



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-



UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID- El-Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion**

السنة الجامعية: 2023 / 2022

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم التسيير.

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

تخصص: إدارة استراتيجية

تحت إشراف الدكتور:

لوني سي محمد

من اعداد الطلبة:

• بن عمار كينة

• جفجفغ وهيبه

الجامعة	الرتبة	الأستاذ
-جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	رئيسا	د. مقراني عبد الهادي
-جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	مناقش	د. حدادة فريد
-جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	مشرفا	د. محمد. لوني سي

السنة الجامعية 2023-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## ملخص

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية عنابة

من اعداد الطالبتين: بن عمار لينة + جفجغ وهيبية

تحت اشراف: د. لونيسي محمد

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في أجهزة الحاسوب، قواعد البيانات، شبكات الاتصال على الخدمة العمومية، وقد أجريت دراسة ميدانية على مستوى مديرية الضرائب لولاية عنابة.

وفي سبيل تحقيق هدف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع عن طريق السرد والتحليل كما تم هيكلة وتوزيع استمارة على أفراد العينة المكونة من 38 عامل في المؤسسة محل الدراسة، تمت معالجة البيانات باستخدام أساليب احصائية مناسبة، والمتمثلة في برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد أظهرت النتائج على وجود علاقة تربط تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الخدمات العمومية.

## Résumé

Cette étude visait à identifier l'impact de l'application des dimensions des technologies de l'information représentées dans les ordinateurs, les bases de données et les réseaux de communication sur le service public. Le niveau de la direction des impôts de l'Etat d'Annaba.

Afin d'atteindre l'objectif de l'étude, l'approche analytique, qui est basée sur une étude, ont été adoptées le phénomène tel qu'il existe dans la réalité à travers la narration et l'analyse. Un questionnaire a été structuré et distribué aux membres de l'échantillon composé de 38 travailleurs de l'institution à l'étude. Les données ont été traitées à l'aide de méthodes statistiques appropriées, représentées par le paquet statistique pour les sciences sociales Programme SPSS. Les résultats ont montré l'existence d'une relation liant l'informatique au service public.

**Mots-clés** : technologies l'information, services publics

## -إهداء-

أهدي عملي هذا إلى من قال فيهما الله سبحانه وتعالى «واخفض لهما جناح

الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا»

إلى أمي الغالية نبع الحنان والعطاء حفظها الله ورعاها وأمدّها بطول العمر

والصحة.

إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى زوجي رفيق ربي الذي أمدني بالقوة والصبر.

إلى من أرى في عيونهم الأمل أبنائي الأعمام (أنيس، دعاء، سيف الإسلام، فرح)

حفظهم الله وسدد خطاهم إلى ما فيه الصلاح والفلاح.

إلى أختي توأم روحي "نبيلة" سندي ومشجعتي حفظها الله وعائلتها ضياءً وذكرياء.

إلى أخواني "حمزة" و "علي" وعائلاتهم حفظهما الله.

إلى كل من ساعدني في مساري الجامعي زميلاتي وزملائي في العمل بمتوسطة

فوغالي عمار.

إلى عائلة جفجغ وجبلي دون استثناء.

**جفجغ وهيبة**

## -إهداء-

لله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة فالحمد لله، لم تكن الرحلة قصيرة، ولم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفورا بالتسهيلات لكني فعلتها.

إلى نفسي المثابرة الطموحة

إلى تلك الإنسانية العظيمة التي طالما تمننت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا  
وساندتني طوال مسيرتي أُمِّي الغالية "كريمة" أطال الله عمرها

إلى سندي الثابت الذي علمني بأن الحياة عقبات كلما اجتزتها كلما خطوت  
خطوة إلى النجاح. إلى جسر المحبة والعطاء والصدق والوفاء إخواني الغاليين)  
غفران، بحورة، لقمان، حسين).

إلى الذين أمدوني دائما بالقوة وكانوا موضع الاتكاء في كل عثرتي، خالاتي  
الغاليات.

إلى أغلى وأعز وأطيب وأحن شخص قابلته في مشواري الدراسي من علمتني أن  
الصعب سهل إذا أردناه سهلا أستاذتي في الثانوي كانت الأخت والصديقة  
قواسمية هاجر.

إلى من كان داعما لي في الأوقات الصعبة.

إلى أستاذتي المشرف الذي لم ييخل علينا بشيء الدكتور "محمد"

أهدي إليكم جميعا ثوب هذا الجهد والبحث.

بن عمار لينة

## -شكر وعرافان-

قال الله سبحانه وتعالى (( إن تشكرتم لأزيدنكم ))

الشكر لله عز وجل وفقنا لهذا العمل ولم نكن لنوفق لو لم يوفقنا والحمد لله الذي ميزنا عن جميع خلقه بالعقل إلا وهو المشكاة التي تنير الذنوب.

إلى الأستاذ الفاضل الدكتور "محمد لونيبي" الذي قبل الإشراف على هذه المذكرة والذي لم ييخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة وحسن معاملته إلى غاية انجاز هذا العمل له منا كل الكلمات والعبارات التي تعبر عن الشكر والعرافان والاحترام، فأدامك الله نورا للعلم، وجزيل الشكر إلى أساتذتي في قسم علوم التسيير في جامعة الشاذلي بن جديد.

إلى كل الأساتذة الذين درسنا على أيديهم من الطور الابتدائي إلى الجامعي.  
إلى كل فتيل وهاج أنار دربنا بالعلم ولو كان بحرف وبدد عن أبصارنا سراب الجهل.

إلى كل شخص من قريب أو من بعيد كان موسوعتنا ومرجعنا في هذه الحياة.

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
و	نموذج الدراسة	(01)
23	تدفق معلومات التجارة الالكترونية	(02)
25	تكامل معلومات تخطيط موارد المشروع بين أجزاء المنظمة	(03)
27	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	(04)
30	نموذج تقييم تكنولوجيا المعلومات	(05)
41	الخدمة العمومية كنظام	(06)
61	نماذج تمويل الخدمات العمومية	(07)
68	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية عنابة	(08)
74	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(09)
75	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(10)
75	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(11)
76	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	(12)
77	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	(13)

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7	مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	(01)
72	معامل alpha cronbach	(02)
73	التكرارات والنسب المؤوية المتعلقة بمتغيرات عينة الدراسة	(03)
78	درجة أهمية المقياس	(04)
78	وصف وتشخيص فقرات محور تكنولوجيا المعلومات	(05)
80	وصف وتشخيص فقرات محور الخدمة العمومية	(06)
82	فئات مقياس معامل الارتباط بيرسون ودالاتها	(07)
82	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	(08)
83	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	(09)
84	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	(10)
85	اختبار الفرضية الرئيسية	(11)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
97	إستبانة الدراسة	(01)
102	قياس ثبات الإستبانة (Alpha cronpach)	(02)
105	تحليل نتائج المحاور	(03)
108	الخصائص الديمغرافية	(04)
120	اختبار بيرسون (pearson)	(05)
123	اختبار التباين الأحادي (Anova)	(06)
128	قائمة الأساتذة المحكمين	(07)
130	استمارة الدراسة	(08)

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	ملخص
II	Résumé
III	إهداء
V	شكر وعرهان
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الملاحق
IX	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
أ	إشكالية الدراسة
ب	الأسئلة الفرعية
ب	فرضيات الدراسة
ج	أسباب اختيار الموضوع
ج	أهمية الدراسة
د	أهداف الدراسة
د	المنهج المستخدم
هـ	حدود الدراسة
و	متغيرات ونموذج الدراسة
ز	الدراسات السابقة
ك	تموقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات</b>	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
2	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها
5	المطلب الثاني: نشأة تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها
8	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات IX

9	المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات
11	المبحث الثاني: العناصر الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الأول: أنواع تكنولوجيا المعلومات
19	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
21	المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
26	المطلب الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
28	المبحث الثالث: أساسيات تكنولوجيا المعلومات
28	المطلب الأول: العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات
30	المطلب الثاني: نموذج تقييم تكنولوجيا المعلومات
32	المطلب الثالث: متطلبات نجاح تكنولوجيا المعلومات
34	المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات
36	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمة العمومية</b>	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: مدخل للخدمة العمومية
39	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية وأهميتها
42	المطلب الثاني: مميزات الخدمة العمومية
43	المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية
45	المطلب الرابع: عناصر الخدمة العمومية
46	المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية للخدمة العمومية
46	المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية
48	المطلب الثاني: أبعاد الخدمة العمومية
49	المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية
50	المطلب الرابع: أنظمة الخدمة العمومية
54	المبحث الثالث: طبيعة الخدمة العمومية
54	المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية
56	المطلب الثاني: مقاربات الخدمة العمومية
58	المطلب الثالث: طرق تسيير وتمويل الخدمة العمومية
61	المطلب الرابع: مشكلات الخدمة العمومية

63	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة واختبار الفرضيات</b>	
65	تمهيد
66	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
66	المطلب الأول: مفهوم مديرية الضرائب لولاية عنابة
66	المطلب الثاني: مهام مديرية الضرائب
68	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب
69	المبحث الثاني: الدراسة المنهجية للمبحث
69	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
69	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة لجمع البيانات
71	المطلب الثالث: قياس ثبات الاستبانة
73	المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية
74	المطلب الأول: وصف وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
78	المطلب الثاني: تحليل مستوى تطبيق محاور الدراسة
82	المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
87	خلاصة الفصل
89	خاتمة عامة
92	قائمة المراجع
97	الملاحق

# مقدمة

### مقدمة:

يتسم عصرنا الحالي بالتطورات العلمية التكنولوجية الهائلة في مختلف ميادين الحياة ومن بين التطورات التي شهدتها العالم والتي ميزت المنظمات بالتغيير والانفتاح هو ما يسمى اليوم بتكنولوجيا المعلومات التي غيرت من بيئة المنظمات.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات اليوم من المفاهيم الواسعة الانتشار وفي كل المجالات تقريبا، كما تعتبر صناعة تكنولوجيا المعلومات من أكثر الصناعات في عصرنا هذا، فبعد الحرب العالمية الثانية تحولت الاقتصاديات العالمية من الاعتماد على الصناعات التقليدية إلى صناعة الحواسيب ووسائل الاتصال والاعلام التي تمثل في مجموعها ما يطلق عليه " تكنولوجيا المعلومات " حيث أصبحت اليوم تحتل مكانة رائدة في بيئة الأعمال المعاصرة وتعتبر جزءا أساسيا من منظمات الأعمال، حيث أن المؤسسات التي تحقق نجاحات ملحوظة هي تلك التي تعبر وبدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات.

ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات، وتزويد الادارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لانجاز أعمالهم، وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب، إذ تشكل تكنولوجيا المعلومات ركنا حيويا في انتاج المنتجات وتقديم الخدمات وقد أصبحت من أهم المحركات الأساسية للإنتاج والنمو في كثير من بلدان العالم؛ فالعمل على تطويرها يساعد على زيادة الإنتاجية في معظم المجالات. ولقد برز الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات لأجل حسن سير الخدمات العمومية وذلك من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنتها، ويمكننا القول هنا أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر حقيقة في تقديم الخدمات إذ تحقق الاستخدام الأمثل لتقديم الخدمة بسرعة عالية ودقة متناهية.

ومن خلال ما سبق سيتم محاولة معرفة ماهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات العمومية من خلال دراسة عينة من عمال مديرية الضرائب لولاية عنابة من خلال طرح الإشكالية التالية:

### إشكالية الدراسة:

- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمات العمومية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟ وما الايجابيات التي قد تنجم عن استخدامها؟
  - ما مستوى توفر أبعاد تكنولوجيا المعلومات حسب اتجاهات أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة؟
  - ما هي متطلبات تكنولوجيا المعلومات ؟
- وبناء على هذه الأسئلة يمكن تصور فرضيات الدراسة كما يلي:

فرضيات الدراسة

- تتمثل أبعاد تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال.
- أما الخدمات فتتمثل أبعادها في خدمة الجوهر، الخدمات الإضافية، جودة الخدمة.

الفرضية الرئيسية

لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية.

الفرضيات الفرعية

- الفرضية الأولى: تلعب أجهزة الحاسوب دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05؛
- الفرضية الثانية: هناك دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05؛
- الفرضية الثالثة: لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

## أسباب اختيار الموضوع

لأي باحث في أي مجال أسباب تدفعه وراء اختيار موضوع معين دون غيره من المواضيع ومنها:

### أسباب موضوعية:

- الرغبة في تكملة ما توصل إليه الباحثين في موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات العمومية وإضافة قيمة مضافة للمعرفة فهناك عدة دراسات تعرضت لموضوع تكنولوجيا المعلومات بربطه مع متغير آخر وكذلك دراسة الخدمة العمومية من جانب آخر.
- محاولة إسقاط المعارف النظرية على أرض الواقع على إحدى المؤسسات الجزائرية في القطاع العام.
- معرفة المنظمات الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات ومدى علاقتها بتحسين الخدمة العمومية.

### أسباب شخصية:

- الميول الشخصي للإطلاع على حيثيات تكنولوجيا المعلومات وواقعها.
- اكتشاف معلومات جديدة تفيد المؤسسة.

### أهمية الدراسة:

يكتسب البحث أهميته من كونه يوضح مصطلح معاصر هو تكنولوجيا المعلومات ودورها في - تحسين الخدمات العمومية بحيث يؤثر بشكل إيجابي على المنظمات التي هي اليوم بأمس الحاجة لمعرفة مستويات تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات العمومية.

- تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة لدراسات تكنولوجيا المعلومات، وكذلك الخدمات العمومية والعلاقة بينهما وذلك من خلال دراسة حالة مديرية الضرائب.
- العمل على البحث في قدرة تكنولوجيا المعلومات على تشكيل كفاءات أكثر ديناميكية وحيوية.
- تفيد هذه الدراسة في تقديم بعض المقترحات للمهتمين بالقطاع المعني من شأنها الإسهام في تحسين خدماتهم المقدمة.
- مساعدة المسؤولين في كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتفعيلها في تحسين الخدمات.

## أهداف الدراسة

يمكن صياغة أهداف الدراسة وفقا للنتائج التي نسعى لتحقيقها سواء على المستوى النظري أو الميداني كما يلي:

- الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار الفرضيات لإثبات صحتها من عدمها.
- التعرف على مستوى تقديم الخدمة العمومية في ظل تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- الكشف على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.
- الكشف على أثر واتجاه العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات العمومية.

## المنهج المستخدم

إن معرفة المنهج المتبع في أي دراسة أمر بالغ الأهمية حتى نكون على اقتناع بالنتائج المتحصل عليها ومدى مطابقتها للواقع المدرس فهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمنهج الذي يتبعه الباحث، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدامه لجمع المادة العلمية اللازمة للتعرف على الجوانب النظرية للموضوع، ولاستخلاص العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب -عنابة- بالاعتماد على البيانات المقدمة والدلالات الإحصائية وذلك بتحليلها وتفسيرها واستنباط النتائج اللازمة منها، ونفصله كما يلي:

## المنهج الوصفي:

نهدف من خلال هذه الدراسة وبالاستعانة بالمنهج الوصفي إلى وصف ظاهرة التغيير التنظيمي في مديرية الضرائب والكشف على مختلف أبعاده ووصف ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

فالمنهج الوصفي هو: الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الاجتماعي وتساهم في تحليل الظواهر.

وكما أنه يهدف إلى وصف خصائص وأبعاد ظاهرة معينة تحديدا كميا وكيفيا.

ويرى هوبتي أن المنهج الوصفي يقوم على البحث في الظواهر والوقائع والحقائق الحالية المرتبطة بمجموعة من الأوضاع والأحداث والأفراد، كما يرى أن بإمكان الباحث من خلال المنهج الوصفي الاستعانة بالإحصاء، كما بإمكانه الاكتفاء بعملية السرد اللفظي في إجراء دراسته.

ومن خلال البحث الميداني تم جمع المعلومات الخاصة بالدراسة كمرحلة أولى، ومنتقل إلى المرحلة الثانية التي نقوم بتحليل وتفسير تلك الإجابات والبيانات وذلك باعتمادنا على طرق التحليل الكمي وباستعمال الجداول التي تأخذ فيها المعطيات صفة رقمية، بعدها نقوم بالتحليل النوعي الذي يلم على التفسير والتأويل كلما كان ذلك ممكناً بالإلمام بكافة المعلومات المتوفرة لدينا سواء من خلال المقابلات التي أجريناها مع الإطارات إضافة إلى المعلومات التي تحويها الدراسات والنظريات المذكورة في فصل سابق، وبذلك نستطيع ضبط العوامل.

### حدود الدراسة

لحدود الدراسة أهمية بالغة في تحديد الأطر المكانية والزمنية للبحث، فهي تحدد بدقة فترة الدراسة، مكانها الجغرافي والموضوعي وتتمثل حدود دراستنا في الآتي:

### الحدود الموضوعية للدراسة

تمثلت الحدود الموضوعية للدراسة في الكشف عن أثر تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال) على تحسين الخدمات بأبعادها المتمثلة في (خدمة الجوهر، الخدمات التكميلية، جودة الخدمة) بمديرية الضرائب لولاية عنابة.

### الحدود الزمنية للدراسة

انطلقت الدراسة الميدانية من شهر مارس إلى غاية شهر ماي 2023.

الحدود البشرية للدراسة تقوم هذه الدراسة على تشخيص مدى انتهاج مديرية الضرائب لولاية عنابة لتكنولوجيا المعلومات وما هي علاقة هذه الأخيرة بتحسين الخدمة العمومية من قبل العاملين ويتم ذلك من خلال أخذ وجهة نظر الإطارات ( السامية والعادية) من خلال الإجابة على محاور الاستبيان.

## متغيرات ونموذج الدراسة

## المتغير المستقل:

تكنولوجيا المعلومات والذي يتضمن ثلاثة أبعاد وهي: أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال.

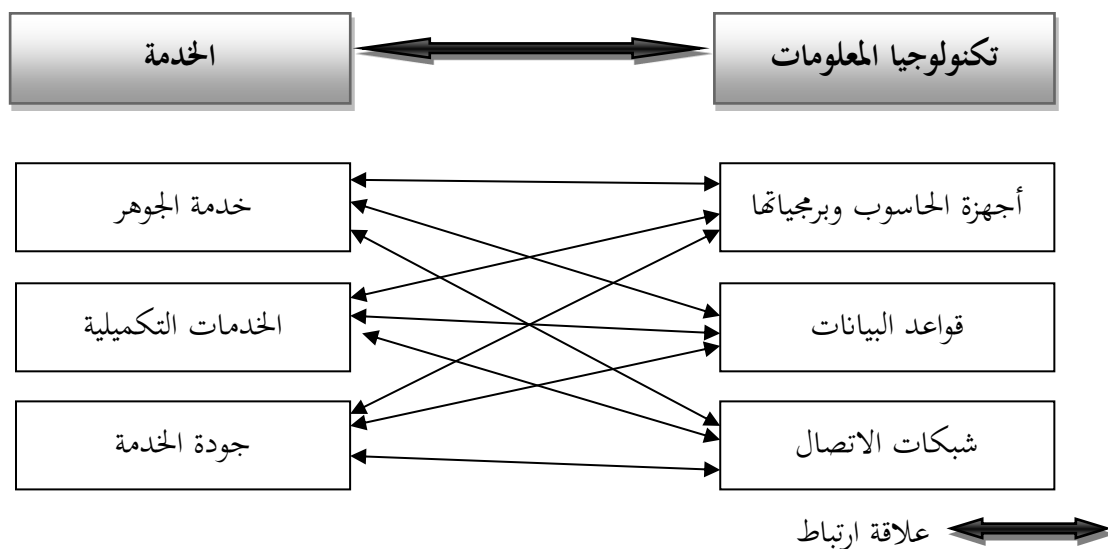
## المتغير التابع:

الخدمة العمومية والتي تشمل: خدمة الجوهر، الخدمات التكميلية، جودة الخدمة.

## نموذج الدراسة

من خلال هذا النموذج يتم معرفة طبيعة علاقة الارتباط بين متغير مستقل (أبعاد تكنولوجيا المعلومات) ومتغير تابع (أبعاد الخدمات).

## الشكل (01): يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

## الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع تكنولوجيا المعلومات والخدمات العمومية وتناولته من زوايا مختلفة وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية، وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها.

هنا وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة وحسب كونها دراسات عربية أو أجنبية إلى أربعة تصنيفات هي: الدراسات العربية التي تناولت محور تكنولوجيا المعلومات، و الدراسات الأجنبية التي تناولت محور تكنولوجيا المعلومات، ثم الدراسات العربية التي تناولت محور الخدمات العمومية، و الدراسات الأجنبية التي تناولت محور الخدمات العمومية، وفي ما يلي يتم عرض لهذه الدراسات.

### أولاً: الدراسات المتعلقة بمتغير تكنولوجيا المعلومات

#### 1. الدراسات العربية:

— دراسة رابح برباخ "2019" بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة"، مجلة الإبداع الرياضي، هدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وآليات تنفيذ إجراءات العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، تكمن تكتسب الدراسة أهمية من خلال تناولها لموضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، وهذا ما يعطي للطاقم البيداغوجي في معاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية فرصة اكتشاف العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إجراء العمل ويمكن إن تنفيذ نتائج الدراسة الجهات المسؤولة عن معاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بواجباتهم ومهام إدارية بيداغوجية تشغلهم عن الدور الأساسي لهم، تمثلت عينتها في 121 استاذ، استخدمت الاستبيان لجمع البيانات، وفق المنهج الوصفي التحليلي وتم اللجوء في تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق برنامج SPSS، وكان من أبرز نتائجها:

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إجراء العمل في معاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة حيث بلغ معامل الارتباط 0.888 وهو دال عند مستوى 0.05؛

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة حيث بلغ معامل الارتباط الكلي 0.869 وهو دال عند 0.05<sup>1</sup>.

— دراسة سعيد جاد 2004، بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الأعمال الإدارية دراسة حالة جهاز تنظيم شؤون السودانيين العاملين بالخارج للفترة 2000-2003، وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تكنولوجيا المعلومات وما تحدثه من أثر في أداء الأعمال الإدارية من وجهة نظر العاملين في جهاز تنظيم شؤون السودانيين العاملين في الخارج والذي يمثل مجتمع الدراسة، حيث تمثلت عينة الدراسة بمجموعة من الموظفين العاملين في هذا الجهاز وأعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تكنولوجيا المعلومات، واعتمد على المقابلات الشخصية وتوزيع الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إنتاجية بصورة أفضل في أداء الأعمال الإدارية؛
- استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تخفيض تكلفة الأعمال الإدارية<sup>2</sup>.

— دراسة عمار محمد زهير تيناوي "2018-2019"، بعنوان " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال"، مذكرة ماجستير، هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال، دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الاعتمادية أو المصدقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال، دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد التعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة خدمات شركات الاتصالات والحصول على المعلومات اللازمة لتحسين الأداء وتعزيز الوعي المعرفي والعلمي في تكنولوجيا المعلومات، أهمية شركات الاتصالات محل الدراسة ودورها الاقتصادي

<sup>1</sup> رايح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، مجلة الابداع الرياضي، المجلد رقم 01، العدد 01، جوان 2019.

<sup>2</sup> سعيد جاد، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الأعمال الإدارية، دراسة حالة جهاز شؤون السودانيين العاملين بالخارج للفترة 2000-2003، رسالة ماجستير، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة السودان، 2003-2004.

والاجتماعي المهم في المجتمع من خلال تشغيل عدد كبير من العاملين وتقديم خدماتها لمعظم أفراد المجتمع السوري يتكون مجتمع الدراسة من 1500 موظف بشركات الاتصال . وكان من أبرز نتائجها:

- إن كافة قيم ألفا كرومباخ لجميع متغيرات الدراسة أعلى من 0.70 مما يعني أن كل مقاييس الدراسة تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها في شركات الاتصالات في محافظة دمشق؛
- وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات<sup>3</sup>.

## 2. الدراسات الأجنبية:

\_\_ دراسة 2000 gupta and gupta وهي بعنوان "the Impact of information Technology in the public Administration" وهي " الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى استخدام الحواسيب في المكاتب الحكومية الهندية على مستوى الدارة المحلية ومستوى الولاية ومستوى الحكومة المركزية، واقترح أن الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا لتقديم خدمات ذات نوعية متميزة، وكذلك مناقشة إجراءات يمكن استخدامها للتغلب على بعض الأفكار المغلوطة لاستخدام الحاسوب، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في جميع المستويات الإدارية بشكل واسع وثابت؛
- هناك دور هام وضروري جدا للحكومة لإنجاح تكنولوجيا المعلومات ؛
- أن التركيز يجب أن ينصب على التدريب التطبيقي العملي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وليس على تعدين تكنولوجيا المعلومات<sup>4</sup>.

\_\_ دراسة 2001 akbaba Altun بعنوان "Elemeny ary school principals attitude tow Ards Technology And Their Computer Experience" ومن أهداف هذه الدراسة توجه مديري المدارس نحو التكنولوجيا وخبرتهم في استخدام الحاسوب، تتكون عينة الدراسة من 124 مديرا ومديرة، لجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وقد ظهرت عدة نتائج للدراسة منها :

<sup>3</sup> عمار محمد زهير تيناوي، دوراستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير، تخصص ادارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2018-201.

<sup>4</sup> Stone and robert ، the impact of compute ، is use on marketing operation، s journal of ، 2000. ، Issue 2،marketing theory &practice vol 10

● مديري المدارس لديهم توجه ايجابي نحو التكنولوجيا ولكنهم لا يزالوا مترددين في الاستفادة منها في أعمالهم اليومية ؛

● وأن جميع المدارس كانت مزودة بالحاسوب، وانه لا توجد علاقة إحصائية بين توجه مديري المدارس نحو التكنولوجيا وخبرتهم في استخدام الحاسوب<sup>5</sup>.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بمتغير الخدمة العمومية

### 1. الدراسات العربية:

— دراسة طلاش فريد، أبحري عبد النور 2018-2019، بعنوان أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019، دراسة حالة، مذكرة ماستير، تكمن أهمية الموضوع باعتباره من الأساسيات التي تساهم في تحقيق تنمية المجتمعات ولقد حظي هذا الموضوع إلى العديد من الدراسات من طرف باحثين ومفكرين الذين أعطوا لها قيمة ووزن كبير في الوصول إلى الاستقلالية والرفاهية الاجتماعية، كما هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات العمومية المقدمة، التعرف على أهم العراقيل التي تمر بها الخدمة العمومية في الجزائر، التعرف على أهم القوانين التي تحكم الخدمات العمومية، تمثلت عينتها في 75 موظف في بلدية تيزي وزو لدراسة مصلحة الحالة المدنية، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات، وفق المنهج الوصفي التحليلي وتم اللجوء في تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق برنامج SPSS وكان من أبرز نتائجها:

- إن مختلف مشاكل الخدمة يعود سببها إلى ضعف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- الضغوطات التي تعاني منها الإدارة من طرف المواطن، زاد من مشاكل الإدارة ؛
- التكاليف الباهظة للمعدات والوسائل التقنية وهذا ما يزيد من مشاكل الإدارة<sup>6</sup>.

— دراسة كريمة لعرايبي 2019 "تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي"، مجلة آفاق علمية، تكمن أهمية الدراسة في سعي الدولة الحديثة إلى بلوغ رهان مزدوج يتمثل في ضمان خدمة عمومية ذات جودة لمواطنيها والاقتصاد في نفقاتها العمومية ولان ميزانيات الدول غير قادرة على تلبية المطالب المتزايدة للمواطنين، من أهداف الدراسة إبراز العلاقة بين جودة الخدمة العمومية وتحقيق الرضا المجتمعي، تسليط الضوء

<sup>5</sup> Elemany ary school principals attitude tow Ards Technology And Their ،Akbab Altun 2001.abant lzzet bysal university turkey.Computer Experience

<sup>6</sup> طلاش فريد، أبحري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019-دراسة حالة بلدية تيزي وزو-، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص ادارة موارد بشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري -تيزي وزو-، 2018، 2019.

على مختلف الإصلاحات المعتمدة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، تقديم اقتراحات لتفعيل التسيير العمومي الجزائري، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة :

- لتغيير الثقافة الإدارية التقليدية لدى المسيرين العموميين الجزائريين، لا بد من التركيز على مقارنة الجودة بدءاً من تحسين طرق استقبال المواطن إلى غاية تقديم الخدمات التي يطلبها وبالنوعية التي تليق بدافعي الضرائب ؛
- لترشيد الإنفاق العمومي لا بد من تفعيل مدخل الرقابة والمحاسبة، وتجسيد الموازنة المفتوحة لضمان شفافية توزيع المخصصات المالية وتسييرها<sup>7</sup>.

## 2. الدراسات الأجنبية:

— دراسة لجلط فؤاد، ذبيح حاتم 2017، بعنوان *Iles nouvelles modalités de gestion du service public en Algérie (défis&perspectives)* وهي الأساليب الجديدة لإدارة الخدمة العامة في الجزائر (التحديات & وجهات النظر)، التي هدفت إلى تحقيق الحد الأقصى الاجتماعي، تنظيم العلاقات الاجتماعية من خلال فرض السلوكيات المحددة التي تكلف احترامها، إنتاج خدمات ملموسة تهدف إلى تلبية الاحتياجات الجماعية للمجتمع، قد تم إجراء الدراسة في جامعة محمد بوضياف المسيلة سنة 2017، وتم اقتراح التوصيات التالية:

- إدخال الإدارة المفوضة للخدمات العامة في معظم القوانين التي تحكم الخدمات العامة بشكل عام والخدمات العامة المحلية بشكل خاص؛
- فتح سوق الخدمات العامة للشراكة بين القطاعين العام والخاص؛
- إنشاء العديد من المجالس والهيئات التنظيمية على شكل هيئات أو وكالات إدارية مستقلة في القطاعات الرئيسية (الطاقة، الاتصالات، المياه، والنقل، الصرف الصحي)<sup>8</sup>.

## توقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

جاءت الدراسة الحالية بناءً على ما طرحته الدراسات السابقة في حقل تكنولوجيا المعلومات والخدمات العمومية، وما توصلت إليه من استنتاجات وما أفرزته من توصيات، حيث ساهمت الدراسات السابقة في إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لتغيرات الدراسة من خلال التعرف على بعض المصادر البحثية النظرية والتطبيقية، مما سهل

<sup>7</sup> كريمة لعراي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقارنة التسيير العمومي، مجلة آفاق علمية، مجلد 11، عدد 03، 2019.

<sup>8</sup> Lajlet faouez، debih hatem، *Iles nouvelles modalités de gestion du service public en Algérie*، volume01، numéro02، décembre2017، journal d'études juridiques et politiques، Algérie

الطريق أمامنا في بناء منهجية الدراسة بتحديد المشكلة وعينة الدراسة وبناء أداة لقياس تكنولوجيا المعلومات ولقياس الخدمة العمومية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بما يلي:

- تحاول هذه الدراسة ربط تكنولوجيا المعلومات بمتغير هام وهو الخدمة العمومية التي يمكن من خلالها تلبية رغبات الأفراد، حيث أن ربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية درس من قبل وهذا من خلال تأكدنا من البحث في الدراسات السابقة التي تعرضت للموضوع.
- استفدنا من اطلاعنا على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وفي بناء أداة للدراسة وفي التعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

# الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات في مختلف المجالات مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية من أوجه الحياة وبتيرة عالية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات العامل الرئيسي والعامل المؤثر على البيئات التي تعمل فيها المنظمات، فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاعات عديدة كالإنتاج والخدمات ازديادا كبيرا خلال العقدین الآخرين وقد أحدثت تغيرات عديدة وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطة الخدمة العمومية.

يضم هذا الفصل مفهوم تكنولوجيا المعلومات كظاهرة ومنهج تطبيقي له عدة خصائص وتطبيقات، ينقسم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

- المبحث الثاني: العناصر الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات

- المبحث الثالث: أساسيات تكنولوجيا المعلومات

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرهم له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديم قدم المخترعات البشرية نفسها.

## المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات يتطلب الأمر كشف النقاب عن ماهية التكنولوجيا

التكنولوجيا (technology): تعد اليوم من أكثر المصطلحات استخداماً وشيوعاً بين الأوساط الشعبية منها والعلمية، قد ازداد يوماً بعد آخر استخدام هذا المصطلح بين الناس وهذا دليل على قوة الجذب والتغيير الذي لعبته التكنولوجيا في حياة المجتمعات الإنسانية، تعدد تعريفات التكنولوجيا إلا أنها لا تختلف كثيراً عن بعضها، وإن مطالعة أهم التعريفات حولها تفيد بأن هذه الظاهرة تفترض وجود عنصرين أساسيين هما:

1. منظومة من الحقائق والقواعد العلمية التي تعبر عن تفوق العنصر البشري في كافة المجالات الحياتية.
  2. تطبيق هذه الحقائق والقواعد على وسائل الإنتاج وفي إطار العملية الإنتاجية في مختلف القطاعات، لتصبح بمثابة المکانزم الأساسي في حركة المجتمع الحضارية.
- إذن فهي كلمة تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة. فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة<sup>1</sup>.

**المعلومات:** تعرف المعلومات على أنها عبارة عن بيانات يتم معالجتها لتصبح قابلة للاستخدام وذات قيمة، فالاهتمام بظاهرة المعلومات وتطور أهميتها وكذا العمل على تطوير تقنيات تجميعها، ومعالجتها وتخزينها، وخصائصها المعنية المساعدة في التنمية ولا سيما التنمية الإدارية للمؤسسات أدى إلى اعتبار المعلومة كيان طبيعي مثله مثل أي مورد من موارد المؤسسات لذا فغن هذا المورد الهام يحتاج إلى استغلال ومعالجة كشكل من أشكال تنمية وتطوير الطاقة

<sup>1</sup> جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2005، ص38.

الفكرية والعلمية والتقنية المتاحة للمؤسسات. كما تستخدم الإدارة المعلومات في قيامها بجميع وظائفها من تخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابة<sup>1</sup>.

### أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، إذ تساهم في تسهيل أنسائية القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي، بدأ التفكير بتكنولوجيا المعلومات كمدخلاً معاصراً في إدارة الأعمال في عقد الستينات من القرن العشرين ويتوقع نمو التفكير بأهمية منظومة المعلومات المحسوبة بسبب تنامي عدد الحسابات والمختصين في علم الحاسوب من علماء وباحثين وممارسين بسرعة فائقة.

يعرف (O'Brien 1996) تكنولوجيا المعلومات على أنها تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحسوبة، فهي قوة رئيسية للمتغيرين المنظمي والإداري، وأداتها في اتخاذ القرارات، وتصميم الهياكل الإدارية، ومهام العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي.

يعرفها (Slack et al 2004) وزملائه على أنها المكائن، المعدات، الوسائل، التي تساعد على تحويل المدخلات إلى مخرجات من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية العمليات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الادارية بمؤسسات الخدمة العمومية -دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف -1-، 2018-2019، ص04.

<sup>2</sup> هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص19-20.

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها، وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها، وفي الوقت السريع والمناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم ويتعايشون معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات<sup>1</sup>.

ومن التعاريف السابقة تبين أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات وغيرها التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها، التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة.

### ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تكتسب تكنولوجيا المعلومات الأهمية التالية:

- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز؛
- تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- تعتبر القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية، لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات؛
- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتوجاتها وخدماتها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> هناء عبدوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس-، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص 41.

<sup>2</sup> أحلام خان، جمعة خير الدين، صالح مباركي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 01، المجلد 08، 2021، ص 80.

## المطلب الثاني: نشأة تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها

## أولاً: نشأة تكنولوجيا المعلومات

لقد كان لميلاد تكنولوجيا المعلومات فرحة كبيرة، كتلك التي يبشر بها الأب والأم بميلاد الطفل الأول، ولا سيما إذ كان بعد انتظار طويل، بيد أن أمر الميلاد ومكانه لم يسر العديد من الناس، لأن هذه الولادة كانت في مكان محاط بسياج متين يصعب على الكثير الوصول إليه، ومن ثم اختراقه، أضف على ذلك أن الأيدي التي ترعرع واحتضن فيها المولود كانت تحيط بالغموض والسرية بالنسبة للذين يعيشون خارج مكان الولادة، وكأننا نستطيع أن نشبه الأمر في نهاية المطاف بأن المولود جاء من خارج رحم الإنسانية ولم تسعد به كثيراً، بل من رحم أمة كانت ومازالت تسبب الآلام للبشرية.

لقد خرجت تكنولوجيا المعلومات من رحم المؤسسة العسكرية، لقد كانت الحسابات العملية المعقدة لإنتاج القنبلة الذرية أحد الدوافع الأساسية في ظهور الكمبيوتر، الذي ما إن وجد حتى أصبح قاسماً مشتركاً في تطوير الأسلحة ونظم الدفاع الإستراتيجية والتكتيكية على حد سواء، وتسلمت تكنولوجيا المعلومات إلى داخل عناصر الذخيرة ذاتها، لتشحن دقة تصويبها وتزيد من فاعلية قوة النيران لها، وظهر إلى الوجود شعار Fire & Forget (أطلق ولا تلق بالآلة) بفضل أساليب الذكاء الاصطناعي الذي أكسب المقذوفات الصماء قدرة التوجه الذاتي لمطاردة أهدافها. ومن جانب آخر فقد ساعدت القيود الصارمة لتصميم وتشغيل المعدات العسكرية على زيادة كفاءة المكونات الإلكترونية الداخلية في صنعها والاتجاه المتزايد نحو تصغيرها، وهو الأمر الذي أدى في النهاية إلى ظهور تكنولوجيا الإلكترونيات الدقيقة.

كما هو متوقع انتقلت تكنولوجيا المعلومات من الميدان العسكري لتحط بثقلها في موقع قوة آخر لا يقل أهميته عن القوة العسكرية، ونقصد به قطاع المال وإدارة الأعمال، وهكذا تم تحويل تطبيقات المعلومات في الدفاع الجوي ونظم السيطرة والقيادة وإدارة العمليات الحربية إلى نظم أتمته المصارف والحجز الآلي لشركات الطيران، ونظم لمساندة الإدارة. ودارت عجلة التحويل ولم تهدأ بعد فمن نظم أقمار التجسس إلى أقمار البث التلفزيوني ومن نظم الاتصالات العسكرية إلى سنترالات الهواتف الرقمية ومن استخدام نظم المحاكاة لتدريب المقاتلين إلى على ظروف المعارك إلى استخدامها لتدريب الطيارين المدنيين والفنيين. ومن مواقع المال وإدارة الأعمال تشق تكنولوجيا المعلومات طريقها إلى عالم التجارة، عندما دخلت بها الصناعة اليابانية إلى عالم الاستهلاك من أوسع أبوابه في نهاية المطاف في ساعات اليد وأجهزة الإرسال والاستقبال وما شبه ذلك.

تمثل عملية ميلاد تكنولوجيا المعلومات في قلب المؤسسة العسكرية مشكلة كبيرة للدول النامية فنشأة هذه التكنولوجيا في حضان المؤسسة العسكرية والأمريكية على وجه التحديد كان بمثابة مشكلة كبيرة لتكنولوجيا المعلومات. لقد نأت تلك النشأة عن المطالب الحقيقية للتنمية الاجتماعية في الدول النامية وأقامت حولها سياجا كثيفا من السرية حرم الكثيرين من فرص اللحاق بها في الوقت المناسب، ولم يطرأ على الموقف تغيير جوهري بانتقال حضانة تكنولوجيا المعلومات إلى المؤسسات التجارية اليابانية فقد ظلت بذلك بعيدة، وقد استحوطت إلى الكترولنيات استهلاكية معظمها من الكماليات لا من الضروريات الأساسية، وقد أقامت اليابان شبكة علاقات دولية هائلة هدفها الرئيسي هو تنمية الصادرات لا تنمية المجتمعات<sup>1</sup>.

#### ثانيا: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

ولقد أثر تطور التكنولوجيا كثيرا على سرعة المعلومات المتوفرة والطريقة التي يعمل فيها الموظفين سوية مثل اختراع آلة الفاكس لإرسال الرسائل أو البريد الإلكتروني أو خدمة الانترنت والمحادثة الصوتية والصورية. وخير مثال على ذلك مؤسسة وول مات wal-mat، فقد عقدت المؤسسة اجتماعات أسبوعية للموظفين باستخدام الاتصالات عبر الأقمار الاصطناعية لكي تتأكد من أن كل شخص في المؤسسة يحصل على نفس المعلومات وبنفس الوقت(العبادي وآخرون 2006).

وعليه يؤكد (الحمدادي وآخرون 2010) على أن الكثير من منظمات الأعمال تسعى إلى استعمال وتطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لديها بهدف التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية، والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال، وتستثمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة في هذه العملية يتحتم على هذه الجهات اللجوء إلى التخطيط الاستراتيجي لتطور تكنولوجيا المعلومات لرسم الرؤية المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير، وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير أعمال الشركة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> جعفر الجاسم مرجع سبق ذكره، ص 204-206.

<sup>2</sup> هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص 27.

الجدول رقم (01): يبين مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور
3500 ق.م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين من قبل السومريين.
1450	اكتشاف الطباعة المعدنية المتحركة من قبل كوتنبرغ في ألمانيا.
1594	ظهور أول مجلة وكان ذلك في ألمانيا.
1642	اكتشاف أول ماكينة للعد والحساب machine mechanical adding.
1837	اكتشاف التلغراف من قبل صامويل مورس (samule b.morse).
1865	بدأت خدمة أول ناسوخ/فاكس (fax) بين مدينتي باريس وليون.
1881	استخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة الأمريكية.
1921	استخدام تكنولوجيا الناسوخ/الفاكس ملمي / facsimile في الولايات المتحدة الأمريكية.
1944	اكتشاف أول الحاسوب الكتروني ميكانيكي باسم مارك1 (mark1).
1947	استكشاف الترانزستور (teansistor) في أمريكا.
1951	أول مكالمات هاتفية مباشرة بعيدة المدى، من دون توسط البدالة.
1964	عرض معالج الكلمات (word processor).
1969	انشاء شبكة المعلومات الحاسوبية، المعروفة باسم (arpanet) والتي كانت نواة الأنترنت فيما بعد.
1973	بداية خدمة الفيديو تكتست (videotext) في الولايات المتحدة الأمريكية.
1982	أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول وظهور للأقراص المدججة (compact disc) أو الأقراص أو المضغوطة، أو المدججة... الخ. وإطلاق القمر الصناعي الأوروبي للاتصالات والأغراض المتعددة.
1993	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة / الملتيميديا (desktop) computers (multimedia).
1996	أطلق محرك البحث هوت بوت (hot bot) على الأنترنت.
1997	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت (internet.telephone-to telephone serves)
1998	بداية بث التلفزيون الرقمي (Digital HD TV).
2001	أطلقت مايكروسوفت نظام (windows XP).
2002	مازالت التطورات المتلاحقة.

المصدر: هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص25-26.

## المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات بمجموعة من الخصائص:

**التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

**اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

**قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

**قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من مكان إلى آخر عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.

**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة أو مقروءة.

**الجماهيرية:** وتعني إمكانية توجه الرسالة إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير كبيرة، وهذا ما يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونياً، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية<sup>1</sup>.

### المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف التي يمكن اختزالها في أربعة عمليات أساسية:

➤ **وظيفة الحصول على البيانات:** تعد هذه الوظيفة المرحلة الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، حيث يتم الحصول على المعلومات من مصادر وبيانات متعددة يتم تخزينها وفق خطة موحدة وفي موقع واحد مصمم لغرض تحليلها وإعدادها للمعالجة بحيث تنسجم وتتلاءم مع طبيعة الأعمال، وأن مصادر البيانات تشبه إلى حد بعيد الموارد الخام التي تدعم السلع تامة الصنع في المصنع، فهي بمقام الجهاز للمواد الخام التي يتم تنقيتها وتنظيفها ومن ثم تحميلها إلى مستودع البيانات. وأن مستودع البيانات بعد النقطة المركزية لتكامل البيانات ( أي متكاملة على أساس نموذج معياري أو قياسي للمنظمة ) والخطوة الأولى لتحويل البيانات إلى معلومات وهذا التكامل يقدم وجهة نظر المنظمة بغض النظر عن الكيفية التي يتم استخدامها وأن عملية التكامل هذه ضرورية لتحويل البيانات إلى الصورة المطلوبة من قبل المنظمة، وأن جمع البيانات هي عبارة استحال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية.

➤ **وظيفة المعالجة:** تعد إحدى الوظائف المهمة لتكنولوجيا المعلومات لما لها من القدرة على تحليل ومعالجة كميات كبيرة من البيانات وإنتاج البيانات بأشكال متنوعة، فهي مجموعة الأنشطة التي تجرى على البيانات لغرض تحويلها من صورتها الأولية إلى صورة جديدة وهي أيضاً إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات وتحليلها وتركيبها، أو هي تلك الفعاليات التي تولد المعلومات وتجب على الأسئلة وتطلب التقارير والأشكال بقصد إدارة التحليلات الإحصائية الحديثة لبناء التمثيل المرئي للنتائج.

<sup>1</sup> نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، عدد 15، مجلد 08، 2020، ص 45-46.

➤ وظيفة الخزن والاسترجاع: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي، فالخزن عبارة عن نشاط تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها محرجات حين يحتاجها المستخدم وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاسترجاعها واستعمالها في وقت لاحق.

➤ وظيفة الإرسال والنشر: وهي من الوظائف المهمة لنجاح الشركات بإيصال المعلومات إلى المحللين وإلى متخذي القرار، حيث أن أغلب الإدارات العليا تقضي وقتا كبيرا في تحديد وجمع البيانات اللازمة أو قد تضطر إلى اتخاذ قرار يعتمد على معرفة ناقصة حيث أن المعلومات شأنها شأن الموارد الأخرى تتصف بمجموعة من الخصائص يمكن بيعها أو الاحتفاظ بها في الوقت نفسه وهي تستخدم لصنع القرارات، وتعد المعلومات المنتج الأكثر اعتمادا على تكنولوجيا الإرسال والتطورات الحاصلة في هذه التكنولوجيا على النحو الذي يسئل مهمة تدفق المعلومات في أرجاء العالم في إطار ما يطلق عليه بعالمية سوق المعلومات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد سيد، محمد عبد الماجد بوركايب، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية-دراسة تحليلية-، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، العدد 01، المجلد 02، 2020، ص65-66.

## المبحث الثاني: العناصر الرئيسة لتكنولوجيا المعلومات

ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في أداء عمليات المؤسسات المختلفة، وعلاج وخبزن وبث كم هائل من المعلومات وتوصيلها وقت الحاجة لاتخاذ القرار لذا سيشمل هذا المبحث أنواع تكنولوجيا المعلومات، مكونات تكنولوجيا المعلومات، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

## المطلب الأول: أنواع تكنولوجيا المعلومات

## أولاً: تكنولوجيا التخزين والاسترجاع:

عندما أصبحت المستودعات الورقية غير قادرة على تلبية احتياجات الإنسان المعرفية خصوصاً في جوانب الحفظ والعرض، فتش العقل البشري عن البديل فجاءت تكنولوجيا المعلومات التي اعتبرها العملاء الثروة الصناعية الثانية في حينها التي كانت من أهم مميزات اختصار المكان والزمان والجهد والكلفة في عملية الحصول على المعلومات، وفيما يلي استعراض لأهم أنواع تكنولوجيا التخزين والاسترجاع:

1. تكنولوجيا المصغرات الفلمية: يستخدم مصطلح المصغرات Microforms (بصفة عامة للدلالة على أي وسط لتوصيل أو تخزين المعلومات ويحتوي على صور صغيرة جداً لا يمكن قراءتها دون تكبيرها، وهذا التعريف لا يشمل على النسخ الورقية التي لا يمكن قراءتها بالعين المجردة. ويحتوي مصطلح المصغرات على الصور الشفافة transparent الفلمية والصور المعتمة الورقية وتسمى هذه الصور نفسها بالتحديد بالصورة المصغرة micro images وتتضمن معلومات نصية وخطية أو في حالات عادية، معلومات مرمزة ثنائياً ومقروءة آلياً). يمكن تحديد أو تعريف تكنولوجيا المصغرات الفلمية بشكل أوسع وأدق أنها (عبارة عن الأشكال والاعوية المختلفة الناتجة عن عملية تحويل مصادر المعلومات والمطبوعات الورقية والتقليدية من أحجامها الاعتيادية الى أحجام صغيرة جداً يصعب قراءتها بالعين المجردة ولذلك سميت هذه المواد بالمصغرات، ويتم استرجاع المعلومات الموجودة فيها وتكبيرها وبثها بحجمها الاعتيادي أو أكبر على شاشة في جهاز لقراءة مثل تلك المصغرات يسمى جهاز قراءة المصغرات. واستنساخ المصغرات الفلمية واسترجاعها ورقياً عن طريق جهاز آخر يسمى (القارئ الطابع) إذ تطلب ذلك) ومن أسباب استخدام هذه المصغرات سوء الحفظ، التشتت وعدم وجود الوثائق في مكان واحد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> جعفر الجاسم، مرجع سبق ذكره، ص 56-58.

2. تكنولوجيا الحاسوب: تعد تكنولوجيا الحاسبات واحدة من أهم تكنولوجيا المعلومات ذلك لأنها أصبحت قاسما مشتركا مع بقية تكنولوجيا المعلومات الأخرى من جهة وأصبح لها فضل في سرعة الاسترجاع من جهة أخرى، مضافا عليها قدرتها الكبيرة على التخزين من جهة ثالثة لذلك ( يعتبر الحاسوب أحد الركائز الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، وعند ظهور تكنولوجيا الحواسيب أصبح من السهولة في مكان التعامل في خزن واسترجاع المعلومات داخل المكتبات ومراكز المعلومات لما أصبح للحاسب دور فاعل في تنفيذ وإجراءات الخزن والاسترجاع حيث أن للحسابات طاقة هائلة للخزن والمعالجة والوصول الى البيانات كما أنه يستطيع استرجاع الوثائق بسرعة كبيرة جدا<sup>1</sup>.

3. تكنولوجيا مخرجات الحاسوب الميكروفيلمية / كوم (com): يمكن أن نعرفها أو نحددها بأنها عبارة عن عملية تصوير مصغر ومباشر للمعلومات المطلوبة والمخزونة بواسطة جهاز تصوير مرتبط بالحاسب وضمن وحدات مخرجاته، فالمخرجات أن تظهر بشكلها الورقي الاعتيادي بل بشكل مصغر وبطاقة لا يقرأ بالعين المجردة، بل بواسطة أجهزة القراءة (readers) أو أجهزة القراءة والطبع ومن أجل ذلك استخدام الحاسب الآلي في إنتاج الميكرو فيلم بدلا من طبع مخرجاته الورقية وذلك بواسطة آلة خاصة تستخدم شعاع الكتروني لتحديد أشكال الحروف والأرقام وعرضها على الفيلم وتعد هذه العملية سريعة جدا حتى أنه أصبح في الإمكان إنتاج مئات الأفلام السلبية في ثوان معدودة، وأصبح يطلق على ذلك التسجيل الميكروفيلمي لمخرجات الحاسب الآلي (مخرجات الحاسب الآلي على الميكروفيلم) ولها عدة مميزات منها صغر حجمها وخفة وزنها عكس مخرجات الحاسب الورقية المعروفة بكون حجمها، سهولة الحفظ والاستخدام... الخ.

4. بنك المعلومات وقواعد البيانات:

- **بنك المعلومات:** يعرف بنك المعلومات بأنه عملية اختزال المعلومات أو البيانات الرقمية أو الإحصائية وغيرها بصورة مباشرة، ويعرف أيضا بأنه عبارة عن كمية وفيرة وخزينة كاف وواف من البيانات المأخوذة من مجموعة المصادر والأوعية الناقلة للمعلومات والمحفوظة في جهاز أو أجهزة تخزين ومعالجة آلية أو غير آلية ويمكن استرجاع هذه المعلومات المحفوظة والمخزونة والاستفادة منها عند الطلب وفق طلب الاسترجاع المعروفة، بموجب هذا التعريف يتطلب بنك المعلومات وجود الأجهزة الآلية غير أن بنك المعلومات يمكن أن يطلق على مجموعة البيانات والوثائق المختلفة التي تجمع وتنظم وتستخدم بالشكل الورقي التقليدي اليدوي أي دونما الحاجة إلى وجود جهاز أو أجهزة الحاسب الإلكتروني واستخدامها في تخزين واسترجاع المعلومات وعلى هذا

<sup>1</sup> جعفر الجاسم، مرجع سبق ذكره، ص 65-66.

الأساس فان مصطلح بنك المعلومات يعني غالبا مركزا يتعامل مع المعلومات ويوثقها بشكل آلي، وعن طريق استخدام أجهزة الحاسب الإلكتروني بأشكالها وأنواعها المختلفة ومن ذلك نستنتج أن بنوك المعلومات الإلكترونية تتضمن المعلومات البليو غرافية التي تتكون منها قواعد البيانات، بجانب النصوص التي تتكون منها الوثائق المخزنة وهذه تدعى بالمكتبة دون ورق paperless library فبنك المعلومات هو مكتبة الكترونية. في ضوء ما تقدم نستطيع القول أن بنك المعلومات يستطيع إن يجد المستفيد من خلاله ضالته وذلك من خلال الإجابة عن كل ما يدور بخلده من الأسئلة والتساؤلات التي تخص موضوع بحثه بغض النظر عن نوعية المصادر الموجودة فيها المعلومات اللازمة سواء كانت مرجعية أو غير مرجعية، ويعد بنك المعلومات المعروف باسم Medline والتابع إلى المكتبة الطبية القومية الأمريكية الأشهر من بين البنوك الآلية المتعارف عليها في عالم المكتبات والمعلومات.

- **قواعد البيانات:** تعتبر قواعد البيانات من أحدث الأساليب المعاصرة لتخزين واسترجاع المعلومات في تطبيقات التجهيز الآلي للبيانات وبصفة خاصة في المجالات التجارية والصناعية، ويتوقع تزايد أهمية استخدامها في السنوات المقبلة لمواجهة تنظيم الكميات الهائلة من أحجام البيانات المرتبطة بالمشروعات الكبرى، والأخذ بأحدث أساليب الإدارة الحديثة، وتأتي أهمية قواعد البيانات في المساعدة على تحقيق الأهداف التالية :

تخزين جميع البيانات بكافة الأنشطة لجهة ما بطريقة متكاملة ودقيقة وتصنيف وتنظيم هذه البيانات بحيث يسهل استرجاعها في المستقبل؛

متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها حتى تكون دائما في الصورة الملائمة لاستخدامها فور طلبها؛

تساعد قواعد البيانات على تخزين البيانات بطريقة متكاملة، بمعنى الربط بين النوعيات المختلفة للبيانات المعبرة عن كافة الأنشطة، تساعد قواعد البيانات على تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزنة بها، بحيث لا تتاح أية معلومات لأي شخص ليس له الحق في الاطلاع عليها<sup>1</sup>.

5. الدوائر المتكاملة: تعتبر من أهم تقنيات الحاسوب، فمن تأثيرها كان إمكانية تصنيع الحاسوب المصغر Micro-(computer): وهذا الجهاز بحجم حقيبة اليد التي تحمل من مكان لآخر، وقد ساهمت الدوائر المتكاملة في

<sup>1</sup> جعفر الجاسم، مرجع سبق ذكره، ص73-75.

خفض أسعار الحاسوب بصورة جذرية، وكان العامل الأساسي في إمكانية تصنيع الحاسبات المسماة بالمعالجة المصغرة (Micro-Processing) وإن هذه الدوائر عبارة عن نموذج لتخزين البيانات رقمياً، على شكل أجزاء (خلايا) تسمى (Bits)، وتتصف بقابلية عالية على التخزين، أي أنها كثافة عالية باستخدامها الرقائق المصنعة من مواد قليلة التكلفة وبكل سهولة.

6. اسطوانات الفيديو: تعرف هذه الأسطوانات بأنها عبارة عن أقراص بلاستيكية بقطر 30 سم وتدور بسرعة 18000 دورة في الدقيقة، وتخزن بالكم الهائل من البيانات من نصوص ورسومات موضحة وخرائط بالألوان الطبيعية، ويمكن استرجاع المعلومات على شاشات الأجهزة المرئية (تلفزيونات) بنفس الألوان الأصلية مع الصوت، ونظراً لكثافتها التخزينية العالية وأسعارها المقبولة للجميع التي تجعلها الوسط المفضل لتخزين المعلومات في المكتبات وغيرها من نظم المعلومات.

7. تكنولوجيا الأقراص المكتنزة: تعرف الأقراص المكتنزة بأنها عبارة عن أقراص مسطحة مستديرة لا يزيد حجم قطر القرص الواحد منها على 12 سم أي أقل من خمس بوصات، وتعتمد على تكنولوجيا أشعة الليزر في تخزين المعلومات، وكذلك في استرجاع المعلومات بشكل مكثف ومضغوط.

8. اسطوانات الفيديو المكتنزة التفاعلية: يعد هذا النوع من الاسطوانات من أحدث الابتكارات في مجال تخزين المعلومات في جميع أشكالها حتى الآن، وتعمل هذه الاسطوانة Cd-i كنظام موحد لمختلف أشكال المعلومات بما فيها النصوص والأقراص والرسوم والصور والإحداث والموسيقى، ويرى خبراء المعلومات أن موقع هذه الاسطوانة سيكون هائلاً على صناعة النشر الإلكتروني وستكون هذه التقنية هي الصيغة المعتمدة في تخزين المعلومات في المستقبل.

9. التلفزيون الكيبل (CABLE.T.V): إن هذه التقنية تستخدم لبث المعلومات من قواعد البيانات ومراكز المعلومات إلى المستفيدين، وهؤلاء أعضاء في هذه الشبكة، وتكون المعلومة بمهيئة محاضرات أو مقالات أو فصول من كتب مع صورها الموضحة والخرائط وغيرها كما أن هناك شبكات تلفزيون مغلقة من هذا القبيل وتستخدم لغرض بث البرامج الترفيهية والأفلام المرئية إلى الأعضاء في هذه الشبكة وأن نوعية هذه البرامج تكون حسب مرتأب الزبائن وبجانب هذه الشبكات التجارية فإن هناك شبكات علمية تمتلكها الجامعات والمؤسسات التعليمية. وإن الجامعات المفتوحة هي أكثر من يستخدم هذه الشبكات، فتبث هذه الجامعات البرامج التعليمية لطلابها حسب جداول زمنية ثابتة ومعروفة، إن هذه التقنية جعلت من الجامعة المفتوحة حقيقة واقعية، وتأتي أيضاً أهمية التلفزيون الكيبل (cable TV) من خلال تقديمه للمكتبة كوسيلة محلية لتقديم

الخدمات المكتبية مباشرة بتكاليف زهيدة داخل المنازل، عن طريق إعداد برامج مثل ساعات القصة، أقوال الكتب، ومناقشات المتخصصين لموضوعات جارية في أستوديو خاص بالمكتبة لنقلها عبر نظام الكبل (cable system) لهذه المنازل بواسطة جهاز التلفزيون. يتضح مما سبق أن التلفزيون الكبل يتميز بما يلي :

توفير مدى أوسع للقنوات، مما يتيح للمشتركين فرصة الاختيار من بينها من مختلف البرامج التي تلي مختلف الاهتمامات؛

يمكن ربط تكنولوجيا الكبل مع تكنولوجيا الحاسوب لنشر البيانات والمعلومات، وهذا أمر في غاية الأهمية، هذا ويمكن نقل وسائل الإعلام والاتصالات الأخرى كالصحف والأفلام والكتب عبر تلفزيون الكبل؛

يتيح الكبل فرصة الاتصال الثنائي، وهذا مهم خاصة في عمليات الاستفسار عن معلومات معينة أو استطلاع الرأي العام أو الطوارئ.

10. تكنولوجيا نظام مشاهدة الوثائق باستعمال أقراص الليزر (أتونكس): من بين أهم التعريفات التي أطلقت على هذا النوع من تكنولوجيا المعلومات هو أنه عبارة عن آلة متحسسة للضوء تقوم بتحويل الرسوم وغيرها من الصور واللقطات المرئية إلى صور مكونة من أجزاء رقمية (Bit-Ranpped Images)، من أهم مستعملين (أتونكس) المؤسسات الحكومية (ملفات ومعاملات جوازات السفر، براءات الاختراع، الوثائق والمخطوطات وأعمال المكتبات العامة)، تطبيقات مختلفة (الجامعات والمؤسسات التعليمية، الصحافة والمجلات).

11. الفيديو تكس : المقصود (بالفيديو تكس) النص المرئي وبمعنى آخر (النصورة) وهو نظام مصمم لتوصيل المعلومات والبيانات والرسومات وغيرها إلى المنازل والمكاتب بتكاليف قليلة نسبيا ن يعتمد نظام الفيديو تكس على استخدام جهاز تلفزيون عادي، جهاز هاتف، لوحة مفاتيح مبسطة وجهاز فيديو خاص أو جهاز محلرموز خاص ومتصل بجهاز التلفزيون، يتصل المستفيد مع شبكة المعلومات بواسطة رقم الهاتف الخاص بالشبكة ثم يضع سماعة الهاتف على جهاز سمعي يطلق عليه اسم (Modem) وعند اتمام الاتصال بنجاح تظهر على شاشة التلفزيون صفحة كشف ثم يختار المستفيد المعلومات المطلوبة بالضغط على أزرار في لوحة المفاتيح الخاصة بذلك حسب التعليمات التي تظهر على الشاشة.

12. التيلكس: هو نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية باستخدام خطوط مرئية أما وجه الاختلاف فيمكن في أن التيلكس يختلف عن الفيديو تكس في كونه نظاما أحادي الاتجاه وغير متفاعل، فهو يربط مركز المعلومات أو مرصد المعلومات مع المنازل بواسطة البث المرئي العادي أو الكبل،

هذا البث المستفيد من الحصول على أية صفحة من صفحات المعلومات التي يثبتها النظام باستخدام المفاتيح.

13. الفاكس ملي ( الاستنساخ عن بعد/Facsimile): يعرف الاستنساخ عن بعد أو الفاكس ملي بأنه إعادة تكوين صورة أصلية من مكان ما إلى مسافة بعيدة، ومعنى آخر أن الفاكس ملي يقوم بنقل صورة ورقية للوثائق أيا كانت لغتها أو شكلها وبجميع تفاصيلها من مصدرها الأصلي إلى جهة أخرى ترغب في الحصول عليها، وتقوم فكرة الفاكس ملي على أساس الاستعراض البصري للوثائق. من هنا تعد تكنولوجيا الفاكس ملي من أكثر تكنولوجيا المعلومات لها أهمية قصوى في خدمات المكتبات، حيث لها القدرة على حل مشكلة نقل الوثائق وتوصيلها ومشاركة المصادر بين المكتبات نتيجة التضخم في النشر وتزايد الطلبات على الوثائق، إن الفاكس ملي هو الأسلوب الوحيد بجانب البريد العادي إذ بإمكانه نقل الرسومات كجزء متكامل مع النص المرسل ونقل الوثائق باللغة الطبيعية موقعة من أصحابها وحتى الوثائق المكتوبة خطيا والصور<sup>1</sup>.

### ثانيا: تكنولوجيا الاتصالات

مع تزايد وتعقد وتداخل المجتمعات مع بعضها البعض تزايدت وبصورة ملححة حاجة الناس الى وسائل اتصال سريعة يعتمد عليها في نقل وتوصيل المعلومات عبر المسافات الطويلة ،فعندما كانت الأنشطة الاجتماعية محددة نوعا ما كان يعد مدى الصوت البشري كافيا بوصفه وسيلة تكفي للتغلب على مشاكل الاتصال ويعرف الاتصال بأنه ذلك النوع من الاتصال الذي يستطيع الفرد من خلاله أن يستعمل أو يستخدم أو يجمع بين أكثر من وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة، ويتم استخدام هذه الوسائل بشكل منفرد أو مجتمع وموجه في ذات الآن إلى فرد أو إلى مجموعة أو مجتمع، وبشكل عام يمكن تقسيم تكنولوجيا الاتصال إلى :

**الاتصالات الأرضية:** وتشمل المايكروويف والكابلات المحورية سواء كانت البرية أم البحرية، وتستخدم هذه الاتصالات الأرضية عادة بين الأقمار المتجاورة أو المتقاربة جغرافيا أو عبر البحار والمحيطات بالنسبة للكوابل المحورية.

**الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية:** الاستخدام الأمثل لها هو في الاتصالات الدولية بين الأقطار والدول المتباعدة جغرافيا بحيث يصبح هذا النوع من الاتصالات أفضل من الناحية الفنية وأكثر اقتصاديا مقارنة بالاتصالات الأرضية.

<sup>1</sup> جعفر الجاسم، مرجع سبق ذكره، ص 79-85.

وفيما يلي استعراض لأهم أنواع تكنولوجيا الاتصالات :

1. الهاتف: اخترع على يد الاكسندر جواها بيل عام 1867 يعد اليوم واحدا من أهم مكونات الأسرة الحديثة وكذلك يعد العمود الفقري للمؤسسات على اختلاف مشاربها وتوجهاتها، وتعد المكتبات واحدة من بين أهم تلك المؤسسات التي استخدمت ومازالت تستخدم التليفون في تقديم خدماتها وتشمل خدمات التليفون الحديثة على مزايا كثيرة لما لها من إمكانيات تكنولوجية منها: تحويل المكالمات التي تتم فيها الإجابة عن المكالمات الآتية إلى تليفون مشغول والاتصال الدولي المباشر، وكل هذه الخدمات مناسبة واقتصادية ولذا فهي إضافات مفيدة لخدمة التليفون الأساسية في المكتبات ومراكز المعلومات، والجدير بالذكر أن الهاتف الحديث يقوم بتقديم خدمات لا تعد ولا تحصى.
2. الكابل المحوري: يوضع تحت الأرض أو على قاع البحار والمحيطات وبدوه أعطى لتكنولوجيا الاتصالات بعدا وأهمية كبيرة تتجسد في إمكانية تأمين وصول المعلومات إلى الأفراد والمؤسسات في ظل ظروف وأوقات يصعب على الغير التجسس على الآخر، مما أدى بالكثير من المؤسسات والدوائر الأمنية إلى استخدام تكنولوجيا الكابل المحوري حيث يعتبر جزءا من شبكة الهاتف، كما يستخدم في نظم البث التلفزيوني السلكي.
3. الألياف الزجاجية: أنها عبارة عن خيوط دقيقة من الزجاج النقي لا يزيد عرضها عن شعرة الإنسان والتي بإمكانها نقل آلاف المكالمات الهاتفية أو البيانات المرقمة على شكل سريع جدا من نبضات الضوء، وتعتمد تكنولوجيا الألياف الزجاجية في توصيلها للمعلومات على أشعة الليزر.
4. الأقمار الصناعية: أنه عبارة عن محطة مصغرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء تعمل بواسطة الموجات الدقيقة "microwave" وتقوم محطة القمر الصناعي الموجودة في الفضاء باستقبال وإعادة إرسال تلك الموجات الدقيقة التي تعمل البيانات والمعلومات من وإلى سطح الأرض عبر المحطات الأرضية ويتم استقبال وإرسال الموجات الدقيقة عن طريق هوائيات مثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي والمواجه إلى سطح الأرض ويدور القمر الصناعي بسرعة مساوية لسرعة دوران الأرض حول نفسها وبذلك يكون القمر الصناعي متحركا في مدار يظهر وكأنه ثابت، حيث توجد نوعين من الأقمار الصناعية الأول يسمى حامل (Passive) والثاني القمر الصناعي النشط (Active).
5. الميكروويف: أنها نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات وأبراج توضح في مناطق مرتفعة ( أعلى نقطة في المنطقة) وعلى مساحة تقرب من 50 كيلو متر بين كل هوائي وآخر

ويشترط عدم اعتراض مجال الاتصال والرؤيا بين الهوائيات وأبراجها أي عائق (كالجبال والنباتات العالية)، لذا فإن الهوائيات يمكن أن توضح على أعالي الجبال بين برج وآخر دونما عائق الذي يسبب قطعاً في الاتصال، وتقدر قوة الاتصال الميكرو وفي بعدة آلاف من الكابلات المتحدة، ويمكن استخدام الميكرو ويف لنقل البيانات والمعلومات الصوتية (الهاتفية) المكتوبة (عبر المحطات الطرفية والحسابات) والمرئية (عبر التلفزيون) وما شابه ذلك من الاستخدامات.

6. الاتصالات السلكية الرقمية: نقل أو بث أو استقبال رموز أو إشارات أو كتابة صور أو أصوات أو فكر من أي نوع عن طريق النظم اللاسلكية أو المرئية أو الكهرومغناطيسية الأخرى إلا أنها بإضافة بعض المعدات الخاصة يمكن أن تستخدم لنقل البيانات الرقمية بسرعة تصل إلى 6960 رقماً ثنائياً في الثانية، وهي سرعة كافية بالنسبة لمعظم خدمات المعلومات التفاعلية.

7. تلفزيون المستقبل: لقد تعددت استخدامات تلفزيون المستقبل لا سيما في مجال المعلومات والحسابات الآلية فلم يعد التلفزيون وسيلة ذات اتجاه واحد بل أصبح وسيلة تفاعلية يحقق شكلاً من أشكال الاتصال المواجهي أو الاتصال غير الرسمي وهو الاتصال الذي يحرص المتخصصون الإعلاميون على تفضيله وبيان تأثيره المتميز على الاتصال مع زيادة احتياجات ومتطلبات الحياة الحديثة وتنوعها، وازدادت معها وتنوعت التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصالات، ومن هنا ظهرت عدة أشكال من تلفزيون المستقبل (التلفزيون الكابل، الفيديو كاسيت، الفيديو ديسك، التلفزيون العالي الكثافة، التلفزيون ذو الابعاد الثلاثة).

8. البريد الإلكتروني: إنه عبارة عن عملية نقل الوثائق والرسوم والصور والأشكال والبيانات والمعلومات والرسائل والملفات الموسيقية أو البرامج المختلفة البيانات نقلاً إلكترونياً بدلاً من نقلها بالوسائل التقليدية المتعارف عليها الوسط الورقي شرط أن يكون كل من المرسل والمتلقي متصلين عبر شبكة ما.

9. الانترنت: الانترنت بعبارة وجيزة هي شبكة من الشبكات التي تربط بين أنظمة معلوماتية على الصعيد العالمي حسب قواعد بروتوكولات اتصال مشتركة على غرار (tcp/ip)<sup>1</sup>.

## المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات

### المكونات المادية Hardware:

<sup>1</sup> جعفر الجاسم، مرجع سبق ذكره، ص 88-105.

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنائها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم عددا من الأشياء وحدة المعالجة المركزية (CPU) واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية، فتحسين ذاكرة الحاسوب وقدراتها على معالجة البيانات وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة، ويعود العلماء والمهندسون في شركات الحسابات والاتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات الهائلة.

### البرمجيات Software:

وتعني برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها كما تقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجيات Microsoft، sun.

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمنتجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، لذلك تتضمن أنظمة التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة.

وتقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام على:

(1) برمجيات النظام system soft wares: وتعد برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخليا، وتعد جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

(2) برمجيات التأليف compilation software: وهي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات والايجازات المكتوبة بإحدى اللغات المبرمجة ذات المستوى العالي الى لغة الآلة.

(3) البرمجيات التطبيقية Application software: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، وتشمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

وتعد البرمجيات ضرورية جدا في أداء عمليات منظمات الأعمال، إذ تتوفر برمجيات خاصة بأساليب الرقابة الإحصائية للعمليات وطرائق التنبؤ بالطلب والمحاكاة وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع واختيار مواقع المصنع والبرمجة الخطية ونظم رقابة المخزون والإنتاج وأساليب الجدولة، كما أنها تعد ضرورية في مجالات صناعية عدة مثل التصميم بمساعدة الحاسوب والتصنيع بمساعدة الحاسوب والمناولة المؤقعة للمواد والأماكن الخاصة

بالسيطرة الرقمية ونظم التصنيع المرنة فضلا عن مساهمتها في النظم الداعمة والتي تتضمن نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات، وبذلك فان أدوات البرمجيات تساعد في تقييم أمور العمل بسرعة وفعالية كبيرة<sup>1</sup>.

**قواعد البيانات Data Base:** وهي مجموعة بيانات مترابطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزونة في أجهزة ووسائل تخزين البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة (bard drive) والأقراص المرنة (Floppy drive) والأشرطة وقواعد البيانات قد تكون متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها، وتتوافر قواعد بيانات مباشرة بعضها تنظم بشكل أرقام ومؤشرات اقتصادية، وأسعار السوق والمخزون، وقسم آخر منها يجمع على أساس موضوعات أو كلمات مثل : معلومات عن الطقس، والظروف الجوية، والموضوعات المنشورة في الصحف والمجلات. لذلك تنقسم قواعد البيانات على أنواع :

1) قواعد البيانات على وفق مستخدمها : مثل القواعد الفردية التي يستخدمها فرد واحد مثل قواعد فردية تستخدم باسم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويشارك في هذا النوع من القواعد العاملون في شركة أو مؤسسة معينة، والقواعد الموزعة وتشمل مجموعة حسابات تخزين فيها البيانات في مواقع مختلفة وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة حواسيب الزبائن، وقواعد البيانات العامة.

2) قواعد البيانات على وفق محتوياتها: وتشمل أربعة أنواع هي :

- قواعد بيلوغرافية Biblographic data bases: والتي تشمل البيانات الوصفية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والكشافات والمستخلصات؛
- قواعد مرجعية: وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدون للإجابة عن استفساراتهم ؛
- قواعد رقمية وإحصائية ؛
- قواعد نصوص كاملة: تشتمل مصادر المعلومات المحوسبة كلها.

### الاتصالات بعيدة المدى Telecommunications:

وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات ويعتقد البعض أنها الأكثر أهمية فهي أدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف والفاكس والألياف الضوئية ( Fibre optics ) ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2010، ص19-21.

الإلكترونية التي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة، والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر. وتعد شبكة الانترنت شبكة داخلية للشركة كما استخدمتها شركة جنرال إلكترونيك للأغراض الأمنية للربط بين مختلف النظم الإلكترونية للشركة، كما يمكن ربط عدة شركات بشبكة الكمبيوتر مثل الارتباط مع المجهزين والتي تعمل على أساس شبكة الانترنت المفتوحة<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

تتعدد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الحياة العملية ولأغراض أداء لمنظمات الأعمال نتناول نوعين من هذه التطبيقات وهما التجارة الإلكترونية والدور المتزايد لشبكة الانترنت في دعمها، ومجالات التخطيط لموارد المشروع.

### أولاً: التجارة الإلكترونية Electronic Commerce

وهو التطبيق العلمي لتكنولوجيا المعلومات للدخول لأي مكان بما تيسر من سلسلة تجهيز الاعمال، فهي تعني المعلومات والمحافظة على أوسع وأفضل العلاقات بين ميادين الأعمال وتحقيق الترابط الدائم بينهما من خلال شبكات الأعمال عبر الإتصالات البعيدة المدى.

تيسر التجارة الإلكترونية عمليات شراء وبيع السلع عبر استخدام التكنولوجيا في مجالات تبادل المعلومات بما يساهم في تحسين العمليات لتحقيق المزايا التنافسية المتمثلة بتخفيض التكاليف وتحسين الجودة وزيادة سرعة تسليم الخدمات.

ويتفق الباحثون في تعريف التجارة الإلكترونية على بأنها استخدام شبكات الحاسوب والانترنت بشكل رئيسي في مجالات شراء وبيع المنتجات والخدمات والمعلومات وتأخذ خمسة أنواع أو أشكال تمثل علاقات متبادلة بين كل من

(Heizer & Render)

- التجارة الإلكترونية التي تستهدف أعمال المنظمات؛
- التجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال والزبائن؛
- التجارة الإلكترونية البينية للزبائن؛
- التجارة الإلكترونية التي تستهدف النظر اتجاه النظر؛
- التجارة الخلوية.

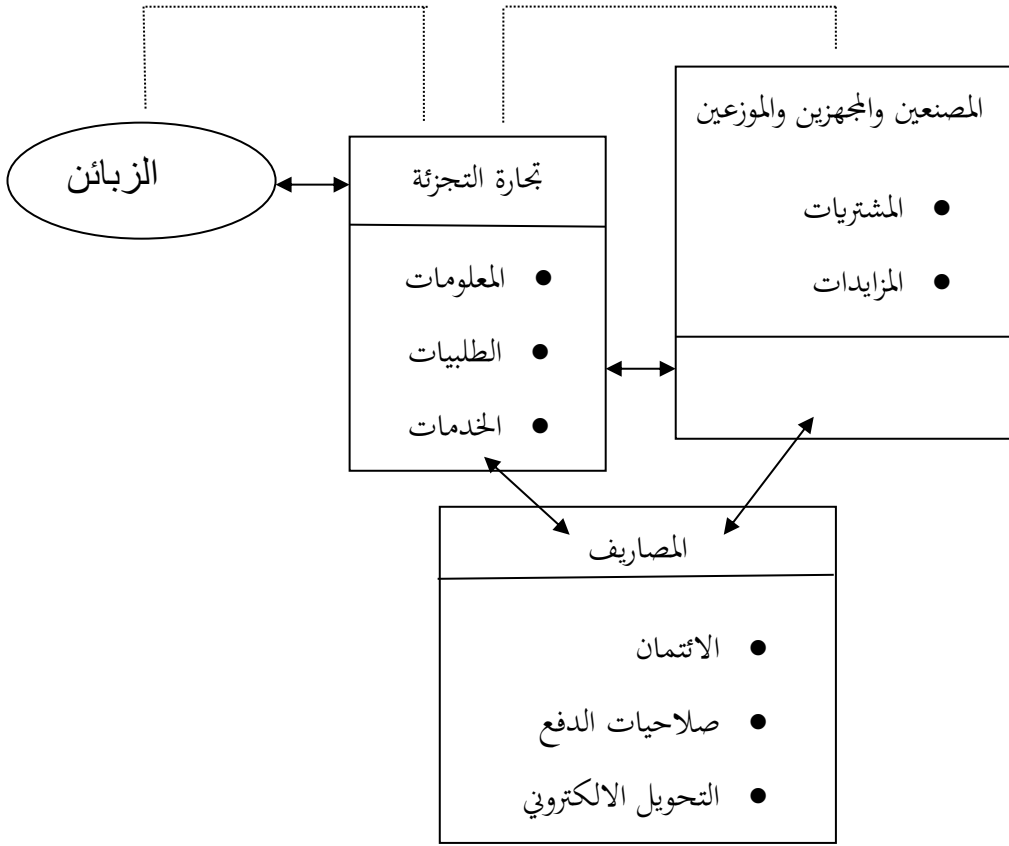
<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.

وتعد استخدامات شبكة الانترنت من التقنيات الملائمة لتعميق التجارة الالكترونية، إذ ساهمت في توفير معلومات هائلة عن الأسواق والعمليات فهي أوسع شبكة حواسيب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات وتساعدهم في الوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات إذ تقوم بنقل المعلومات إلى أي مكان ولأي شخص في العالم، كما أنها توافر العديد من البدائل في مجالات الشراء وقنوات التوزيع الجديدة، وتضم عشرات الألوف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها مستخدمة بروتوكول النقل والسيطرة (Transfer and control protocol) وبروتوكول الانترنت (Internet protocol) الذي يرمز لها (TCP/IP) لتأمين الاتصالات الشبكية.

وتعتمد خدمات الانترنت على برمجيات تعرف بالشبكة العنقودية (Web world wide web) إذ تقوم بتقديم وتناقل أوسع المعلومات من خلال السماح للمستخدمين بالاطلاع على مختلف الوثائق عبر مواقع (Web) كما تيسر استخدام تقنيات وفضاءات فعالة أخرى مثل بروتوكول نقل الملفات وخدمة قوائم المستعرض المعروف باسم (Explorer) ونظم عديدة أخرى، وتأسيسا على تقدم التجارة الالكترونية استخدام تكنولوجيا وتقنيات حديثة للمعلومات وتبادلها والتي تعد إحدى مرتكزات نجاح منظمات الأعمال المعاصرة وعبر مختلف بلدان العالم، ويمكن تصور مسارات تدفق المعلومات لأغراض تعزيز التجارة الالكترونية في الشكل التالي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 26-29.

شكل رقم (02): تدفق معلومات التجارة الإلكترونية



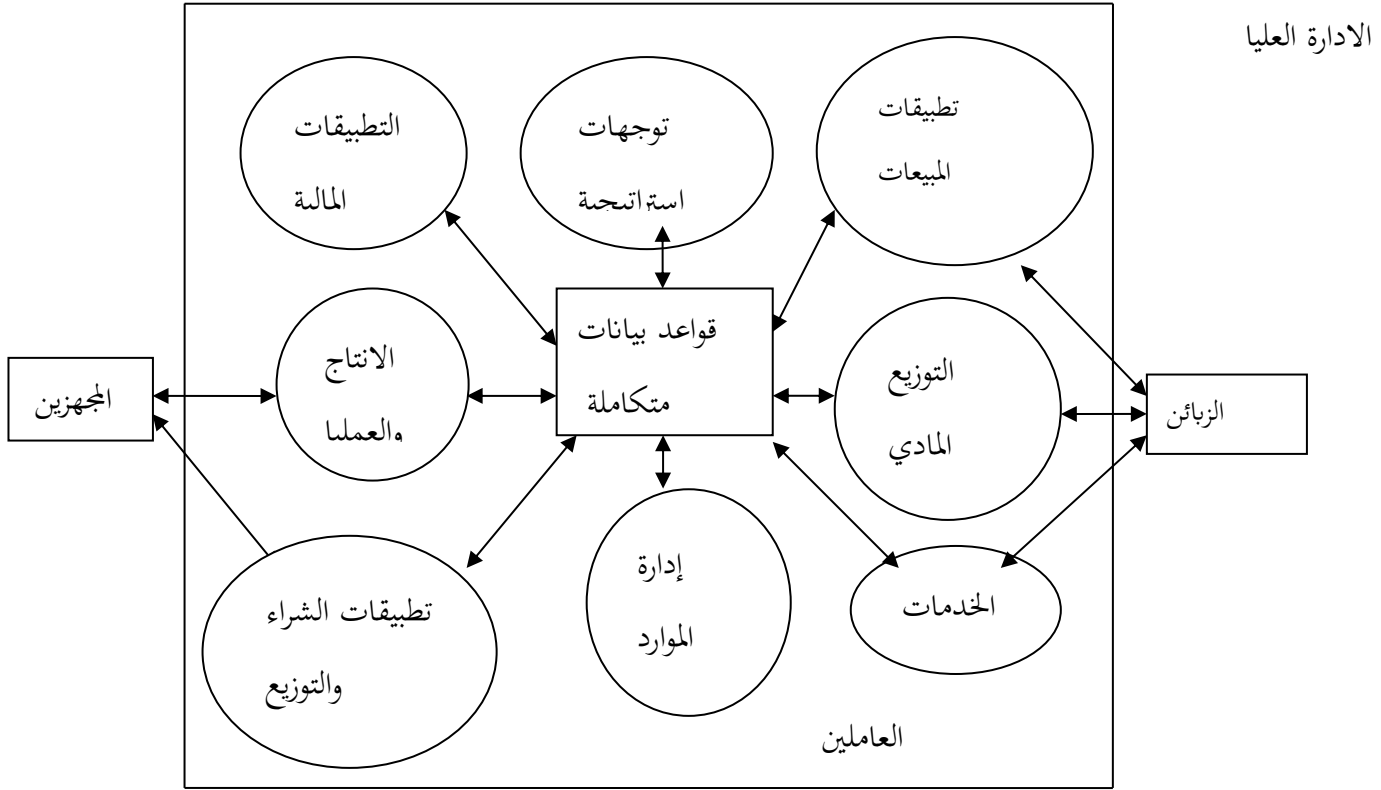
المصدر: غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروني البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

يبين هذا الشكل تدفق المعلومات الرئيسية في ظل التجارة الإلكترونية، إذ تكون عمليات شراء السلع والخدمات الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا مناسبة والتي ترتبط مباشرة بالمجهزين أو الموزعين من خلال تطبيق نماذج التجارة الإلكترونية مع استخدام نظام الدفع الإلكتروني (Electronic payment systems) من خلال التحويل الإلكتروني للأموال وبطاقات الائتمان والبطاقات الذكية والنظم المستندة إلى الإنترنت لتداول المنتجات والخدمات، لذا تكون تكنولوجيا المعلومات بمثابة البنية التحتية (Infrastructure) لتطبيق التجارة الإلكترونية.

**ثانيا : تخطيط موارد المشروع (ERP) Enterprise Resource Planning**

ويعد أوسع نظام متكامل للمعلومات والذي يدعم العديد من عمليات المشروع واحتياجاته للبيانات، فهي مجموعة من النماذج المستخدمة للبرمجيات التي تنسجم مع نظم المعلومات القائمة في المنظمة والتي تحقق نظاما متكاملا وشاملا للمعلومات، تعمل نظم تخطيط موارد المشروع من خلال تكامل المجالات الوظيفية في المنظمة، وتركز على عمليات المشروع أكثر من الحدود الوظيفية، إذ تساهم في تعميم وتطبيق نظام الاتصالات عن بعد من خلال توافر المعلومات عن البائعين ومواصفات منتجاتهم وأسعارها وتواريخ تسليمها والقبول بهذه الشروط، بتحقيق نظام (ERP) الى تحديث المعلومات عن المبيعات وتنبؤات الإنتاج، ويحسب أيضا الكلفة الفعلية للمنتوج ومدى إمكانية تحقيق الأرباح للمنظمة، وعلى العموم يساهم هذا النظام في توفير المعلومات المتكاملة لتحقيق العلاقات بين عمليتي الطلب (على وفق احتياجات الزبائن) والتجهيز (على وفق عمليات الإنتاج)، ويمكن تصور عمل نظام ERP بتكامل المعلومات بين أجزاء المنظمة كما يوضحه الشكل التالي:

شكل(03): تكامل معلومات تخطيط موارد المشروع بين أجزاء المنظمة



المصدر: غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص31.

يظهر من الشكل السابق تطبيقات نظام تخطيط موارد المشروع بعدها توافر قواعد بيانات متكاملة بين مختلف أجزاء المنظمة لتعكس عمليات التخطيط والرقابة في المنظمة مما يؤكد أهمية وضرة تطبيق تقنيات المعلومات التي تحقق أروع اتصال وتكامل بين المجهزين والزبائن محققة نتائج كبيرة في المجالات التقنية والتنظيمية والإستراتيجية للمنظمة، وبتكامل هذا النظام مع شبكة (Web) لتحقيق صيغ التجارة التعاونية Collaborative Commerce، عليه يتطلب تطبيق مثل هذه التكنولوجيا إعادة هندسة (reengineering) عمليات المنظمة لما يحققه من فوائد أهمها :

- يعد إنجازا كبيرا في مجالات تطور تكنولوجيا المعلومات ؛
- يساهم في تقديم حلول للمشكلات والتطبيقات العملية؛
- يعد نظاما فعالا في مجالات تجميع وتحليل وتخزين البيانات ولمواقع وظيفية وجغرافية متعددة مطبقا نظم الحاسوب؛
- يكون نظام (ERP) بديلا لنظم المعلومات المتداولة والقديمة إذ يزيل مجموعة كبيرة من التكاليف ويقدم الحلول للمشكلات التي تواجه الزبائن؛

- يساعد في تخفيض أوقات تسليم المنتجات للزبائن فإذا كانت برمجيات التصميم باستخدام الحاسوب يقوم بتسليم المنتج خلال أسبوعين لأن نظام (ERP) يساعد في شحن 98% من الطلبات خلال يومين فقط؛
- يساهم في تدقيق الفحص المخزن، إذ قامت شركة (IBM) بتطبيق النظام منخفضاً أوقات عمليات الفحص إلى ثلاث ثواني بعد أن كانت تنجز بعشرين دقيقة<sup>1</sup>.

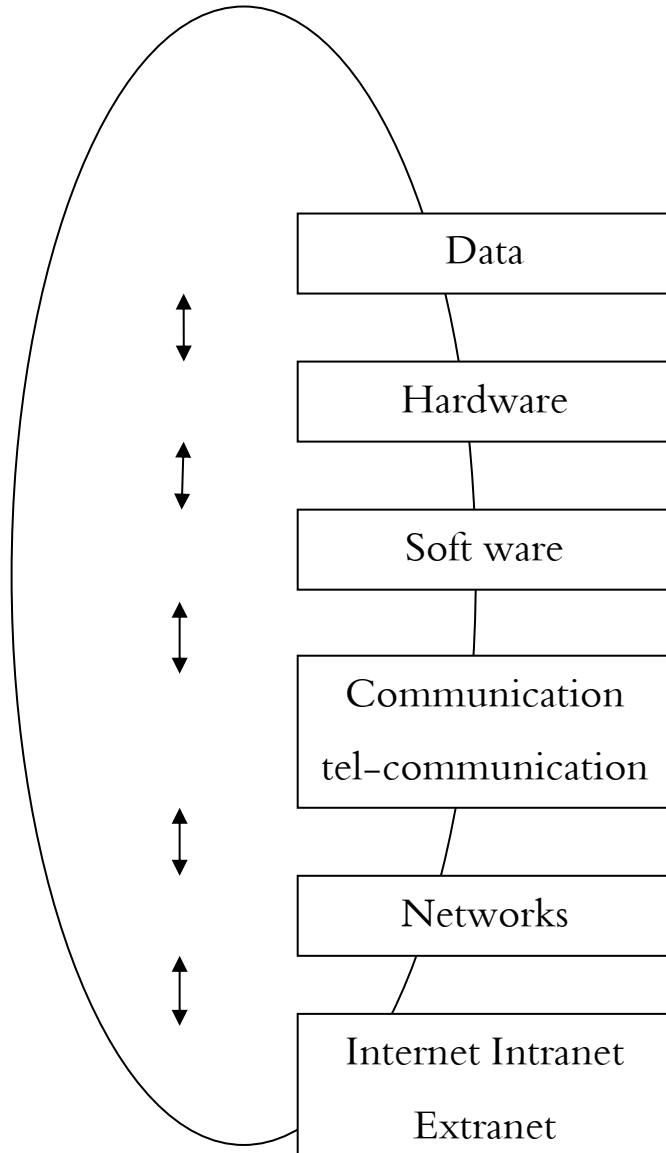
#### المطلب الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

- ❖ **البيانات Data:** وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والذي من دونها لا يمكن إطلاقاً لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلاً.
- ❖ **الأجهزة Hardware:** وهي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات).
- ❖ **البرمجيات Software:** وهي البنى التي بواسطتها يمكن السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والنطقية والحصول على نتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب.
- ❖ **الاتصالات Communication:** وهي من نتائج تطور البنى التحتية سابقة الذكر والتي ساعدت على توزيع ونشر البيانات ونتائجها وهي أشبه بوسائل النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالاتصالات عن بعد (Tele-Communication) والتي قصرت المسافات الجغرافية وجعلت العالم كله كقرية واحدة Global World.
- ❖ **الشبكات Networks:** وهي حصيلة تطور الاتصالات عن بعد وتأخذ مفهوم العالم كقرية واحدة والتي سرعت أكثر فأكثر في نقل البيانات والمعلومات المنتجة أصلاً كبنى تحتية أولية والمعالجة من قبل الأجهزة والبرمجيات.
- ❖ **الانترنت Internet:** وتعتبر شبكة الانترنت حالياً أحدث مستجدات البنى التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى الانترنت والاكسترنترنت<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، ص 31-32.

<sup>2</sup> إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الادارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 119.

الشكل (04): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر : إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، مرجع سبق ذكره، ص 120.

## المبحث الثالث: أساسيات تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول.

## المطلب الأول: العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات

رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عددا من العوامل التي لها دورا مهما في استخدام التكنولوجيا، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال :

1. العولمة الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق، ومن تعميم بعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة، وذلك على تباين الثقافات السائدة في هذه المجتمعات وتفاوت مستويات المعيشة فيها، أن أكبر عاملين في نمو الاقتصاد العالمي هما الثورة المعلوماتية والعولمة، غداً أن العامل الأول يولد الثاني، وينتج انهيار الحدود أمام التجارة الخارجية والدولية؛
2. الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية، وقد تمثل ذلك أساسا بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطورا وأساليب عمل اشد تعقيدا مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب؛
3. التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها؛
4. التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافيا ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة؛
5. المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:
  - زيادة كفاءة مراحل الأعمال؛
  - تخفيض تكلفة مراحل الأعمال؛
  - زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال؛
  - الوفرة الهائلة من المعلومات؛
  - الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

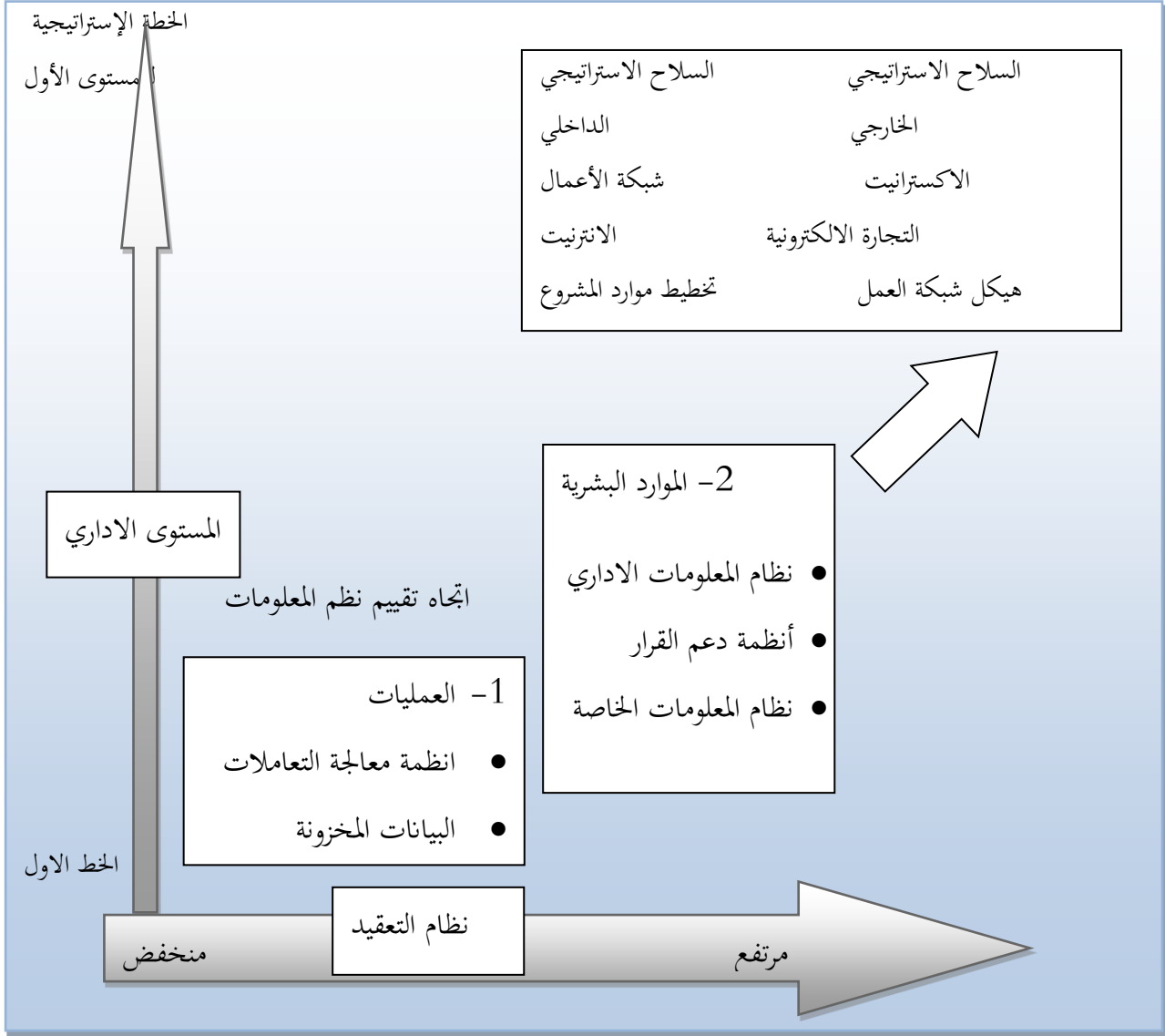
6. تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع؛
7. ثقافة تكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> عمار محمد زهير تيناوي، مرجع سبق ذكره، ص36-37.

المطلب الثاني: نموذج تقييم تكنولوجيا المعلومات

شكل رقم (05): يوضح نموذج تقييم تكنولوجيا المعلومات



المصدر: غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

يتكون نموذج تقييم تكنولوجيا المعلومات من ثلاثة مواقع رئيسية فضلاً عن الجوانب، ففي خط الإدارة الأول نلاحظ أن الاهتمام ينصب على إيجاد المشكلة المتعلقة بالعملية والأحداث الماضية، وتحديدتها في حين نجد أن الاهتمام ينصب على إيجاد المشكلة المتعلقة بالعملية والأحداث الماضية، وتحديدتها في حين نجد أن اهتمام الإدارة العليا ينصب على إيجاد الفرص الاستثمارية في ظل عدم التأكد، فضلاً عن التخطيط الاستراتيجي وصياغة الإستراتيجية، ومع زيادة التعقيد في أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستندة إلى الكمبيوتر تنمو قدرة تلك الأنظمة على تقديم الدعم الفعال للإدارة العليا لغرض صنع القرارات الإستراتيجية، أما المراحل الثلاث الرئيسية في نموذج التقييم هي:

## 1- العملية:

تؤدي العمليات بكفاءة وفعالية أكثر إذا ما اعتمد على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والهدف من ذلك هو تخفيف كلفة العمل وتحقيق الميزة التنافسية وهذا ما يدعى اليوم بأنظمة معالجة التعاملات (التحولات)، إذ تعمل هذه الأنظمة على أتمتة الروتين التنظيمي يوما بيوم وهذه الأنظمة عبارة عن مجموعة من البيانات الخاصة بهيكل أو جزء من المبيعات، المشتريات، المجهزين، التغيرات في المخزون وغيرها إذ تخزن في قواعد للمعلومات في الشبكة العالمية أو قواعد المعلومات الخاصة بكل شركة وقد تبلور في السنوات الأخيرة مفهوم مخزن البيانات وأصبح يستخدم على نطاق واسع وهو عبارة عن كم هائل من البيانات التي تمكن المستخدم من الإجابة عن سؤال ماذا يحدث؟ وترتبط هذه البيانات الموجودة في تلك الأنظمة بمجموعة من برمجيات لغرض تحديثها والاستفادة منها في تلك المعلومات بعد إن يتم معالجة البيانات وتجهيئتها لتقديم الدعم للمستوى الأول من الإدارة والذي بدوره يقدمها لصانع القرار.

## 2- موارد الأعمال:

وتتضمن نظام المعلومات الإدارية وهو يعتمد على أنظمة المرحلة الأولى وقواعد بيانات المنظمة وأنظمة التقارير، وقد أصبح شائع أن إلى تزود مديري الإدارة الوسطى بالتقارير اليومية لغرض دعم صنع القرار، أما أنظمة المعلومات العامة فهي تطبيقات متقدمة تقدم الدعم للمستوى الإداري الأعلى وتستطيع من خلال اعتمادها على مجموعة من البرمجيات تحويل كم هائل من البيانات المعقدة إلى نتائج تتمكن من خلالها الإدارة العليا من تطوير رؤية وقيمة لموقف معين، أما آخر الأنظمة في هذه المرحلة فهي أنظمة دعم القرار وهذه الأنظمة فوائد محددة تقدم لجميع المستويات الإدارية.

## 4- استخدام تكنولوجيا المعلومات كسلاح استراتيجي:

وهي المرحلة الأهم في النموذج كونها تربط بين الإستراتيجية والتكنولوجية على وفق ما جاء في التغيير الرئيسي الأول لنموذج البحث والمستخدم الرئيسي لهذه المرحلة هو الإدارة العليا، إذ تعمل من جهة على بناء وتعزيز الإستراتيجية مستندة في ذلك إلى خزين المعلومات التقنية متمثلا بالتطبيق الداخلي والذي يتضمن شبكة الأعمال والانترنت وتخطيط موارد المنشأة والذي يعرف بأنه مجموعة أنظمة برمجيات الأعمال التي تسمح للمنظمات بأتمتة وتكامل عملياتها الأساسية والاشتراك بالبيانات العامة والإجراءات والوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي المحدد، وهو يهدف إلى تنسيق عمليات المنظمة الكلية من تقييم المجهزين إلى إصدار القوائم إلى المستهلكين، ويقوم بذلك من خلال استخدام قواعد بيانات مركزية لتسهيل تدفق المعلومات بين أقسام ووظائف الإنتاج ويحمل هذا التوسع والتكامل بدايات مصنع المستقبل الكامل الأتمتة ويعمل هذا البرنامج على تقليل تكاليف المعاملات ويزيد من دقة المعلومات لاستخدامها في الموضوعات

الإستراتيجية المهمة كما يتم في هذه المرحلة إعادة تعريف ودعم وتوثيق العلاقات بين المنظمة والمستهلك والمجهز فضلا عن العلاقات مع المنظمات الأخرى وهذا هو التطبيق الأبدي والذي يتضمن الاكسترنيت وهو عبارة عن شبكة انترنت داخلية ومصغرة بين مجموعة من المنظمات أو داخل المنظمات الكبيرة ذات المشاريع المتعددة المواقع، والتجارة الالكترونية، وأخيرا هيكل الشبكة، وتشير فقرات هذا النموذج إلى الترابط الفعال والوثيق بين تكنولوجيا الإنتاج والمنتج وتكنولوجيا المعلومات إذ تعمل جنباً إلى جنب لتفعيل صنع القرار التكنولوجي الاستراتيجي للمنظمة<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: متطلبات نجاح تكنولوجيا المعلومات

لتحقيق نجاح تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة يتطلب الأمر توفير المستلزمات الأساسية لحسن توظيفها واستغلالها لتحقيق الهدف المنشود والميزة التنافسية.

#### 1. المتطلبات الفنية: تتمثل فيما يلي:

- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار.
- تنمية مهارات وكفاءات العاملين للتحكم أكثر في تطبيقات الحاسوب، وذلك بتوفير مختلف البرامج التدريبية.
- توفير متخصصين على درجة عالية من القدرة على التفكير والتخطيط والتجديد والإدارة حتى يمكن الدخول إلى سوق المعلومات الرائدة.

#### 2. المتطلبات الاقتصادية: وتتمثل فيما يلي:

- تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- توفير الدعم المالي للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- توفير أغلفة مالية لادخار تكنولوجيا المعلومات حسب متطلبات كل جهة إدارية.

#### 3. المتطلبات الإدارية: تتمثل فيما يلي:

- التقليل من العملات الورقية وتبسيط إجراءات العمل.
- الحد من الوسائل التقليدية وبيروقراطية العمل المكتبي.
- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.

#### 4. المتطلبات القانونية والأمنية: والتي تدرج منها:

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 24-26.

- إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقنية المعلومات.
  - حماية البيانات الشخصية للمستخدم والحفاظ على سرية المعلومات.
  - فرض الإجراءات المناسبة من قبل مزودي خدمة تكنولوجيا المعلومات لتأمين حماية خدماته.
- من خلال هذه المتطلبات نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تتطلب متطلبات إقتصادية لتوفير التجهيزات اللازمة وتهيئة المورد البشري لاستخدام التقنية الحديثة لكسب المهارات الجديدة والتقليل من أساليب العمل التقليدية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك -دراسة حالة مقارنة بين بنوك الجزائر وفرنسا -، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بالقايد -تلمسان-، 2015/2016، ص56-57.

### المطلب الرابع: الإيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات

#### أولاً: إيجابيات تكنولوجيا المعلومات

من إيجابيات تكنولوجيا المعلومات في العصر الحالي ما يلي:

- فعالية اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة؛
- تنمية العمل وفق نظم واضحة، وطرق عمل محددة؛
- قللت المسافة حيث أصبح للفرد استخراج الأوراق التي يحتاجها في أي مكان؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الكفاءة، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات؛
- مراعاة المتطلبات والاحتياجات الداخلية للمنظمة؛
- تحسين وزيادة جودة ونوعية الخدمات المقدمة؛
- تطوير الأداء التنظيمي للمنظمة، من خلال تحسين إدارة المعرفة والمعلومات والبيانات، كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية تستخدم في طلق الميزة التنافسية.
- تقديم خدمة مميزة للمواطنين وتقريب الإدارة إليهم؛
- رفع مستوى الأداء إذ يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

#### سلبيات تكنولوجيا المعلومات

- الاستخدام السيئ للتكنولوجيا الحديثة في الإدارات بسبب نقص الكفاءة؛
- البطء في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة؛
- غياب الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمات؛
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري؛
- غياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة الخدمة؛
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها؛

- غياب الاتصال بين الإدارة في المنظمات والخدمات وجهات الخدمات الأمر الذي ينتج فجوة بين المواطن والإدارة؛
- غياب الرقابة الإدارية الفعالة على المستويين المحلي والمركزي أدى إلى تفشي ظاهرة سلبية للبيروقراطية؛
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات والتطبيقات في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمات؛
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمات وذلك إما بسبب الإهمال أو اللامبالاة أو عدم الخبرة والدراية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> نورة محتوت، دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولودي معمري تيزي وزو، 2018/10/04، ص32-33.

## خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات من خلال تعريفها وخصائصها وأهميتها ومراحل تطورها، حيث يعرف أيضا على أنواعها وتطبيقاتها والدوافع وراء انتشارها وفي الأخير يشير إلى إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات.

يمكن القول أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات كان له عدة إيجابيات بالنسبة للأفراد والمنظمات، التي تسعى اليوم للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب، والاستفادة من قيمتها أصبح اهتمام كافة المسيرين والباحثين في هذا المجال، وأصبح من الضروري على المنظمات الاطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت بالفعل المحرك الأهم لأي تطور وتحسين للخدمات العمومية في المؤسسة فلا بد من العمل على اكتسابها والتحكم فيها.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للخدمة

العمومية

---

تمهيد:

يتميز قطاع الخدمات عن غيره بالتنوع أو التباين، فمنظمات الخدمة تتباين من حيث الحجم (منظمات دولية، وأخرى محلية)، ومن حيث الطبيعة منها ما يختص بتوزيع وبيع وتسويق وتركيب وتخزين، ومنها ما هو، ومنها ما هو مخفي (الخدمات الداخلية) التي تؤدي داخل منظمات صناعية أو زراعية، ولغرض الفهم الأدق سيأخذ هذا الفصل الجانب النظري للخدمات العمومية وذلك من خلال أربعة مطالب في كل مبحث من المباحث التالية:

المبحث الأول:مدخل للخدمات العمومية.

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية للخدمات العمومية.

المبحث الثالث: طبيعة الخدمات العمومية.

## المبحث الأول:مدخل للخدمات العمومية

يحتل قطاع الخدمات العمومية في يومنا هذا أهمية خاصة وموقعا متميزا في معظم دول العالم، باعتبار أن هذه الخدمات ترتبط بحياة المواطنين من جهة ومن جهة أخرى ترتبط بتدخل الدولة من أجل تحقيق المصلحة العمومية والسعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين وإرساء المساواة بين أفراد المجتمع من حيث الاستفادة من تلك الخدمات، يتطرق هذا المبحث لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية من مفهوم وأهمية الخدمة العمومية وكذلك مميزات ومبادئ وأنواعها.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمات العمومية وأهميتها

## أولا: مفهوم الخدمات العمومية

## مفهوم الخدمات

الخدمات هي عبارة عن أنشطة تدرك بالحواس وقابلة للتداول، وتقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بتلك الخدمات، أو باعتبارها مؤسسات خدمية<sup>32</sup>.

## مفهوم الخدمات العمومية

هي كل وظيفة يكون أداءها مضمونا ومضبوطا ومراقبتها من قبل الحاكمين لان تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين<sup>33</sup>.

كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم أي خدمة عمومية.

يعبر مصطلح الخدمة العمومية عن تلك الرابطة التي تنشأ بين الإدارة العامة والمواطن بهدف تلبية الطلبات المختلفة لأفراد المجتمع وإشباع حاجاتهم من طرف الأجهزة الإدارية العمومية، أو هي تلك الرابطة التي تقوم بالجمع بين

<sup>32</sup> فؤاد بن غضبان، الخدمات الحضرية برؤية جغرافية معاصرة، الطبعة الأولى، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن 2014، ص29.

<sup>33</sup> نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018، ص132.

الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية والمنظمات العامة<sup>34</sup>.

من خلال التعاريف يتضح أن الخدمة العمومية هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع.

تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطن وتتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة، وتصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

### مفهوم الخدمات العمومية كنظام

انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة؛

الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة تتم وفق عمليات تشغيل على مدخلاتها؛

نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ويتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين:

- خدمة عمومية مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة.

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهرية الخدمة الفني.

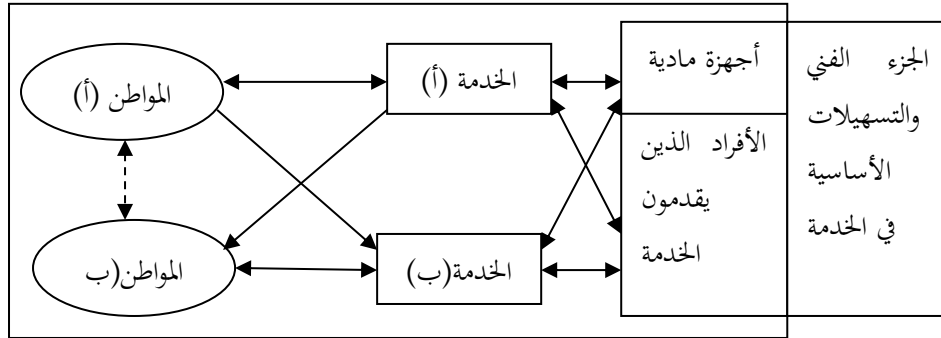
ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن إلى استخراج شهادة الجنسية أو السوابق العدلية من محكمة ما أو مجلس قضاء معين، فبداية عليه تقديم بعض الوثائق المرئية مثل شهادة الميلاد والرسوم الضريبية حيث تعتبر هذه الوثائق مرئية

<sup>34</sup> سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة باتنة -1، 2018-2019، ص38.

بالنسبة إليه وفي نفس الوقت تعتبر مدخلات بالنسبة للموظف حيث يقوم بإدخال بيانات المواطن ومعالجتها في صورة غير مرئية للمواطن وبعدها يقوم بتسليم المخرجات للمواطن في شكل صحيفة السوابق العدلية أو غيرها<sup>35</sup>.

والشكل التالي يوضح الخدمة العمومية كنظام:

شكل رقم (06): الخدمة العمومية كنظام



الجزء الخلفي غير المرئي لمستقبل الخدمة      تفاعل مباشر

تفاعل ثانوي أو تفاعل غير مباشر

المصدر: رابع الوافي، مرجع سبق ذكره، ص32.

يتضح مما سبق أن الجزء المرئي للمواطن من الخدمة يتمثل في عملية التشغيل لإنتاج الخدمة وتشمل الأجهزة المادية والأفراد الذين يقدمونها، وعملية التسليم النهائي لها، أما الجزء غير المرئي للخدمة يتمثل في الجزء الفني وتسهيلات الأساسية لها.

#### ثانياً: أهمية الخدمات العمومية

- توطيد العلاقات بين الأفراد والمؤسسة الخدمائية؛
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل؛
- الاستقرار في المجتمع وذلك بإقامة العدل الاجتماعي؛
- استمرار التجديد والتنويع في البرامج؛
- التدريب على حسن التصرف في المواقف القيادية؛

<sup>35</sup> رابع الوافي، اثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، 2018/2019، ص 129-130.

- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل وتنمية قدراته؛
- تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس؛
- احترام العمل اليدوي؛
- اكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة؛
- تنظيم الوقت في نشاطات مفيدة<sup>36</sup>.

### المطلب الثاني: مميزات وخصائص الخدمات العمومية

تتميز الخدمات العمومية بعدة مميزات وخصائص تتباين من خدمة لأخرى أهمها:

**مجانية الخدمات:** تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالمجانة في عمومها، أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر أي يدفع المرتفق المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم غالبا.

**المنفعة العامة (المصلحة العامة):** بحيث تهدف الخدمة العامة إلى تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة كهدف أساسي، وبالتالي فان النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام خاصة مع خضوع هذه الهيئات ومن ثم الخدمات العمومية للرقابة العامة من قبل أطراف متعددة كرقابة الوصاية ورقابة المجتمع المدني.

**عدم الملموسية:** الخدمات غير ملموسة، بحيث يستحيل لمس أو تحسس أو رؤية الخدمة (المريض عند الطبيب أو الزبون عند الخلاق لا يمكنه معرفة النتيجة مسبقا)، وبذلك أغلب الخدمات أصبحت تنتج وتستهلك في آن واحد وبسبب كونها غير مادية فانه لا يمكن تخزينها، ويرتكز ترويج الخدمات على المزايا التي تتمتع بها وليس على خصائصها، وبذلك فان المستفيد من الخدمة يبحث دائما عن إشارات تعبر على نوعية الخدمة ( مثلا: المحلات، الموظفين...).

**قابلية الخدمة للتلف (التلاشي):** تنتج هذه الخاصية من عدم قدرة الخدمة إلى التخزين لذلك فان الكميات التي لا تستخدم خلال العرض ستختفي للأبد وان تمتعت بإمكانية خزن المدخلات المعتمدة في إنتاجها وتقديمها، وتزامن إنتاجها واستهلاكها.

<sup>36</sup> طلاش فريد، مرجع سبق ذكره، ص4.

عدم تماثل الخدمة: تتغير الخدمة حسب أوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظرف الذي تقدم فيه وبالتالي يصعب ممانلة الخدمات بالنظر أولاً أن للمستهلك تأثيراً على نوعية الخدمة وثانياً لمقدم الخدمة تأثيراً أيضاً على نوعية الخدمة المقدمة.

التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها: وتعني التفاعل العالي والمباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها ومدى قوة وتأثير الاتصال بين الطرفين على أداء الخدمة وإشباعها للحاجة المطلوبة<sup>37</sup>.

### المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

#### 1. مبدأ المساواة:

يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية التي تثير انشغال المجتمعات المعاصرة كمبدأ الديمقراطية، العدالة أمام القانون والمصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان والمواطن، ويعني هذا المبدأ أنه متى توافرت لدى الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية والشروط التي يحددها قانون إنشائها وجبت التسوية بينهم في المعاملة تحقياً لمبدأ المساواة أمام القانون.

ويرتبط مبدأ المساواة بمبدأ حياد الخدمة أي توفر الخدمة العمومية بطريقة متماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة، ومبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعني المساواة والعدالة في المعاملة ولا يعني إطلاقاً مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها، وهو ما يظهر جلياً في الخدمات العمومية الاقتصادية التي يتطلب الحصول عليها تقديم مقابل ويعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية في تقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، فمضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن يتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يضمن ضرورة توفر الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

#### 2. مبدأ الاستمرارية:

تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها لهذا فان تنظيم مبدأ الاستمرارية مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية، كما نجد أن مبدأ الاستمرارية في

<sup>37</sup> سهام رابحي، مرجع سبق ذكره، ص 41-42.

الخدمة العمومية كامتداد لاستمرار الدولة، لذا فانه يتعين عليها بذل كل الجهود لتجنب عدم الانتظام الذي ينتج عنه انقطاع الخدمة، كما أن مبدأ الاستمرارية هو مبدأ مفروض على مسيري الخدمة العمومية، فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة يعني أن الاستفادة من هذه الخدمة سوف يكون مضمون بطريقة منتظمة ومضبوطة، ومن بين حالات عدم الانضباط مشكلة الإضراب في المؤسسات العامة، حيث ذهبت بعض القوانين إلى تحديد قانون الإضراب أو منعه في بعض القطاعات فهو يعتبر بالنسبة لمقدمي الخدمات العمومية خطأ يعاقب عليه إدارياً، وأكثر من ذلك فهي جريمة.

إن مبدأ استمرارية الخدمات العمومية ينبع من تصور يجعل عمل الدولة والأجهزة التابعة لها يقوم على الدوام والانتظام لا على الانقطاع والتوقف وبالتالي فان نشاط الخدمة العمومية ضروري لحياة المجموعة المحلية، ولا ينبغي أن ينقطع لأن توقعه قد ينجر عنه عواقب وخيمة في حياة الجماعة، وهذا حسب ما جاء في العبارة المكرسة "الاستمرارية روح الخدمة العمومية".

### 3. مبدأ التكيف:

هو نتيجة الهدف من الخدمات العمومية التي تسعى لتحقيق المصلحة العامة، كما يطلق على مبدأ التكيف أيضا بمبدأ قابلية التحول، بحيث يشير هذا المبدأ الى أن الخدمة العمومية يجب أن تتوافق مع الحاجات الاجتماعية للصالح العام، حيث قدم مبدأ التكيف كضرورة لتطوير الخدمات العمومية، سواء في طريقة تنظيمها، وفي أدائها بطريقة تتماشى في كل فترة، ويجب العمل على إرضاء الصالح العام بأكثر فعالية ممكنة كما أن ينبغي القيام بعمليات تحديث الخدمة العمومية، ومراعاة خاصة جودة الخدمة وهو ما يشكل تجسيد واقعي لهذا المبدأ فهو يمثل "مبدأ التطوير الذي يحث المؤسسات التي تقدم الخدمة العمومية على ضرورة تطوير نوعية خدماتها"<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> كمال فار، الخدمة العمومية المقاربة النظرية والجذور التاريخية، مجلة المفكر، المجلد 04، العدد 02، جامعة الجزائر 02، 2020، ص190-191.

## المطلب الرابع: عناصر الخدمات العمومية

## عناصر الخدمة العمومية:

تعتمد الخدمة العمومية على عدد من العناصر الأساسية التي تحكم نشاطها والمتمثلة فيما يلي:

**1. وجود مشروع:** بحيث تضعه الدولة أو تشرف على إدارته لتحقيق الخدمة العمومية المنوطة به، فالخدمة العمومية إذن هي نشاط إداري يتكون من أشخاص وأموال وأدوات تعمل وفقا لنظام إداري معين لتحقيق المصلحة العامة.

كما يعني هذا العنصر أن البلدية تقوم بمجموعة من المشاريع، وهذا من أجل تحقيق الخدمات العمومية، كما أن هذه الأخيرة تعتبر نشاط إداري وفق نظام محدد، وذلك بهدف تحقيق الصالح العام.

**2. أن يستهدف هذا المشروع تحقيق المنفعة العامة:** الخدمة العمومية تهدف الى تحقيق الصالح العام من خلال سد الحاجيات العمومية أو تقديم خدمات للمواطنين، وقد تكون هذه الخدمات مادية كتوفير الماء والكهرباء، وتوفير وسائل النقل وتقديم المساعدات الاجتماعية، وقد تكون خدمات معنوية تحقق النفع للمواطنين بطريقة غير مباشرة كما هو الشأن بالنسبة للمنفعة العامة التي تحققها.

يتضح من خلال هذا العنصر أن تقديم الخدمة العمومية هدفها هو تحقيق المنفعة العامة، وذلك من خلال تقديم مختلف الخدمات سواء كانت مادية أو معنوية على كافة المواطنين من أجل إشباع رغباتهم ومتطلباتهم.

**3. الخدمة العمومية مشروع مرتبط بالدولة والإدارة العامة:** يجب أن ترتبط الخدمة العمومية ارتباطا عضويا ووظيفيا بالدولة والإدارة العامة، على اعتبار الخدمة العمومية هي وسيلة الدولة لتحقيق وظيفة المصلحة العامة عن طريق إشباع الحاجات العامة في الدولة بانتظام وبكفاية وفي نطاق مبدأ تكافؤ الفرص، والمعنى ارتباط الخدمة العمومية خضوعا للسلطة العامة تنظيما وتسييرا أو إدارة ورقابة أو إلغاء.

يتضح من خلال هذا العنصر أن الخدمة العمومية ترتبط ارتباطا وظيفيا بالبلدية، على اعتبار بان الخدمة العمومية هي وسيلة الإدارة العمومية لتحقيق وظيفة المصلحة العامة عن طريق تلبية حاجيات الأفراد بانتظام.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> بوضياف عبد الرزاق، هنوس مولود، دور الاتصال الخارجي بالبلدية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص علاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، 2018/2017، ص 95-96.

### المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية للخدمات العمومية

بالإضافة إلى ما تناوله المبحث الأول بخصوص المفاهيم الأساسية للخدمة العمومية من مفهومها ومبادئ، مميزات وعناصر يوضح هذا المبحث ما يلي:

#### المطلب الأول: أنواع الخدمات العمومية

تتباين وتختلف الخدمات العمومية حسب المعيار المستخدم والمعتمد في التصنيف والذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة جملة من الخدمات العمومية في إطار منتظم يمكن تقسيمها إلى:

##### أولاً: حسب مجال الخدمة:

تنقسم إلى:

**خدمات إدارية:** وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية.

**خدمات اجتماعية وثقافية:** تتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية كالـتعليم، والصحة، الإعلام، المساعدات الاجتماعية.

**خدمات صناعية وتجارية:** وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل، الكهرباء والغاز، الاتصالات.

##### ثانياً: حسب التكلفة:

تنقسم إلى:

**الخدمات المجانية:** وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها (تمولها الدولة)، كمحلات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية.

الخدمات بمقابل: وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كلياً وبشكل مباشر مثل الهاتف، ماء الشرب، الكهرباء<sup>40</sup>.

ثالثاً: حسب المنفعة:

تنقسم الخدمات العمومية إلى:

خدمات ذات نفع عام: وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثلاً الصرف الصحي، المياه صيانة الطرق والحدائق.

خدمات ذات نفع فردي: وهي الخدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل خدمات الصحة، التعليم، الرفاهية الاجتماعية.

خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية : تتضمن الأراضي، إنشاء المباني العامة، حماية البيئة.

خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي : وهي الخدمات التي ترتبط عموماً بالدور التقليدي للدولة كخدمات العدل والقضاء، والأمن.

رابعاً: حسب موضوع الخدمة ومحلها:

تنقسم إلى:

خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: كخدمات التعليم، الصحة تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.

خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم لأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء، و الغاز، والماء، النقل.

خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، المتاحف، المنتزهات العامة.

<sup>40</sup> سهام رابحي، مرجع سبق ذكره، ص 46-47.

خدمات اجتماعية: وهي خدمات يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم إذ توفرت الإمكانيات إلا أن القصور في تلبيتها يؤثر على المجتمع مما يقود إلى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات، مثل السكن.

خدمات رأسمالية مكلفة مستمرة: تمتد آثارها مستقبلا مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات، المعاهد<sup>41</sup>.

وهناك من يختصر هذه التقسيمات في ثلاثة أنواع للخدمات العمومية:

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: العدالة، الأمن، الدفاع، المالية؛

- خدمات عامة اجتماعية وثقافية: التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية؛

- خدمات عامة ذات طابع اقتصادي: النقل، الاتصالات، الطاقة<sup>42</sup>.

### المطلب الثاني: أبعاد الخدمات العمومية

تتمثل أبعاد الخدمة العمومية في :

1. خدمة الجوهر: وهي الخدمة التي تقدمها المؤسسة وتسعى من خلالها إلى إشباع حاجات ورغبات زبائنها.
2. الخدمات التكميلية: وتتمثل في الخدمات المضافة إلى الخدمة الأساسية للحصول على خدمة متكاملة وتتمثل هذه الخدمات في:

✓ المعلومات المتعلقة بخصائص الخدمة المقدمة؛

✓ إعداد الفواتير وهذه الخدمة توضح للزبون معلومات كافية عما يجب دفعه؛

✓ الدفع حيث تسمح هذه الخدمة باختيار الطرق السهلة والمبسطة للشراء أو الدفع؛

✓ الاستشارة حيث تعمل المؤسسة على تقديم الإرشادات للزبون من أجل الاستفادة من الخدمة؛

✓ الضيافة وتتمثل في حسن المعاملة والاستقبال للزبائن من طرف الأعوان المتواجدين ؛

✓ حماية الممتلكات وتكمن في تقديم الحماية لممتلكات الزبائن طيلة تجربتهم للخدمة<sup>43</sup>.

<sup>41</sup> سهام راجحي، مرجع سبق ذكره، ص 47-48.

<sup>42</sup> سهام راجحي، مرجع سبق ذكره، ص 48.

<sup>43</sup> زيتوني سعيدة، عليوان وسام، دور التنمية الادارية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص ادارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، 2016/2017، ص 42-43.

### المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية

**الأهداف الإدارية والاقتصادية:** تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

**الأهداف السياسية:** تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي، وكذا حماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة وحماية الأفراد والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

**الأهداف الاجتماعية والدينية:** حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام<sup>44</sup>.

بالإضافة إلى ما ذكرناه من الأهداف هناك أهداف أخرى نلخصها كالآتي:

- القيام بالمشروعات والبرامج المختلفة التي تحتاجها البيئة المحيطة بها؛
- تلبية حاجات ذات منفعة عامة؛
- 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 تحقيق النفع العام؛
- التعود على الأخذ والعطاء والعمل على تحقيق النفع العام<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> رشيد سالمي، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3، جامعة المدية، 01-11-2015، ص 350.

<sup>45</sup> طلاش فريد، أبجري عبد النور، مرجع سبق ذكره، ص 05.

### المطلب الرابع: أنظمة الخدمة العمومية

للخدمة العمومية متطلبات عديدة باعتبارها مهنة مجتمعية تهدف إلى تقديم الخدمات للمواطنين، ويمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:

نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة المغلقة.

#### نظام الخدمة العامة المفتوحة:

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

وما هو جدير بالذكر هو أن متطلبات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى كتيب المهام.

ويمتاز نظام الخدم العمومية المفتوحة بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

#### 1. البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد؛
- لا مسؤولية الإدارة على التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها ( الموظف هو مسؤول عن تحسين مستواه بنفسه).

حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

- تصنيف الوظائف وتقسيمها والإبقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام؛
- تقديم دراسات حول الرواتب ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة وبالتأكيد مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

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

3. اقتصادية النظام: تتبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب؛
  - عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.
- أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في أنه يتطلب العمل في المنظمات العامة، نظام معين وذهنية خاصة، ومهارات مختلفة عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين وتضمن توفير للمنظمة العامة، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات<sup>46</sup>.

إضافة إلى هذه العيوب هناك أخرى وهي كالتالي:

- إن هذا النظام لا يمكن تطبيقه في جميع المجتمعات:

لأنه يفترض وجود إدارة غنية جدا بالأخصائين وهذا ليس دائما بل هناك أعمال كثيرة تتطلب اختصاصات محددة بذاتها بل تتطلب نوعا من التدريب والتهيئة والخبرة العلمية.

- الإدارة العامة ليست في حقيقتها مشروعا كباقي المشاريع الخاصة:

لأن هدفها لا ينحصر في تحقيق الدخل والفائدة بل هي تسعى إلى تحقيق نوع من التوازن بين المصلحة العامة والمصالح المختلفة للأفراد، إذن فان تجربة مشروع خاص متميز حول أحسن الطرق والوسائل التي يمكنها أن تؤمن أكبر قدر ممكن من الإيرادات والفوائد لا يمكنها أن تكون صالحة لإدارة مشاريع الدولة حيث أن هذه الأخيرة تعمل على تحقيق المصلحة العامة وإعداد تقديرات ورسم الخطط لمدى طويل.

<sup>46</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة ن كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010/2009، ص 42-43.

إن الخدمة العامة في النظام المفتوح يقتضي في النهاية وجود شرطين لنجاحه وهما:

- إن هذا النظام يقتضي وجود نظام تعليمي كثير التغير والتنوع.
- إن هذا النظام يفترض أيضا وجود قطاع خاص ناشط جدا، بحيث يتضمن مشاريع كبيرة مزودة بأشخاص أخصائيين في جميع الميادين، وبالتالي فإن هؤلاء يستطيعون التنقل بين المشاريع والإدارة العامة<sup>47</sup>.

### نظام الخدمة المقفلة

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

1. **قانون الموظفين:** هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن الموظف في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجراءات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة كما يجدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ومختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.
  2. **حياة وظيفية متميزة:** إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة، يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي:
    - إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها؛
    - رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة؛
    - الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.
- أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

<sup>47</sup> طلاش فريد، أبجري عبد النور، مرجع سبق ذكره، ص 9-10.

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات مما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية؛
  - إشكالات قياس حجم الإنتاجية ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف) ؛
  - كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول والإتكالية والقضاء على عنصر التجديد والابتكار مع إشكالات الرواتب وإمكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الإدارة.
- وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجاً آخر لنظام الخدمة المغلقة، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن..) ومع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام للعاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي وتحتص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 43-44.

## المبحث الثالث: طبيعة الخدمات العمومية

تتمثل وظيفة المؤسسات العمومية في يومنا هذا في تقديم الخدمات للمواطنين وفي إطار ممارستها لهذه الوظيفة في أحسن الظروف بدون استثناء ولا تمييز، ضمن مناخ يسوده السعي للاستجابة إلى متطلباتهم وهذا المبحث سيعرفنا على طرق تسيير وتمويل الخدمات العمومية ومعاييرها وكذلك مقارباتها ومشكلاتها

## المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها في مجال المانجمنت العمومي (علم الإدارة العمومية)، أكدوا أن كل عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

- **معيار المساواة:** يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الجزئي، فهو يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.
- **معيار الاستمرارية:** هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، ولذلك يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية في حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية.
- **معيار التطور:** هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحاسوبية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي كالمetro والقطار الكهربائي.
- **معيار المجانية النسبية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة ( من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم للخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثل خدمة الصحة والأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعير وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية كالسكن والتأمين وغيرها، ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

- معيار الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية<sup>49</sup>.
- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.
- معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاث أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهةدين بالفقر والتهميش ( الفئات المعوزة)، مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة، مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة<sup>50</sup>.

<sup>49</sup> ودان بو عبد الله، محمد البشير مركان، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 02، العدد 03، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، الجزائر، 2014، ص 100-101.

<sup>50</sup> ودان بو عبد الله، محمد البشير مركان، مرجع سبق ذكره، ص 101-102.

## المطلب الثاني: مقاربات الخدمة العمومية

## أولاً: المقاربة الاجتماعية للخدمة العمومية

حسب هذه المقاربة ترتبط المعايير المميزة للخدمة العامة بطبيعة النشاط المنجز وبشكل أدق بطبيعة الخدمات المقدمة للمواطن، في حين يرى المجتمع أن تقديم السلع والخدمات ضمن الخدمة العمومية مرتبط بتلبية حاجات محددة.

في هذا السياق، هناك خدمات مصنفة على أنها ضرورية لسير الحياة الاجتماعية، وهذا بالنظر إلى المستوى المعيشي أو مستوى ثروة المواطنين وكذا التطورات التكنولوجية الحاصلة، تأتي بعدها الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، هذه الأخيرة ليست باختيار عفوي بل تتحمل مسؤولية توفيرها نظراً لوجود قيد خاص بالتنظيم ومثال ذلك الخدمات غير مسوقة، ونجد في الأخير تلك التي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق.

وتباين الحاجات الاجتماعية وفق الفترة الزمنية، تكنولوجية، الجماعات الاجتماعية المعنية والإيديولوجية المختارة، لكن الحاجات الاجتماعية ضمن المنهج الديمقراطي هي التي تحدد محتوى التكفل الجماعي أو محتوى الخدمات العامة.

ويعد الانشغال الخاص بالمساواة المحور الأساسي للمقاربة الاجتماعية في الخدمة العمومية، التي من الممكن أن تتعداه لطلب المجانية، إذ نجد أن المواطن يعمل على التفرقة بين الخدمات مدفوعة الأجر وتلك المقدمة بالمجان، مع تواجد الحالات الوسيطة المدفوعة بشكل جزئي، فالخدمة العمومية الإجبارية ينص عليها القانون حيث تتحمل البلديات والولايات والسلطات الجهوية مسؤولية تقديمها، وحتى الدولة وفي هذه الحالة فإن القانون يسبق توقعات المواطنين وتحديد احتياجاتهم على مستوى الخدمة العمومية<sup>51</sup>.

<sup>51</sup> كمال فار، مرجع سبق ذكره، ص 188.

## ثانيا: المقاربة الاقتصادية للخدمة العمومية

بدأ اهتمام الاقتصاديين بالخدمة العمومية بعد الثورة الصناعية، حيث ظهرت نظريات اقتصادية عديدة وخلال فترات زمنية متلاحقة: نظريات مركنتلية (1530-1596) نظريات اقتصادية فيزيو قراطية (1774-1991) ونظريات ليبرالية (1772-1832)، الى ان لهذه النظريات وجهات نظر متباينة جدا بخصوص دور الدولة في الحياة الاقتصادية. فالمركنتليون عملوا على تأسيس ما يسمى بالاقتصاد السياسي منهجيا "يعمل على تطوير قوى الدولة في تخصصات معينة وظهر معه تأسيس أول المؤسسات العمومية وشبه العمومية، حيث ظهر معها القانون الإداري في حين عمل الفيزيوقراطيون على تبني اتجاه مخالف لاتجاه المركنتلين، فهم ضد كل تدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية فحسب رأيهم تدخل الدولة في الاقتصاد عن طريق الصناعة، يبقى تدخل غير شرعي ويعمل على تراجع الزراعة والتجارة، وبالتالي ربطوا ازدهار الاقتصاد بالتبادل الحر على المستوى الداخلي أو الخارجي وتواجد السوق الحرة يكون التنافس على مستواه بشكل طبيعي عفوي، حيث أن هذه الأفكار سوف تستخدم فيما بعد كقاعدة للأفكار الليبرالية الاقتصادية، كما تستخدم لتغذية النقاش بخصوص مكانة الخدمة العمومية في المجتمع.

أما بالنسبة للفكر الليبرالي على يد ادم سميث فازدهار الاقتصاد يكون بتشجيع التنافس، وازدهار المنفعة الفردية يتحقق ذلك عن طريق السوق، حيث تحرير العرض والطلب يعمل على تحديد الأسعار والمداغل والتوازن الاقتصادي لكن ادم سميث لا يتعرض على تدخل الدولة، بل يؤكد على أنه كلما كانت المنفعة الخاصة غير قادرة على تحقيق النفع العام، فعلى الدولة التدخل لحل هذه المعضلة، وهي منبع فكرة الدولة الحارسة (حماية المجتمع ضد بعض أنشطة العنف، حماية أفراد المجتمع ضد عدم تحقيق العدالة، القيام ببعض الأنشطة العمومية. وعليه فالخدمة العمومية في هذه الحقبة وجدت دعما كافيا ومقنعا ضمن الاقتصاد السياسي.

أما الاتجاه الحديث للاقتصاديين الجديد هو انتقاد كل ما تى به كينز أي انتقاد الشكل الذي يأخذه تدخل الدولة ( أزمة الدولة الحارسة، القوانين البيروقراطية، جمود أنظمة اتخاذ القرار) في هذا السياق شكل النقديون وعلى رأسهم ميلتون فريدمان 1976 أول مجموعة متناقضة لاتجاه كينز حيث أعزى جميع المشكلات التي يعاني منها من تضخم، بطالة، وانكماش، وعدم النمو.... الخ، إلى الشكل الذي أخذه تدخل الدولة، كما أعزى التضخم على

وجه الخصوم إلى اتخاذ الدولة القرار في مكان المواطنين من أجل تمويل النفقات العمومية عن طريق الضرائب أو القروض<sup>52</sup>.

### المطلب الثالث: طرق تسيير وتمويل الخدمة العمومية

#### أولاً: طرق تسيير الخدمة العمومية

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

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

وما يعاب على هذه الطريقة من طرق إدارة الخدمات العمومية أنها يحكمها الروتين الحكومي لأن هذه الخدمات مقيدة بالقوانين واللوائح التي تحد من روح التجديد والتطوير، وهذا يجعل الخدمات تتسم بنوع من الجمود، ومن ثم إذا كانت هذه الطريقة ضرورية لإدارة الخدمات العامة الإدارية التي تزاوّل الأنشطة التقليدية للدولة، فإنها لا تصلح للخدمات العمومية الاقتصادية.

**طريقة الامتياز:** يقصد بالامتيازات أن تعمد الإدارة العامة إلى أحد أفراد القانون الخاص بإدارة الخدمات الاقتصادية واستغلالها لمدة محدودة، وذلك عن طريق عمال وأموال يقدمها الملتزم وعلى مسؤوليته وفي مقابل ذلك يتقاضى رسوماً يدفعها كل من انتفع بالخدمات الاقتصادية، ومثال ذلك أن تعهد الدولة لأحد الأشخاص استغلال خدمات توزيع المياه والكهرباء، ويعتبر القضاء الإداري عقد الامتياز عقد إداري من نوع خاص موضوعه إدارة

<sup>52</sup> كمال فار، مرجع سبق ذكره، ص 189.

خدمات عامة يتعهد بمقتضاه الملتزم وعلى نفقته وتحت مسؤولياته وبتكليف من الدولة أو أحد هيئاتها بالقيام بنشاط معين وخدمة محددة وبالتالي الحصول على مقابل من المنتفعين.

وما يميز طريقة الامتياز عن طريقة الإدارة المباشرة بأنه في هذه الطريقة لا تتدخل في أداء النشاط بحيث لا تتولى بنفسها إدارة الخدمات بل تعهد بها لأحد أشخاص القانون الخاص في حين في طريقة الإدارة المباشرة الدولة هي التي تتولى القيام بالخدمات العامة بأموالها وموظفيها، وكذلك التمويل في طريقة الامتياز الملتزم يتكفل بالتغطية المالية للخدمات بحسب ما يقتضيه نشاط الخدمة عكس طريقة الإدارة المباشرة الدولة هي التي تتكفل ماليا بنفقات تقديم الخدمة، وأيضا نجد أن العمال الأجراء لحساب الملتزم لا يتمتعون بصفة الموظفين العموميين بل عمالا يحكمهم تشريع العمل لا تشريع الوظيفة العمومية الذي يحكم العمل في خدمات الإدارة المباشرة<sup>53</sup>.

**طريقة الإدارة غير المباشرة:** هذه طريقة أخرى من طرق إدارة الخدمات العمومية بحيث تكون إدارة هذه الخدمات من قبل هيئة خاصة وهنا تعهد الإدارة فيها بموجب عقد إلى فرد أو شركة بالسهر على الخدمة العمومية وإدارتها، ولكن ليس لحساب هذا الفرد أو الشركة، إنما لحساب الدولة وعلى مسؤوليتها ونفقتها، فالإدارة العامة هي التي تتحمل مخاطر المشروع أما الهيئة الخاصة المديرة له، وهي تتقاضى وفقا لأحكام العقد مبلغا ثابتا من المال سنويا لقاء قيامها بهذا العمل، وبالتالي الهيئة الخاصة لا تتحمل شيئا من نتائج الخدمة من ربح أو خسارة، وهذه الطريقة لها العديد من الخصائص من بينها: تستخدم في إدارة الخدمات الاقتصادية بحيث يتولى إدارتها فرد طبيعي أو شركة خاصة، أيضا العاملون في إدارة الخدمة العمومية في هذه الطريقة لا يعتبرون موظفون عموميون وبالتالي يخضعون لنظام العمل وليس لقانون العمال المدنيين في الدولة، وهنا تحتفظ الإدارة بملكيتها للمشروع وتتحمل مخاطره ومسؤولياته وهي التي تقدم المال اللازم لإدارة الخدمة.

**طريقة الإدارة المختلطة:** تعد هذه الطريقة أحدث أساليب إدارة الخدمات العامة بحيث تقوم على أساس اشتراك الإدارة والأفراد معا في إدارة الخدمات العامة الاقتصادية، وتأخذ هذه المشاركة صورة إنشاء شركة مساهمة تكتب فيها الدولة أو أحد الأشخاص العامة جزء من رأس المال ويساهم الأفراد والشركات بجزء آخر. وهذه الطريقة تهدف لإقامة علاقة تعاون بين الأشخاص المعنوية العامة والخاصة لتحقيق المصلحة المشتركة فيما بينهم وبالتالي ناتج النشاط يوزع حسب الاتفاق، وتتحمل شركة الإدارة المختلطة كافة المسؤوليات القانونية المترتبة على ممارسة

<sup>53</sup> زينب عيشونة، فضيلة العتلي، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص ادارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-2016/2017، ص41-42.

نشاطها، كما تتحمل مخاطر المشروع الاقتصادية وهذا يجعل الخدمة من العامة تتخذ صورة شركة مساهمة عادية من شركات القانون التجاري تكتتب في رأسمالها كل من الإدارة والأفراد<sup>54</sup>.

### ثانيا: طرق تمويل الخدمات العمومية

تتعدد طرق تمويل الخدمات العمومية حسب درجة تدخل الدولة في صيغة تقديم هذه الخدمات، يمكن إيجازها في:

- نموذج الدعم الحكومي.
  - نموذج الإسناد للقطاع الخاص.
  - نموذج الشراكة مع القطاع الخاص.
- أولا: نماذج الدعم الحكومي: ينقسم الدعم الحكومي للخدمات العامة إلى نوعين هما:

#### الدعم الحكومي الكامل: ويتميز هذا النوع من الدعم بما يلي:

- تمتلكه الحكومة وتديره وتشغل المرافق العمومية وتقوم بتقديم خدماته المجانية لأفراد المجتمع.
  - تتولى أعمال وأنشطة المؤسسات العامة هيئة وطنية سياسية ويتم تمويل جميع أوجه إنفاقه من موازنة الدولة.
- الدعم الحكومي الجزئي: ويتميز هذا النوع ب:

- تمتلكه الحكومة وتديره المؤسسات العامة وتقوم بتأدية خدمات برسوم رمزية لأفراد المجتمع.
- تتولى أعمال وأنشطة المؤسسات العامة هيئة مستقلة إداريا وماليا ويتم تمويل نفقاتها من مواردها ذاتها مع التزام الحكومة بدعم هذه الهيئة جزئيا من موازنة الدولة<sup>55</sup>.

ثانيا: نموذج الإسناد للقطاع الخاص: يتمثل في أن الدولة تملك البنية التحتية وتحدد استراتيجيات العمل، غير أن القطاع الخاص يقوم بالإدارة والتشغيل لفترة محددة قانونا، ويأخذ النموذج شكل عقود الامتياز بحيث ترجع هذه المؤسسة إلى الدولة بعد الفترة المحددة قانونا، وتمول هذه المؤسسة بعيدا عن الموازنة العامة للدولة.

<sup>54</sup> زينب عيشونة، فضيلة العتلي، مرجع سبق ذكره، ص43.

<sup>55</sup> زعور نعيمة، اساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة بسكرة، اطروحة دكتوراه، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2015/2014، ص94.

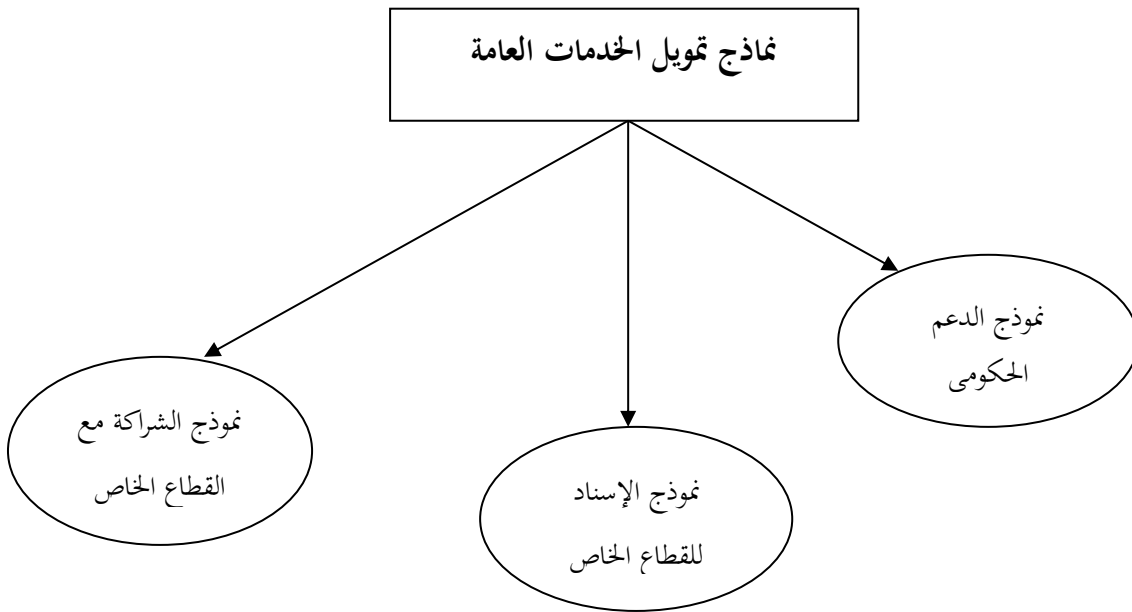
ثالثاً: نموذج الشراكة مع القطاع الخاص:

وتعني أن يملك القطاع الخاص مؤسسة عامة يتم إنشاؤها بتمويل خاص، يتولى إدارتها وتشغيلها، وتخضع لإشراف حكومي.

يقوم هذا النموذج وفقاً لنمط هيئة المالك وبمشاركة القطاع العام، أما القطاع الخاص يتم بجمع أوجه الإنفاق. ماعدا الإنفاق على أعمال الرقابة، المتابعة وكذا الإشراف العام الذي يتم تمويله من الموازنة العامة للدولة<sup>56</sup>.

ويمكن توضيح جميع أنواع طرق تمويل الخدمات العامة في الشكل التالي:

شكل رقم (07): نماذج تمويل الخدمات العامة



المصدر: زعرور نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص 95.

#### المطلب الرابع: مشكلات الخدمة العمومية

تتمثل مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي:

- بطء الأداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى تعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- سوء تقديم الخدمة.
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.

<sup>56</sup> زعرور نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص 95.

- انتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية وإقبال بعض الموظفين على استخدام الرسم والحصول على الخدمة والاقتناع بان الحصول على الخدمة لا يتم إلا بالرشوة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بينما يتم تقديمه من أداء الخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطن نحو هذه الخدمات.
- افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن سياسات المخططة والمدروسة للتعزيز في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية أي تقديم الخدمة العمومية وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات المنظمات الأكاديمية.
- ضعف نظم المتابعة وتقييم الخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض التحقيق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحدة على العاملين في هذه الوحدات.
- سوء استخدام المواد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة وذلك إما لسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم الخبرة الإدارية أو بسبب السرقات.
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة للرقابة على وجود هذه الخدمة.
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها.
- عجز وقصور في الجانب الاستشراقي<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> رابع الوافي، مرجع سبق ذكره، 135-136.

## خلاصة الفصل

يتضح من مضمون هذا الفصل أن الخدمة العمومية هي نوع من الخدمات تقدم بهدف تلبية الحاجات العامة والضرورية لأفراد المجتمع، وتتصف هذه الخدمات بالعديد من الخصائص التي تميزها من الخدمات الأخرى حيث تقوم على منطقتي المصلحة العامة إلى جانب عدم وجود تنافس على الاستهلاك.

والخدمة العمومية تعتمد عند قيامها بتقديم الخدمات على العديد من المبادئ منها مبدأ المساواة الذي يقوم على عدم التمييز بين الأفراد عند تقديم الخدمات وهذه المبادئ لا تكتمل إلا عن طريق توفير مجموعة من المعايير التي تضمن السير الفعال للخدمات وتعميمها على الجميع.

وبالتالي الخدمات العمومية تتصف بالتعدد والتنوع بحيث تقسم حسب طبيعة الخدمة المقدمة مثل الخدمات الاجتماعية، وحسب استهلاك الخدمة، وتحمل تكلفة هذه الخدمات بحيث تدار وتسير هذه الخدمات بطرق مختلفة وهذا ما يجعلها تتماشى مع طبيعة النشاط والخدمة المقدمة من طرف المنظمات العامة.

الفصل الثالث:

الإطار الميداني للدراسة واختبار

الفرضيات

---

تمهيد:

سيتناول هذا الفصل الأخير من هذه الدراسة اختبار الفرضيات، حيث يشمل تحليلاً لخصائص أفراد العينة، وعرض نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال تحليل نتائج الاستبيان عن طريق برنامج SPSS، حيث يقدم إجابة على فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها والخروج بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات لمديرية الضرائب لولاية عنابة.

### المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

سيضم هذا المبحث بطاقة تعريفية للمؤسسة موضوع البحث وهيكلها التنظيمي، كما سنتطرق لمختلف مهامها، وكذا فروعها.

### المطلب الأول: مفهوم مديرية الضرائب لولاية عنابة

واحدة من المديريات الجهوية التي تم تقسيمها الجهوي سنة 1994، وهي إدارة عمومية تحكمها قوانين تشريعية تنظم العلاقة بينها وبين المكلف بالضريبة حيث تتكون من مجموعة هياكل لمراقبة الأشخاص الخاضعين للضريبة، كما أن لها إطار قانوني يخول لها القيام بمهامها الرقابية، وتتمثل وظيفتها الأساسية في فرض وتحصيل مختلف الضرائب والرسوم

### المطلب الثاني: مهام مديرية الضرائب

- ضمان المديرية الولائية للضرائب بممارسة السلطة السلمية لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب؛
- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها؛
- تنظيم جميع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية؛
- إصدار الجداول وقوائم المنتوجات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعابنها وتصادق عليها وتقوم النتائج وتعد الحصيلة الدورية؛
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والأتاوى؛
- مراقبة التكفل والتصفية اللتين يقوم بهما كل مكتب القباضة ومتابعة تسوية ذلك؛
- متابعة تطور الدعاوى المرفوعة أمام القضاء في منازعات التحصيل؛
- ضمان الرقابة القبالية وتصفية حسابات تسيير القابضين؛
- تنظيم جمع المعلومات الجبائية واستغلالها؛
- إعداد برامج التدخل لدى المكلفين بالضريبة ومتابعة المنازعات ومسك الملفات المرتبطة بها بصفة منتظمة؛
- وضع الرقابة المقررة فيما يخص القيم والأسعار وتأذن بالزيادة ان اقتضى الأمر ذلك؛
- دراسة العرائض وتنظيم أشغال لجان الطعن ومتابعة المنازعات ومسك الملفات المرتبطة بها بصفة منتظمة؛
- متابعة تطور القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال وعاء الضريبة؛

- ضمان تسيير المستخدمين والاعتمادات المخصصة لهذه المصالح؛
- توظيف وتعيين المستخدمين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- تنظيم وتطبيق أعمال التكوين وتحسين المستوى التي تبادر بها المديرية العامة للضرائب؛
- تكوين رصيذا وثائقيا للمديرية الولائية وتسييره وضمان توزيعه وتعميمه؛
- السهر على مسك ملفات جرد الأملاك العقارية والمنقولة كما السهر على صيانة هذه الأملاك والمحافظة عليها؛
- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم؛
- نشر المعلومات والآراء لفائدة المكلفين بالضريبة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب

شكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية عنابة



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق رسمية مقدمة من مديرية الضرائب لولاية عنابة.

المبحث الثاني: الدراسة المنهجية للبحث

قبل البدء في أي دراسة يجب على الباحث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وكذا اختيار الأدوات التي يستعين بها لإجراء دراسته.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية العليا من فئة الإطارات (السامية والعادية) في مديرية الضرائب لولاية عنابة، حيث قامت الباحثتان باختيار العينة العشوائية للمنظمة من مجتمع الدراسة وبلغ عدد الإطارات المستجوبة ب 38 اطار والجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة.

المسترجعة	الموزعة	الاستبيانات
38	40	

المصدر: من إعداد الباحثتان

ثانياً: عينة الدراسة

استخدمنا العينة العشوائية حيث تقوم هذه العينة باختيار مفردات العينة من بين مفردات مجتمع البحث بصفة شخصية، وليس وفقاً لأي نظام أو قانون احتمالي ولقد أخذ نوع من العينات العشوائية.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة لجمع البيانات

لجمع البيانات اللازمة للإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في علاقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية، حيث وقع الاختيار على الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات للبحث.

## أولاً/ الملاحظة:

استخدمت الملاحظة لجمع المعلومات وكذلك معرفة علاقة العمال ببعضهم، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين ومعرفة الأنشطة الموجودة في المؤسسة وأقسام المؤسسة وهيكلها التنظيمي، حيث تتطلب منا ملاحظة هذه الظواهر في ميدان البحث، لذا استعملناها كتنقية من جهة وكذلك لضبط الفرضيات من جهة أخرى.

## ثانياً/ المقابلة:

حتى تتمكن من الحصول على معلومات دقيقة إضافة إلى شرح موضوع البحث لأفراد عينة الدراسة لجأنا إلى الاستعانة ببعض المقابلات مع الإطارات المستجوبة بالمؤسسة لإثراء الإجابات والوصول إلى نتائج موثوق بها وذات مصداقية، حيث تناولت أسئلة المقابلة ما يلي:

س 1: هل بإمكانكم إعطاؤنا نبذة عن مسارك المهني في المؤسسة؟

س2: ما هو موقف العمال من توفير التكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة؟

س3: كيف يتم التعامل مع التكنولوجيا الموجودة داخل المنظمة؟

## ثالثاً/ الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وصفها في استمارة توزع أو ترسل إلى الأشخاص المبحوثين أو تسلم لهم تمهيدا للحصول على الأجوبة حول الأسئلة المطروحة وهي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد المبحوثين من أجل الحصول على معلومات ومعطيات حول الموضوع أو المشكلة أو الموقف، وقد تم مراعاة العديد من الجوانب خلال إعداد الاستمارة وتصميم الأسئلة منها: التدرج في الأسئلة وتسلسلها بهدف إثارة المستجوبين وفهمها والإجابة عليها وذلك بالاعتماد على لغة بسيطة مرتبطة بمصطلحات المؤسسة والابتعاد عن تلك الأسئلة المحرجة التي تمنع الأفراد من الإدلاء بالبيانات الواقعية.

ولتحديد أبعاد هذه الظاهرة وضبط محاورها فقد تم الاعتماد في تصميم هذه الاستمارة على الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والخدمات العمومية، وكذا على مجموعة من الدراسات السابقة، حيث تم تصميم استبيان تم توجيهه لفئة الإطارات (العادية والسامية) لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع أغلب هذه الاستبيانات بتدخل منا في الشرح مما تطلب منا الوقت والجهد، كما

طلب منا الرجوع إلى استلامها بعد فترة قصيرة، ويعتبر التوزيع الشخصي للاستبيانات أفضل وسيلة لجمع البيانات حيث يكون للباحث القدرة على جمع قدر من الإجابات في فترة زمنية أقل كما يمكن توضيح أي استفسار.

#### أقسام محاور الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، بالإضافة إلى المقابلات التي أجريت مع إدارات المؤسسة محل الدراسة للاستفادة من معلومات أسهمت في تصميم الاستبيان.

تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية، يختص الجزء الأول بالبيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، واشتمل الجزء الثاني على أبعاد تكنولوجيا المعلومات، وقد شمل الجزء الثالث على أبعاد الخدمة العمومية.

#### المتغير الأول: تكنولوجيا المعلومات

- البعد الأول: أجهزة الحاسوب يرتكز على 4 عبارات قياس، تم ترميزها باختصار ب (X1-X4).
- البعد الثاني: قواعد البيانات يرتكز على 4 عبارات قياس، تم ترميزها باختصار ب (X5-X8).
- البعد الثالث: شبكات الاتصال يرتكز على 4 عبارات قياس، تم ترميزها باختصار ب (X9-X12).

#### المتغير الثاني: الخدمة العمومية

- البعد الأول: خدمة الجوهر يرتكز على 4 عبارات قياس، تم ترميزها باختصار ب (Y1-Y4).
- البعد الثاني: الخدمات التكميلية يرتكز على 4 عبارات قياس، تم ترميزها باختصار ب (Y5-Y8).
- البعد الثالث: جودة الخدمة يرتكز على 4 عبارات قياس، تم ترميزها باختصار ب (Y9-Y12).

#### المطلب الثالث: قياس ثبات الاستبانة

تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) لمعرفة مدى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات النموذج، وقد كانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach

الجدول رقم (02): معامل Alpha Cronbach

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات	12	0.836
المتغير التابع: الخدمة العمومية	12	0.840
معامل ألفا كرونباخ الكلي	24	0.886

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss**.

يوضح الجدول أعلاه معاملات الثبات (Alpha Cronbach) لمحاور الاستبيان، حيث بلغت 0.836 بالنسبة للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، بينما بلغت قيمته 0.840 للمتغير التابع (الخدمة العمومية)، وهي معاملات مقبولة وتدل على وجود درجة مقبولة من الثبات لجميع متغيرات الدراسة، في حين بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للاستبيان 0.886 وهي قيمة كبيرة وأعلى من معامل القبول 0.60، وهذا ما يدل على صلاحية أداة الدراسة وثبات محاورها وقوة تماسكها الداخلي.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: وصف وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب تناول المعلومات الشخصية المتعلقة بأفراد الدراسة والتي تتمثل في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، والخبرة.

جدول رقم (03): التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بمتغيرات عينة الدراسة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	11	28.9
	أنثى	27	71.1
	المجموع	38	100
السن	من 25 إلى 35 سنة	07	18.4
	من 35 إلى 45 سنة	17	44.7
	أكثر من 45 سنة	14	36.8
المجموع		38	100
المستوى التعليمي	ثانوي	07	18.4
	ليسانس	19	50
	ماستر	10	26.3
	دكتوراه	02	5.3
المجموع		38	100
الوظيفة	مدير	01	2.6
	رئيس قسم	08	21.1
	موظف	29	76.3
المجموع		38	100
الخبرة	أقل من 5 سنوات	01	2.6
	ما بين 5 و 10 سنوات	12	31.6
	ما بين 10 و 15 سنة	12	31.6
	أكثر من 15 سنة	13	34.2
المجموع		38	100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

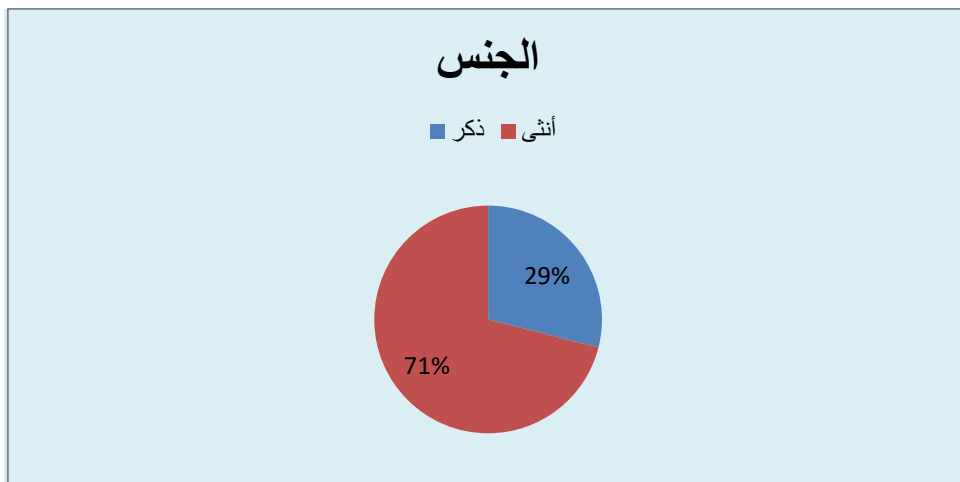
يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية لبيانات عينة الدراسة حيث تبين ما يلي:

✓ بالنسبة للجنس: يوضح الجدول أن ما نسبته 28.9% من أفراد العينة تمثل فئة الذكور، بينما النسبة

الأكبر فهي للإناث ب 71.1%.

وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:

شكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول السابق.

✓ السن: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة هي فئة ما بين 35 و 45

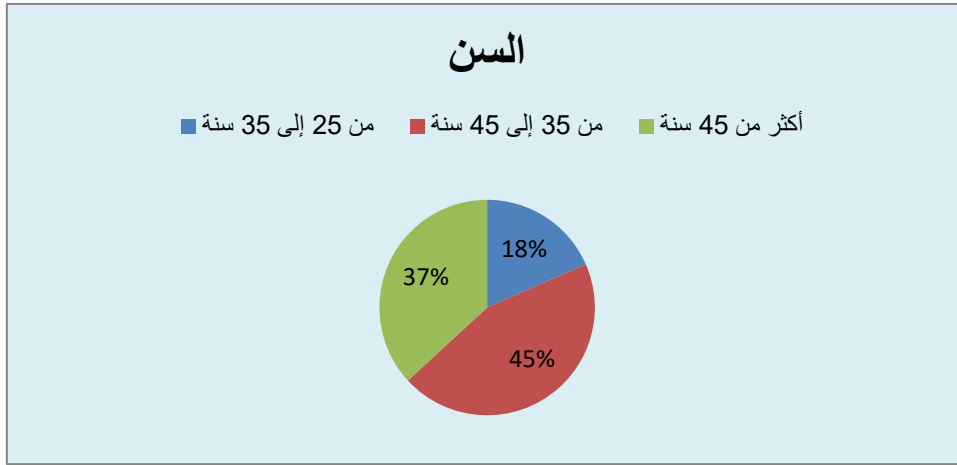
سنة حيث بلغت نسبة هذه الفئة 44.7% بواقع 17 فردا، وجاءت في المرتبة الثانية فئة أكثر من 45

سنة ب 14 فردا يمثلون نسبة 36.8%، وأخيرا فئة ما بين 25 و 35 سنة ب 7 أفراد يمثلون

18.4%.

والشكل الموالي يمثل النتائج السابقة:

شكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب السن

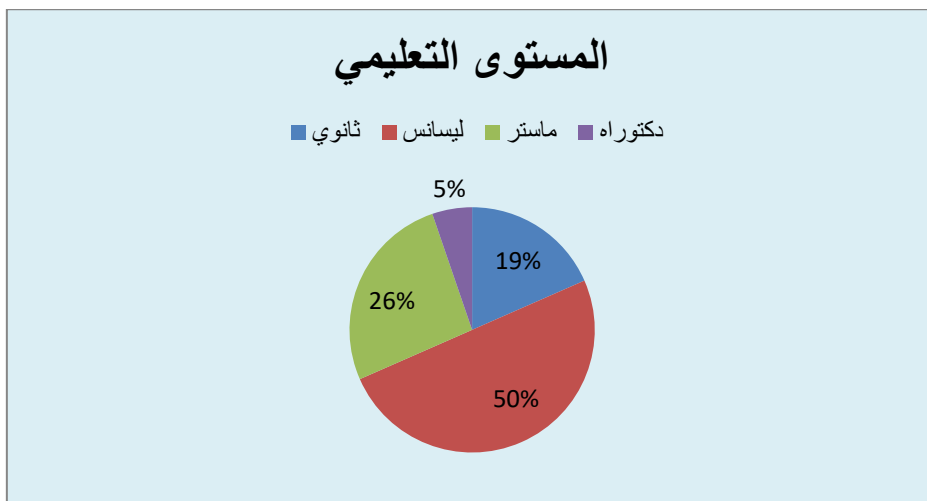


المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول السابق.

- ✓ المستوى التعليمي: تسجل نتائج الجدول أن أكبر نسبة من عينة الدراسة تتمثل في أصحاب
- ✓ شهادة الليسانس بنسبة 50% أي نصف عدد الأفراد الإجمالي للعينة، في حين جاء في المرتبة حاملي شهادة الماجستير بـ 10 أفراد أي 26.3% من عينة الدراسة، متبوعين بمن يملكون مستوى ثانوي بـ 18.4% أي 7 أفراد، وأخيراً حملة الدكتوراه بفردين من عينة الدراسة أي 5.3% من العدد الإجمالي لعينة الدراسة.

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

شكل رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول السابق.

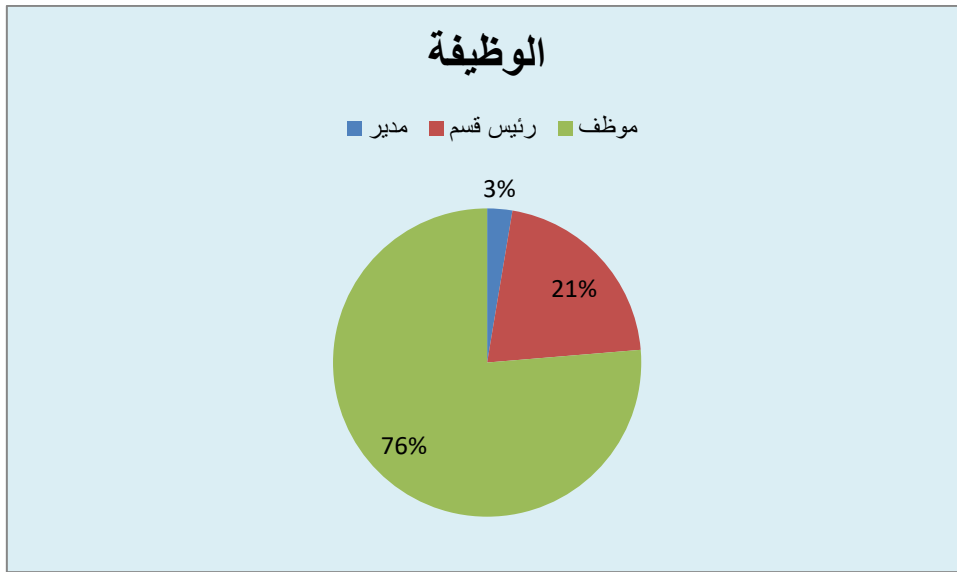
✓ **الوظيفة:** من خلال الدراسة التي تم إجراؤها، فقد شملت عينة الدراسة مدير المؤسسة، بالإضافة إلى 08

رؤساء أقسام أي نسبة 21.1% من العدد الإجمالي للمستجوبين، بالإضافة إلى موظفين يتمثل عددهم

فيما تبقى من عينة الدراسة أي 29 فردا بنسبة 76.3%

والشكل الموالي يمثل ذلك:

شكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول السابق.

✓ **الخبرة:** حسب إحصائيات الجدول السابق، فإن 12 فردا من عين المبحوثين يملكون خبرة مهنية ما بين

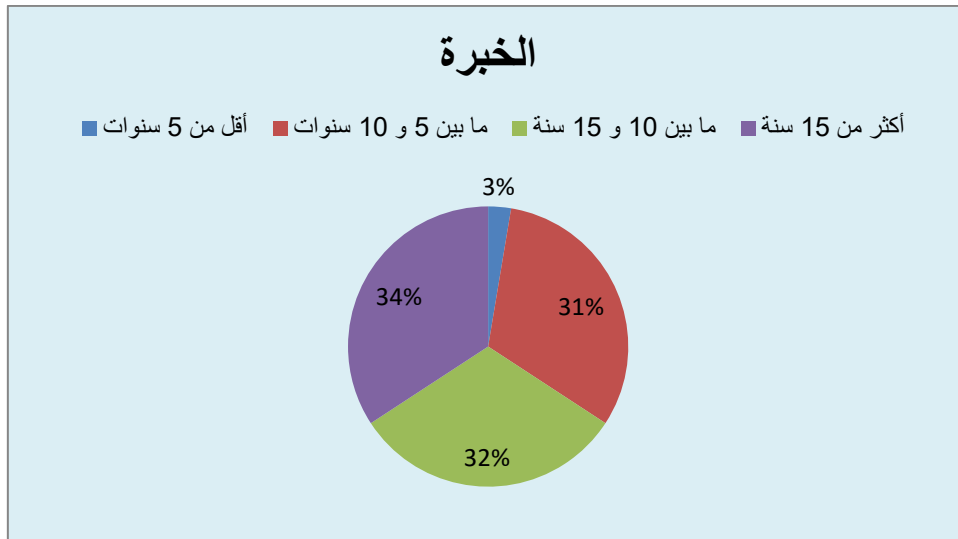
5 و 10 سنوات، وذلك بنسبة 31.6% وهي نفس النسبة لمن يملكون خبرة ما بين 10 و 15 سنة، في

حين يمتلك فرد وحيد خبرة أقل من 5 سنوات، أما في المرتبة الأولى لتوزيع عدد أفراد العينة حسب الخبرة،

فكانت لمن يملكون أكثر من 15 سنة وذلك بـ 13 فردا أي نسبة 34.2%.

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

شكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول السابق.

#### المطلب الثاني: تحليل مستوى تطبيق محاور الدراسة

بغية التحقق من تطبيق محاور الاستبيان بالمؤسسة محل الدراسة، تم تحليل مستوى اهتمام عينة الدراسة بهذه المحاور، عن طريق دراسة الوسط الحسابي لكل فقرة بغية ترتيب الفقرات حسب الأهمية وقيمة الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت لكل فقرة.

فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على الوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد ثلاث مستويات هي: المنخفض، المتوسط، والمرتفع.

حيث طول الفئة = الحد الأعلى - الحد الأدنى / عدد المستويات =  $3/1-5 = 1.33$ .

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- المجال: [1-2.33]: منخفض

- المجال: [2.34-3.66]: متوسط

- المجال [3.67-5]: مرتفع

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (04): درجة أهمية المقياس

مرتفعة	متوسطة	منخفضة	درجة الموافقة
5-3.67	3.66-2.34	2.33-1	قيمة الوسط

أولاً: تحليل مستوى اهتمام عينة الدراسة بمحور تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (05): وصف وتشخيص فقرات محور تكنولوجيا المعلومات

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
X1	4.36	0.85	01	مرتفع
X2	4.10	0.86	03	مرتفع
X3	3.76	0.99	04	مرتفع
X4	4.18	0.86	02	مرتفع
بعد أجهزة الحاسوب	<b>3.36</b>	<b>1.05</b>	<b>01</b>	متوسط
X5	3.26	1.44	04	متوسط
X6	3.73	1.44	02	مرتفع
X7	3.47	1.20	03	متوسط
X8	4.05	1.08	01	مرتفع
بعد قواعد البيانات	<b>2.44</b>	<b>1.20</b>	<b>02</b>	متوسط
X9	3.15	1.40	04	متوسط
X10	3.57	1.34	02	متوسط
X11	3.39	1.15	03	متوسط
X12	4.00	1.13	01	مرتفع
بعد شبكات الاتصال	<b>2.36</b>	<b>1.14</b>	<b>03</b>	متوسط
محور تكنولوجيا المعلومات	<b>2.36</b>	<b>1.14</b>	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بناءً على نتائج الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- بعد أجهزة الحاسوب:

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد القيمة 3.36، وهي قيمة تقع ضمن المجال المتوسط، كما بلغ انحرافه المعياري 1.05، وهي قيمة أكبر من 01 تعبر عن تشتت الآراء والإجابات ضمن هذا البعد. بالنسبة لفقرات بعد أجهزة الحاسوب، احتلت الفقرة الأولى "يتحكم أغلبية الموظفين بمختلف تكنولوجيا الإعلام الآلي" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي مرتفعة بلغت 4.36، وانحراف معياري قيمته 0.85. في حين احتلت الفقرة الثالثة "تقوم المؤسسة بمواكبة التحديث التكنولوجي" المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بقيمة وسط حسابي بلغت 3.76، وانحراف معياري 0.99، هذه القيمة مرتفعة تعبر عن التشتت في إجابات عينة الدراسة وعدم تركزها.

- بعد قواعد البيانات:

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد القيمة 2.44، وهي قيمة تقع ضمن المجال المتوسط، كم بلغ انحرافه المعياري 1.20، وهي قيمة أكبر من 01 تعبر عن تشتت الآراء والإجابات ضمن هذا البعد. بالنسبة لفقرات بعد قواعد البيانات، احتلت الفقرة الثامنة "يتسم نظام إدارة المؤسسة بقدرته على تحويل البيانات لمعلومات مفيدة" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي مرتفعة بلغت 4.05، وانحراف معياري قيمته 1.08. في حين احتلت الفقرة الخامسة "تجميع البيانات من مصادر داخلية وأخرى خارجية" المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بقيمة وسط حسابي بلغت 3.26، وانحراف معياري 1.44، هذه القيمة مرتفعة تعبر عن التشتت في إجابات عينة الدراسة وعدم تركزها.

- بعد شبكات الاتصال

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد القيمة 2.36، وهي قيمة تقع ضمن المجال المتوسط، كم بلغ انحرافه المعياري 1.14، وهي قيمة أكبر من 01 تعبر عن تشتت الآراء والإجابات ضمن هذا البعد. بالنسبة لفقرات بعد شبكات الاتصال، احتلت الفقرة الثانية عشر "شبكة الاتصال تسهل العمل في المؤسسة" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي مرتفعة بلغت 4.00، وانحراف معياري قيمته 1.13. في حين احتلت الفقرة التاسعة "تتوفر شبكات انترنت ذات تدفق عالي في الإدارة" المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بقيمة وسط حسابي بلغت 3.15، وانحراف معياري 1.40، هذه القيمة مرتفعة تعبر عن التشتت في إجابات عينة الدراسة وعدم تركزها.

ثانياً: تحليل مستوى اهتمام عينة الدراسة بمحور الخدمة العمومية

جدول رقم (06): وصف وتشخيص فقرات محور الخدمة العمومية

العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
Y1	4.31	0.84	01	مرتفع
Y2	4.10	0.86	02	مرتفع
Y3	3.71	0.98	04	مرتفع
Y4	4.07	0.91	03	مرتفع
<b>بعد خدمة الجوهر</b>	<b>3.34</b>	<b>1.14</b>	<b>02</b>	<b>متوسط</b>
Y5	4.15	0.67	01	متوسط
Y6	3.71	1.01	04	مرتفع
Y7	3.86	1.06	03	متوسط
Y8	4.07	0.85	02	مرتفع
<b>بعد الخدمات التكميلية</b>	<b>3.36</b>	<b>1.02</b>	<b>01</b>	<b>متوسط</b>
Y9	3.31	1.06	04	متوسط
Y10	4.26	0.64	01	متوسط
Y11	3.86	0.74	03	متوسط
Y12	4.15	0.85	02	مرتفع
<b>بعد جودة الخدمة</b>	<b>3.15</b>	<b>0.88</b>	<b>03</b>	<b>متوسط</b>
<b>محور الخدمة العمومية</b>	<b>2.76</b>	<b>0.91</b>	<b>-</b>	<b>متوسط</b>

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بعد خدمة الجوهر

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد القيمة 3.34، وهي قيمة تقع ضمن المجال المتوسط، كم بلغ انحرافه المعياري

1.14، وهي قيمة أكبر من 01 تعبر عن تشتت الآراء والإجابات ضمن هذا البعد.

بالنسبة لفقرات بعد خدمة الجوهر، احتلت الفقرة الأولى "يعتبر جوهر الخدمة أهم أولويات المؤسسة" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي مرتفعة بلغت 4.31، وانحراف معياري قيمته 0.84. في حين احتلت الفقرة الرابعة "تولي المديرية سرية المعلومات الخاصة بالزبائن" المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد لكن بقيمة وسط حسابي مرتفعة أيضا بلغت 4.07، وانحراف معياري 0.91.

#### - بعد الخدمات التكميلية

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد القيمة 3.36، وهي قيمة تقع ضمن المجال المتوسط، كم بلغ انحرافه المعياري 1.02، وهي قيمة أكبر من 01 تعبر عن تشتت الآراء والإجابات ضمن هذا البعد. بالنسبة لفقرات بعد الخدمات التكميلية، احتلت الفقرة الخامسة "تقوم المؤسسة بالنشر الدوري لكل جديد في مجال عملها" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي مرتفعة بلغت 4.15، وانحراف معياري قيمته 0.67 في حين احتلت الفقرة السادسة "تحاول المؤسسة التخفيف من إجراءات الحصول على الخدمة" المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بقيمة وسط حسابي بلغت 3.71، وانحراف معياري 1.04، هذه القيمة مرتفعة تعبر عن التشتت في إجابات عينة الدراسة وعدم تركزها.

#### - بعد جودة الخدمة

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد القيمة 3.15، وهي قيمة تقع ضمن المجال المتوسط، كم بلغ انحرافه المعياري 0.88، وهي قيمة أكبر من 01 تعبر عن تشتت الآراء والإجابات ضمن هذا البعد. بالنسبة لفقرات بعد جودة الخدمة، احتلت الفقرة العاشرة "تقديم الخدمات بدون تمييز ومحسوبة بين الزبائن" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي مرتفعة بلغت 4.26، وانحراف معياري قيمته 0.64. في حين احتلت الفقرة التاسعة "إنجاز الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الأولى" المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بقيمة وسط حسابي بلغت 3.31، وانحراف معياري 1.06، هذه القيمة مرتفعة تعبر عن التشتت في إجابات عينة الدراسة وعدم تركزها.

#### المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، تم دراسة علاقة الارتباط عبر معامل الارتباط بيرسون.

حيث يمثل الجدول الموالي فئات مقياس معامل الارتباط بيرسون:

جدول رقم (07): فئات مقياس معامل الارتباط بيرسون ودلالاتها

المعنى	قيمة المعامل
ارتباط طردي تام	1
ارتباط طردي قوي	0.99 - 0.7
ارتباط طردي متوسط	0.69 - 0.5
ارتباط طردي ضعيف	0.49 - 0.1
لا يوجد ارتباط	0

1- الفرضية الفرعية الأولى: تلعب أجهزة الحاسوب دور تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

- الفرضية العدمية ( $H_0$ ): لا تلعب أجهزة الحاسوب دور تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): تلعب أجهزة الحاسوب دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

من أجل اختبار هذه الفرضية وعند مستوى معنوية 0.05، تم حساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتيجة التالي:

جدول رقم (08): اختبار الفرضية الفرعية الاولى

نوع العلاقة	الخدمة العمومية			البيان
	حجم العينة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
طرديّة متوسطة	38	0.000	0.685*	أجهزة الحاسوب

\*\* :  $\alpha=0.01$

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طرديّة متوسطة بين أجهزة الحاسوب وتحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  بمعامل ارتباط قدر ب (0.685)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية أجهزة الحاسوب سيؤدي إلى زيادة متوسطة في الخدمة العمومية، ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) القائلة لا تلعب أجهزة الحاسوب دور تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05

- قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ )، القائلة: تلعب أجهزة الحاسوب دور تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**

2- الفرضية الفرعية الثانية: هناك دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**.  
- الفرضية العدمية ( $H_0$ ): لا يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**.

- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**.

من أجل اختبار هذه الفرضية وعند مستوى معنوية **0.05**، تم حساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتيجة التالي:

جدول رقم (09): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نوع العلاقة	الخدمة العمومية			البيان
	حجم العينة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
طردية متوسطة	38	0.000	0.567**	قواعد البيانات

$\alpha=0.01$  : \*\*

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين قواعد البيانات وتحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوي  $\alpha=0.05$  بمعامل ارتباط قدر ب (0.567)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية قواعد البيانات سيؤدي إلى زيادة متوسطة في الخدمة العمومية، ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) القائلة لا يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**.

- قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ )، القائلة: يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية **0.05**.

- الفرضية العدمية ( $H_0$ ): لا يوجد لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

من أجل اختبار هذه الفرضية وعند مستوى معنوية 0.05، تم حساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتيجة التالي:

جدول رقم (10): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نوع العلاقة	الخدمة العمومية			البيان
	حجم العينة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
طردية متوسطة	38	0.000	0.626**	شبكات الاتصال

\*\*  $\alpha=0.01$

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين شبكات الاتصال وتحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  بمعامل ارتباط قدر ب (0.626)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية شبكات الاتصال سيؤدي إلى زيادة متوسطة في الخدمة العمومية، ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) القائلة: لا يوجد لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

- قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ )، القائلة: يوجد لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

4 - الفرضية الرئيسية: يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة العمومية.

- الفرضية العدمية ( $H_0$ ): لا يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات العمومية.

- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات العمومية.

من أجل اختبار هذه الفرضية وعند مستوى معنوية 0.05، تم حساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتيجة التالي:

جدول رقم (11): اختبار الفرضية الرئيسية

نوع العلاقة	الخدمة العمومية			البيان
	حجم العينة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
طردية متوسطة	38	0.000	0.626**	تكنولوجيا المعلومات

\*\* :  $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول السابق الذي يمثل اختبار الفرضية للدراسة، تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  بمعامل ارتباط قدر ب (0.626)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية تكنولوجيا المعلومات سيؤدي إلى زيادة متوسطة في الخدمة العمومية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0.01، أي أن الارتباط دال عند مستوى معنوي 0.05، ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) القائلة: لا يوجد لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

- قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ )، القائلة: يوجد لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

## خلاصة الفصل

تناول الفصل الأخير من هذا البحث الدراسة التطبيقية التي كانت عبارة عن عملية إسقاطية لما جاءت به المقاربات النظرية، اعتمد على عدة أدوات لجمع البيانات، أهمها الاستبيان، الملاحظة، المقابلة وتقارير وسجلات المؤسسة موضوع الدراسة، اقتصرت الدراسة على حالة مديرية الضرائب لولاية عنابة. وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:

**الفرضية الأولى:** قبول الفرضية البديلة تلعب أجهزة الحاسوب دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

**الفرضية الثانية:** وقبول الفرضية البديلة يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

**الفرضية الثالثة:** قبول الفرضية البديلة يوجد لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.



## خاتمة:

لقد حاولنا قدر الإمكان الالتزام بخطوات البحث العلمي والسير وفق القواعد والخطوات الأكاديمية حتى تكون نتائج الدراسة معبرة، فبعد جرد التراث النظري والقراءة المستيقظة لما توفر لدينا من دراسات سابقة عن متغيرات الدراسة، تم تحديد إشكالية البحث وصياغة الفرضيات التي نزلنا بها إلى الميدان مستخدمين مجموعة من التقنيات لجمع بيانات تتلاءم مع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتبر انسب المناهج لرصد هذه الظاهرة التي تبحث في تكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية.

يمكن القول إن الإدارات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لا تجد أي صعوبات في التعامل مع الخدمات المطلوبة من طرف الأفراد، وذلك راجع إلى التسهيلات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة، والعدالة والمساواة التي تحققها، كما أنها تساهم في تقريب المواطن من الإدارة.

وبعد الانتهاء من إعداد هذا البحث والذي اكتمل بشقيه النظري والتطبيقي يمكن التوصل لجملة من النتائج مع بيان صحة أو نفي الفرضيات:

## أولاً: نتائج الدراسة العامة

أفرزت الدراسة جملة من النتائج مفادها كالاتي:

- تمتلك مديرية الضرائب لولاية عنابة موارد بشرية تستطيع التحكم بمختلف تكنولوجيا الإعلام الآلي؛
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية من خلال إسهامات هذه التكنولوجيا في زيادة يقظة المؤسسة وتنمية علاقاتها مع زبائنها؛
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات وسيلة فعالة في تقديم الخدمات بأقل جهد ووقت؛
- قدرة نظام إدارة المؤسسة بتحويل البيانات لمعلومات مفيدة؛
- مدى توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارة؛
- تقوم شبكات الاتصال بتسهيل العمل في المؤسسة.

ثانيا :اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:قبول الفرضية البديلة تلعب أجهزة الحاسوب دور تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.  
الفرضية الثانية:وقبول الفرضية البديلة يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

الفرضية الثالثة: قبول الفرضية البديلة يوجد لشبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05.

الفرضية الرئيسية: مما سبق تشير كل الإحصائيات إلى قبول الفرضيات الفرعية ومنه يمكن القول أن الفرضية الرئيسية القائلة لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية صحيحة ومقبولة.

ثالثا: التوصيات

- من خلال ما سبق يمكن تقديم جملة من التوصيات كما يلي:
- ضرورة التكوين المتواصل للموارد البشرية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات؛
  - تعميق الوعي بمفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تقديم الخدمات ؛
  - ضرورة تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان سرعة وتحسين نوعية الخدمات المقدمة؛
  - ضمان أمن وحماية المعلومات الخاصة بالزبائن؛
  - توفير بنية تحتية صلبة لشبكات الاتصال والمعلومات.



قائمة المصادر

والمراجع

### - أولاً: الكتب:

- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي، نظم المعلومات الادارية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان، 2014.
- فؤاد بن غضبان،الخدمات الحضرية برؤية جغرافية معاصرة ،الطبعة الأولى،الدار المنهجية للنشر والتوزيع،عمان-الأردن 2014.
- جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات،الطبعة الاولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2005.
- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2011.
- غسان قاسم داود اللامي ، أميرة شكروني البياتي ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات ،الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2010.

### - ثانياً: المجلات والدوريات العلمية

#### 1- باللغة العربية.

- أحلام خان ، جمعة خير الدين ، صالح مباركي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 01، المجلد 08، 2021.
- رايح برباخ،استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة،مجلة الابداع الرياضي،المجلد رقم 01، العدد01، جوان 2019.
- رشيد سالمي، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3 ، جامعة المدية، 01-11-2015.
- كمال فار، الخدمة العمومية المقاربة النظرية والجدور التاريخية،مجلة المفكر ، المجلد 04، العدد02، جامعة الجزائر 02، 2020.
- كريمة لعرايبي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي، مجلة آفاق علمية، مجلد 11، عدد 03، 2019.
- محمد سيد ،محمد عبد الماجد بوركايب ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية-دراسة تحليلية-، مجلة المحاسبة ، التدقيق والمالية ، العدد 01، المجلد 02 ، 2020.
- نورهان قرون وآخرون ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الالكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف ، اتحاد الجامعات العربية، عدد15، مجلد 08، 2020.

- نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018.
  - ودان بو عبد الله ، محمد البشير مركان، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية في اطار الادارة الالكترونية، مجلة المالة والاسواق ، المجلد 02، العدد 03، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، الجزائر، 2014.
- 2- باللغات الأجنبية.**

- Stone and robert ، the impact of compute، is use on marketing operation،s journal of marketing theory &practice vol 10، Issue 2،2000.
- Lajlet faouez،debih hatem،lles nouvelles modalités de gestion du service public en Algérie،journal d'études guridiqueset politiques،volume01،neméro02،décembre2017.

### ثالثا : المذكرات والاطروحات

#### 1- باللغة العربية.

- رايح الوافي، اثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، اطروحة دكتوراه ، تخصص علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة- ، 2018/2019.
- زعرور نعيمة ،اساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة بسكرة، اطروحة دكتوراه ، تخصص علوم تسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2014/2015.
- زيتوني سعيدة ، عليوان وسام ، دور التنمية الادارية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص ادارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-، 2016/2017.
- زينب عيشونة، فضيلة العتلي، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص ادارة الجماعات المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية ، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، 2016/2017.

- سعيد جاد، اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الأعمال الإدارية، دراسة حالة جهاز شؤون السودانين العاملين بالخارج للفترة 2000-2003، رسالة ماجستير، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة السودان ،2003-2004.
  - سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك -دراسة حالة مقارنة بين بنوك الجزائر وفرنسا - ،أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة أبو بكر بالقايد -تلمسان- ، 2015/2016.
  - سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، جامعة باتنة -1-، 2018-2019.
  - طلاش فريد،أبجري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الاداري الجزائري من 2014 الى 2019-دراسة حالة بلدية تيزي وزو-، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص ادارة موارد بشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،قسم العلوم السياسية،جامعة مولود معمري -تيزي وزو-،2019،2018.
  - عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر ،مذكرة ماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة ن كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري -قسنطينة- ، 2009/2010.
  - عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير، تخصص ادارة أعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2018/2019.
- 2- باللغات الاجنبية.**

- Akbab Altun ,Elemeny ary school principals attitude tow Ards Technology And Their Computer Experience.abant lzzet bysal university turkey,2001.

الملاحق

الملحق رقم (01):

استبانة الدراسة

---

استبيان بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

—دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية عنابة—

تحية طيبة، أما بعد...

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة إستراتيجية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الشادلي بن جديد -ولاية الطارف- حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات العمومية، ونظراً لأهمية مؤسستكم في القطاع الاقتصادي قمنا باختياركم لدراسة الحالة، أملين أن تفضلوا بالإجابة عن الأسئلة المطروحة ونحن على ثقة من أن إجاباتكم ستكون بدقة وموضوعية بالشكل الذي يؤدي الى التوصل لنتائج تخدم الهدف الأساسي لهذه الدراسة ونعاهد حضرتكم بأن كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع السرية التامة، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي:

تحت إشراف الدكتور

محمد لونيبي

من إعداد الطلبة:

بن عمار لينة

جعجع وهيبة

السنة الدراسية 2023/2022

يرجى وضع علامة X في الاجابة الصحيحة

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن: ما بين 25-35 سنة  ما بين 35-45 سنة  أكبر من 45 سنة
3. المستوى الدراسي: ثانوي  ليسانس  ماستر  دكتوراه
4. الوظيفة: مدير  رئيس قسم  موظف
5. سنوات الخبرة:  أقل من 5 سنوات  ما بين 5 و 10 سنوات
- ما بين 10 و 15 سنة  أكثر من 15 سنة

## المتغير الأول: تكنولوجيا المعلومات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
البعد الاول:أجهزة الحاسوب					
					1. يتحكم أغلبية الموظفين بمختلف تكنولوجيا الاعلام الآلي.
					2. توفير المؤسسة على أجهزة حديثة تساعد في العمل.
					3. تقوم المؤسسة بمواكبة التحديث التكنولوجي.
					4. يستطيع مستخدمو المؤسسة من استغلال الأجهزة المتاحة.
البعد الثاني:قواعد البيانات					
					5. تجميع البيانات من مصادر داخلية وأخرى خارجية.
					6. معالجة البيانات المتوفرة بسهولة.
					7. الاستعانة بمكاتب متخصصة لمعالجة البيانات.
					8. يتسم نظام ادارة المؤسسة بقدرته على تحويل البيانات لمعلومات مفيدة.
البعد الثالث: شبكات الاتصال					
					9. تتوفر شبكات انترنت ذات تدفق عالي في الادارة.
					10. تمتلك المؤسسة شبكة داخلية
					11. توجد في المؤسسة عدة وسائط تربطها بالمحيط الخارجي.
					12. شبكة الاتصال تسهل العمل في المؤسسة.

المتغير الثاني: الخدمة العمومية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
البعد الأول: خدمة الجوهر					
					13. يعتبر جوهر الخدمة أهم أولويات المؤسسة.
					14. تحاول المؤسسة تقديم خدمات خالية من الاخطاء دائما.
					15. تؤدي المديرية دائما بخدماتها في الوقت المحدود دون تأخير.
					16. تولي المديرية سرية المعلومات الخاصة بالزبون.
البعد الثاني: الخدمات التكميلية					
					17. تقوم المؤسسة بالنشر الدوري لكل جديد في مجال عملها.
					18. تحاول المؤسسة من تخفيف اجراءات الحصول على الخدمة.
					19. يستطيع الزبائن من طلب بعض الخدمات الكترونيا.
					20. تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها.
البعد الثالث: جودة الخدمة					
					21. انجاز الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الاولى.
					22. تقديم الخدمات بدون تمييز ومحسوبة بين الزبائن.
					23. تتسم المؤسسة بقدرتها على تقديم الخدمات دون انقطاع.
					24. تحرص المؤسسة على حل مشكلات الزبائن حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة.

الملحق رقم (02):

قياس ثبات الاستبانة

(Alpha cronpach)

---

## 1. اختبار قياس الاستبانة لفقرات المحور الاول:

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	12

## 2. اختبار قياس الاستبانة لفقرات المحور الثاني:

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	12

### 3. اختبار قياس جميع محاور الاستبانة:

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,886	24

الملحق رقم (03):

تحليل نتائج المحاور

### Statistiques

		الجنس	السن	المستوى	الوظيفة	الخبرة	X1	X2
N	Valide	38	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,7105	2,1842	2,1842	2,7368	2,9737	4,3684	4,1053
Ecart type		,45961	,72987	,80052	,50319	,88491	,85174	,86335

### Statistiques

		X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
N	Valide	38	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,7632	4,1842	3,2632	3,7368	3,4737	4,0526	3,1579
Ecart type		,99822	,86541	1,44604	1,44604	1,20218	1,08919	1,40513

### Statistiques

		X10	X11	X12	Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valide	38	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,5789	3,3947	4,0000	4,3158	4,1053	3,7105	4,0789
Ecart type		1,34830	1,15172	1,13899	,84166	,86335	,98387	,91183

### Statistiques

		Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11
N	Valide	38	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Moyenne	4,1579	3,7105	3,8684	4,0789	3,3158	4,2632	3,8684
Ecart type	,67888	1,01096	1,06976	,85049	1,06809	,64449	,74148

### Statistiques

		Y12	الحاسوب	قواعد_البيانات	شيكات_الاتصال	tic	خدمة_الجوهر
N	Valide	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1579	3,3684	2,4474	2,3684	2,3684	3,3421
Ecart type		,85507	1,05064	1,20129	1,14894	1,14894	1,04691

### Statistiques

		الخدمات_التكميلية	جودة_الخدمة	الخدمة_العمومية
N	Valide	38	38	38
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3,3684	3,1579	2,7632
Ecart type		1,02459	,88612	,91339

الملحق رقم (04):

الخصائص الديمغرافية

### الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	11	28,9	28,9	28,9
	أنثى	27	71,1	71,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ما بين 25-35 سنة	7	18,4	18,4	18,4
	ما بين 35-45 سنة	17	44,7	44,7	63,2
	أكبر من 45 سنة	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	7	18,4	18,4	18,4
	ليسانس	19	50,0	50,0	68,4
	ماستر	10	26,3	26,3	94,7
	دكتوراه	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	2,6	2,6	2,6
	رئيس قسم	8	21,1	21,1	23,7
	موظف	29	76,3	76,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	1	2,6	2,6	2,6
	ما بين 5 و 10 سنوات	12	31,6	31,6	34,2
	ما بين 10 و 15 سنة	12	31,6	31,6	65,8
	أكثر من 15 سنة	13	34,2	34,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### X1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,9	7,9	7,9
	موافق	15	39,5	39,5	47,4
	موافق بشدة	20	52,6	52,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X2**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	2	5,3	5,3	7,9
	موافق	24	63,2	63,2	71,1
	موافق بشدة	11	28,9	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X3**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	4	10,5	10,5	13,2
	محايد	6	15,8	15,8	28,9
	موافق	19	50,0	50,0	78,9
	موافق بشدة	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X4**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	1	2,6	2,6	5,3
	محايد	2	5,3	5,3	10,5
	موافق	20	52,6	52,6	63,2
	موافق بشدة	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X5**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	13,2	13,2	13,2
	غير موافق	10	26,3	26,3	39,5
	محايد	3	7,9	7,9	47,4
	موافق	10	26,3	26,3	73,7
	موافق بشدة	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X6**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	18,4	18,4	18,4
	غير موافق	1	2,6	2,6	21,1
	موافق	17	44,7	44,7	65,8
	موافق بشدة	13	34,2	34,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X7**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	12	31,6	31,6	34,2
	موافق	18	47,4	47,4	81,6
	موافق بشدة	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X8**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	5	13,2	13,2	15,8
	موافق	17	44,7	44,7	60,5
	موافق بشدة	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X9**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	13,2	13,2	13,2
	غير موافق	11	28,9	28,9	42,1
	محايد	3	7,9	7,9	50,0
	موافق	11	28,9	28,9	78,9
	موافق بشدة	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X10**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	18,4	18,4	18,4
	غير موافق	1	2,6	2,6	21,1
	موافق	23	60,5	60,5	81,6
	موافق بشدة	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X11**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	12	31,6	31,6	34,2
	محايد	1	2,6	2,6	36,8
	موافق	19	50,0	50,0	86,8
	موافق بشدة	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**X12**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	5	13,2	13,2	15,8
	محايد	3	7,9	7,9	23,7
	موافق	13	34,2	34,2	57,9
	موافق بشدة	16	42,1	42,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y1**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,9	7,9	7,9
	موافق	17	44,7	44,7	52,6
	موافق بشدة	18	47,4	47,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y2**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	2	5,3	5,3	7,9
	موافق	24	63,2	63,2	71,1
	موافق بشدة	11	28,9	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y3**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	4	10,5	10,5	13,2
	محايد	7	18,4	18,4	31,6
	موافق	19	50,0	50,0	81,6
	موافق بشدة	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y4**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	2	5,3	5,3	7,9
	محايد	2	5,3	5,3	13,2
	موافق	21	55,3	55,3	68,4
	موافق بشدة	12	31,6	31,6	100,0
	Total		38	100,0	100,0

**Y5**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,3	5,3	5,3
	موافق	26	68,4	68,4	73,7
	موافق بشدة	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y6**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	5	13,2	13,2	15,8
	محايد	5	13,2	13,2	28,9
	موافق	20	52,6	52,6	81,6
	موافق بشدة	7	18,4	18,4	100,0
	Total		38	100,0	100,0

**Y7**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	5	13,2	13,2	15,8
	محايد	3	7,9	7,9	23,7
	موافق	18	47,4	47,4	71,1
	موافق بشدة	11	28,9	28,9	100,0
	Total		38	100,0	100,0

**Y8**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,9	7,9	7,9
	محايد	3	7,9	7,9	15,8
	موافق	20	52,6	52,6	68,4
	موافق بشدة	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y9**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	11	28,9	28,9	28,9
	محايد	10	26,3	26,3	55,3
	موافق	11	28,9	28,9	84,2
	موافق بشدة	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Y10**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,6	2,6	2,6
	محايد	1	2,6	2,6	5,3
	موافق	23	60,5	60,5	65,8
	موافق بشدة	13	34,2	34,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### Y11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	10,5	10,5	10,5
	محايد	1	2,6	2,6	13,2
	موافق	29	76,3	76,3	89,5
	موافق بشدة	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

### Y12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,9	7,9	7,9
	محايد	2	5,3	5,3	13,2
	موافق	19	50,0	50,0	63,2
	موافق بشدة	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

الملحق رقم (05):

(pearson) اختبار بيرسون

---

## Corrélations

		الحاسوب	قواعد_البيانات	شبكات_الاتصال	tic
الحاسوب	Corrélation de Pearson	1	,530**	,511**	,511**
	Sig. (bilatérale)		,001	,001	,001
	N	38	38	38	38
قواعد_البيانات	Corrélation de Pearson	,530**	1	,974**	,974**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,000
	N	38	38	38	38
شبكات_الاتصال	Corrélation de Pearson	,511**	,974**	1	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000
	N	38	38	38	38
tic	Corrélation de Pearson	,511**	,974**	1,000**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	
	N	38	38	38	38
خدمة_الجوهر	Corrélation de Pearson	,988**	,541**	,522**	,522**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,001
	N	38	38	38	38
الخدمات_التكميلية	Corrélation de Pearson	,197	,280	,364*	,364*
	Sig. (bilatérale)	,236	,089	,025	,025
	N	38	38	38	38
جودة_الخدمة	Corrélation de Pearson	,197	,313	,366*	,366*
	Sig. (bilatérale)	,236	,056	,024	,024
	N	38	38	38	38
الخدمة_العمومية	Corrélation de Pearson	,685**	,567**	,626**	,626**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38

## Corrélations

		خدمة_الجوهر	الخدمات_التكميلية	جودة_الخدمة	الخدمة_العمومية
الحاسوب	Corrélation de Pearson	,988**	,197	,197	,685**
	Sig. (bilatérale)	,000	,236	,236	,000
	N	38	38	38	38
قواعد_البيانات	Corrélation de Pearson	,541**	,280	,313	,567**
	Sig. (bilatérale)	,000	,089	,056	,000
	N	38	38	38	38
شبكات_الاتصال	Corrélation de Pearson	,522**	,364*	,366*	,626**
	Sig. (bilatérale)	,001	,025	,024	,000
	N	38	38	38	38
tic	Corrélation de Pearson	,522**	,364*	,366*	,626**
	Sig. (bilatérale)	,001	,025	,024	,000
	N	38	38	38	38
خدمة_الجوهر	Corrélation de Pearson	1	,207	,202	,681**
	Sig. (bilatérale)		,213	,223	,000
	N	38	38	38	38
الخدمات_التكميلية	Corrélation de Pearson	,207	1	,500**	,500**
	Sig. (bilatérale)	,213		,001	,001
	N	38	38	38	38
جودة_الخدمة	Corrélation de Pearson	,202	,500**	1	,548**
	Sig. (bilatérale)	,223	,001		,000
	N	38	38	38	38
الخدمة_العمومية	Corrélation de Pearson	,681**	,500**	,548**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	
	N	38	38	38	38

الملحق رقم (06):

اختبار التباين الاحادي

(Anova)

---

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,685 <sup>a</sup>	,469	,454	,67478

a. Prédicteurs : (Constante), الحاسوب

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,477	1	14,477	31,794	,000 <sup>b</sup>
	de Student	16,392	36	,455		
	Total	30,868	37			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), الحاسوب

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,758	,372		2,036	,049
	الحاسوب	,595	,106	,685	5,639	,000

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,567 <sup>a</sup>	,322	,303	,76264

a. Prédicteurs : (Constante), قواعد\_البيانات

## ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,930	1	9,930	17,073	,000 <sup>b</sup>
	de Student	20,938	36	,582		
	Total	30,868	37			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), قواعد\_البيانات

## Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,708	,284		6,017	,000
	قواعد_البيانات	,431	,104	,567	4,132	,000

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,626 <sup>a</sup>	,392	,375	,72194

a. Prédicteurs : (Constante), شبكات\_الاتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,105	1	12,105	23,227	,000 <sup>b</sup>
	de Student	18,763	36	,521		
	Total	30,868	37			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), شبكات\_الاتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,584	,271		5,840	,000
	شبكات_الاتصال	,498	,103	,626	4,819	,000

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,626 <sup>a</sup>	,392	,375	,72194

a. Prédicteurs : (Constante), tic

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,105	1	12,105	23,227	,000 <sup>b</sup>
	de Student	18,763	36	,521		
	Total	30,868	37			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), tic

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,584	,271		5,840	,000
	tic	,498	,103	,626	4,819	,000

الملحق رقم (07):

قائمة الأساتذة المحكمين

---

الرتبة، الكلية، الجامعة	لاسم واللقب
أستاذ محاضر (أ)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشادلي بن جديد -الطارف-.	عبد الهادي مقراني
أستاذ محاضر (ب)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشادلي بن جديد -الطارف-.	فريد حدادة

الملحق رقم (08):

استمارة الدراسة

