:00:01,22

Statistiques

		السن	التعليمي_المستوى	الوظيفة	المهنية_الخبرة
N	Valide	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2,50	2,43	2,45	2,50
	Ecart type	,944	1,039	1,017	,707

able de fréquences

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة30 أقلمن	6	14,3	14,3	14,3
	سنة 39 سنةإلى 30 من	16	38,1	38,1	52,4
	سنة 49 سنةإلى 40 من	13	31,0	31,0	83,3
	سنةفمافوق50 من	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

الوظيفة

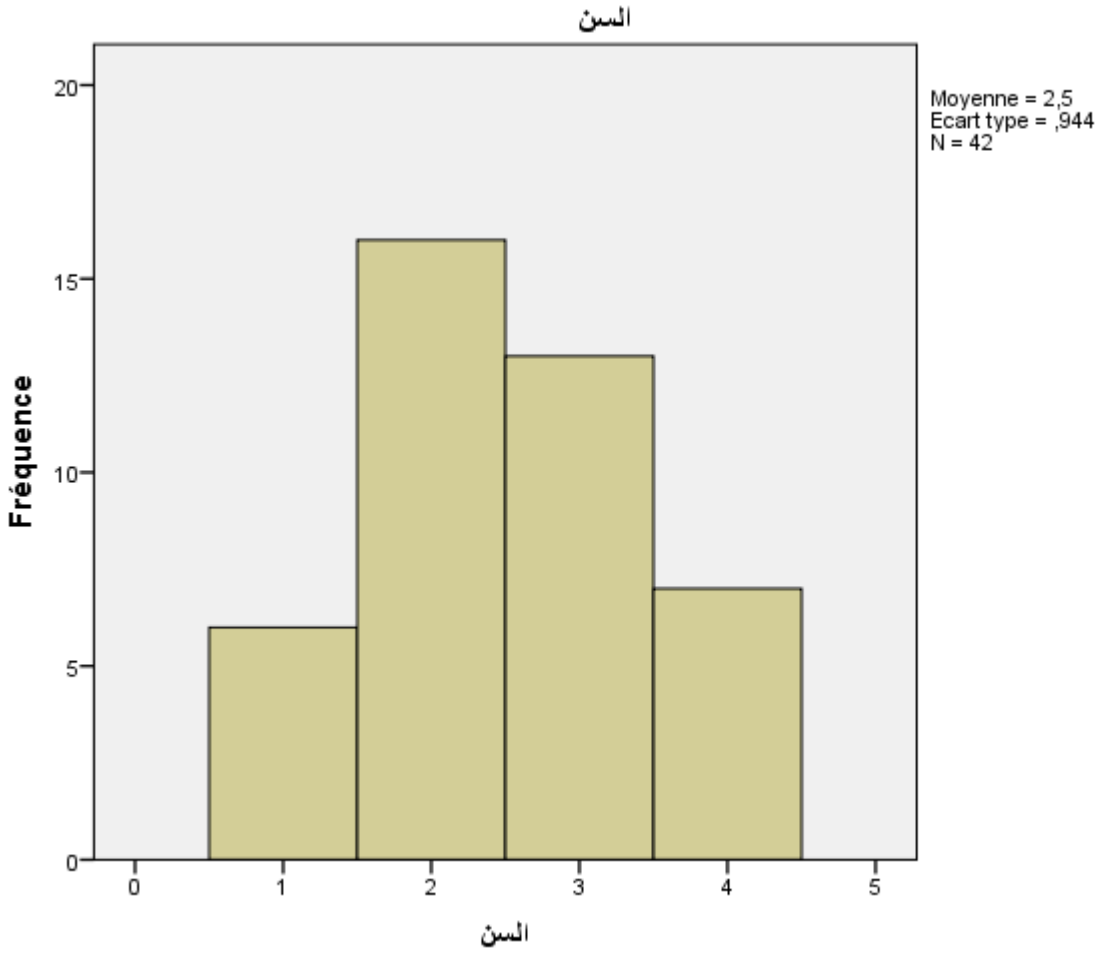
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عونتنفيذ	11	26,2	26,2	26,2
	عونتحكم	6	14,3	14,3	40,5

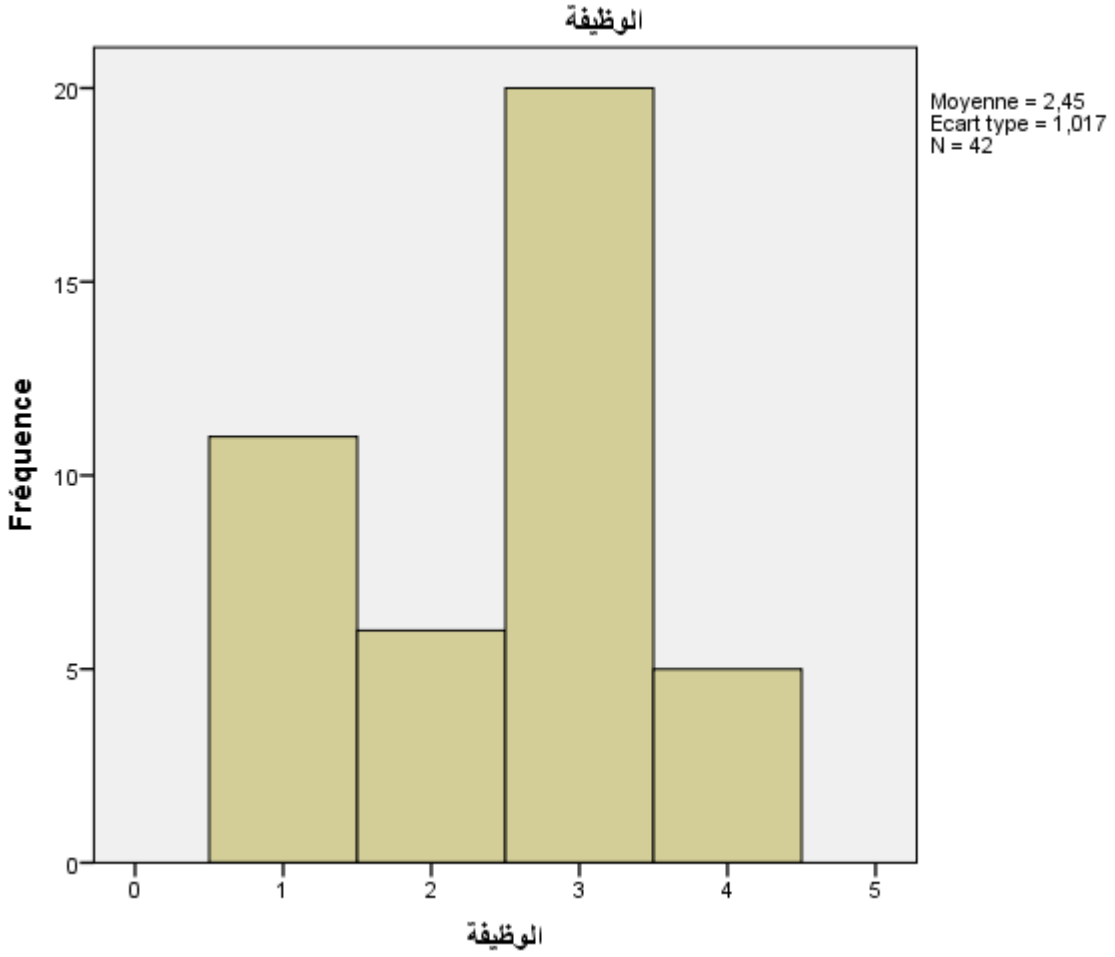
	إطار	20	47,6	47,6	88,1
	إطارسامي	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

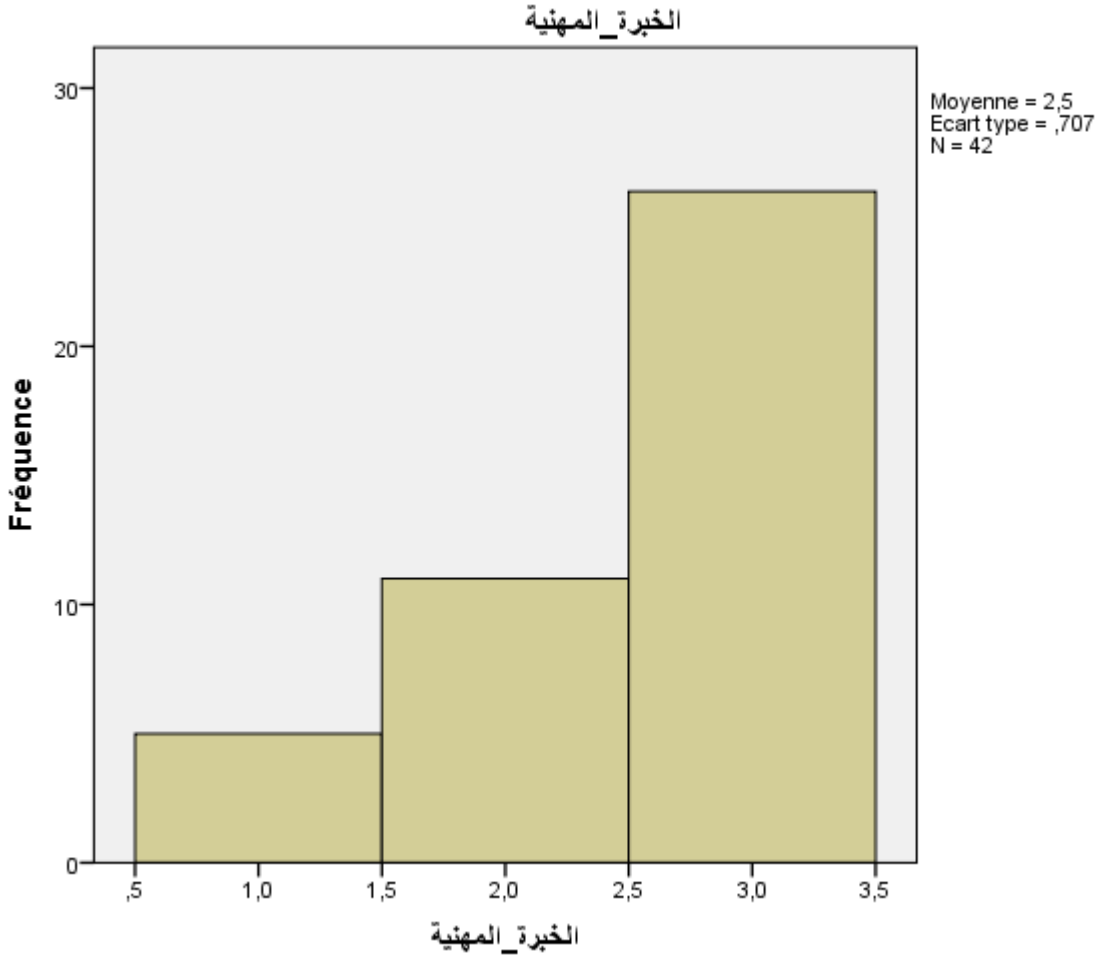
المهنية_الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 05 أقلمن	5	11,9	11,9	11,9
	سنوات 10 إلى 05 من	11	26,2	26,2	38,1
	سنوات 10 أكثرمن	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Histogramme




الوظيفة
Moyenne = 2,45
Ecart type = 1,017
N = 42
Fréquence
20
15
10
5
0
0
1
2
3
4
5
الوظيفة




```
FREQUENCIES VARIABLES=التعليمي_المستوى
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /HISTOGRAM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	18-MAY-2024 13:37:55

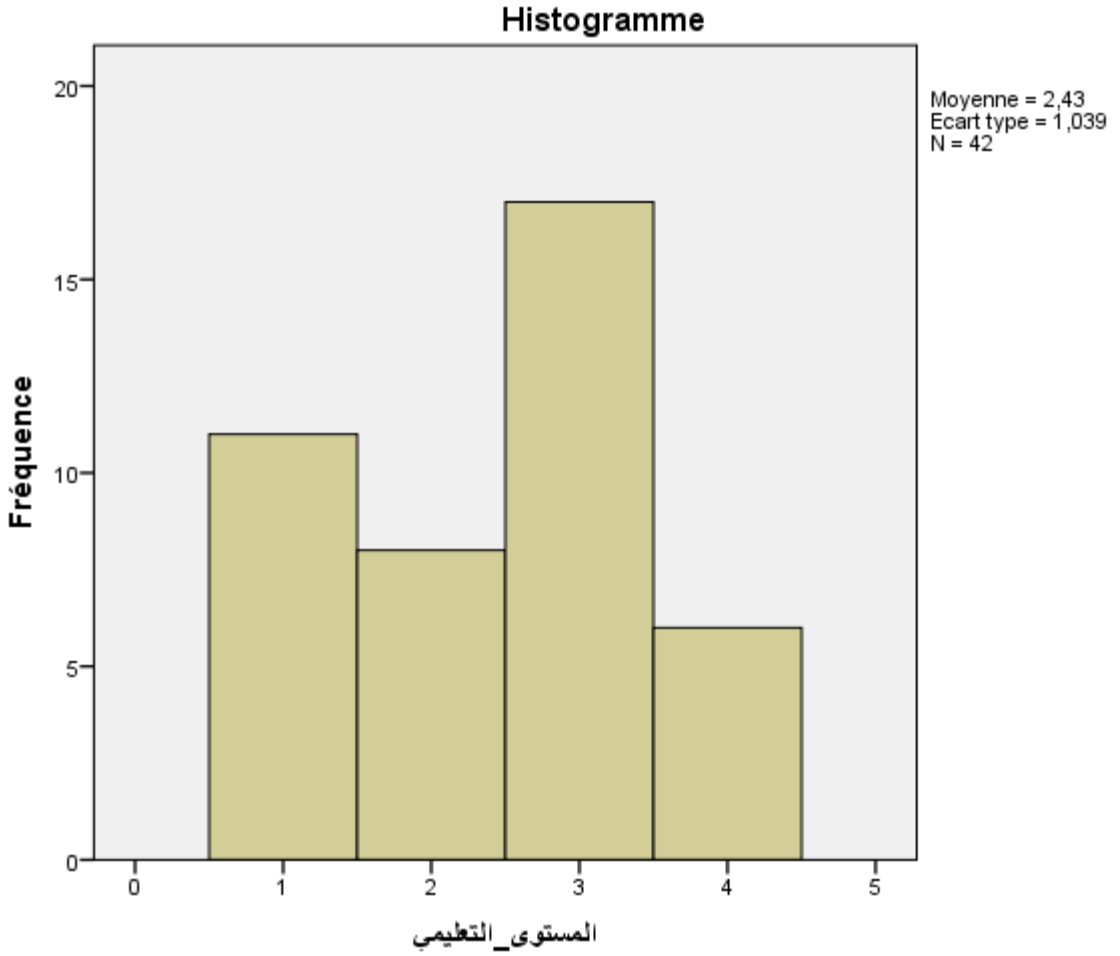
Statistiques

		التعليمي_المستوى
N	Valide	42
	Manquant	0
Moyenne		2,43
Ecart type		1,039

التعليمي_المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	11	26,2	26,2	26,2

ليسانس	8	19,0	19,0	45,2
ماستر	17	40,5	40,5	85,7
دكتوراه	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	




```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT m1
/METHOD=ENTER س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10.
```

Statistiques

		m1	تمتلكالمؤسسةقواعدبياناتملائمةلتقيمالخدماتإلكترونيا	استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصاليمكنمنهتسهيلتبادلالرسائلوالوثائقوالملفاتبسهولةويسرالتعاملبينالموظفين	توفرالولايةطرقوأساليبتقنيةحديثةفيعمليةتنفيذمهامهاالمختلفة	تعملتقنياتالأمنالمعلوماتعلىتخفيضمخاطر استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصال	جالمثبتةفيإيجادالحلتيتواجهالمؤسسة
N	Valide	42	42	42	42	42	
	Manquant	0	0	0	0	0	
	Moyenne	3,5119	3,38	4,05	3,62	3,71	
	Ecart type	,60008	,962	,936	,854	,995	

Régression

able de fréquences

تمتلكالمؤسسةقواعدبياناتملائمةلتقيمالخدماتإلكترونيا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	7	16,7	16,7	21,4
	موافقبدرجةأقل	7	16,7	16,7	38,1
	موافق	25	59,5	59,5	97,6
	موافقبشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصاليمكن منهتسهيلتبادلالرسائلوالوثائقوالملفاتبسهولةويسرالتعاملبينالموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غيرموافق	2	4,8	4,8	7,1
	موافقبدرجةأقل	5	11,9	11,9	19,0
	موافق	20	47,6	47,6	66,7
	موافقبشدة	14	33,3	33,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

توفرالولايةطرقوأساليبتقنيةحديثةفيعمليةتنفيذمهامهاالمختلفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	1	2,4	2,4	7,1
	موافقبدرجةأقل	11	26,2	26,2	33,3

	موافق	25	59,5	59,5	92,9
	موافقبشدة	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تعملتقنياتالأمنالمعلومات علىتخفيضمخاطر استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	3	7,1	7,1	7,1
	غيرموافق	1	2,4	2,4	9,5
	موافقبدرجةأقل	7	16,7	16,7	26,2
	موافق	25	59,5	59,5	85,7
	موافقبشدة	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تساهمالبرامجالمثبتةفيإيجادالحلوللمشاكلالتيتواجهالمؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	3	7,1	7,1	7,1
	غيرموافق	1	2,4	2,4	9,5
	موافقبدرجةأقل	10	23,8	23,8	33,3
	موافق	23	54,8	54,8	88,1
	موافقبشدة	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تعتمدالمؤسسةعلىتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيتسهيلمهامها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	1	2,4	2,4	7,1
	موافقبدرجةأقل	9	21,4	21,4	28,6
	موافق	23	54,8	54,8	83,3
	موافقبشدة	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

يسمحنظامالعملالالكترونيالدخولإليهعبرشبكةالانترنتخارجالعمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	12	28,6	28,6	28,6
	غيرموافق	8	19,0	19,0	47,6
	موافقبدرجةأقل	9	21,4	21,4	69,0
	موافق	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تقومالمؤسسةبتحديثوتطويرالأجهزةوالمعداتالخاصةبتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتباستمرار

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	4	9,5	9,5	9,5
	غيرموافق	7	16,7	16,7	26,2
	موافقبدرجةأقل	15	35,7	35,7	61,9
	موافق	15	35,7	35,7	97,6
	موافقبشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تقبلالعاملونفيالمؤسسةفكرة استخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	2	4,8	4,8	9,5
	موافقبدرجةأقل	5	11,9	11,9	21,4
	موافق	22	52,4	52,4	73,8
	موافقبشدة	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تتوفرالأجهزةوالحواسيببشكلكافيفيالمؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	4	9,5	9,5	14,3
	موافقبدرجةأقل	12	28,6	28,6	42,9
	موافق	20	47,6	47,6	90,5
	موافقبشدة	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Table de fréquences

3

تسهرالمؤسسةعلىتحسيننوعيةالخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غيرموافق	5	11,9	11,9	14,3
	موافقبدرجةأقل	7	16,7	16,7	31,0
	موافق	22	52,4	52,4	83,3
	موافقبشدة	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تعملالمؤسسةعلىتحسينالعلاقةبينالمواطنوالإدارة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غيرموافق	3	7,1	7,1	9,5
	موافقبدرجةأقل	6	14,3	14,3	23,8
	موافق	25	59,5	59,5	83,3
	موافقبشدة	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تعملالمؤسسةعلىمجاراةالتطوراتالتكنولوجيةوسرعة انتقالالمعلوماتوالمعطيات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	2	4,8	4,8	9,5
	موافقبدرجةأقل	8	19,0	19,0	28,6
	موافق	21	50,0	50,0	78,6
	موافقبشدة	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

توفرالمؤسسةطرقوأساليبحديثةمناجلتحسينالخدمةالعمومية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق	5	11,9	11,9	11,9
	موافقبدرجةأقل	7	16,7	16,7	28,6
	موافق	25	59,5	59,5	88,1
	موافقبشدة	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تمتلكالمؤسسةأجهزةحاسوبومعداتلتقديمالخدمات إلكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غيرموافق	3	7,1	7,1	9,5
	موافقبدرجةأقل	11	26,2	26,2	35,7
	موافق	23	54,8	54,8	90,5
	موافقبشدة	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تقومالمؤسسةبتجديدالأجهزةبصفةدورية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غيرموافق	9	21,4	21,4	23,8
	موافقبدرجةأقل	11	26,2	26,2	50,0
	موافق	17	40,5	40,5	90,5

	موافقبشدة	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تستعملالمؤسسةتقنياتحديثةومتطورةلتحسينالخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غيرموافق	5	11,9	11,9	14,3
	موافقبدرجةأقل	12	28,6	28,6	42,9
	موافق	18	42,9	42,9	85,7
	موافقبشدة	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

تقومالمؤسسةبإحداثتحسيناتعلىمستوىالخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافقبشدة	2	4,8	4,8	4,8
	غيرموافق	2	4,8	4,8	9,5
	موافقبدرجة أقل	12	28,6	28,6	38,1
	موافق	18	42,9	42,9	81,0
	موافقبشدة	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	