

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي:...../2024

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة : مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

إشراف:

من إعداد الطالبين:

أ. د. شوقي جدي

رضا بورحلي

عامر زريقي

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tebessi - Tébessa

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ. د. عبد الحليم الحمزة	أستاذ	رئيسا
أ. د. شوقي جدي	أستاذ	مشرفا ومقررا
أ.د. صالح محرز	أستاذ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله، نحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا

كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه،

نشكر الله عز وجل الذي أنار لنا الدرب، وفتح لنا أبواب العلم

والمعرفة وأعاننا على أداء هذا البحث و أمدنا بالصبر والإرادة.

ونتقدم بالشكر إلى السيد المشرف الأستاذ الدكتور شوقي جدي

على نصائحه ومساعدته وتوجيهاته السديدة.

وكذا الشكر والامتنان لكل الذين قدموا لنا يد المساعدة

ووقفوا إلى جانبنا من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل.

الإهداء

إلى أبي رحمه الله، الوالدة الكريمة أطال الله في عمرها وشفافها
وإلى زوجتي وأبنائي وإخوتي

رضا بورحلي

الإهداء

الحمد لله عدد خلقه ومدد كلماته، الحمد لله ملء السماوات والأرض،

الحمد لله الذي أنار لنا طريقنا وكان لنا خير عون

وأشهد أن محمد ﷺ عبده ورسوله

أهدي هذه العمل المتواضع إلى أعلى ما نملك في هذه الدنيا

إلى أبي وأمي حفظهما الله وأدام لهما الصحة والعافية.

إلى كل العائلة إخوتي وإخواتي وزوجتي وأبنائي

ولا يفوتني ان أتقدم بإهدائي إلى كل الأساتذة الذين

أشرفوا على تكويننا لنيل شهادة الماستر

وإلى كل زملاء وزميلات الدراسة أنار الله دربكم

إلى كل الأصدقاء وزملاء العمل والأحابيب الذين

هم في قلبي ولم يذكرهم قلبي

إلى كل من علمني حرفا

إليكم أهدي ثمرة جهدي ونسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه خير

الطالب عامر زريقي

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، على اعتبار أن الحكومة تراهن على عملية الرقمنة لمختلف القطاعات، فمصالح المسح والحفظ العقاري قطعت شوطا كبيرا في مجال التحول الرقمي باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أنشطتها من خلال الاستغلال الأمثل لمختلف محاورها الرئيسية المتمثلة في الأجهزة والبرامج، الاتصال والشبكات الداخلية وكذلك قواعد البيانات ونظم المعلومات وذلك قصد تطوير الخدمة العمومية وتحسين صورة المرفق العام.

خلصت دراستنا إلى أن مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري تمكنت من خلال رقمنة وعصرنة أنشطتها من الارتقاء إلى تقديم خدمة عمومية في مستوى تطلعات مختلف أصحاب المصالح من مواطنين، موثقين، خبراء عقاريين... إلخ، وذلك بتوفير منصات وبوابات رقمية تصدر من خلالها مختلف الوثائق عن بعد مكنت من تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية، الرقمنة، مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري.

Abstract

This study aims to identify the role of information and communication technology in digitization and improving public service in the Directorate of Land Survey and Real Estate Conservation of the State of Tebessa, given that the government is betting on the digitization process for various sectors. The services of surveying and real estate preservation have made great strides in the field of digital transformation by using information and communication technology in its various activities through optimal exploitation of its various main axes, namely hardware and software, communication and internal networks, as well as databases and information systems, with the aim of developing the public service and improving the image of the public facility.

Our study concluded that the Directorate of Land Survey and Real Estate Conservation was able, through the digitization and modernization of its activities, to advance to providing a public service that meets the aspirations of various stakeholders, including citizens, notaries, real estate experts...etc., by providing digital platforms and portals through which various documents are issued. After that, it made it possible to establish the principle of bringing the administration closer to the citizen.

Keywords: information and communication technology, public service, digitization, Directorate of Land Survey and Real Estate Conservation.

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الشكر وعرهان
-	الإهداء
-	ملخص الدراسة
I - II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ - ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	المطلب الأول: عموميات حول التكنولوجيا، المعلومات والاتصال
9	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) مفهوم، أهمية، خصائص
15	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مزايا وتأثيرات
19	المبحث الثاني: الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية
19	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
22	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية، خصائصها ومبادئها
28	المطلب الثالث: معايير وأبعاد الخدمة العمومية
33	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
33	المطلب الأول: الدراسات المحلية
36	المطلب الثاني: الدراسات الإقليمية
38	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية
41	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة	
43	تمهيد

44	المبحث الأول: تقديم عام لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة
44	المطلب الأول: التعريف بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة
47	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.
49	المطلب الثالث: برامج، تطبيقات الإعلام الآلي، المنصات والبوابات المستخدمة في المديرية
56	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
56	المطلب الأول: منهجية الدراسة
57	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
61	المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي
63	المبحث الثالث: تحليل البيانات وتفسير النتائج ومناقشتها
63	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
68	المطلب الثاني: تحليل فقرات محاور الدراسة
74	المطلب الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة
81	خلاصة الفصل الثاني
83	الخاتمة
86	قائمة المراجع
92	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
31	الأبعاد الرئيسية لتحسين الخدمة العمومية	01
35	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المحلية	02
37	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة الإقليمية	03
40	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة الأجنبية	04
57	الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والمقبولة	05
57	النسب المئوية للاستثمارات الموزعة والمسترجعة والمقبولة للدراسة	06
59	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	07
59	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	08
60	قيمة معامل الثبات للالتصاق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة	09
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	10
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	11
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	12
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	13
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	14
68	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
71	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور رقمنة وتحسين الخدمة العمومية	16
75	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	17
77	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى	18
78	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية	19
79	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة	20

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ز	متغيرات وأبعاد الدراسة	01
7	نموذج الاتصال	02
45	الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة	03
50	الواجهة الرئيسية لبرنامج (ArcGIS)	04
50	واجهة تطبيق إدارة المعلومات المسحية	05
51	واجهة تطبيق (DZ Plan)	06
51	واجهة برنامج (Gestion du courrier)	07
52	واجهة تطبيق عصنة أنشطة المحافظات العقارية (MACF)	08
53	واجهة تطبيق برنامج (MACF JAVA)	09
54	مستخرج من منصة العقار الرقمية	10
56	واجهة البوابة الجغرافية فضاء الجزائر	11
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	12
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	13
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	14
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	15
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	16

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
92	الاستبيان	01
96	نتائج تحليل الفرضية الرئيسية	02
97	نتائج تحليل الفرضية الجزئية الأولى	03
98	نتائج تحليل الفرضية الجزئية الثانية	04
99	نتائج تحليل الفرضية الجزئية الثالثة	05
100	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	06
102	معامل الارتباط	07
103	معامل الثبات ألفا كرومباخ	08
104	صور لبعض نماذج الخدمات الرقمية بالمديرية	09

مقدمتہ

يعرف العالم في عصرنا الحالي تطورات سريعة في مختلف التكنولوجيات، حيث توفر مراكز البحوث العالمية كل الظروف المناسبة للباحثين من أجل الوصول إلى ابتكارات وإبداعات جديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي شهدت تطورا مذهلا في السنوات الأخيرة أثر على نمط الحياة البشرية على جميع الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية... الخ، مما جعل العالم عبارة عن قرية صغيرة بآتم معنى الكلمة، فوسائل التواصل الاجتماعي المختلفة كشركة فايس بوك ومراكز البيانات الضخمة مثل شركة أمازون وغيرها سهلت من حياة الأفراد والشركات بشكل كبير، والفضل في ذلك يعود إلى خدمات شبكات الانترنت المتطورة من خلال الانتقال إلى شبكات الألياف البصرية والأقمار الصناعية التي تمتاز بجودة عالية وسرعة كبيرة في نقل المعلومات.

لم تدخر المؤسسات والإدارات الجزائرية أي جهد من أجل الاستفادة من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ووفرت جميع الوسائل المادية والبشرية من أجل تقديم منتجات وخدمات راقية لجميع مستخدميها، حيث عملت على الانتقال التدريجي منذ عدة سنوات في تغيير أساليب عملها التقليدية إلى الأساليب الجديدة التي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع أنشطتها سواء الداخلية أو الخارجية من خلال النقل السريع للمعلومات واستعمال برامج الكمبيوتر المتطورة التي باتت تسهل عمل المنظمات بشكل كبير، كذلك لما تتسم به من دقة وسرعة.

تولي الجزائر كغيرها من دول العالم أولية قصوى لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، فمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة اتخذت من الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سبيلا لتحقيق غاياتها من أجل تكريس مبدأ المساواة، الشفافية، المسائلة والقضاء على البيروقراطية، حيث عملت على رقمنة جميع مصالحها، وتم تسجيل تقدما ملحوظا في هذه العملية، فالمواطن أصبح بإمكانه استخراج بعض الوثائق بسرعة فائقة والاستفادة من العديد من الخدمات دون عناء التنقل وفي أوقات وجيزة، كما أصبحت الإدارة ترافق المواطن وتمكنه من جميع المعلومات عبر مواقع الانترنت مما سجل استحسانا لهذه العملية.

من خلال هذه الدراسة فإننا نسعى للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

1. إشكالية الدراسة

تولي السلطات العليا في البلاد أولوية قصوى لاستقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم سواء على مستوى المؤسسات العمومية أو الاقتصادية، حيث قامت بإجراء كل الترتيبات اللازمة لإنجاح هذه العملية وسيرها على أكمل وجه، لاسيما من خلال الاستفادة من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورقمنة وعصرنة جميع نشاطاتها بغية الوصول إلى خدمة عمومية ترقى إلى مستوى تطلعات المواطن.

انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية من خلال السؤال الرئيسي التالي:

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة؟

الأسئلة الفرعية:

وقصد الإجابة على الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول:

- هل توجد علاقة وأثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استخدام الأجهزة والبرامج على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة؟

السؤال الثاني:

- هل توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استخدام الشبكات الداخلية والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة؟

السؤال الثالث:

- هل توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لاستعمال قواعد البيانات ونظم المعلومات على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة؟

2. فرضيات الدراسة

انطلاقا من السؤال الرئيسي والأسئلة الجزئية، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة وأثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضيات الجزئية

الفرضية الجزئية الأولى:

- توجد علاقة وأثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام الأجهزة والبرامج على رقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

الفرضية الجزئية الثانية:

- توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استخدام الشبكات الداخلية والاتصال على رقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

الفرضية الجزئية الثالثة:

- توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستعمال قواعد البيانات ونظم المعلومات على رقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

3. أهمية الدراسة

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بارزا في الإدارة الحديثة، فعصرنة أنشطتها يعتمد بشكل مطلق على رقمنة مختلف الوثائق والسجلات بدءا من أرشيف المصالح، من خلال استعمال البرامج والتطبيقات التي أصبحت تعتمد عليها في مجالي التسيير وتقديم الخدمات، كل هذا من أجل تقليص الوقت والتقليل من التكاليف، كذلك لما تقدمه من جودة في تقديم الخدمات بكفاءة ونزاهة قصد الحد من البيروقراطية والرشوة والمحسوبية، كيف لا فقد أصبحت الحواسيب تقوم بجل الأعمال الإدارية من خلال نقرات بسيطة من طرف مستخدميها كفيلا باكتساب رضاء المتعاملين.

التحول الرقمي، والإدارة الالكترونية أصبح مبتغى الدولة الجزائرية، لاسترجاع الثقة بين الإدارة والمواطن والحد من الفساد الإداري، وتحمل المسؤوليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال استخداما عقلانيا لتحقيق الأهداف المرجوة لتحسين الخدمة العمومية.

4. أهداف الدراسة

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف المتمثلة في:
- توضيح مختلف المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع، تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، الرقمنة والخدمة العمومية.
 - معرفة مدى تطبيق مبادئ تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة، لاسيما إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.
 - الوقوف على الخدمات الرقمية التي تقدمها المصالح الداخلية والخارجية لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لمختلف المتعاملين.
 - فعالية الخدمات العمومية المقدمة من قبل إدارة المسح.
 - تأثير رقمنة وعصرنة مختلف المصالح على تحسين الخدمة العمومية للمرفق.
 - أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنة مصالح المديرية والارتقاء إلى تقديم خدمات رقمية عن بعد، سمحت بتحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

5. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها.

أسباب ذاتية:

- انتمائي إلى المؤسسة محل الدراسة بصفتي رئيس مكتب البطاقية والوثائق وخدمات المحافظات العقارية.
- الميل الشخصي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطوير برامج وتطبيقات مفادها عصرنة أنشطة الإدارة.
- حداثة موضوع الرقمنة، وعلاقته بتخصص إدارة الأعمال.
- تطوير المعارف والمكتسبات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أسباب موضوعية

- يعتبر موضوع الرقمنة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز المحاور التي تريد الحكومة تحقيقها قصد تقديم خدمات عصرية وراقية للمواطنين.
- معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة، وتحسين الخدمات العمومية.
- معرفة مدى تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

6. حدود الدراسة

تناولت هذه الدراسة في الجانب النظري موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة والخدمة العمومية، ومعرفة الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية، أما في الجانب التطبيقي فقد ركزنا على المتغير التابع "تحسين الخدمة العمومية" ومساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري من خلال تقديم استبيان موجه للعاملين في ذات المصلحة.

الحدود المكانية (المنطقة)

شملت الدراسة الموظفين التابعين لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

الحدود الزمنية:

كانت الدراسة ممتدة بين شهري مارس وأفريل من سنة 2024.

7. منهج الدراسة الأدوات المستخدمة

بصدد انجاز هذه الدراسة والوقوف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تطرقنا في الجانب النظري لعرض مفاهيم حول متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، أما في الجانب التطبيقي فقد تطرقنا في دراسة الحالة بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة إلى التحليل من خلال الاعتماد على المقابلة، الملاحظة والاستبيان لتحليل البيانات التي تم معالجتها ووصفها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج Microsoft Excel لإظهار الرسومات البيانية.

8. صعوبات الدراسة

نقص المراجع على مستوى مكتبة الجامعة، مما أدى إلى الاعتماد على النسخ الالكترونية من الكتب، المجالات والمقالات ... الخ المحملة من مواقع الانترنت، وكذلك نقص المراجع المتعلقة بالدراسات السابقة الأجنبية.

09. هيكل الدراسة

لدراسة الموضوع دراسة شاملة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين؛

الفصل الأول:

تم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية من خلال تقديم مفاهيم، خصائص أهمية المحاور المتعلقة بالمتغير المستقل لموضوع الدراسة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، وكذلك الإطار النظري للمتغير التابع "الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية" من خلال إعطاء المفاهيم المتعلقة به، مميزاته وأهم المبادئ التي تحكمه والمعايير التي تقوم عليها الخدمة العمومية.

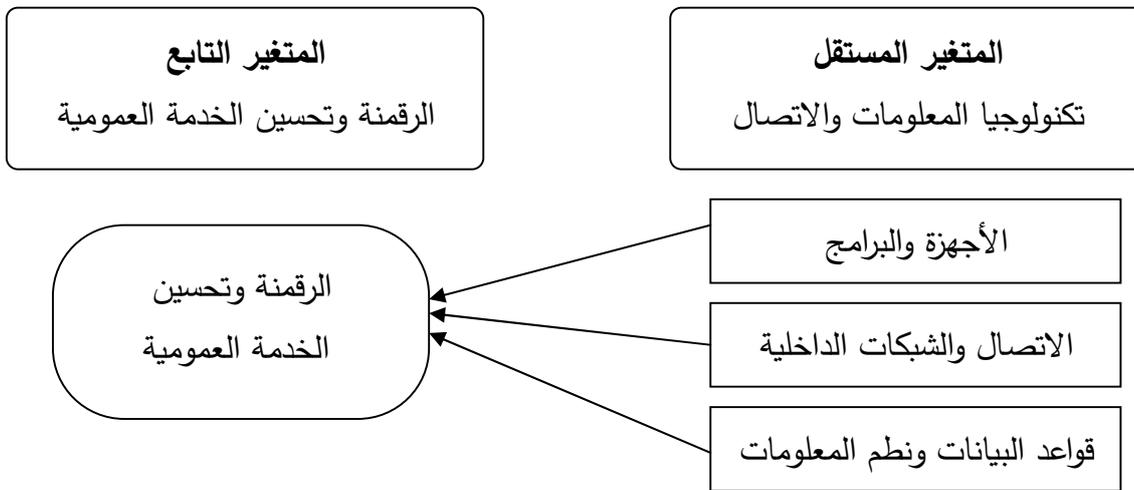
الفصل الثاني:

سلطنا الضوء في هذا الفصل على الجانب التطبيقي، حيث قمنا بدراسة حالة حول الموضوع بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، من خلال التعريف بالمديرية، وتقديم الهيكل التنظيمي والوقوف على مجمل الخدمات الرقمية التي تقدمها، وبالتركيز على الاستبيان وكيفية تنظيمه وتصميمه، واختبار مدى صلاحيته للدراسة والتحليل من خلال جملة من الاختبارات الإحصائية.

10. نموذج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا، وانطلاقاً من إشكالية الدراسة وفرضياتها، وبعد استشارة الأستاذ المشرف، تم تشكيل نموذج للدراسة والذي يبين محاور وأبعاد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية، وهو كما هو مبين أدناه:

الشكل رقم (01) متغيرات وأبعاد الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

**الفصل الأول: الإطار النظري
لتكنولوجيا المعلومات والاتصال،
رقمنة وتحسين الخدمة العمومية**

تمهيد:

شهد عصرنا الحالي تطورا سريعا وملحوظ في مختلف مجالات التكنولوجيا، لاسيما تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث أصبحت هذه الأخيرة تسهل حياة الأفراد من خلال وسائل التواصل المختلفة "المرئية والسمعية" وكذلك تدفق المعلومات في كل الاتجاهات مما يسهل العمل اليومي، التعلم وتبادل الخبرات والمعارف عبر عالم افتراضي يربط بعضه البعض من خلال الشبكات والأقمار الاصطناعية بشكل فوري.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة دورا فعالا في مجال تحسين الخدمة العمومية في مختلف المرافق في عصرنا الحالي، حيث أصبحت تسهل وتبسط العمل بالنسبة للمستخدمين من جهة، ومن جهة أخرى توفر الخدمة بسرعة، وبدقة وبجودة عالية لطالبيها من عملاء وشركاء وزبائن... الخ.

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية، من خلال ثلاث مباحث وهي على النحو التالي:

- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المبحث الثاني: رقمنة وتحسين الخدمة العمومية؛
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

أصبح الاعتماد على التكنولوجيا في عصرنا الحالي أكثر من أي وقت مضى، ببساطة لأنه صار أمرا حتميا في شتى المجالات العلمية، الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية... إلخ، ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة من أبرز التحديات التي تبنتها المؤسسات والإدارات العمومية من أجل الوصول إلى خدمات راقية وذات جودة عالية، الهدف منها تسهيل الحياة اليومية للناس، خلق الميزة التنافسية ومواكبة العصر.

سيتم التطرف في هذا المبحث إلى ما يلي:

- المطلب الأول: عموميات حول التكنولوجيا، المعلومات والاتصال؛
- المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) مفهوم، أهمية، خصائص؛
- المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومزاياها.

المطلب الأول: عموميات حول التكنولوجيا، المعلومات والاتصال

1. التكنولوجيا:

عرف مصطلح "تكنولوجيا" في السنوات الأخيرة انتشارا واسعا وكبيرا، فهو يستخدم في جميع المجالات، ويشهد تطورا متسارعا بتطور حاجيات الناس وحدة المنافسة، حيث قدم العلماء جملة من التعاريف " للتكنولوجيا " سوف نتطرق إلى أهمها:

1.1. تعريف التكنولوجيا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين، واختلفوا في نظرتهم له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها، حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة، مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.¹

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم، الاستعمالات، الآفاق، دار الثقافة، المملكة الاردنية الهاشمية، عمان، 2010،

هذا من حيث مضمونها، أما من حيث اللفظ ذاته فقد استعمل حديثاً، حيث ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح تكنولوجيا (Technologie) كان في ألمانيا عام (1770م) ، وهو مركب من مقطعين (techno) وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو صناعة يدوية و(Logie) وتعني علم أو نظرية. وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي. وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفياً "تكنولوجي" (Technologie)¹ .

وهناك من عرفها على أنها ذلك الفن والعلم المستخدم في إنتاج، توزيع السلع والخدمات، خفض التكاليف وتطوير أساليب العمل، أي أنها العمليات والتقنيات والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، على اعتبار أن التكنولوجيا داخل المنظمة تكون على ثلاث مستويات أساسية:²

المستوى الفردي: حيث يقصد بالتكنولوجيا هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد.
المستوى الوظيفي: يقصد بها الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الأقسام في أدائها لأعمالها.
المستوى التنظيمي: وتتمثل في الطريقة التي يحول بها التنظيم "المدخلات إلى مخرجات" كما أن التكنولوجيا هي كل ما هو جديد أو مكتشف من قبل العلماء المكتشفين عبر العصور.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج التعريف التالي:

التكنولوجيا هي استخدام المعرفة والأدوات والمهارات لتلبية الاحتياجات البشرية وتحقيق الأهداف. يمكن أن تشمل التكنولوجيا مجموعة متنوعة من الأدوات والمعدات والأنظمة المصممة لتحسين الإنتاجية والكفاءة والراحة والسلامة وغيرها من الجوانب في الحياة اليومية. تتنوع التكنولوجيا من التطبيقات البسيطة مثل الأدوات اليدوية إلى التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والطباعة ثلاثية الأبعاد والطاقة المتجددة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في تطوير المجتمعات وتحسين جودة الحياة للأفراد.

2.1. خصائص التكنولوجيا:

- هناك العديد من الخصائص التي تتسم بها "التكنولوجيا" أهمها:³
- التكنولوجيا علم مستقل وعملي يهتم بتطبيق النظريات بشكل منظم.
 - التكنولوجيا هادفة، فهي تحقق الرفاهية للناس، وتحلّ المشكلات التي تمسّ حياتهم.

¹ نفس المرجع، ص 20.

² بغداد باي عبد القادر، دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتفعيل الاتصال الداخلي في عصر المؤسسات مقارنة نظرية تحليلية، مجلة التنوير للمركز الجامعي غليزان، العدد 07، سبتمبر 2018، ص 174.

³ عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syriatel&MTN)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018/2019، ص 30.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- التكنولوجيا منظّمة، فهي عبارة عن عمليات تُنتج مدخلات ومخرجات من خلال تفاعلها مع بعضها.
- التكنولوجيا شاملة لجميع الميادين.
- التكنولوجيا متطوّرة، فهي تستمر في التطور مع تطور الإنسان، كما أنّها تخضع دائماً إلى عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.
- التكنولوجيا تعدّ عملية ديناميكية، حيث تبقى في تفاعل مستمر مع المكونات.
- التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانيات المتوفرة، سواء كانت إمكانيات ماديّة أو غير ماديّة بأسوب فعّال؛ للحصول على النتائج المرجوة بكلّ حرفيّة.

2. المعلومات:

أصبح للمعلومات دور كبير ومهم في جميع نواحي الحياة، وخاصة النواحي العلمية، حيث تعتمد عليها عمليات اتخاذ القرارات، فكما كانت هذه المعلومات صحيحة ودقيقة فإن القرارات المعتمدة عليها تكون على درجة عالية من الصحة والدقة.

1.2. تعريف المعلومات:

كلمة معلومة مشتقة من كلمة "علم"، وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.¹

وتعددت التعاريف من حيث وجهات نظر الباحثين، ومن بينها نذكر:
تعرف المعلومات على أنها: "عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية وتوضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، ذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ القرار".²
كما عرفت أيضاً بأنها: "مجموع أخبار تحمل معارف أو علما حول موضوع أو شيء معين، فالمعلومات هي عملية الإخبار وتحتوي على مضمون ما، يتم الإخبار به قصد فهم المحيط فهما جيداً".³

والمعلومات هي: "عملية جمع البيانات ونقلها وتوثيقها رسمياً، ويعرف مصطلح المعلومات على أنه يمثل الحقائق، والآراء والمعرفة المحسوسة في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية".⁴

من خلال التعاريف السابقة، يمكن استنتاج التعريف التالي:

¹ سمير الشويكي، المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، 2010، ص 32.

² عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 14.

³ Robert Reix, *Système d'information et Management des Organisation*, édition Vuibert, Paris, 1998, p 16.

⁴ أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدار للكتاب العلمي وعالم الكتب الحديث، عمان، ط1، 2009، ص 68.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

المعلومات هي البيانات التي تم تنظيمها وتفسيرها بحيث تكون ذات قيمة وفائدة. وتتكون المعلومات من الحقائق، الأفكار، الخبرات، والمعارف التي يمكن استخدامها لاتخاذ القرارات أو فهم الأمور بشكل أفضل. تكون المعلومات غالباً مرتبطة بسياق معين وتُعرف عن طريق معالجتها وتحليلها لتوليد فهم جديد أو توجيه الأفعال واتخاذ القرارات السليمة.

2.2. خصائص المعلومات:

- 1 المعلومات لها عدة خصائص تميزها وتميز استخدامها، ومن أبرز هذه الخصائص:¹
- **الدقة:** أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى الحقائق والثوابت.
- **التوقيت:** توفر المعلومات في الوقت المناسب للاستفادة منها وقت الحاجة إليها.
- **الوضوح:** أي مدى خلو المعلومات من الغموض بمعنى أن تكون واضحة ومفهومة لمستخدميها.
- **المرونة:** وهي قابلية المعلومات للتكيف لتلبية للاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد
- **الشمولية:** يعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستخدمين وأن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها
- **الملائمة:** وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والأغراض التي تعد من أجلها ولكي تكون هذه المعلومات مفيدة يجب أن تكون ذات علاقة وثيقة باتخاذ قرار أو أكثر من القرارات التي يتخذها من يستخدمون تلك المعلومات.
- **تكامل المعلومات:** ينبغي أن تتكامل المعلومات، لأن عدم تكاملها يجعلها غير صالحة للوصول إلى الهدف المطلوب.

3. الاتصال:

يساهم الاتصال في تسهيل عمليات التعلم والتطوير في المجتمع، سواء كان ذلك من خلال تبادل الخبرات والمعرفة أو عبر توجيه الأفراد نحو المصادر والفرص التعليمية المناسبة، وقد أعطى الباحثون عدة تعريفات للاتصال أهمها:

1.3. تعريف الاتصال:

- **لغة:** أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة (communication) وهو الكلمة اللاتينية (communis) التي تعني الشيء المشترك وفعالها (communicare) أي يذيع أو يشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في

¹ غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، مصر، 2016، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.¹

والاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وَصَلَ" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية.²

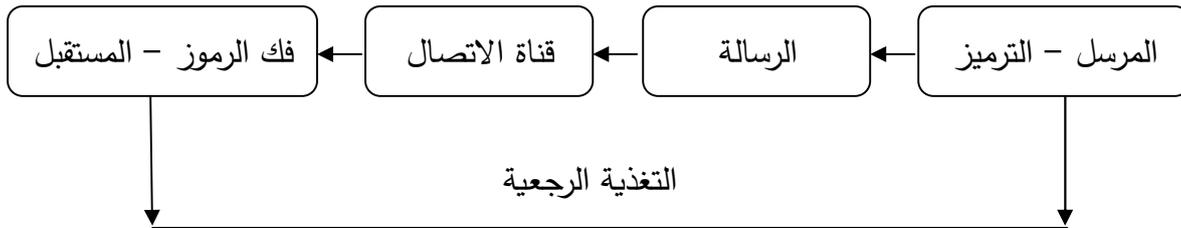
- اصطلاحا : يرى عالم الاجتماع " تشارلز كولي " بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف.³

يمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه: تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف.⁴

وعليه يمكن تقديم مفهوم شامل للاتصال، وهو تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات بين أطراف مختلفة مما يتطلب عرضا واستقبالا، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن للاتصال مكونات رئيسية نوردتها في الشكل التالي:

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة



المصدر: مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية،

دار وائل، عمان، الأردن، ط1، 2002، ص 43.

¹ محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000. ص 19.

² ابن منظور، لسان العرب، ج11، دار المعارف، 2003، ص868.

³ رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط1، عالم الكتب

الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 12.

⁴ فضيل دليو، مرجع سابق، ص 24.

من خلال الشكل المبين أعلاه، اتضح أن للاتصال خمسة عناصر أساسية:

المرسل: هو شخص لديه أفكار و معلومات يود نقلها لطرف آخر..

الرسالة: هو تحويل أفكار ومعلومات المرسل إلى رموز مفهومة عند المرسل والمستقبل، وهذا التحويل قد أخذ أشكال عديدة منها الكلمات، حركات، أصوات، حروف، أرقام، صور وتعبيرات الوجه ... الخ، وعليه يستوجب الاختيار الحسن لصياغة الرسالة.

قناة الاتصال: على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر فعالية وتأثيراً على من يستقبلها، وهناك وسائل عدة منها : المقابلات الشخصية، الاجتماعات، الهاتف، ... الخ .

المستقبل: هو مستقبل الرسالة بحيث يختار وينظم المعلومات ويفسرها بإعطاء معاني ودلالات ويكون الاستقبال عن طريق حواسه المختلفة.

التغذية الرجعية (رجع الصدى): استجابة المرسل إليه.

2.3. شروط الاتصال وخصائصه:

- تتم عملية نقل الأفكار والمعلومات بين الأطراف من خلال الاتصال، وحتى تتم هذه الأخيرة وتُعتبر ناجحة يجب توافر شروط في الاتصال نبينها كالاتي:¹
- الوضوح: أي أن يكون محتوى الاتصال واضحاً.
 - البساطة: وذلك بأن يتم الاتصال بشكلٍ بسيطٍ يخلو من التعقيد، حيث تصل المعلومات المراد توضيحها بشكلٍ ميسرٍ.
 - سلامة الوسيلة: أي أن تكون الوسيلة المستخدمة في الاتصال سليمة تُحقق الهدف المطلوب، وتكون موافقة لمستوى المستقبل، كي لا تُفسر تفسيراً خاطئاً، أو خلاف ما هو مقصود.
 - عدم التعارض: وذلك عند تعدد وسائل الاتصال، حيث يجب أن يكون هناك توافقٌ بين الوسائل المختلفة ليؤدّي الاتصال الغرض المطلوب.
 - الإيجاز: لأنّ الإطالة قد تعمل على الإخلال بالمعنى، وقد يُصيب المستقبل بالفتور والملل.
 - الملائمة: بحيث يكون الاتصال ملائماً للهدف من هذه العملية، وملائماً للوقت وعملية التنفيذ، وكذلك ملائماً للمستقبل ليتم استقبال المعلومات.

3.3. خصائص الاتصال:

يتسم الاتصال بعدة خصائص نوردّها كما يلي:²

- الاتصال عملية تفاعلية بين طرفين لا يشترط فيها التساوي في النوع.

¹ محمد فتوح محمد سعادت، مهارات الاتصال الفعال، ط1، مكتبة الألوكة للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2016، ص11.
² حمد بن عبد الله القميري، تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، ط2، دار روابط للنشر وتقنية المعلومات، جمهورية مصر العربية، القاهرة، 2017/2016، ص ص 25، 26.

- الاتصال عملية مستمرة ودائمة تنتهي بانتهاء حياة أحد الطرفين أو زواله.
- الاتصال عملية مفيدة ومقصودة يكون الهدف منها ايجابيا انطلاقا من وجهة نظر أحد الطرفين.
- الاتصال عملية رمزية يستخدم فيها الكلمات أو الأشكال أو الألوان أو الأصوات أو الروائح أو الحركات أو الإشارات.
- الاتصال عملية تعتمد على الموقف، أي أنها تتأثر بعوامل بيئية أو ثقافية أو اجتماعية.
- الاتصال عملية متغيرة تتغير بتغير الموقف وسماته.
- الاتصال عملية كونية مهمة لديمومة الكائن الحي واستمرار نسله.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) مفهوم، أهمية، خصائص

أصبحت المنظمات تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مراحل نشاطاتها، فهي تساهم في تنفيذ وتوجيه عملياتها وتسهل اتخاذ القرارات في الأوقات المناسبة. لقد أعطى الباحثون عدة تعريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن أهمها:

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (TIC) Technologie de l'information et des communications

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: "معالجة، تخزين، استرجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة".¹ تم التركيز في هذا التعريف على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون ذكر الأجهزة المستخدمة للقيام بهذه الأنشطة.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: "تشمل جميع الاستعمالات من حواسيب وشبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات سلكية أو لاسلكية، وتتمثل هذه التكنولوجيا عادة في أجهزة الاتصال من هاتف وفاكس وانترنت وهي تستخدم بغرض أداء مهام المنظمة".²

أما (Laudon Kenneth) و (Laudon Jane) فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: " أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات هي: العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيات التخزين، تكنولوجيات الاتصال والشبكات".³

¹ Roger Carter, **Information Technology**, Made Simple Books, London, 1991, p 08.

² إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 08-09 مارس 2005، ص 315.

³ Kenneth C.Laudon and Jane Price Laudon, **Management Information Systems Managing The Digital Firm**, Prentice Hall, Ninth Edition.USA, 2006, p 65.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

عرفت على أنها: " هي الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتغالها على كل ما يتعلق بالحاسوب، الشبكات، البرمجيات، مواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية ".¹

من خلال هذه التعاريف تم التركيز على الأجهزة التي تشتمل عليها هذه التكنولوجيا. وتعرف أيضا تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: " مجموعة من الأفراد والبيانات، الإجراءات، المكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سويا من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة ".² أضيف في هذا التعريف العنصر البشري بالإضافة إلى الأجهزة التي تستخدم في هذه التكنولوجيا. كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية "OCDE" على أنها: "مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيات الملحقة ".³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من التقنيات والأدوات التي تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات عبر وسائط مختلفة. تشمل هذه التقنيات أنظمة الحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، والأجهزة الإلكترونية المتنوعة، وتغطي تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة واسعة من المجالات أهمها:

- أنظمة الحاسوب: تتضمن الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات التي تستخدم لتخزين ومعالجة المعلومات، مثل الحواسيب الشخصية، والخوادم، وأنظمة تشغيل الحاسوب.
- الشبكات والاتصالات: تشمل تكنولوجيا الشبكات والاتصالات السلكية واللاسلكية، والبروتوكولات المستخدمة لتبادل المعلومات بين الأجهزة المختلفة، مثل الإنترنت والشبكات المحلية والشبكات اللاسلكية.
- أمن المعلومات: يتعلق بحماية المعلومات الحساسة والبيانات الشخصية من الوصول غير المصرح به، وتأمين الشبكات والأنظمة ضد الاختراق والاعتداءات السيبرانية.
- تطبيقات الويب والبرمجيات: تتضمن تطوير وتشغيل تطبيقات الويب والبرمجيات التي تستخدم لأغراض مختلفة مثل الإدارة، والتواصل، وتحليل البيانات.

¹ فوزي قدوج، نور الدين نوي، حسين بركاتي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة عينة من مكاتب بريد الجزائر في ولاية برج بوعريش، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد، 07 العدد، 01 أبريل 2023، ص 234.

² سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية، بسكرة، 13/12 نوفمبر 2005، ص 238.

³ Organisation de coopération et développement économique, Technologie d'information et nouveaux domaines de croissance, édition OCDE, Paris, 1989, p 13.

2. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

- الإنتاجية: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة منها الحاسوب النقل والانترنت تحفز الإنتاجية العملية لنشاط المؤسسة هندسياً، تسويقياً، وفي جميع القطاعات.
 - دخول المعلومة: تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بان يكون السوق أكثر فاعلية كما يسمح للمستهلك بالبحث وإيجاد الأسعار المناسبة ويسمح للمؤسسات بالحصول على معلومات عن الموردين كما يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التخفيض من تكاليف المبادلات.
 - العولمة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كمية المعطيات والمعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية، ترسل إلى أي مكان في العالم بتكلفة ضئيلة، والعولمة بهذا المعنى مرتبطة ببعضها وتخفف من تكاليف الاتصالات. وقد أدت بالفعل العولمة إلى عولمة الأسواق، الإنتاج ورأس المال، كما خلقت العولمة المنافسة، الابتكار وسرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة بتكاليف تجارية واستثمارية منخفضة.
 - الابتكار: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسرع في عملية الابتكار وكسر الروتين، تسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وتتخذها لخلق منتجات جديدة وعرض خدمات جيدة.
 - تحول العالم إلى قرية كونية صغيرة: أصبح التواصل بين الناس بالصوت والصورة والكتابة يشعرهم بالقرب من بعضهم حتى ولو كانت تفصلهم آلاف الأميال جغرافياً.
 - تعبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن تطور الدول وكلما تطورت هذه التكنولوجيا بدولة ما دل ذلك على تطورها ومواكبتها للتغيرات العالمية، بينما يعكس تخلف هذه التكنولوجيا تخلف الدول عن ركب الحضارة والتكنولوجيا.
 - تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال قوة عسكرية للدول كونها تستطيع حماية حدود الوطن وتؤمنها خلال تعقب العدو والتصنت على اتصالاته.
- ونظراً لما تكتسي تكنولوجيا المعلومات من الاتصال من أهمية فهي تستخدم في عدة مجالات نذكر منها:²

- مجال التعليم والتعلم: لقد قدمت التكنولوجيا خدمة كبيرة في مجال التعليم، بدءاً باختراع القلم والورق، إلى مرحلة الطباعة، ومرحلة التسجيل والتصوير، والآن أصبح الحاسوب من أقوى الوسائط المستخدمة في مجالات التعليم، إضافة إلى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو

¹ نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 9، عدد 2، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2018، ص 91.

² <https://bakkah.com/ar> اطلع عليه بتاريخ 2024-03-21، التوقيت: 08.30د.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

وغيرها في التعليم . تعددت الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتعلم فاستعملت الوسائط المتعدد (Multimedia) ، وكذلك التعلم عن بعد حيث يمكن لمتعلم في بلد ما أن يستمع ويناقش محاضراً في بلد آخر وأصبحت الشبكة العنكبوتية (الانترنت) مصدراً أساسياً من مصادر التعليم للطالب والمعلم ومصدراً للمعلومة لأي شخص آخر .

- مجال الاتصالات: أصبح ممكناً في هذه الأيام أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في ابعدها مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصرًا على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية، فهناك البريد الإلكتروني والدرشة الإلكترونية، وغيرها من الوسائل وكذلك التراسل الفوري للمعطيات أو التحديث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية، وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب حتى أصبح العالم أشبه بقرية صغيرة، ومن المستجدات إمكانية استخدام شبكة الانترنت لإجراء الاتصالات الهاتفية بتكلفة قليلة من خلال ما يسمى الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VOIP) .

- التجارة الإلكترونية: يقصد بالتجارة الإلكترونية القيام بعمليات العرض والبيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عبر نظام إلكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك، بحيث تحقق الشركات فوائد عدة منها: تسويق أكثر فاعلية، تقليل عدد الموظفين الذي لم يعد لهم حاجة في الأعمال الإدارية والحسابات، التواصل الفعال مع الشركات الأخرى والزبائن أينما وجدوا .

- المجال الإداري: تستخدم المؤسسات الحواسيب والشبكات الداخلية والخارجية في تسيير شؤونها الإدارية وكذلك في المراسلات بين فروع المؤسسة التي قد تكون متباعدة، ولم يعد مصطلح (المكتب بلا ورق) الذي تنتج فيه المعلومات ويتم تبادلها إلكترونياً بعيد المنال، كما أصبحنا نسمع في الوقت الحاضر مصطلح الحكومة الإلكترونية يتردد كثيراً وسائل الإعلام . لقد لجأت الدول حديثاً إلى نظام الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة نشاطاتها المختلفة، من خلال أنظمة المعلومات المحوسبة سواء في المستوى الإعلامي أو التفاعلي في التواصل مع الأفراد وبشكل يضمن حماية المعلومات وأمنها مما يسهل إنجاز الخدمات والمراسلات بين الجهات الرسمية من جهة، والمؤسسات والمواطنين من جهة أخرى، بما يوفر الوقت والجهد والمال.

ولاستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية للدولة عدة مستويات: مستوى إعلامي يتم فيه نشر البيانات والمعطيات مثل القوانين، مستوى تفاعلي يقوم المواطن بإدخال البيانات اللازمة حول موضوع معين كالأحصاءات، مستوى معاملات، معلومات لإصدار شهادة الميلاد وطلب تجديد جواز سفر ... الخ.

- الصحة والطب: لقد تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الصحة والطب عن بعد، بهدف رفع المستوى الصحي لسكان المناطق النائية والأرياف، مما يقلل من نفقات العلاج

والسفر، ويحقق راحة المريض من عناء الوصول لمراكز العلاج المجتمعة في المدن الكبرى، وكذلك التبادل المعرفي بين المراكز الطبية المنتشرة في العالم، عبر المؤتمرات العلمية والطبية المرئية وربط المستشفيات البعيدة بعضها البعض بشبكة اتصال تمكن الأطباء من تشخيص الأمراض من خلال تبادل الصور والتقارير وتقديم مشورات طبية في الحالات المرضية المعقدة . إضافة لما سبق تم إنشاء ما يعرف بالصيدلية الإلكترونية التي تهتم بتقديم معلومات محددة حول الأدوية وتسويقها عبر الانترنت، كما يتم عبر البطاقات الإلكترونية الخاصة بتسجيل التاريخ الطبي للشخص وأصبح الانترنت مصدراً أساسياً للمعلومات الصحية.

- مجال الإعلام والثقافة: أسهمت التكنولوجيا في تقديم خدمة كبيرة في رفع المستوى الثقافي للشعوب، فالورق ثم الطباعة ونتاجها من مطبوعات وكتب وصحف ومجلات والوثائقيات المصورة حول شتى القضايا والنشر من خلال الانترنت أسهمت جميعاً في إيصال المعرفة إلى قطاعات واسعة، ومكنت كذلك الكثيرين من النشر بتكلفة مقبولة. وقد لعبت وسائل الإعلام وما زالت دوراً أساسياً في نقل المعلومة وإيصالها في وقت قريب من حدوثها، سواء كانت مسموعة عبر الإذاعة أو الهاتف أو مسموعة - مرئية عبر البث التلفزيوني وطرق التسجيل الأخرى من خلال الانترنت. وقد أسهمت التكنولوجيا في سهولة توفير المعلومة ومعالجتها وبثها في وقت قصير وترجمتها لعدة لغات .

- المجال العسكري: استخدم الإنسان التكنولوجيا في الحروب فكانت الأسلحة المختلفة عاملاً أساسياً في كسب الحروب قديماً وحديثاً. وكان دور تكنولوجيا المعلومات مهماً في توصيل الرسائل والمعلومات بشكل سري بين القيادة والميدان وكذلك لأغراض التجسس وحديثاً دخلت تكنولوجيا المعلومات المجال العسكري بشكل أوسع فهناك الصواريخ الموجهة بالحاسوب وأنظمة الاتصال الحديثة وغيرها مما أثر بشكل كبير على أداء الجنود في المعركة.

- المجال الترفيهي: هنالك كثير من ألعاب الحاسوب التي يعتمد بعضها على الرسومات الثلاثية الأبعاد والصوت، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الموسيقى والأفلام والتأثيرات الخاصة المصاحبة لها وتسجيلها وعرضها، كما تستخدم الانترنت لتوزيع المنتجات المتعددة الأوساط مما ساعد على انتشارها.

- المجال الصناعي: صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعاً مهماً في اقتصاد كثير من الدول وقد استخدم الحاسوب أيضاً في تصميم وفحص نماذج الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات كما شاع استخدام الآلات الموجهة بالحاسوب، والإنسان الآلي في الصناعات وخاصة الخطرة منها. وأصبح كثير من الأجهزة يستخدم حواسيب مصغرة لمراقبة عملها، فمثلاً أصبح في السيارة الحديثة عدد من الحواسيب الصغيرة تتحكم في عمل أجزائها المختلفة.

3. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة خصائص أهمها:¹

- **التكامل والاندماج:** بين كافة وسائل الإعلام الجماهيري وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فمع تطور الحاسبات وشبكات الهاتف وشبكات المعلومات واستخدام البت الفضائي، ظهرت تكنولوجيا الاتصال متعدد الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة، وأشهرها حاليا شبكة الانترنت.
- **التفاعلية:** أي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها، إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.
- **اللاتزامنية:** إن عمل وسائل الاتصال الحديثة بتكنولوجياتها المتقدمة والتي مكنتها من العمل الدائم والمستمر على مدار 24 ساعة يوميا، تجاوز بها محدودية الوقت واستقبال الرسائل والاتصال من طرف الجمهور إلى إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل والمستقبل على حد سواء.
- **قابلية التحرك والتحويل والتوصيل:** فهناك وسائل اتصال كثيرة يمكن استخدامها والاستفادة منها في أي مكان دون التواجد في مكان ثابت ولا إلى معدات كثيرة من أجل الاتصال أو التشغيل، مثل الهاتف النقال، السيارات أو الطائرات والهاتف المدمج مع ساعة اليد، وغيرها الكثير من الوسائل الحديثة التي طورت تكنولوجياتها كما أصبحت الكثير من وسائل الاتصال الحديثة ذات التكنولوجيات العالية القدرة على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، وتحويلها من صورة إلى أخرى.
- **الشيوع والانتشار:** ونعني به تغلغل وسائل الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير، ومن المعقد إلى البسيط، فمثلا الكمبيوتر الذي تميز بأجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحدودة ليصبح فيما بعد صغيرا، وفي متناول مختلف الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف، إضافة إلى التدفق السريع والكثيف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.

¹ الطاهر غراز، أسماء قرزيز، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبناء اقتصاد المعرفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 14، عدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021، ص 129.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مزايا وتأثير

1. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربعة مكونات رئيسية وهي كالتالي:¹

- المكونات المادية والبرمجيات؛
- قواعد البيانات؛
- شبكات الاتصال عن بعد؛
- الأفراد.

1. المكونات المادية: (الحاسبات الآلية، والبرمجيات)

1.1 الحاسبات الآلية والبرمجيات

1.1.1 الحاسبات: هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات،

تخزينها، استرجاعها آليا وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وتهدف عملية معالجة البيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدمي البيانات، وذلك من خلال إتباع مجموعة من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة الكمبيوتر.

وتتميز الحاسبات الآلية بسرعة تنفيذ العمليات وبقدرتها التخزينية العالية وبارتفاع معدلات إنتاجيتها بصورة هائلة وكفاءتها العالية في نقل المعلومة ودقة النتائج والمخرجات.

2.1.1 البرمجيات: إن الحاسبات الآلية تعمل وتؤدي وظائفها بالاستناد إلى مجموعة أوامر متسلسلة

يطلق عليها البرمجيات، وهي عبارة عن مجموعة أو سلسلة الأيعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهام معينة.

وتصنف البرمجيات في فئتين هما:

- **برمجيات المنظومة:** التي تجعل الحاسوب مفيد أكثر من خلال توفير خدمات مطلوبة بغض النظر عن المهمة التي ينفذها الحاسوب، وتنقسم برمجيات المنظومة إلى ثلاث فئات: نظام التشغيل، البرامج الخدمية والمترجمات.

- **البرمجيات التطبيقية:** مثل إعداد الرواتب، تسيير المخزون... الخ، فمعظم البرمجيات المستخدمة في منظمات الأعمال هي من نوع البرمجيات التطبيقية التي تستخدم بكثافة عالية في وقتنا الحاضر لانجاز معظم الوظائف في المنظمة.

¹ امينة ساهل، محمد بوسنة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد 16، عدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 175.

2.1. قواعد البيانات:¹

هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تتضمن وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها ويجب أن تظم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها، كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها، ويكون ذلك من خلال مجموعة برامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف، وتسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات، حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعمليات التالية:

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.
- إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفاعلية.

3.1. شبكات الاتصال عن بعد:²

تعد شبكات الاتصال عن بعد من مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات، حيث تمكن هذه الأخيرة كل من فرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونياً من خلال الشبكات التي هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات (المعدات والأشياء الملموسة بصورة عامة) المترابطة فيها بينها عن طريق قنوات اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة.

4.1. الأفراد:³

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن المكونات السابقة لا يمكن أن تحقق أهدافها بدون العنصر البشري، لقد أجمع أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات.

2. مزايا وتأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:⁴

1.1. مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق العديد من المزايا، ومن أهمها نذكر مايلي:

¹ نفس المرجع، ص ص 175، 176.

² نفس المرجع، ص 176.

³ علي عماري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات - دراسة حالة مطاحن الأوراس، - أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2017/2018 ص 28.

⁴ امينة ساهل، محمد بوستة، مرجع سابق، ص ص 176، 177.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- تحقيق مزايا تنافسية: من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح للمنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فاعلية.
- خفض التكاليف: أداء الأعمال والمهام بطرق آلية أدى إلى تخفيض التكاليف.
- زيادة المبيعات والأرباح: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد في إشباع المنظمات لرغبات واحتياجات المستهلكين، مما ترتب عنه زيادة حجم المبيعات وتحسين الربحية.
- تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات، والتصميم بمساعدة أجهزة الكمبيوتر خير مثال على ذلك.
- علاوة على المزايا المذكورة هناك العديد من المزايا الإضافية نذكر منها:
 - زيادة القدرة على الخلق والابتكار.
 - مواجهة التحديات الخارجية.
 - توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
 - دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.
 - تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة.
 - تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.

2.2. تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيف ذو حدين، حيث قدمت لنا العديد من المزايا والفوائد التي سهلت حياتنا وجعلتها أكثر راحة وسلاسة، كما ساهمت في تحسين العملية التعليمية وتوفير فرص التعلم الواسعة، كما أتاحت لنا الوصول السهل إلى المعلومات وتسهيل التواصل الاجتماعي، لكن مع ذلك يوجد جانب سلبي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يتمثل في اعتمادنا الزائد عليها وإدماننا عليها، ولها عدة تأثيرات منها الإيجابية وأخرى سلبية نوردتها كالتالي:

1.2.2. التأثيرات الإيجابية

- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما ورئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من منافع تتمثل في:¹
- الارتباطية والوصول العالمي: أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف.
 - انخفاض تكاليف الاتصال: إذ يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة وبتكاليف منخفضة.

¹ نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 9، عدد 2، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2018، ص ص 92-93.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- توزيع متسارع للمعرفة: بمعنى أنها تساهم في الوصول الفوري والمباشر لمصادر المعلومات وفي مجالات حيوية.
- تطوير وسائل النقل والمواصلات بشكل كبير.
- السرعة في تنفيذ العمليات الإنتاجية وزيادة الإنتاج كما ونوعا.
- المساهمة في تطوير تبادل المعلومات بين الهيئات المسؤولة والعاملة.
- تحرير العمال من الأعمال المتكررة والخالية من استخدام العقل أو الذكاء والأعمال الجسدية المرهقة وانخفاض ساعات العمل.
- أدت تكنولوجيا الاتصال إلى الانتشار الكبير للتعليم فأصبح الكل يتعلم، كما استخدمت التكنولوجيا في المنظومة التعليمية فوفرت الكثير من الجهد والعناء عن الطلاب بالإضافة إلى أنها تواجه النقص في أعداد الأساتذة.

2.2.2. التأثيرات السلبية: ¹

- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا المعلومات على الجانب النفسي والبيولوجي والفيزيولوجي للأفراد، فالكثير من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف البصر، ضعف السمع... الخ، وهذا ما توصلت إليه الدراسات الغربية.
- القضاء على الخصوصية: إذ أضحت حياة الإنسان مكشوفة عبر هذه الوسائل مقارنة بما كان عليه حاله في ثقافات سابقة خاصة الإسلامية و التي سنت حدودا وقوانين بين الأمور الشخصية الخاصة وتلك الواضحة أمام الرأي العام.
- ابتعاد الكثير من الأفراد على القراءة والمطالعة التي تغذي العقل بالمعلومات، وذلك لاستسهال الحصول على المعلومات بعد أن تسللت الانترنت إلى المنازل، فحدث تراجع كبير في الإقبال على الكتب فصار الإنسان عبدا.
- تحطيم أخلاق ومبادئ شبابنا وأطفالنا دون علم ودون رقابة من الجهات المسؤولة، خاصة وان هذه التكنولوجيا تحمل في طياتها حجما كبيرا من المعلومات والصور والبيانات.

¹ نفس المرجع، ص 93.

المبحث الثاني: الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

يحتل قطاع الخدمات العمومية أهمية خاصة في العديد من الدول نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد، كونه مورد هام لدخل الدولة، ويتصدر تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا قائمة انشغالات الحكومة وأجهزتها المختلفة بصفة خاصة، والمجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة، وما إدراج هذا الموضوع ضمن تحديات الحكومة إلا دليل على سعيها في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة، والقضاء على بعض الممارسات التعسفية التي تعيق من مصالح المواطن والبرنامج الحكومي، وكذلك تجنب المحاباة.

وستنطلق في هذا المبحث إلى المطالب التالية:

- المطالب الأول: ماهية الرقمنة؛
- المطالب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية، خصائصها، ومبادئها؛
- المطالب الثالث: معايير وأبعاد الخدمة العمومية.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة

يعتبر مصطلح الرقمنة حديث نسبيا حيث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام وذلك بتوظيف التكنولوجيا الحديثة، وفي ظل التغيرات المتسارعة والمستمرة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم، بات على المؤسسات العمومية والاقتصادية أمرا ضروريا لمواكبة تلك التغيرات، وتعد الرقمنة من أبرز مظاهر التغيير والتي ساعدت على تسخير البيانات للحصول على رؤى أفضل، حيث أصبح مصطلح الرقمنة من أكثر المصطلحات شيوعا على جميع الأصعدة.

1. تعريف الرقمنة:

تعرف الرقمنة على أنها العملية التي من خلالها يتم تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو أي شكل آخر.¹ تعرف الرقمنة (Numérisation) بأنها: "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة

¹ سالم باشيو، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية -دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، رسالة ماجستير في علم المكتبات، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص 70.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

المعلوماتية"¹، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب، المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب.

وعرفت أيضاً على أنها: "تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي وبصورة دقيقة"².

الرقمنة هي التغييرات التي تطرأ على طريقة أداء الأعمال المختلفة، والتي تكون ناتجة عن التقنيات الرقمية التي تم إدخالها على هذه الطرق.³

كما تم تعريف الرقمنة بأنها: "تلك الوسيلة التقنية التي تعمل على تحويل الصورة الورقية، أو أي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صورة إلكترونية، فالوثائق المرقمنة تصبح وثائق إلكترونية، والرقمنة تهتم بكل الوثائق، ويمكن إجراؤها انطلاقاً من مختلف الحوامل كالورق، الأشرطة المغناطيسية، أشرطة الفيديو، الأفلام... وغيرها"⁴.

من خلال مجمل هذه المفاهيم يمكن استنتاج التعريف التالي:

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات من شكل تناظري إلى شكل رقمي، أي تحويلها إلى تسلسل من الأرقام التي يمكن معالجتها وتخزينها بواسطة أنظمة الكمبيوتر، تشمل الرقمنة تحويل الصور والنصوص والصوت والفيديو إلى تنسيق رقمي قابل للتخزين والمعالجة. تمثل الرقمنة تطوراً هاماً في عالم التكنولوجيا حيث تمكن من تحسين سهولة الوصول إلى المعلومات وتبادلها وتخزينها بشكل فعال، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والجهد في مختلف المجالات.

2. خصائص الرقمنة: من خلال التعاريف المقدمة نستنتج أن للرقمنة عدة خصائص نذكر منها:

- **الدقة:** الرقمنة تسمح بتمثيل البيانات بدقة معينة، مما يتيح تخزين ونقل المعلومات بشكل دقيق وبدون فقدان.
- **تقليل الوقت والمكان:** تتيح وسائل التخزين أماكن هائلة لتخزين المعلومات على الرغم من صغر حجمها وذلك في أوقات قصيرة جداً.

¹ بضيايف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات تطبيق - خدمتي - في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2020، ص 70.

² منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية - المكتبة الرقمية جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً، رسالة ماجستير في نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 21.

³ Tihinen Maarit and others, **tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice**, international journal of information systems and project management، N 0 1, vol5, 2017, p 64.

⁴ نور طاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة القدس المفتوحة - قلقيلية، فلسطين، المجلد 28، العدد 02، 2020، ص 123.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- **التخزين:** تمكن الرقمنة من تخزين كميات هائلة من المعلومات في أجهزة صغيرة الحجم مثل الحواسيب والهواتف الذكية.
- **سهولة النقل والنسخ:** يمكن نسخ ونقل البيانات الرقمية بسهولة عبر شبكات الإنترنت ووسائل التخزين الرقمية مثل الأقراص الصلبة والأقراص القابلة للإزالة.
- **قابلية العمل:** يمكن معالجة البيانات الرقمية بسرعة وسهولة باستخدام الحواسيب والبرمجيات المناسبة.
- **التعديل والتحرير:** يمكن تعديل وتحرير البيانات الرقمية بسهولة، مما يتيح تطويرها وتحسينها بشكل مستمر.
- **الاستدلال:** يمكن البحث والاستدلال في البيانات الرقمية بسهولة باستخدام الأدوات المناسبة، مما يسهل عمليات الاستخراج والتحليل.
- **الحفظ الدائم:** يمكن حفظ البيانات الرقمية لفترات طويلة دون تدهور، مما يضمن الوصول إليها في أي وقت لاحق.

1. أهمية الرقمنة:

للرقمنة فوائد كثيرة نذكر أهمها كما يلي:

- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات، كما انه يمكن استرجاعها في ثوان قليلة مع إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته وإمكانية مشاركتها من قبل العديد من المستفيدين في الوقت نفسه.¹
- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.²
- ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة.
- تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها إلى الجهات الإدارية أو المواطنين.³
- التركيز على النتائج: بحيث تهتم الإدارة الرقمية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، تعود بالفائدة على الجمهور وتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت.⁴
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: إتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.⁵

¹ مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، دراسة للاستراتيجيات المتبعة، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 01، مجلد 19، 2010، ص 08.

² حافظي زهير، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة تطبيقية بأرشفيف بلدية قسنطينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص 126.

³ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

⁴ مسعود البلي، سارة أوجحج، نحو رقمنة الإدارة العمومية -قطاع التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجاً- المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 893.

⁵ نفس المرجع، ص 983.

- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الإدارة الرقمية وهو تلبية احتياجات الأفراد في أسرع وقت ممكن.¹

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية، خصائصها ومبادئها

يوجي مصطلح الخدمة العمومية بأنه العلاقة التي تجمع بين المواطن والإدارة العمومية، لتلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة.

1. مفهوم الخدمة العمومية

لقد تعددت تعريفات الخدمة العمومية، ولكن قبل ذلك سنتطرق لتعريف الخدمات.

1.1. تعريف الخدمات:

تشمل الخدمات مجموعة واسعة من الأنشطة الغير مادية التي يتم توفيرها للعملاء، لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، واتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة، وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها مقارنة بالسلع المادية، وهذا ما أدى إلى تعدد التعاريف بتعدد المهتمين.

إن مفهوم الخدمة معقد وطبيعتها غير واضحة وذلك للأسباب التالية:²

- كلمة "خدمة" توجي بشيء معنوي أكثر منه مادي، وغالبا ما يستعمل لفظ منتج للتعبير عن الخدمة كقولنا مثلا: منتجات مالية، منتجات سياسية أو فندقية.
- إن كلمة "الخدمة" لا تشمل قطاع نشاط معين وإنما تمتد إلى عدة قطاعات، أي أن قطاع الخدمات متنوع جدا.
- لطالما اعتبرت "الخدمة" متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم نقص مفعوله في وقت اكتسبت فيه الآلة ميدان الخدمات، مثل الغسيل الآلي للسيارات، فالخدمة تتغير بتغير المحيط التكنولوجي.

فضلا على أن كل من الخدمة والسلعة تؤدي إلى نفس الغرض، وهو إشباع حاجات المستهلكين. ولتحديد مفهوم الخدمة نذكر بعض التعريفات التي قدمها الباحثين والمهتمين ومن أبرزها:³

¹ بوخالفة فيصل، الإدارة الالكترونية بين متطلبات الترشيد ومعوقات التطبيق، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة سطيف2، الجزائر، مجلد 2، عدد 02، 2018، ص

² مرقاش سميرة، أهمية المزيج التسويقي الخدمي الموسع في تحسين الخدمات التأمينية، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2006-2007، ص22.

³ بن ساعد فاطنة، جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد10، العدد01، 2023، ص137.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".

ويعرفها (Kotler) على أنها: "كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".

وقد جسد الباحث شرويدر (1989) مصطلح الخدمة ضمن مفهوم أطلق عليه مثلث الخدمة ويتكون من أربعة عناصر وهي:

- الإستراتيجية: وهي الرؤيا التي تكون كمرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة للزبون.
- الزبون: يمثل مركز المثلث، ويجب أن تركز الخدمة نحو الزبون وحاجاته.
- النظام: هو النظام المادي والإجراءات التي تستخدمها المنظمة في إنتاج الخدمة.
- العاملون: وهم الأفراد العاملون في إنتاج الخدمة في منظمة صناعة الخدمة.

2.1. تعريف الخدمة العمومية:

هي كل الخدمات التي تقدم إلا في إطار جماعي وعام، بحيث يتم توفيرها لجمهور المواطنين بشكل إلزامي من طرف الدولة، ووفق مبدأ المساواة التي ينص عليها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق، بحيث تحمل الدولة على عاتقها مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها.¹

ويعرف القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية بأنها: "تلك الخدمة التقليدية والفنية، والتي تزود بشكل عام وبواسطة مؤسسة عامة وذلك استجابة لحاجة عامة، بحيث يتطلب توفيرها احترام القائمين على تسييرها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف، بهدف تحقيق الصالح العام".²

كما تعرف الخدمة العمومية على أنها: "نشاطا تزاوله السلطة العمومية بطريقة مباشرة أو عن طريق القطاع الخاص لكن تحت رقابتها، بغية تلبية حاجة ذات مصلحة عامة من طرف المرافق العمومية، شرط أن تكون ذات جودة وبسعر ملائم، مع ضرورة حماية مصالح المستهلكين".³

ويمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها: "محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات 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 نشاط أي خدمة عمومية".⁴

¹ إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص182

² مريزق عدنان، التسيير العمومي "بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، ط01، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص1

³ اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الاقتصادية والمشاريع الاستراتيجية: التدبير المفوض للمرافق العمومية في خدمة المرتفق، تقرير يعده المجلس

الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مطبعة سبياما، المغرب، 2015، ص11

⁴ حجازي المرسي السيد، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، 2004، ص12

بناء على التعريفات المذكورة أعلاه، يمكننا تعريف الخدمة العمومية على أنها: مجموعة من الأنشطة المتنوعة التي تقدم من طرف المؤسسات العمومية أو مؤسسات خاصة إلى طرف آخر، دون تمييز أو محاباة، ودون مقابل ماعدا بعض الخدمات التي تقدم مقابل مبالغ رمزية، وهي غير ملموسة ولا يترتب عنها نقل ملكية أي شيء، ومن بين أهم هذه الخدمات نجد السكن الصحة، التعليم، الأمن واستخراج الوثائق المدنية...إلخ، ويمكن للحكومة أن تستثمر في مجال الخدمات العمومية كعائد مهم للدولة ونجد ذلك خاصة في مجال النقل والمواصلات والإعلام على سبيل المثال شركة الطيران، السكك الحديدية، القنوات التلفزيونية العمومية.

وتعتبر الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية وإشباع مختلف الحاجيات للأفراد، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:¹

1.2.1. مفهوم الخدمة العامة كعملية (Service as process)

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن يجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.
- **الموارد:** عندما يمكن أن تصبح الموارد والمقالات المختلفة أحد أنواع المساهمات في تدخلات الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.
- **المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001، ص455-456

2.2.1. مفهوم الخدمة العامة كنظام (Service as a system)

انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:¹

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام على شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (الوطن).
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفن، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير الكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير الكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء الغير مرئية أو الغير منظورة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من مقابل مادي لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلاً حتى تنتهي هذه الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى نحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة (مكتب المرور مثلاً)، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، المخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضرورياً لاستكمال الخدمة وتقديمها.

2. خصائص الخدمة العمومية

للخدمات العمومية عدة خصائص تميزها عن باقي القطاعات الأخرى، وهذه الخدمات والنشاطات المقدمة من طرف المؤسسات المكلفة فهي متنوعة ومختلفة، ورغم هذا التميز إلا أن هناك خطوطاً مشتركة ومميزة للخدمة العمومية وتتمثل هذه الخصائص والمميزات فيما يلي:²

- الصفة المشتركة للقطاعات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية كونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية، اقتصادية وغيرها.

¹ نفس المرجع، ص 457-458

² براينيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص 58-60

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- أغلب المؤسسات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق، مثل احتكار الكهرباء والغاز والبريد في الجزائر.
- أغلب مؤسسات الخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى، من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة.
- ليس من أولويات مؤسسات الخدمة العمومية تحقيق الربح المادي، بل تحقيق الربح الاجتماعي، ومع ذلك فإن عدم البحث المنهجي في المؤسسات عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح الاجتماعي مع الربح المادي.
- يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة عادية، وذلك بالنظر إلى طبيعة الإنتاج غير العادي من جهة وإلى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية، والتي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى، مما يقلل تحركه ويحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق.
- تتميز مؤسسات الخدمة العمومية بكثافة رأس المال وذلك بالنظر إلى انتمائها إلى قطاعات الصناعات الثقيلة المتميزة برأس المال الكبير، وبالتجهيزات الضخمة وبالوحدات الإنتاجية المركزة والمكلفة، وبالاستثمارات الواسعة.
- تكمن مهمة المؤسسات العمومية للخدمات في إرضاء أسواقها بأقل تكلفة لها وللسلطات العمومية، وبأحسن طريقة للمستهلك.
- للخدمات العمومية نظام خاص، فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة ومن أهم مبادئها الاستمرارية، المساواة.
- هناك ارتباط موجب وقوي بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين الوظائف العمومية.

وهناك خصائص للخدمة العمومية تتباين من خدمة لأخرى يمكن ذكرها كالآتي:

- إن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلو لا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.
- إن تحقيق المصلحة العامة هو الباحث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.
- إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتته ورفع مستوى معيشته.¹
- مجانية الخدمات، بمعنى تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانوية أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر أي يدفع المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على ضريبة أو رسم.²

¹ سدي عمر، برادي أحمد، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي تمنراست، العدد الثالث، ماي 2019، ص 173

² سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018/2019، ص 41

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- تحقيق المصلحة العامة بحيث الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الخدمة العمومية هي تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة، وبالتالي فإن النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام مع خضوع هذه الهيئات والخدمات العمومية للرقابة العامة.
- تلائم الخدمة العمومية مع التطورات والتغيرات والعمل الجيد على تحسين نوعية وكمية أدائها.
- لا تقدم الخدمة العمومية للأقليات بل تسعى لتغطية أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا راجع إلى الخدمة العامة في كونها ملتزمة بالحياد مع الزبائن.
- المساواة في تقديم الخدمة العمومية وحصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة.

3. مبادئ الخدمة العمومية:

إن الخدمات العمومية التي تسعى الدولة لتحقيقها بما يلائم المتطلبات والحاجيات للمواطن يجب أن تخضع لمجموعة من المبادئ، وهذا من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة.

1.3. المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين والفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير المؤسسات العمومية في تقديمها للخدمة العمومية، والتي تهدف إلى استقرار النظام العام، وهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة انطلاقا من كون هذه المرافق تقدم خدمات عمومية وهي كالتالي:¹

1.1.3. مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية

من المعلوم أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، وبالتالي تؤدي المرافق العامة دورا كبيرا داخل المجتمع أي كان موضوع نشاطها، وهذا يفرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، تؤمن من خلاله حاجات عمومية جوهرية في حياة المواطنين كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز والنقل ... الخ، ولا بد أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما ومستمر دون انقطاع أو توقف نظرا لحاجة المنتفعين للتزويد بها، وأي توقف ولو لمدة قصيرة ولأي سبب من الأسباب يشكل خلافا ويلحق ضرر بالغ بالمصلحة العامة، وسيؤدي حتما إلى تعطيل مصالح المواطنين، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها ومؤسساتها وهيئاتها.

ومن هنا اعتبرت الاستمرارية مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة في حد ذاتها، فالسلطات الإدارية يجب أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان الاشتغال المستمر للخدمات العمومية، مع وجوب احترام هذا المبدأ بأي ثمن لاعتبارات تجارية.

¹ رقرافي محمد زكرياء، المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، محاضرات مؤسسة المرفق العام للسنة أولى ماستر، القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2018، ص17.

2.1.3. مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور، وممن تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون، المركز الاجتماعي، الاقتصادي، ويعد هذا المبدأ عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، فينبغي أن تكون الخدمة العمومية نفسها لجميع المواطنين دون فرق أو وضع امتياز لمواطن معين وأن تتشابه الضريبة أو الرسم، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، ولا بد من توفير هذه الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين، كما أنه لا يعني مبدأ المساواة إطلاقاً مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها.

3.1.3. مبدأ تكيف الخدمة العمومية وموائمتها

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلائم والانسجام مع رغبات الجمهور، بمعنى أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات، أي مواكبة الظروف الحاصلة في المجتمع ومن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة، لهذا لا بد أن تستجيب الإدارات والمرافق العامة لهذا التغير حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي من أجلها أنشأت وهي خدمة المجتمع بصفة عامة، فمبدأ التكيف أو المرونة يعد شرطاً أساسياً لمتابعة تطور الإدارة أو التنظيم، وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعاً للتطور التكنولوجي، وكذا تغيرات الحاجات الاجتماعية وبما يتلاءم مع رغبات ومتطلبات الجمهور.

المطلب الثالث: معايير وأبعاد الخدمة العمومية

تعتبر معايير الخدمة العمومية مستوحاة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، كما أن عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والتي تتلخص في المعايير التالية:¹

1. معايير الخدمة العمومية

1.1. معيار المساواة

هي أن تقوم المرافق العامة بتقديم الخدمة لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس، اللون، المركز الاجتماعي أو الثقافي، وهذا ما تجسده المواثيق الدولية ومنظمات حقوق الإنسان والداستير على المساواة أمام القانون بين كل المواطنين، وهذا ما يتعلق بتسيير المرفق العام.

¹ شليجلي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد الثاني، ديسمبر 2019، ص 192

2.1. معيار الاستمرارية

هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرفي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يدفع الدولة إلى حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس.

3.1. معيار التطور والتكيف

يقضي هذا المعيار أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع في جميع الحالات من جهة، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية وسرعة انتقال المعلومات.

4.1. معيار التضامن

إن الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، ويتم تجسيده ميدانياً من قبل الدولة، وهذا حتى تقضي الدولة على ظاهرة الفقر والحرمان والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تتجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، ووفقاً لهذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى صنفين والتي تتمثل في:

- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر (الفئات المعوزة).

5.1. معيار الشمولية

بالرجوع إلى مفهوم الخدمة العمومية فهي تعتبر خدمة أساسية يحق لكل مواطن الاستفادة منها في كونها حقاً مكفولاً في القوانين والداستير، فهذا لا بد ان تكون هاته الخدمة في متناول جميع المواطنين.

6.1. معيار المجانية النسبية

على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف من فرد لآخر وذلك على حسب المستوى المعيشي والدخل الفردي، فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع (كالصحة، التعليم وغيرها....) وهناك خدمات تكون بمقابل مثل الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية (كالسكن، التأمين، السياحة... إلخ).

7.1. معيار الفعالية

إن توفير بعض الخدمات العمومية في جميع مناطق الدولة التي بها عجز في منطقة دون الأخرى كمجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن وشق الطرق في المناطق

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

ذات الكثافة السكانية الضعيفة، تساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الأخرى، فيمكن القول بأن هذه الخدمات تسهم في تهيئة وتنمية هذه المناطق وتكون أكثر فعالية.

كما يمكن القول بأن الخدمة العمومية ترتبط ارتباطا وثيقا بالمنفعة العامة، الأمر الذي يستدعي تماشي الخدمة مع تطور الحاجات العامة.

2. أبعاد الخدمة العمومية:

إن المواطن لا يدرك مستوى الخدمة العمومية كمفهوم أحادي البعد، ولكن تقديره لها يتضمن الإدراك لعوامل متعددة منها ما هو متعلق بجودة المنافع النهائية التي يتحصل عليها المواطن، ومنها ما هو يتعلق بفعالية عملية تقديم الخدمة العمومية نفسها، وقد حدد المهتمون والاختصاصيون مجموعة من العوامل تستخدم كدلائل ومعايير لعمليات تحسين الخدمة العمومية وتتمثل في:¹

1.2. الاعتمادية:

يقصد بالاعتمادية "القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد بالدقة المطلوبة ومدى الوفاء بالالتزامات". إن هذا المعيار هو الأكثر أهمية في تحديد إدراك جودة الخدمة العمومية عند الزبائن، لذلك نجد الزبائن يرغبون في التعامل مع المؤسسات التي تحافظ على وعودها خصوصا تلك التي تخلص الميزات الجوهرية للخدمة.

2.2. مدى توفر وإمكانية الحصول على الخدمة:

من هذه الناحية يقيم الزبائن الخدمة على أساس النقاط التالية:

- هل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريده؟
- هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يرغب فيه؟
- هل سيحصل الزبون على الخدمة متى طلبها؟
- كم من الوقت يحتاج الزبون لانتظار حصوله على الخدمة؟

3.2. الأمان:

يعبر هذا المعيار على درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة أو من مقدمها أو من كلاهما.²

4.2. المصداقية:

وتعبر عن مدى اقتناع الزبون بمهارة مقدم الخدمة وأمانة كافة البيانات المتحصل عليها أي:

¹ فاطنة بلقرع، تسيير جودة الخدمات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 02، العدد 01، 2011، ص 155

² محمد عبده حافظ، تسويق الخدمات، المكتب العربي للمعارف، الطبعة الأولى، مصر، 2009، ص 84

- هل مقدم الخدمة موضع ثقة؟
- هل يلتزم بوعوده وبما يقوله؟

5.2. الاستجابة

وتعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات الزبائن واستفساراتهم وهي بذلك تعكس الرغبة والرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة له.

6.2. الكفاءة والجدارة:

ويتعلق هذا المعيار بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل، وفي حالة التعامل مع مقدم الخدمة لأول مرة فإن الزبون غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العلمية أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته.

لذلك نجد الزبائن يفضلون تلقي خدماتهم من اشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسمية.

7.2. الجوانب الملموسة:

يشير هذا المعيار إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم الخدمة من قبل الزبون بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الملموسة المرافقة للخدمة المستخدمة كالتسهيلات المادية (المعدات، الأجهزة، المباني والأفراد... إلخ).

الجدول (01) الأبعاد الرئيسية لتحسين الخدمة العمومية

المؤشرات	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جانب المظهر الخارجي للإدارة - التصميم الداخلي للمؤسسة - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة - المظهر اللائق للموظفين
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - وفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. - تقديم الخدمة بشكل صحيح. - معلومات دقيقة وصحيحة.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الاستجابة	- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. - الاستجابة الفورية لحاجات المتعاملين - الردود على الاستفسارات والشكاوي لمختلف المتعاملين دون تجاهلها.
الضمان	- الشعور بالأمان في التعامل. - الثقة بمقدمي الخدمات.
التعاطف	- تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. - فهم ومعرفة احتياجات الزبون. - وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا. - اللطف في التعامل مع الزبائن.

المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، نوفمبر 1996، ص21.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

بعدما تطرقنا للجوانب النظرية الأساسية التي تتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية، تم في هذا المبحث بالتركيز على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع المذكور، أو التي لها صلة به، وذلك بهدف إجراء مقارنة بين تلك الدراسات والدراسة التي قمنا بها، وذلك لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف بينهما، وكيف يمكن الاستفادة منها، وذلك من خلال المطالب التالية:

- المطلب الأول: الدراسات المحلية؛
- المطلب الثاني: الدراسات الإقليمية؛
- المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

1. دراسة بوضوارو بن حاج (2023)

بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، تمحورت هذه الدراسة حول اختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة موبيليس للاتصالات الجزائرية وهي مؤسسة خدماتية عمومية ربحية، وكانت إشكالية الدراسة: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة على مستوى مؤسسة موبيليس للاتصالات الجزائرية؟ اعتمدتا الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلتا إليها أصحاب الدراسة:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر بالإيجاب في نوعية الخدمات المقدمة بمؤسسة الاتصالات.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سرعة الاستجابة ومساعدة العميل كأحد أبعاد جودة الخدمة على مستوى مؤسسة موبيليس.
- يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة على مستوى مؤسسة موبيليس للاتصالات.
- يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الثقة والأمان (الضمان) كأحد أبعاد جودة الخدمة على مستوى مؤسسة موبيليس للاتصالات.

2. دراسة (مغربي وحاكمي، 2021)

بعنوان: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، تمحورت هذه الدراسة إلى الوصول لمجموعة من الأهداف وعلى رأسها الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات دول أجنبية، باعتبارها نموذج متقدم في هذا المجال، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم أيضا الاستعانة بالمنهج المقارن من خلال تناول أوجه تطبيقات الخدمات الإلكترونية في بعض الدول الأجنبية، بتوضيح شكل وأنماط الأعمال الإلكترونية المقدمة، ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها:

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل والعراقيل التي كانت تعيق من مسيرة العمل الإداري.
- يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في تحقيق الشفافية، الاستمرارية، السرعة وربح الوقت وكذلك من حيث الأداء والجودة.
- إن الخدمة العمومية الإلكترونية يعترضها مشكل الأمية الإلكترونية.

3. دراسة (مغتات، 2018)

بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية"، تمحورت هذه الدراسة على تقديم المعارف من الجانب النظري، ومقارنتها بأرض الواقع بتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية الاستشفائية، حيث توصل الباحث إلى ان تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية يقتصر إلى حد ما على الجانب الإداري، بالرغم من توفر الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية وكانت إشكالية الدراسة ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، ومن بين أهداف الدراسة محاولة مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاستشفائية وتأثيره على الخدمات الصحية ومحاولة معرفة مدى تفعيلها.

- حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بجمع الحقائق والبيانات الكمية او الكيفية على الظاهرة المراد دراستها، ومن أهم النتائج التي توصل إليها في هذه الدراسة:
- اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال مازال منخفض جدا كونها تعتمد على اليدوية في المعالجة وعدم استعمالها الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - إدراك المستجوبين لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وضرورة استخدامها لما لها من دور في تحسين الخدمات الصحية.

الجدول رقم (02): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المحلية

الدراسات السابقة	أوجه الشبه تتفق دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث:	أوجه الاختلاف تختلف دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث:	كيفية الاستفادة
بوصوار فريال بن حاج شهيناز 2023	الاشتراك في المتغير المستقل الاعتماد على نفس البرنامج الإحصائي SPSS	الاختلاف في المتغير التابع	ساعدتنا
مغربي شهرزاد حاكمي إكرم 2021	الاشتراك في المتغير التابع	الاختلاف في المتغير المستقل	الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، واعتمدنا عليها في تقسيم المتغير التابع إلى أبعاد
مغفات العربي 2018	الاشتراك في المتغير المستقل	اجراء حالة الدراسة على مستوى مديرية مسح الأراضي تبسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة المحلية

المطلب الثاني: الدراسات الإقليمية

1. دراسة (Allaoui & Rami, 2020)

The role of information and communication technology in the developing human resource management A case study of faculty and staff affairs at the Najran University, Finance and Business Economics Review, V04, N03 September 2020.

تهدف الدراسة إلى تحديد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التحول في ممارسة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة نجران نحو الإدارة الإلكترونية، ومعرفة توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الضرورية لتنفيذ استخدام إدارة الموارد البشرية بشكل إلكتروني. وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- هناك وعي كامل بأهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على مختلف المستويات الإدارية.
 - توفر بنية تحتية كافية في مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن استخدامها لبدء عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية بشكل عام وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بشكل خاص.
 - دعم كامل من قادة الجامعة لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية الإدارية.
- وأخيراً تظهر النتائج سوء استخدام بعض الخدمات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية بشكل إلكتروني مثل: الاختبارات الإلكترونية في عملية التوظيف، تقييم أداء الموظفين بشكل إلكتروني، تحديد احتياجات التدريب بشكل إلكتروني.

2. دراسة (عمار وزهير، 2019)

مذكرة لنيل درجة ماجستير بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN&Syriatel) الجامعة السورية، العام الدراسي 2019/2018.

- تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات (الاعتمادية، الاستمرارية، الاستجابة، الضمان، التعاطف... إلخ)، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات.
 - وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الاعتمادية أو المصادقية كذلك بعد الاستمرارية، الاستجابة الضمان والتعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

- استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات.

3. دراسة (طه وآخرون، 2018)

بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، الحكومة الذكية

في دولة الإمارات العربية المتحدة.

- تمحورت هذه الدراسة حول مدى قدرة الدول على الانتقال من مفهوم السلطة إلى مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية، وكانت إشكالية الدراسة كالتالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة في الإمارات العربية المتحدة؟ تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث:
- تسعى الحكومة الذكية بشكل دائم إلى التخطيط والتنفيذ لإمكانية تحويل أي خدمة يدوية ورقية روتينية إلى خدمة عمومية إلكترونية بأحسن جودة.
 - الانتقال إلى الحكومة الذكية بات هدفا تتطلع إليه الحكومات بعد التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على تحقيق أهداف الحكومات الذكية كتعزيز الأنظمة وتحسين جودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (03): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة الإقليمية

الدراسات السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
Allaoui&Rami 2020	الاشتراك في المتغير المستقل	تختلف دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث:	كيفية الاستفادة
عمار محمد زهير تيناوي 2019	نفس أبعاد الدراسة الاشتراك في المتغير المستقل	حالة الدراسة بمديرية مسح الأراضي تنبئة الاختلاف في أبعاد الدراسة	ساعدتنا الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، واعتمدنا عليها
طه وآخرون 2010	الاشتراك في المتغير المستقل	الاختلاف في منهج الدراسة الاختلاف في أبعاد الدراسة الاختلاف في دراسة الحالة	في تقسيم المتغير التابع إلى أبعاد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة المحلية

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Ncamphalala, 2022)

بعنوان: The role of information and communication technology (ICT) of the transformation municipalities into smart cities for improved service delivery.

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحويل البلديات إلى مدن ذكية لتحسين تقديم الخدمات، جامعة جو هانز بورغ، 2022.

تمحورت هذه الدراسة حول مدى تحسين تقديم الخدمات، بحيث تقوم البلديات في جنوب إفريقيا بتنفيذ مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين تقديم الخدمات، وذلك من خلال استغلال الإمكانيات (المادية، البشرية، التقنية، شبكات الأنترنت...) والتدريب المناسبين لاستخدام الرقمنة وتعزيز مكانتهم كمدن ذكية، ومع ذلك ليس كل البلديات مجهزة لتشغيل الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتهدف هذه الدراسة استكشاف هذا الوضع في بلدية إيكور هوليني.

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- تسعى البلديات في جو هانز بورغ لتبني تنفيذ مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل مدينة ذكية.
- وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب تخصيص ميزانية كافية لمنصات المدينة الذكية.
- تدريب الموظفين لتزويدهم بتشغيل العمليات الرقمية.

بشكل عام تعتبر الدراسة أن حالة ومستويات تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام الرقمنة غير مرضية في جميع البلديات للوصول إلى مدن ذكية، وتقدم توصيات سياسية تؤكد على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة في ميزانيات البلديات للاستثمار في البنية التحتية للرقمنة.

2. دراسة (Devia&Rashmi, 2021)

بعنوان: Role of information and Communication Technology (ICT) in good Governance

" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكم الرشيد"، جامعة تركيا، 2021.

تمحورت هذه الدراسة حول تزايد شعبية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، كما تم بذل جهد كبير لتنفيذه في مجال الحكم الرشيد، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزز فكرة رقمنة العالم باستخدام التقنيات والأجهزة الحديثة، وتعتبر نهجا شموليا يجلب فكرة المواطنة الصديقة، خالية من الفساد والبيروقراطية، وتساعد في اتخاذ القرارات الرشيدة وتقديم الخدمات بالشكل المرغوب حسب التطورات والتغيرات العالمية والمستمرة، وكذلك نظام إداري شفاف، وتوضح هذه الدراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكم الرشيد من خلال الدعوة إلى وجهة نظر مفادها أنه المقارنة

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

بالدول المتقدمة، أما البلدان النامية فهي بعيدة عن الركب في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية الحكم الرشيد. ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا محوريا في تحسين التفاعل بين الحكومة وعامة الناس.
- يوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية الحكم إمكانية الوصول إلى المعلومات، والخدمات للمواطنين وبالتالي مشاركة المواطنين في العملية الإدارية.
- استخدام البلدان النامية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مثاليا لحل مشكلة الفساد وعبء العمل الزائد، بما أن الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال سريعة ودقيقة بطبيعتها.

ينبغي إجراء الدراسات والأبحاث من أجل ذلك الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات المختلفة لتوفير نظام أفضل للمواطنين، وبالتالي نستطيع تلخيص هنا أنه وفقا للقدرة وعلى أساس توافر الموارد في كل بلد يستطيع ان يتحمل تكاليف الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل رخاء ورفاهية مواطنيه.

3. دراسة (Eric, 2013)

بعنوان: Information and Communication Technology As a Potential Tool To Enhance Public

" تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة محتملة لتعزيز القطاع العام " غانا، 2013. تمحورت هذه الدراسة حول تعزيز تقديم الخدمات في الإدارة العامة، وتقييم تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتشير التجارب العالمية في دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها تتطلب السياسات والمشاريع التي تقوم بها البلدان ورعايتها وتنفيذها، ومن المهم أن يتم الاعتراف بأنظمة البلاد سعة النطاق الترددي المتاحة، وبالتالي التعامل مع القدرة المحدودة للبلاد.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- إنشاء بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مستدامة وفعالة.
- وجود شبكة أنترنت سريعة تساعد على تسهيل وتقديم الخدمات الصادرة من القطاع العام.
- تسهيل الاستثمار في الابتكارات التكنولوجية هو أفضل وسيلة لمساعدة الحكومة في تطوير القطاع العام.

غانا تستطيع الاستفادة بشكل فعال من الفرص التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز استخدامها بشكل فعال، كأداة لتبسيط سير العمل الإداري وكذلك تحديث الحكومة إلى حد كبير، ويمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة مساءلة الحكومة والشفافية.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (04): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة الأجنبية

الدراسات السابقة	أوجه الشبه تتفق دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث:	أوجه الاختلاف تختلف دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث:	كيفية الاستفادة
Ncamphalala 2022	الاشتراك في المتغير المستقل	اجراء حالة الدراسة على مستوى مديرية مسح الأراضي تبسة الاختلاف في أبعاد الدراسة	
Devia&Rashmi 2021	الاشتراك في المتغير المستقل	الاختلاف في منهج الدراسة	ساعدتنا الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري
EricOsei 2013	الاشتراك في المتغير المستقل	الاختلاف في منهج الدراسة الاختلاف في أبعاد الدراسة الاختلاف في دراسة الحالة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة المحلية

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الأول المتضمن الجانب النظري للدراسة، نستخلص أن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنفيذها بشكل فعال ينجر عنه حتما تقديم خدمات عمومية مميزة، فهي توفر وسائل فعالة للتواصل والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات، كما أنها تساعد في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسات وتقليل الأخطاء والتكاليف وتوفير المعلومات والبيانات واسترجاعها بسرعة عند الحاجة إليها انطلاقا من قواعد البيانات الممسوكة على مستواها، كل هذه المميزات والخصائص وغيرها لها أثر إيجابي على عصنة أنشطة المرفق العمومي، والرقمي إلى المستوى المطلوب في مجال تحسين الخدمة العمومية.

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية
بمديرية مسح الأراضي والحفظ
العقاري لولاية تبسة**

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورقمنة وتحسين الخدمة العمومية، قمنا بدراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، لغرض إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي ومعرفة مدى تأثير محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك بتوزيع استبيان على الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة وتحليل النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وتحليل النتائج المتحصل عليها ومناقشتها، حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: تقديم عام لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة؛
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة؛
- المبحث الثالث: تحليل البيانات وتفسير النتائج ومناقشتها؛

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

تمهيد

تراهن الحكومة على رقمنة خدمات الإدارة العمومية وتطوير الاقتصاد الرقمي، منها وزارة المالية على وجه الخصوص، لاسيما رقمنة خدمات إدارة الأملاك الوطنية بصفة عامة ومصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري بصفة خاصة، وذلك من خلال تفعيل عدة برامج ومنصات رقمية تسمح بطلب واستخراج العديد من الوثائق الإدارية عن بعد، كل هذه الخدمات تشرف على تقديمها مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري والمحافظات العقارية التابعة لها.

المطلب الأول: التعريف بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

1. نبذة عن مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة هي هيئة إدارية عمومية تعمل تحت السلطة السلمية للمديرية العامة للأملاك الوطنية وتحت وصاية وزارة المالية، تقع في بلدية تبسة - شارع الرئيس الشاذلي بن جديد - سكانسكا.

أنشئت في إطار عملية دمج مديرية مسح الأراضي ومديرية الحفظ العقاري بموجب مرسوم تنفيذي رقم 21-393 مؤرخ في 18 أكتوبر 2021 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للمديرية العامة للأملاك الوطنية وصلاحياتها¹، وذلك بعد حل الوكالة الوطنية لمسح الأراضي وتحويل أملاكها وحقوقها وواجباتها ومستخدميها إلى وزارة المالية.²

تشرف المديرية على تسيير أربعة (04) محافظات عقارية قائمة بإقليم الولاية (تبسة، الشريعة، بئر العاتر والعوينات) يتوزع اختصاصها الإقليمي على 28 بلدية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 21-393 مؤرخ في 18 أكتوبر 2021، يحدد تنظيم المصالح الخارجية للمديرية العامة للأملاك الوطنية وصلاحياتها،

الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 80 الصادر بتاريخ 20 أكتوبر 2021، ص 5-10.

² مرسوم تنفيذي رقم 21-251 مؤرخ في 06 يونيو 2021، يتضمن حل الوكالة الوطنية لمسح الأراضي وتحويل أملاكها وحقوقها وواجباتها

ومستخدميها إلى وزارة المالية، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 47 الصادر بتاريخ 15 يونيو 2021، ص 4.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

2. الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري.

الشكل رقم (03) الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة



المصدر: مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

3. مهام مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري

- أُسند لمصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري العديد من المهام موزعة على خمسة مصالح، تسهر هذه الأخيرة على القيام بالمهام التالية:¹
- تنفيذ برامج الإنتاج المسحي و تجديده.
 - القيام بإجراءات إعداد وإيداع وتسليم الوثائق المسحية وضمان تحيينها وتوافقها مع السجل العقاري.
 - ضمان إنجاز الأشغال الطبوغرافية وتعيين حدود الملكيات ورسمها وقسمتها.
 - تنظيم تنفيذ العمليات المتعلقة بتأسيس السجل العقاري وتحيينه.
 - القيام بمعاينة حق الملكية العقارية وتسليم سندات الملكية عن طريق التحقيق العقاري.
 - تأطير تنفيذ خدمات المحافظات العقارية.
 - متابعة قضايا المنازعات المتعلقة بمسح الأراضي والحفظ العقاري أمام الهيئات القضائية المختصة.
 - دراسة بالتنسيق مع المصالح الأخرى للمديرية الولائية، العرائض والشكاوى المستلمة وضمان متابعتها.
 - تنفيذ البرامج لمتعلقة برقمنة أنشطة مسح الأراضي و الحفظ العقاري.
 - استقبال الجمهور وإعلامه والعمل على تحسين الخدمة العمومية.
 - تنظيم و تسيير أرشيف وثائق المديرية الولائية.

¹ قرار وزاري مشترك مؤرخ في 11 جويلية 2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 59 الصادر بتاريخ 08 سبتمبر 2022، ص ص 11-18.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

كباقي الهيئات الإدارية التي تمارس نشاطاتها عبر كامل التراب الوطني، مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة لم تستثنى من عملية الرقمنة ومواكبة عصر التكنولوجيا من أجل تقديم خدمات راقية وسريعة وتحسين الخدمة العمومية والحد من البيروقراطية، حيث قامت المديرية العامة للأموال الوطنية باستحداث مديرية مركزية للرقمنة، ومديريات فرعية للرقمنة والمعلوماتية على المستوى الجهوي، وأيضا على المستوى الولائي تم استحداث مصلحة الرقمنة والاتصال والأرشيف، تعمل هذه الأخيرة بالتنسيق فيما بينها لتنفيذ البرامج المسطرة من طرف السلطات العليا في البلاد التي تولي لعملية الرقمنة أولوية قصوى.

1. مصلحة الرقمنة والاتصال والأرشيف:

تسهر مصلحة الرقمنة والاتصال والتوجيه على تنفيذ البرامج المتعلقة برقمنة أنشطة مسح الأراضي والحفظ العقاري، تنظيم استقبال الجمهور وإعلامه وتحسين الخدمة العمومية وكذلك تنظيم وتسيير أرشيف ووثائق المديرية الولائية، وتضم المصلحة ثلاثة مكاتب وهي كالتالي:

- 1.1. مكتب رقمنة أنشطة مسح الأراضي والحفظ العقاري، مكلف لاسيما ب:
 - إعداد البيانات الرقمية المتعلقة بأنشطة المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري، واستغلالها وتبادلها.
 - تنفيذ البرامج التي تسطرها السلطة السلمية في مجال رقمنة أنشطة مسح الأراضي والحفظ العقاري.
 - صيانة تجهيزات الإعلام الآلي المخصصة لمختلف هيكل المديرية والسهر على استغلالها الأمثل.

2.1. مكتب التوجيه والاتصال، مكلف لاسيما ب:

- تنظيم استقبال الجمهور وتوجيهه.
- تطوير وسائل الاتصال بين الإدارة والمتعاملين وتحسين العلاقة بينهما.
- السهر على تحسين الخدمة العمومية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

3.1. مكتب الأرشيف: مكلف لاسيما بـ

- تنظيم وتسيير وثائق المديرية الولائية.
- تحضير ومتابعة عمليات ترتيب وتحويل الوثائق الموجهة للأرشيف بالتنسيق مع المصالح المعنية.

2. مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور حيوي في تحسين الخدمات العمومية ورقمنتها بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وذلك من خلال عصرنة نشاطات مختلف المصالح والمكاتب والتركيز على العناصر الآتية:

- **تحسين الوصول والتواصل:** تقنيات الاتصال الحديثة مثل الإنترنت والشبكات سهلت عملية الاتصال بين مصالح المديرية والمواطنين.
- **توفير المعلومات:** مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من توفير قنوات لنشر المعلومات حول الخدمات العمومية وكيفية الوصول إليها مما هذا أدى إلى تعزيز الشفافية ومساعدة المواطنين في فهم حقوقهم والخدمات المتاحة لهم.
- **تحسين الكفاءة الإدارية:** باستخدام البرمجيات الخاصة بإدارة العمليات والبيانات، تمكنت المديرية من تحسين كفاءتها وإنتاجيتها من خلال التحليلات البيانية والتقارير الرقمية التي تساعد في اتخاذ القرارات وتوجيه الموارد بكفاءة أكبر.
- **الحكومة الإلكترونية:** تعتبر الحكومة الإلكترونية واحدة من أهم الطرق لتطبيق التكنولوجيا في تحسين الخدمات العمومية، فهي تتيح الخدمات الإلكترونية للمواطنين والشركاء الاجتماعيين وإمكانية إجراء المعاملات والتفاعل مع المديرية عبر الإنترنت والمنصات المتاحة مما قلل من البيروقراطية وتوفير الوقت والجهد.
- **تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد:** استخدام تقنيات المعلومات والاتصال أدى إلى تحقيق مبدأ الشفافية في إدارة الخدمات العمومية وساهم في تقليل فرص الفساد وزيادة مستوى الثقة بين المواطنين والإدارة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

المطلب الثالث: برامج، تطبيقات الإعلام الآلي، المنصات والبوابات المستخدمة في المديرية

تستفيد مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية نشاطاتها اليومية، فكل المصالح مربوطة بشبكة داخلية فيما بينها تسمح بتسهيل المهام والوظائف بين مختلف الأقسام.¹

جل البرامج والتطبيقات المستخدمة في تأدية المهام المنوطة بالمديرية منسوبة على جهاز واحد ممسوك من على مستوى مكتب رقمنة أنشطة مسح الأراضي والحفظ العقاري يسمى " الموزع الرئيسي " (Le serveur principal)، هذا الأخير مشغل على مدار أيام الأسبوع يقوم بمعالجة وحفظ البيانات والمعلومات على مستوى محلي. يتم الولوج إلي تطبيقات وبرامج الإعلام الآلي عبر حسابات خاصة بالموظفين مزودة بكلمات السر لضمان حماية قواعد البيانات من الاستعمال العشوائي وغيرها. فضلا على هذه التطبيقات والبرامج وضعت المديرية العامة للأماكن الوطنية حيز الخدمة منصات وبوابات الكترونية عبر مواقع الانترنت مكنت مختلف المتعاملين من التزود بالمعلومات عن بعد.

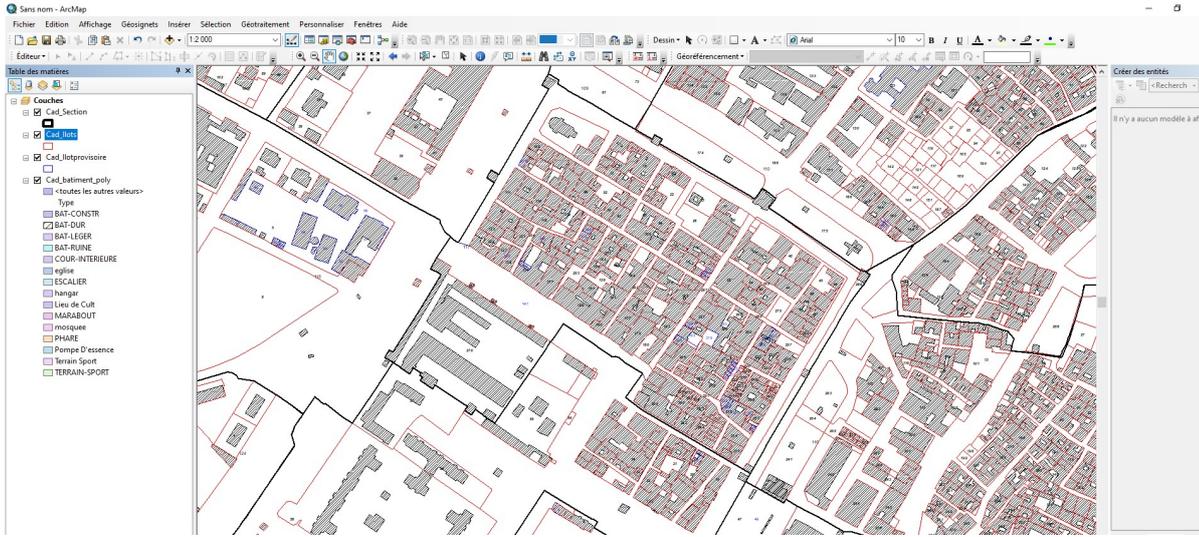
1.2. البرامج والتطبيقات:

- برنامج " آر ك جي آي اس " بالإنجليزية (ArcGIS) : هو نظام معلومات جغرافية (GIS) لمعالجة الخرائط والمعلومات الجغرافية التي يحتفظ بها معهد أبحاث الأنظمة البيئية (Esri) . يتم استخدامه لإنشاء الخرائط واستخدامها، وتجميع البيانات الجغرافية، وتحليل المعلومات المعينة، ومشاركة واكتشاف المعلومات الجغرافية، واستخدام الخرائط والمعلومات الجغرافية في مجموعة من التطبيقات، وإدارة المعلومات الجغرافية في قاعدة بيانات. وتساعد هذا البرنامج على التخطيط واتخاذ القرار فيما يتعلق بالزراعة وتخطيط المدن والتوسع في السكن، بالإضافة إلى قراءة البنية التحتية لأي مدينة. يمكننا هذا النظام من إدخال المعلومات الجغرافية (خرائط، صور جوية، مرئيات فضائية) والوصفية (أسماء، جداول)، معالجتها (تصحيح الأخطاء)، تخزينها، استرجاعها، تحليلها تحليل مكاني وإحصائي، وعرضها على شاشة الحاسوب أو على ورق في شكل خرائط، تقارير، ورسومات بيانية أو من خلال الموقع الإلكتروني.

¹ مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

الشكل رقم (04) الواجهة الرئيسية لبرنامج (ArcGIS)



المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية (Arc GIS)

- برنامج إدارة المعلومات المسحية "Gestion de l'Information Cadastre" (GIC) هو عبارة عن برنامج يستعمل في تدوين وحجز البيانات والمعلومات الخاصة بالمالك والعقارات في إطار عمليات مسح الأراضي من أجل استعمالها في مختلف العمليات العقارية، حيث تخزن هذه الأخيرة بقواعد البيانات من استغلال استغلالها من طرف مهندسي مسح الأراضي في أعداد وثائق المسح (بطاقة المالك T5، بطاقة جزء الملكية T4، البطاقة العقارية T10، بطاقة الوحدة الملكية المشتركة والشائعة T9 وبطاقة التحقيق العقاري في المناطق الريفية T7).

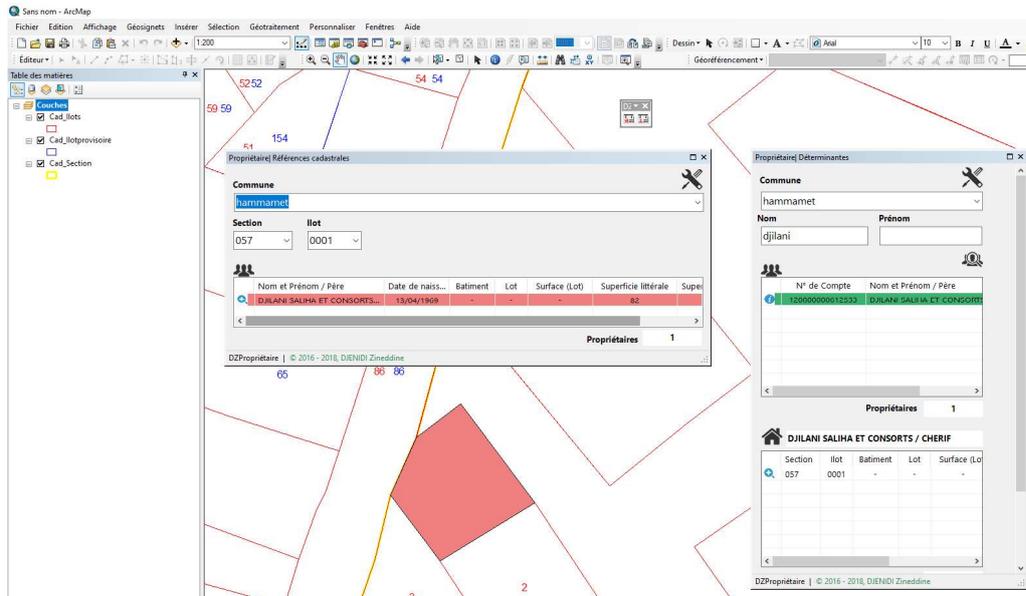
الشكل رقم (05) واجهة تطبيق إدارة المعلومات المسحية



المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية (GIC)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

- برنامج (DZ Propriétaire): يسمح البرنامج بمعاينة المعلومات المسحية المتمثلة في أرقام الأقسام ومجموعات الملكية والمساحة مع أسماء الملاك المتواجدة على مستوى كل بلدية.
- برنامج مستخرج مخطط مسح الأراضي (DZ Plan): يسمح هذا البرنامج باستخراج جميع مخططات مسح الأراضي سواء داخل المناطق الحضرية أو الريفية.
- الشكل رقم (06) واجهة تطبيق (DZ Plan)



المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية (DZ Plan)

- برنامج تسيير بريد المديرية "Gestion du courrier": وهو برنامج مطور على مستوى الإدارة المركزية يسمح بتوزيع ومتابعة ومعالجة مختلف المراسلات الواردة والصادرة حسب المكاتب، يُمكن الأعوان من استلام المهام والردود عليها باستعمال الشبكة الداخلية دون عناء التنقل بين المكاتب.

الشكل رقم (07) واجهة برنامج (Gestion du courrier)



المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية (Gestion du courrier)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

- برنامج عصرنة أنشطة المحافظات العقارية

“Modernisation des Activités de la Conservations Foncières” (MACF)

يعتبر هذا البرنامج القلب النابض على مستوى المحافظات العقارية، فعلى مدار عدة سنوات تمكن موظفي المحافظات العقارية من حجز جميع العقارات والممتلكات الممسوكة على مستوى قسم البطاقية وتسليم المعلومات بقواعد البيانات، كذلك القيام بمختلف العمليات العقارية المتمثلة في انشاء حسابات جديدة والتحيينات ... الخ، اثمرت هذه العملية بالتسليم الأوتوماتيكي والفوري لمختلف طلبات المعلومات لمختلف المتعاملين.

الشكل رقم (08) واجهة تطبيق عصرنة أنشطة المحافظات العقارية (MACF)



المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية (MACF)

- برنامج عصرنة أنشطة المحافظات العقارية (MACF JAVA):

هذه النسخة من البرنامج أكثر تطور وهي عبارة عن تكملة للبرنامج الرئيسي (MACF) ، حيث يعمل البرنامجان معا في آن واحد، يتم فيها استقبال وتبادل المعلومات بين قاعدتي البيانات لكليهما، سمح برنامج (MACF JAVA) برقمنة جميع الوثائق والمستندات من عقود وحجرات ورهون وعرائض ... الخ، وكذلك فهرستها، حيث مكنت العملية من تسهيل المهام على مستوى مختلف أقسام المحافظات العقارية، وكذلك تقديم خدمات آنية وعصرية تتسم بالدقة وقلة الأخطاء.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

1.2.2. منصة العقار:

في إطار تجسيد مخطط عمل الحكومة المتعلق بعصرنة ورقمنة مصالح إدارة الأملاك الوطنية وتطبيقا لتعليمات الإدارة المركزية التي تهدف الى تحسين الخدمة العمومية وتقديم خدمات عن بعد لفائدة الشركاء ومستعملي المرفق العام دخلت حيز الخدمة "منصة العقار" على مستوى مديريات مسح الأراضي والحفظ العقاري عبر جميع ولايات الوطن، حيث أصبح بإمكان كل سلطة إدارية (مديري املاك الدولة) والضباط العموميين كالموثقين المحضرين القضاة والخبراء العقاريين ممن تحصلوا على الرقم السري الخاص بالولوج الى المنصة، أصبح بإمكانهم السحب الفوري عن بعد لكل الوثائق المسحية الممكنة حاليا مثل مستخرج مسح الأراضي ملخص العقد (PR4bis)، كما تمكن هذه المنصة المواطنين من الاستفادة من بعض الخدمات الرقمية عن بعد.

وفي جانب تأطير العملية، استفاد الأعوان المعنيين بمتابعة أشغال المنصة الرقمية من أيام تكوينية في مجال تطوير الخدمات العمومية وتوسيع مجال استغلال المنصة الرقمية "العقار" وبدخول منصة العقار حيز الخدمة تكون المديرية العامة للأملاك الوطنية قد دخلت فعلا لعالم الرقمنة والعصرنة والتطور التكنولوجي، وحققت الانجاز الذي تولي له السلطات العليا في البلاد اهتماما كبيرا من أجل رقمنة وعصرنة قطاع المالية بشكل خاص والقطاعات الأخرى بشكل عام.

عنوان الموقع الإلكتروني لمنصة العقار:

نافذة خاصة بالشركاء الاجتماعيين (المهنيين)

https://www.dgdn.gov.dz/wathikacad/acces_prof.php

نافذة خاصة بالجمهور (عامة الناس)

<https://www.dgdn.gov.dz/wathikacad/WathikaCad.php>

الشكل رقم (10) مستخرج من منصة العقار الرقمية

The screenshot shows the website header with the text "المديرية العامة للأملاك الوطنية - DGDN - Direction Générale du Domaine National" and the logo of the Ministry of Land Management and Urban Planning. Below the header is a search form titled "طلب مستخرج مخطط مسح الأراضي". The form includes two dropdown menus for "ولاية" (Region) and "بلدية" (Municipality), a text input field for "الرجاء إدخال الرمز" (Please enter the code), and a "التالي" (Next) button.

المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية "منصة العقار"

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

2.2.2. البوابة الجغرافية فضاء الجزائر:

تحت شعار "واقع وآفاق" تعد البوابة الجغرافية فضاء الجزائر والتي اشرف على إطلاقها الرسمي السيد وزير المالية يوم 14 مارس 2024 بحضور العديد من السادة الوزراء والمدراء العامون يتقدمهم المدير العام للأموال الوطنية منصة مبتكرة متوفرة في نسختين: عامة ومهنية، يتم حاليًا الوصول إلى الإصدار العام، بينما يتم نشر الإصدار الاحترافي لاحقًا.

- **النسخة العامة:** تقدم النسخة العامة من البوابة الجغرافية لفضاء الجزائر مجموعة واسعة من الخدمات المسحية والعقارية التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت، من مميزات الرئيسية:

- التسليم الإلكتروني للوثائق المسحية مثل:

م م 11 : مستخرج مصفوفة المسح CC 11 : Extrait de la matrice cadastrale

م م 12 : مستخرج حالة القسم CC 12 : Extrait de l'état de section

م م 14 : كشف معلومات نظام المسح CC 14 : Relevé des renseignements d'ordre cadastral

م م 15 : مستخرج مخطط مسح الأراضي CC 15 : Extrait du plan cadastral

م م : محافظة مسح الأراضي CC : Conservation Cadastral

بالإضافة إلى مستخرج المخططات المسحية.

يمكن للمستخدمين الوصول إلى الخريطة حسب الولاية، مع إمكانية إجراء استفسارات محددة وحساب مساحة السطح على خلفية القمر الصناعي، تشمل الخدمات المقدمة إصدار الوثائق العقارية عن بعد، حيث تمكن مستخدم البوابة استخراج الوثائق العقارية المختلفة: الشهادة السلبية ونسخ العقود والبطاقات العقارية.

- **النسخة المهنية (الاحترافية):** تعتبر النسخة الاحترافية من البوابة الجغرافية لفضاء الجزائر أداة لتسهيل صنع القرار، وذلك من خلال السماح بتراكب طبقات مختلفة من مختلف القطاعات الوزارية، حيث يقدم هذا الإصدار رؤية واضحة وشفافة للمشاريع الحالية من أجل الإدارة والتحكم الأمثل للموارد، مما يسمح للدولة بتوفير كبير من المال والوقت في تنفيذ المشاريع ودراسة الظواهر بالإضافة الى التخطيط طويل المدى.

عنوان الموقع الإلكتروني البوابة الجغرافية فضاء الجزائر:

<https://fadaeldjazair.mf.gov.dz/>

الشكل رقم (11) واجهة البوابة الجغرافية فضاء الجزائر



المصدر: مستخرج من تطبيقات المديرية "البوابة الجغرافية فضاء الجزائر"

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تعتبر منهجية الدراسة مجالاً رئيسياً في البحث العلمي، حيث سنسلط الضوء على الجانب التطبيقي من خلال التطرق إلى منهجية الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة "مجموعة العناصر أو الأفراد الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة، أو مجموعة المشاهدات أو القياسات التي تم جمعها عن تلك العناصر"،¹ أي أنه كل المفردات التي ستجرى عليها الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري المقدر عددهم بـ 54 فرد، تم استبعاد فئة العمال المهنيين، الحراس والسائقين وعدد 09 أفراد، فأصبح العدد الحقيقي لمجتمع الدراسة يتكون من 45 فرد.

2. عينة الدراسة:

تعتبر الدراسة تعبير عن مجموعة جزئية من المجتمع،² أي أن يختار الباحث بعضاً من مفردات المجتمع فقط لإجراء دراسته من أجل الحصول على استنتاجات تتعلق بمجتمع الدراسة ككل.

¹ محمد صبحي أبو صالح، مبادئ الإحصاء، دار اليازوري، عمان، 2007، ص 18.
² نفس المرجع، ص 18.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

تم توزيع الاستبيان عشوائياً على 34 فرد يمثلون إدارات وموظفو المديرية، تم استرجاع 32 استبيان منها 02 غير صالحة لعدم استكمال ملؤها، واعتماد الثلاثون استبيان المتبقية.

جدول رقم (05) الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والمقبولة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	34
عدد الاستبيانات المسترجعة	32
عدد الاستبيانات الملغاة	02
عدد الاستبيانات القابلة للدراسة	30

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم (06) النسب المئوية للاستثمارات الموزعة والمسترجعة والمقبولة للدراسة

النسبة المئوية %	العدد	البيان
100%	34	عدد الاستبيانات الموزعة
94.11%	32	عدد الاستبيانات المسترجعة
5.88%	02	عدد الاستبيانات الملغاة
88.23%	30	عدد الاستبيانات القابلة للدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على استمارات الاستبيان

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالوسائل اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في الإطلاع على مختلف الوثائق التي تم استلامها من مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات حول المديرية ومختلف الخدمات التي تقدمها للمواطنين والشركاء الاجتماعيين (مصالح أملاك الدولة، موثقين، خبراء، ... الخ).

1. الوثائق والسجلات:

قصد إتمام البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وذلك من خلال التعريف بها والمهام التي تؤديها، بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي للمديرية وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات¹.

¹ - مصطفى صلاح فوال، *مناهج البحث العلمي الاجتماعية*، دار غريب للنشر، القاهرة، 1998، ص: 305.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

2. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات المساهمة في جمع البيانات، نظرا لتمييزها بالسهولة النسبية وتطبيقها مباشرة، حيث تساعد في وصف الأحداث والحقائق، حيث لاحظنا كيفية استقبال المواطنين وتزويدهم بالخدمات الرقمية التي يرغبون في الحصول عليها، وكذلك كافة التحركات والتفاعلات خلال العملية.

3. المقابلة

يتم اللجوء إلى طريقة المقابلة في حالة الحاجة لذلك، كغموض المعلومات والبيانات المقدمة من طرف أعوان المديرية أو عدم كفايتها فيما يخص موضوع الدراسة، إذ تمثل المقابلة تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث تتم استشارة المبحوث حول آراءه ومعتقداته تجاه مشكلة أو استفسار معين، وقد تم القيام بمجموعة من المقابلات مع إطارات المديرية وطرح بعض الأسئلة عليهم.

4. استمارة الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته¹، كما تعتبر المصدر الأول والأساسي الذي تم استخدامه في هذا البحث.

وقد تم إعداد الاستمارة بناء على المراحل التالية:

- مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع وتحرير العبارات منها؛
- إعداد استمارة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- عرض الاستمارة الأولى على مجموعة من الأساتذة المحكمين؛
- ضبط النموذج النهائي من الاستمارة بناء على ملاحظات المحكمين رفقة الأستاذ المشرف؛

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثمة تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي:

¹ مصطفى صالح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب، مصر، 1998، ص: 3.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

الجدول رقم (07): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

{5 - 4.20}	{4.19 - 3.4}	{3.39 - 2.60}	{2.59 - 1.8}	{ 1.79-1}	المتوسط المرجح
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	اتجاه الإجابة
مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا	المستوى

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام SPSS ، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص24.

حيث اشتمل الاستبيان على جزئين أساسيين، و فيما يلي وصف لهما:

- الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة)
- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 30 سؤال تم تقسيمه على محورين أساسيين يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (09) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

الجدول رقم (08) : توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

عدد الأسئلة (الفقرات)	محاور الدراسة
--	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5	الأجهزة والبرامج
5	الاتصال والشبكات الداخلية
5	قواعد البيانات ونظم المعلومات
15	المحور الثاني: رقمنة وتحسين الخدمة العمومية
30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الاستبيان.

1.4. الهدف من الاستبيان: يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

2.4. صدق أداة الدراسة (الاستبيان): يقصد بذلك قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وصفت لقياسها، وشمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على محكمين

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

من أساتذة مختصين بقسم علوم التسيير - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة، وفي ضوء الملاحظات تم تعديل الاستمارة وذلك رفقة الأستاذ المشرف للحصول على النسخة النهائية للاستبيان¹.

3.4. ثبات أداة الدراسة: تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 34 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقاً لمعامل الثبات ألفا كرونباخ² (Alpha s'Cronbach) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) : قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

معامل الثبات الأكرومباخ (%)	رقم الفقرة	اسم المتغير	
0,835	من الفقرة 01 الى 05	الأجهزة والبرامج	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0,838	من الفقرة 06 الى 10	الاتصال والشبكات الداخلية	
0,839	من الفقرة 11 الى 15	قواعد البيانات ونظم المعلومات	
0,836	من الفقرة 01 الى 15	رقمنة وتحسين الخدمة العمومية	المحور الثاني:
0,837	-	معامل الثبات الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول رقم (09) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة وبشكل جيد حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 83.70 % وهي نسبة ثبات عالية جداً ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة ومنه يمكن اعتماد هذه الاستمارة، وبالتالي ولإتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة من وثائق وسجلات واستبانة مصممة لهذه الدراسة.

¹الملحق رقم (08)

²- ألفا كرونباخ: "هو اختبار لفحص مدى انسجام أسئلة المحور فيما بينها وكذا مدى انسجام محاور الدراسة مجتمعة وعليه فهو يحدد مدى اعتمادية استمارة الاستبيان للدراسة وقدرتها على إعطاء بيانات وقياسات مستقرة نوعاً ما وغير متباينة، فكلما كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ " أعلى تكون أداة القياس (استمارة) أفضل وتتراوح قيمة المعامل بين 0 و 1 ويعتبر الحد الأدنى المقبول لهذا المعامل هو 60% أنظر محمود مهدي العتيبي تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار حامد، الأردن، 2005، ص: 49.

المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي

1. طريقة جمع المعلومات

بالنسبة لطريقة جمع المعلومات في هذه الدراسة كانت عن طريق الاعتماد على الإستمارة، حيث تم استخدام أسلوب التوزيع والجمع المباشر، إذ أن الموظفون استلموا الاستمارة في الصباح وتم جمعها في نهاية الدوام، حيث تم توزيع 34 استمارة وتم الاعتماد على 30 منها فقط في عملية التحليل.

2. أدوات التحليل الإحصائي

لتحقيق أهداف الدراسة والتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات الموزعة وترميزها بالحاسوب الألي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية "Spss" في نسخته السادس والعشرين، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الموالية.

1.2. التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرارات المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}}$$

2.2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية :

حيث:

a : يمثل ألفا كرونباخ

n : يمثل عدد الأسئلة.

Vt : يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

vi : يمثل التباين لأسئلة المحاور

$$a = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

3.2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (xi - \bar{x})^2}}{N}$$

4.2. معامل ارتباط بيرسون: يستخدم معامل الارتباط "بيرسون" لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$r_{xy} = \frac{\sum (xi - \bar{x})(y1 - \bar{y})}{(n-1) s_x s_y}$$

حيث:

n: عدد المشاهدات.

xi: قيم المتغير الأول.

yi: قيم المتغير الثاني.

sx: الانحراف المعياري للمتغير الأول.

sy: الانحراف المعياري للمتغير الثاني.

5.2. اختبار التوزيع الطبيعي: (Sample Kolmogrov-Smirnov)

أستخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

6.2. الانحدار الخطي البسيط: (Simple Regression Analysis)

يتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل غير معروف اعتماداً على بيانات جمعت عن الماضي المعروف، فهو يحلل أحد المتغيرات المتغيرة التابع متأثراً بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل¹، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية.

¹ - خالد محمد السواعي، مدخل الى تحليل البيانات باستخدام SPSS، ط1، عالم الكتب الحديث، 2011، ص: 195 .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

المبحث الثالث: تحليل البيانات وتفسير النتائج ومناقشتها

للوصول إلى نتائج الدراسة تم توزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وتحليل بياناتها الوصفية والنوعية التي تتضمنه المحاور الثالث الاستبيان، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية يتم الاعتماد عليها فيما بعد، وسيتم تحليل استمارة البحث من خلال:

- المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة؛
- المطلب الثاني: تحليل فقرات محاور الدراسة؛
- المطلب الثالث: تحليل فقرات محور رقمنة وتحسين الخدمة العمومية.

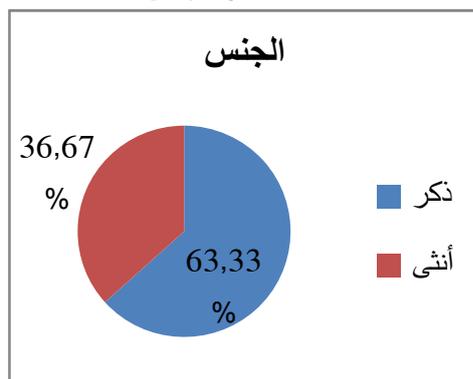
المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

تم توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية و الوظيفة لعينة الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك .

1. متغير الجنس

الجدول والشكل الموائيات يمثلان توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

البيان	التكرارات	النسب %
ذكر	19	63.33%
أنثى	11	36.66%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

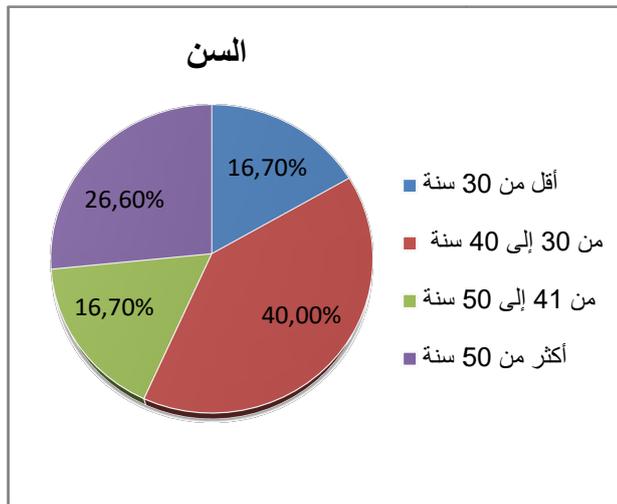
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، إذ بلغت نسبة الذكور 63.33%، أما نسبة الإناث فقد بلغت 36.67%، ويعود الفرق الواضح بين النسبيتين المذكورتين لكون عدد الموظفين من جنس الذكور يفوق عدد الموظفات من جنس الإناث، وعليه يمكن القول أن معظم الموظفين بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة من جنس الذكور.

2. متغير السن

الجدول والشكل المواليات يمثلان توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن:

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة

حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على

نتائج التحليل الإحصائي spss

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة

حسب متغير السن

البيان	التكرارات	النسبة %
أقل من 30 سنة	5	16,7%
30 إلى 40 سنة	12	40,0%
41 إلى 50 سنة	5	16,7%
أكثر من 50 سنة	8	26,6%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء

على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول والشكل المبيان أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فئة السن بنسب متفاوتة، حيث نجد أن نسبة أفراد العينة التي أعمارهم أقل من 30 سنة قدرت بـ 16.7% ونسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة قدرت بنسبة 40% ونسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة قدرت بـ 16.7%، وقدرت فئة العمر لأكثر من 50 سنة بـ 26.6%.

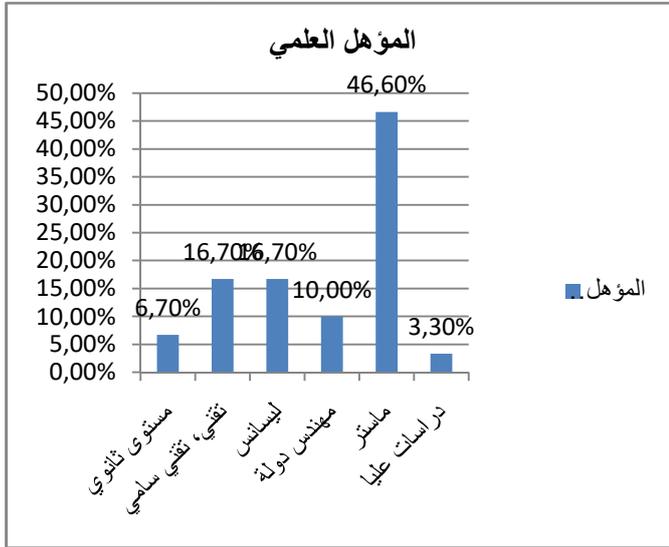
الملاحظ أن فئة الموظفون الذين أعمارهم بين 30 و 40 سنة تمثل الشريحة الأكبر بالنسبة لموظفي المديرية، ويعبر معدل العمر بالنسبة لهذه الفئة عن فئة الشباب، مما يدل على إمكانية الاعتماد عليهم في تأدية مهامهم بأريحية. كما نلاحظ تعادل بين نسبة لفتي أقل من 30 سنة و من 41 إلى 50 سنة، هاتان الفئتان يمثلون فئتي الشباب والكهول على التوالي، حيث أنه يمكن الاعتماد عليهم أيضاً، مع الإشارة إلى أن الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة تعتبر فئة مستقرة من الموظفين في المديرية، أما الموظفون الذين أعمارهم أكثر من 50 فهي تمثل تقريبا ربع الموظفين، مما يدل على أن موظفي المديرية من جميع مستويات العمر.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

3. متغير المؤهل العلمي

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسب	التكرارات	البيان
%06.70	02	مستوى ثانوي
%16.70	05	تقني، تقني سامي
%16.70	05	ليسانس
%10.00	03	مهندس دولة
%46.60	14	ماستر
%03.30	01	دراسات عليا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

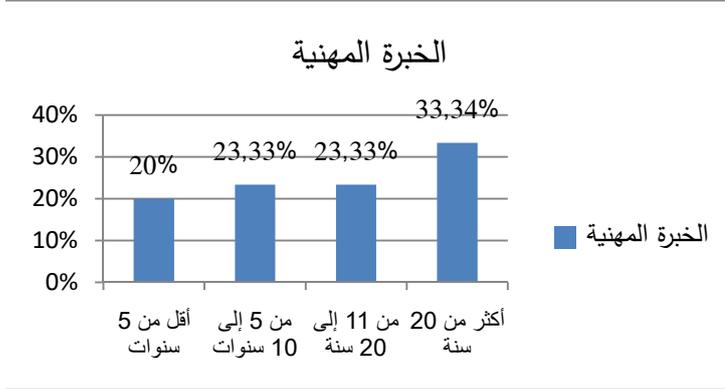
نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكثر تكرار لمتغير المؤهل العلمي خاصة بالماستر، حيث بلغت نسبتها 46.60%، وتليها فئتي تقني، تقني سامي وليسانس وقد بلغتا 16.70%، لتحل المرتبة الثالثة فئة مهندس دولة بنسبة 10%، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة فئة مستوى ثانوي بنسبة قدرت بـ 6.70%، أما فئة الدراسات العليا فتمثل 03.30% فقط. نستنتج من خلال تحليلنا لهذه النسب أن جل موظفي مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري تلقوا تعليما عاليا وخريجي جامعات، وهي ميزة ايجابية يمتاز بها المورد البشري بها المرفق العام، وما يمكن استخلاصه هنا أن المديرية تعتمد على الكفاءات الجامعية في تسيير مختلف شؤونها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

4. متغير الخبرة المهنية

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

الشكل رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

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

البيان	التكرارات	النسب
أقل من 05 سنوات	6	20.00%
من 5 إلى 10 سنوات	7	23.33%
من 11 إلى 20 سنة	7	23.33%
أكثر من 20 سنة	10	33.34%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

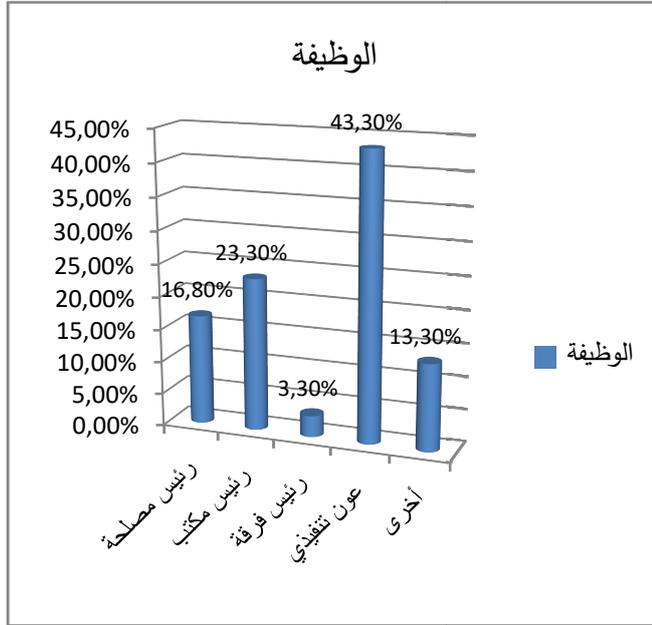
من خلال الجدول أعلاه نجد أن عند التدقيق في سنوات الأقدمية نلاحظ أن الفئة التي تمتلك أكبر نسبة هي تلك التي لديها أكثر من 20 سنة في الوظيفة، حيث بلغت نسبة هذه الفئة 33.34%، يشير ذلك إلى وجود مجموعة من الموظفين ذوي الخبرة العالية والاستقرار في الوظيفة، كما يلاحظ أن هناك تواجد متساوي للأفراد ذوي الأقدمية المتوسطة في الوظيفة، فنتي من 5 إلى 10 سنوات، ومن 11 إلى 20 سنة حيث بلغت النسبة المئوية 23.33% لكل فئة، هذا يشير إلى أن هناك توازنا بين الأفراد ذوي الخبرة في هاتين الفئتين. وأخيرا الفئة أقل من 05 سنوات خبرة مهنية قدرت نسبتها 20% وهي نسبة مقبولة وتدل على التوظيف بالمديرية مستمر.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

5. متغير الوظيفة

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

الشكل رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على

نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

النسبة	التكرارات	البيان
16.80	5	رئيس مصلحة
23.30	7	رئيس مكتب
03.30	1	رئيس فرقة
43.30	13	عون تنفيذي
13.30	4	أخرى
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء

على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فئتي رئيس مصلحة ورئيس مكتب يحتلان نسبتي 16.80% و 23.30% على التوالي، وعند جمع هاتان النسبتان ونجدها تعادل 40.10% من العدد الكلي للموظفين محل عينة الدراسة، نستطيع القول أن هذه النسبة تعبر عن الموظفين الذين لهم مناصب نوعية بالمديرية، وتعتمد عليهم المديرية في تسيير مختلف المصالح الخمسة (05) وكذا تسيير شؤون المكاتب الموزعة عن المديرية، أما نسبة 43.30% فتمثل فئة الأعوان التنفيذيون الذين يقومون بمختلف الأنشطة اليومية والمستندة إليهم في إطار تأدية المهام المنوطة بهم، أما نسبة 3.30% فهي للمنصب النوعي رئيس فرقة وهو المنصب الفريد من نوعه على مستوى المديرية، حيث أنه يعمل تحت سلطته مجموعة من الموظفين يعملون في الميدان (خارج المديرية من خلال القيام بعمليات المسح العام للأراضي ومختلف التحقيقات العقارية).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

المطلب الثاني: تحليل فقرات محاور الدراسة

1. تحليل فقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاده الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (spss).

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات / المتوسط الحسابي
	الأجهزة والبرامج				
01	توفر المديرية الحواسيب وأجهزة الإعلام الآلي بالموصفات اللازمة والعدد الكافي لأداء المهام	4,23	0,568	مرتفع جدا	12
02	التطبيقات والبرامج تتماشى مع طبيعة أعمال مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري	4,17	0,461	مرتفع	13
03	تنظم المديرية دورات تكوينية لفائدة الموظفين المكلفين باستعمال البرامج والتطبيقات الجديدة	3,60	0,932	مرتفع	18
04	يوجد بالمديرية تقنيين لصيانة تجهيزات الإعلام الآلي والسهر على استغلالها الأمثل	3,90	0,922	مرتفع	17
05	البرامج المستخدمة غير معقدة وسهلة التعلم والتطبيق	4,33	0,660	مرتفع جدا	9
	الاتصال والشبكات الداخلية				
06	يتم استعمال الانترنت في مختلف الأنشطة بشكل مستمر	4,36	0,614	مرتفع جدا	6
07	تسهل الشبكات الداخلية من استعمال والتبادل السريع للبيانات والمعلومات بين الأقسام	4,46	0,571	مرتفع جدا	3
08	تستعمل المديرية مختلف منصات التواصل لتأدية مهامها (FileZilla, email ...)	4,10	0,758	مرتفع	14
09	يستفيد المهندسون من تطبيقات الحوسبة السحابية Google (earth, ArcGIS ...)	4,63	0,490	مرتفع جدا	1
10	الشبكة الداخلية للهاتف تقلل من الازدحام وعناء التنقل بين المكاتب	4,43	0,568	مرتفع جدا	4
	قواعد البيانات ونظم المعلومات				
		4,34	0,393	مرتفع جدا	8

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

7	مرتفع جدا	0,490	4,36	تمتلك المديرية قاعدة بيانات خاصة بها	11
2	مرتفع جدا	0,556	4,63	تساعد قواعد البيانات على تخزين جميع المعلومات واسترجاعها عند الحاجة إليها بسهولة	12
11	مرتفع جدا	0,639	4,26	نظام أمن المعلومات يقلل من مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
10	مرتفع جدا	0,546	4,33	مشاركة البيانات توفر الوقت والجهد أثناء تأدية المهام	14
15	مرتفع	0,661	4,10	تساهم قواعد البيانات في التحليل وتقييم الأداء الدوري واتخاذ القرار بسهولة وفعالية	15
--	مرتفع جدا	0,596	4,26	إجمالي درجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن مستوى درجة رضا المبحوثين بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عن أن هناك تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستخدمة في المديرية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي 4,26 وانحراف معياري 0,596 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [4.20-5] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور كانت تتجه نحو (موافق بشدة)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (15) عبارة قسمت على ثلاثة أبعاد حيث حقق متوسط حسابي للبعد الأول وهو بعد الأجهزة والبرامج 4.05 بانحراف معياري 0.511 والبعد الثاني الاتصال والشبكية حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 4.40 بانحراف معياري 0.385، والبعد الثالث قواعد البيانات ونظم المعلومات حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 4.34 بانحراف معياري 0.393، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة جدا من قبل المبحوثين على معظم فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن هناك استخدام واستغلال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمديرية، وهذا يرجع إلى أن المديرية تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مختلف أنشطتها.

- العبارة رقم 01 : بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.23 وانحراف معياري قيمته 0.568 واحتلت العبارة المرتبة 12 بنتيجة موافق بشدة ونسبة مرتفعة جدا، مما يدل على أن المديرية توفر الحواسيب وأجهزة الإعلام الآلي بالمواصفات اللازمة والعدد الكافي لأداء المهام.
- العبارة رقم 02: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.17 وانحراف معياري قيمته 0.461 واحتلت العبارة المرتبة 13 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن التطبيقات والبرامج تتماشى مع طبيعة أعمال مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

- العبارة رقم 03: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 وانحراف معياري قيمته 0.932 واحتلت العبارة المرتبة 18 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المديرية تنظم دورات تكوينية لفائدة الموظفين المكلفين باستعمال البرامج والتطبيقات الجديدة.
- العبارة رقم 04: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.90 وانحراف معياري قيمته 0.922 واحتلت العبارة المرتبة 17 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع ، مما يدل على أنه يوجد بالمديرية تقنيين لصيانة تجهيزات الإعلام الآلي والسهر على استغلالها الأمثل.
- العبارة رقم 05: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.33 وانحراف معياري قيمته 0.660 واحتلت العبارة المرتبة 09 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن البرامج المستخدمة بالمديرية غير معقدة وسهلة التعلم والتطبيق.
- العبارة رقم 06: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.36 وانحراف معياري قيمته 0.614 واحتلت العبارة المرتبة 6 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أنه يتم استعمال الانترنت في مختلف الأنشطة بشكل مستمر على مستوى المديرية.
- العبارة رقم 07: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.46 وانحراف معياري قيمته 0.571 واحتلت العبارة المرتبة 3 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على الشبكات الداخلية تسهل من الاستعمال والتبادل السريع للبيانات والمعلومات بين الأقسام.
- العبارة رقم 08: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.10 وانحراف معياري قيمته 0.758 واحتلت العبارة المرتبة 14 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المديرية تستعمل المديرية مختلف منصات التواصل لتأدية مهامها مثل (FileZilla, email ...).
- العبارة رقم 09: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.63 وانحراف معياري قيمته 0.490 واحتلت العبارة المرتبة 1 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن المهندسون يستفيدون من تطبيقات الحوسبة السحابية (Google earth, ArcGIS ...).
- العبارة رقم 10: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.43 وانحراف معياري قيمته 0.568 واحتلت العبارة المرتبة 4 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن الشبكة الداخلية للهاتف تقلل من الازدحام وعناء التنقل بين المكاتب.
- العبارة رقم 11: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.36 وانحراف معياري قيمته 0.490 واحتلت العبارة المرتبة 7 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على امتلاك المديرية لقاعدة بيانات خاصة بها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

- العبارة رقم 12: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.63 وانحراف معياري قيمته 0.556 واحتلت العبارة المرتبة 2 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على قواعد البيانات تساعد على تخزين جميع المعلومات واسترجاعها عند الحاجة إليها بسهولة.
- العبارة رقم 13: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.26 وانحراف معياري قيمته 0.639 واحتلت العبارة المرتبة 11 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن نظام أمن المعلومات يقلل من مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- العبارة رقم 14: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.33 وانحراف معياري قيمته 0.546 واحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن مشاركة البيانات يوفر الوقت والجهد أثناء تأدية المهام.
- العبارة رقم 15: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.10 وانحراف معياري قيمته 0.661 واحتلت العبارة المرتبة 15 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن قواعد البيانات تساهم في التحليل وتقييم الأداء الدوري واتخاذ القرار بسهولة وفعالية.

2. تحليل فقرات محور رقمنة وتحسين الخدمة العمومية.

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير رقمنة وتحسين الخدمة العمومية الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (spss).

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات /المتوسط الحسابي
01	تخفف عملية التحول الرقمي العبء على أصحاب المصالح	4,33	0,606	مرتفع جدا	4
02	توفر وسائل الدفع الالكتروني لمختلف المتعاملين	3,96	0,556	مرتفع	9
03	وسائل الدفع الالكتروني سمحت بتحقيق خطوة متطورة في مجال تحسين الخدمة العمومية	4,30	0,749	مرتفع جدا	6
04	توفر المديرية منصات رقمية خاصة بالتسليم الالكتروني للوثائق عن بعد لأصحاب المصالح (مواطنين، موقنين، أملاك الدولة، خبراء عقاريين)	4,33	0,711	مرتفع جدا	5
05	الاستلام الالكتروني لطلبات الخدمات باستعمال تكنولوجيا	4,16	0,461	مرتفع	7

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

				المعلومات والاتصال (TIC)	
2	مرتفع جدا	0,727	4,43	تسليم الوثائق عن بعد مكن من تحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية	06
1	مرتفع جدا	0,430	4,76	الرقمنة والفهرسة الالكترونية لمختلف السجلات والوثائق تقلل من التكاليف، الجهد والوقت	07
12	مرتفع	0,758	3,90	تقدم الخدمات لأصحاب المصالح في مواعيدها	08
10	مرتفع	0,718	3,96	تستخرج بعض الوثائق فور طلبها	09
8	مرتفع	0,850	4,03	رقمنة المديرية مكنت من تطبيق بعض مبادئ الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الاستجابة، الشمولية ..)	10
11	مرتفع	0,614	3,96	توفير الوسائل التقنية العنصر البشري ساعد على تحسين الخدمة المقدمة	11
13	مرتفع	0,746	3,83	الموظفون لديهم الخبرة الكافية لتقديم خدمات مميزة	12
15	مرتفع	0,776	3,46	يتلقى أصحاب المصالح خدمات تتسم بالمصداقية وخالية من الأخطاء	13
14	مرتفع	0,698	3,83	تقدم المديرية خدماتها لأصحاب المصالح دون انقطاع	14
3	مرتفع جدا	0,568	4,43	يتلقى أصحاب المصالح التوضيحات والشروحات الكافية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في حال وقوع إشكاليات أو غموض	15
--	مرتفع	0,66	4.11	اجمالي درجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن مستوى درجة رضاء المبحوثين بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة على استغلال الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية عالية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي الإجمالي 4.11 وانحراف معياري 0.66 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.4-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (15) عبارة تميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن تحسين الخدمة العمومية بالاعتماد على رقمنة وعصرنة نشاطات المديرية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

- العبارة رقم 01 : بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.33 وانحراف معياري قيمته 0.606 واحتلت العبارة المرتبة 4 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن عملية التحول الرقمي تخفف العبء على أصحاب المصالح.
- العبارة رقم 02: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.556 واحتلت العبارة المرتبة 9 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المصلحة توفر وسائل الدفع الالكتروني للمواطنين ومختلف المتعاملين.
- العبارة رقم 03: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.30 وانحراف معياري قيمته 0.749 واحتلت العبارة المرتبة 5 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن وسائل الدفع الالكتروني سمحت بتحقيق خطوة متطورة في مجال تحسين الخدمة العمومية.
- العبارة رقم 04: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.33 وانحراف معياري قيمته 0.711 واحتلت العبارة المرتبة 5 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن المديرية توفر منصات رقمية خاصة بالتسليم الالكتروني للوثائق عن بعد لأصحاب المصالح (مواطنين، موثقين، أملاك الدولة، خبراء عقاريين).
- العبارة رقم 05: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.16 وانحراف معياري قيمته 0.461 واحتلت العبارة المرتبة 7 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على الاستلام الالكتروني لطلبات الخدمات باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC).
- العبارة رقم 06: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.43 وانحراف معياري قيمته 0.727 واحتلت العبارة المرتبة 2 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن تسليم الوثائق عن بعد مكن من تحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية.
- العبارة رقم 07: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.76 وانحراف معياري قيمته 0.430 واحتلت العبارة المرتبة 1 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على أن الرقمنة والفهرسة الالكترونية لمختلف السجلات والوثائق مكنتا من التقليل من التكاليف، الجهد والوقت.
- العبارة رقم 08: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.90 وانحراف معياري قيمته 0.758 واحتلت العبارة المرتبة 12 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على تقدم الخدمات لأصحاب المصالح في مواعيدها.
- العبارة رقم 09: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.718 واحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على استخراج بعض الوثائق فور طلبها.
- العبارة رقم 10: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.03 وانحراف معياري قيمته 0.850 واحتلت العبارة المرتبة 8 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن رقمنة المديرية مكنت من تطبيق بعض مبادئ الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الاستجابة، الشمولية..).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

- العبارة رقم 11: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.614 واحتلت العبارة المرتبة 11 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن توفير الوسائل التقنية العنصر البشري ساعد على تحسين الخدمة المقدمة.
- العبارة رقم 12: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.83 وانحراف معياري قيمته 0.746 واحتلت العبارة المرتبة 13 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الموظفون لديهم الخبرة الكافية لتقديم خدمات مميزة.
- العبارة رقم 13: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.46 وانحراف معياري قيمته 0.776 واحتلت العبارة المرتبة 15 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على تلقى أصحاب المصالح خدمات تتسم بالمصداقية وخالية من الأخطاء.
- العبارة رقم 14: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.83 وانحراف معياري قيمته 0.698 واحتلت العبارة المرتبة 14 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المديرية تقدم خدماتها لأصحاب المصالح دون انقطاع.
- العبارة رقم 15: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.43 وانحراف معياري قيمته 0.568 واحتلت العبارة المرتبة 3 بنتيجة موافق بشدة واتجاه مرتفع جدا، مما يدل على تلقى أصحاب المصالح التوضيحات والشروحات الكافية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في حال وقوع إشكاليات أو غموض.

المطلب الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها من توزيع الاستمارة الخاصة، للتعرف على مدى تبني مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية، والتي تسمح بالإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات، وسيتم ذلك من خلال ما يلي :

1. اختبار نتائج الفرضية الرئيسية

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، حيث لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y = aX + b$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود أثر بين المتغير المستقل تكنولوجيا

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

المعلومات والاتصال والمتغير التابع الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية من خلال الجدول التالي¹:

الجدول رقم (17) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	رقمنة وتحسين الخدمة العمومية	0,676	0,273	0,546 ^a	0,298	3,452	11,914	0,002 ^b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.273) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.546) ايجابي، وهو ارتباط مرتفع وهذه المعاملات- معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.003$) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية تتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمديرية، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.298) مما يعني أن نسبة

¹الملحق رقم(07)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

(29.8%) من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية: :
يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$.

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورقمنة وتحسين الخدمة العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.546x+0.003$ ، حيث أن:
X : تكنولوجيا المعلومات والاتصال
Y: الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وهنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، مع عدم وجود فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

2. اختبار نتائج الفرضيات الجزئية

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاده الثلاثة (الأجهزة والبرامج، الاتصال والشبكات الداخلية، قواعد البيانات ونظم المعلومات) في الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، حيث لاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y= ax+b$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود أثر بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاده على المتغير التابع، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجداول التالية¹:

¹الملحق رقم(07)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

1.2. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

الجدول رقم (18) : نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة والبرامج	0,505	0,327	0,592 ^a	0,350	3,887	15,110	0,001 ^b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للأجهزة والبرامج على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للأجهزة والبرامج على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعده "الأجهزة والبرامج" على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.327) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.400) ايجابي، وهو ارتباط مرتفع وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.004$) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية تتأثر ببعده "الأجهزة والبرامج"، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.350) مما يعني أن نسبة (35%) من التغيرات في تأثير الأجهزة والبرامج على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية :

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأجهزة والبرامج بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن كتابة المعادلة بين الأجهزة والبرامج ورقمنة وتحسين الخدمة العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.592x+0.004$ ، حيث أن:

X : الأجهزة والبرامج

Y : الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعده "الأجهزة والبرامج" على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

2.2. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

الجدول رقم (19) : نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الإعتمادية	0,438	0,120	0,388 ^a	0,151	2,228	4,964	0,034 ^b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للاتصال والشبكات الداخلية على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للاتصال والشبكات الداخلية على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعده "الأجهزة والشبكات الداخلية" على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.120) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.400) ايجابي، وهو ارتباط مرتفع وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.004$) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية تتأثر ببعده "الأجهزة والبرامج"، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.151) مما يعني أن نسبة (15.10%) من التغيرات في تأثير الأجهزة والبرامج على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للاتصال والشبكات الداخلية على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن كتابة المعادلة بين الاتصال والشبكات الداخلية ورقمنة وتحسين الخدمة العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.388x+0.004$ ، حيث أن:

X: الاتصال والشبكات الداخلية

Y: الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعده "الاتصال والشبكات الداخلية" على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

3.2. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الإستجابة	0,352	0,069	0,318 ^a	0,101	1,774	3,146	0,087 ^b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات ونظم المعلومات على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات ونظم المعلومات على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعده "قواعد البيانات ونظم المعلومات" على الرقمنة وتحسين الخدمة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة

العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.069) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.400) ايجابي، وهو ارتباط مرتفع وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.004$) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية تتأثر ببعء " قواعد البيانات ونظم المعلومات "، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.101) مما يعني أن نسبة (10.10%) من التغيرات في تأثير قواعد البيانات ونظم المعلومات على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات ونظم المعلومات على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن كتابة المعادلة بين قواعد البيانات ونظم المعلومات ورقمنة وتحسين الخدمة العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.318x+0.004$ ، حيث أن:

X: قواعد البيانات ونظم المعلومات

Y: الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعده "قواعد البيانات ونظم المعلومات" على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع اعتماد مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة على نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودور هذا النمط في التأثير على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، وذلك بالاعتماد على نموذج افتراضي لتوضيح متغيرات الدراسة، وبناء على هذا النموذج تم تصميم استمارة الدراسة والتي تتكون من ثلاث محاور أساسية، يمثل المحور الأول جزء للبيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة، والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال قُسم إلى ثلاثة أبعاد تمثلت في (الأجهزة والبرامج، الاتصال والشبكات الداخلية، قواعد البيانات ونظم المعلومات) تم توجيهه إلى عينة مكونة من 30 موظف نفس العينة عبر 15 سؤال، أما المحور الثالث والذي يمثل المتغير التابع وهو رقمنة وتحسين الخدمة العمومية تم توجيهه إلى نفس العينة عبر 15 سؤال، ليتم بعد ذلك إخضاع البيانات الواردة في الاستمارة للتحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الاجتماعي "Spss" في نسخته السادس والعشرين (V26)، مع قياس صدق وثبات أداة الدراسة، حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية الاستدلالية لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، الذي يؤكد أو ينفي صحة فرضيات الدراسة حيث أكدت نتائج اختبار الفرضيات على أن:

- توجد علاقة وأثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- توجد علاقة وأثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استخدام الأجهزة والبرامج على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.
- توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استخدام الشبكات الداخلية والاتصال على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.
- توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لاستعمال قواعد البيانات ونظم المعلومات على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة.

خاتمة

خاتمة

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السنوات القليلة الماضية، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة وبوتيرة عالية، فأصبحت ضرورة حتمية على الدولة الجزائرية تطبيقها في المرافق العمومية، والمديرية العامة للأماكن الوطنية كباقي المؤسسات العمومية سارعت لتنفيذ البرنامج الحكومي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية، من خلال مصالحها الخارجية كمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري، ويتجلى هذا في تخزين واستغلال البيانات الرقمية والنصية والصور، وتنفيذ البرامج المتعلقة بالرقمنة والعصرنة، كما وفرت أجهزة وبرامج متطورة وربط جميع المصالح الداخلية والخارجية بشبكات اتصال محلية وكذا شبكات الانترنت ذات التدفق العالي، مما ساعدها على تحسين الأداء وتمكين أصحاب المصالح من الاستفادة من خدمات رقمية تتسم بالدقة والسرعة.

وكشف الدراسة أن مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة وعلى مدار عدة سنوات تعمل على تطوير العنصر البشري من خلال التدريب والتكوين المتواصل، وتوفير كل الوسائل المادية لإنجاح عملية الرقمنة التي تعتبر من أهم توصيات الحكومة الجزائرية، حيث تمكنت المديرية من الوصول إلى تقديم خدمات آنية وأخرى عبد المنصات والبوابات عن بُعد قلل من عناء المواطن من جهة ومختلف المتعاملين والشركاء الاجتماعيين من جهة أخرى.

النتائج والتوصيات

من خلال دراستنا للموضوع من الجانبين النظري والتطبيقي يمكن عرض النتائج المتوصل إليها، وتقديم بعض التوصيات المقترحة بناء على النتائج، والتي ستساهم في تعزيز نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة كما يلي:

1. نتائج الدراسة

- بعد الإطلاع على نتائج التحليل للبيانات وتفسير النتائج ومناقشتها أظهرت الدراسة ما يلي:
- توفر مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة أجهزة الإعلام الآلي بالمواصفات والعدد الكافي لتأدية مهامها، حيث أنها تمتلك خادمان رئيسيان لقواعد البيانات، إضافة إلى مساحات ضوئية جد متطورة وعاليه السرعة ساعدت بشكل مذهل في الرقمنة والفهرسة الالكترونية لمختلف السجلات والوثائق بالمديرية.
 - الاستخدام الدائم والمتواصل لوسائل الاتصال والشبكات مكن من اختصار الوقت عند القيام بمختلف التعاملات بين الإدارة ومختلف المصالح الداخلية والخارجية وكذلك المواطنين والشركاء الاجتماعيين.

- توفر العنصر البشري الكفاء ساهم في عرقلة الصعوبات المعترضة في مجال رقمنة وعصرنة أنشطة المديرية.
- المنصات المتاحة من خلال تطبيقات الحوسبة السحابية ساهمت في تذليل العراقيل في مجال استخدام تطبيقات معالجة الخرائط والمعلومات الجغرافية.
- تساهم قواعد البيانات في جمع، تخزين، استرجاع البيانات والمعلومات عند الحاجة إليها، مما أدى إلى اختصار الوقت، المساحات والجهد بشكل مثالي.
- توفير وسائل الدفع الالكتروني وتمكين المواطنين من الخدمات الرقمية ساهم في القضاء على البيروقراطية وتحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.
- منصة العقار والبوابة الجغرافية فضاء الجزائر مكنتنا مختلف المتعاملين (مواطنين، موثقين، خبراء عقاريين... الخ) من الاستفادة من خدمات رقمية عن بعد تتسم بالمصداقية والشفافية على مدار طول أيام السنة دون انقطاع.

2. توصيات

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، نقدم جملة من التوصيات بقصد الوصول إلى زيادة الفعالية في مجال تقديم الخدمات العصرية وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وتتمثل فيما يلي:
- ضرورة إعطاء أهمية أكبر لتنظيم الدورات تكوينية لفائدة الموظفين المختصين في الإعلام الآلي، لاسيما شعبة الشبكات الداخلية والبرمجة.
 - توفير العدد الكافي من الموظفين في مصلحة الرقمنة والاتصال والتوجيه والأرشيف بالمديرية.
 - تعزيز نظام الأمن المعلوماتي، بالاستعانة بخبراء في التخصص والاستفادة من خبرتهم.
 - ضرورة فتح صفحة خاصة على منصات التواصل الاجتماعي باسم مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة لإعلام الجمهور بكل ما هو جديد في المديرية والرد على الاستفسارات.

3. آفاق الدراسة

- بالنظر إلى محددات الدراسة التي دفعت إلى التركيز على بعض جوانب الموضوع، يمكن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محور مكمل لمختلف زوايا الدراسة:
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة.
 - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الاستدامة المؤسسية.
 - أثر الرقمنة في الحوكمة الالكترونية.

قائمة المراجع

1. ابن منظور، لسان العرب، ج11، دار المعارف، 2003.
2. أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدار للكتاب العلمي وعالم الكتب الحديث، عمان، ط1، 2009.
3. إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
4. براينيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014.
5. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001.
6. حجازي المرسي السيد، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، 2004.
7. حمد بن عبد الله القمزي، تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، ط2، دار روابط للنشر وتقنية المعلومات، جمهورية مصر العربية، القاهرة، 2016/2017.
8. رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
9. سمير الشويكي، المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، 2010.
10. عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
11. غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، مصر، 2016.
12. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم، الاستعمالات، الآفاق، دار الثقافة، المملكة الاردنية الهاشمية، عمان، 2010.
13. محمد صبحي أبو صالح، مبادئ الإحصاء، دار اليازوري، عمان، 2007.
14. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000 محمد عبده حافظ، تسويق الخدمات، المكتب العربي للمعارف، الطبعة الأولى، مصر، 2009.
15. محمد فتوح محمد سعادات، مهارات الاتصال الفعال، ط1، مكتبة الألوكة للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2016.

16. مريزق عدنان، التسيير العمومي "بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، ط01، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
17. مصطفى صلاح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب للنشر، القاهرة، 1998.

ثانيا منشورات الهيئات

1. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 11 جويلية 2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 59 الصادر بتاريخ 08 سبتمبر 2022.
2. مرسوم تنفيذي رقم 21-251 مؤرخ في 06 يونيو 2021، يتضمن حل الوكالة الوطنية لمسح الأراضي وتحويل أملاكها وحقوقها وواجباتها ومستخدميها إلى وزارة المالية، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 47 الصادر بتاريخ 15 يونيو 2021.
3. مرسوم تنفيذي رقم 21-393 مؤرخ في 18 أكتوبر 2021، يحدد تنظيم المصالح الخارجية للمديرية العامة للأملاك الوطنية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 80 الصادر بتاريخ 20 أكتوبر 2021.

ثالثا: المجالات العلمية

1. امينة ساهل، محمد بوسته، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد 16، عدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.
2. بضيف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق - خدمتي - في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2020.
3. بن ساعد فاطنة، جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد 01، 2023.
4. بوخالفة فيصل، الإدارة الالكترونية بين متطلبات الترشيح ومعوقات التطبيق، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة سطيف 2، الجزائر، مجلد 2، عدد 02، 2018.
5. سدي عمر، برادي أحمد، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي تمارست، العدد الثالث، ماي 2019.

6. شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد الثاني، ديسمبر 2019.
7. الطاهر غراز، أسماء قرزيز، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبناء اقتصاد المعرفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 14، عدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021.
8. فاطنة بلقرع، تسيير جودة الخدمات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 02، العدد 01، 2011.
9. فوزي قدوج، نورالدين نوي، حسين بركاتي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة عينة من مكاتب بريد الجزائر في ولاية برج بوعرييج، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 07، العدد 01، أبريل 2023.
10. مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013.
11. مسعود البلي، سارة أوجحيج، نحو رقمنة الإدارة العمومية -قطاع التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجا- المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021.
12. نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 9، عدد 2، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2018.
13. نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 9، عدد 2، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2018.
14. نور طاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة القدس المفتوحة - قلقيلية، فلسطين، المجلد 28، العدد 02، 2020.

رابعاً: الدوريات والملتقيات العلمية

1. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية، بسكرة، 13/12 نوفمبر 2005.
2. اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الاقتصادية والمشاريع الإستراتيجية: التدبير المفوض للمرافق العمومية في خدمة المرتفق، تقرير يعده المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مطبعة سيباما، المغرب، 2015.

3. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، دراسة للاستراتيجيات المتبعة، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 01، مجلد 19، 2010.

خامسا: الرسائل الجامعية

1. إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 08-09 مارس 2005.
2. بغداد باي عبد القادر، دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتفعيل الاتصال الداخلي في عصر المؤسسات مقارنة نظرية تحليلية، مجلة التنوير للمركز الجامعي غليزان، العدد 07، سبتمبر 2018.
3. حافظي زهير، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة تطبيقية بأرشفيد بلدية قسنطينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
4. سالم باشيو، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية - دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، رسالة ماجستير في علم المكتبات، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
5. سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018/2019.
6. علي عماري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات - دراسة حالة مطاحن الأوراس، - أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2017/2018 .
7. عمار محمد، زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syriatel&MTN)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018/2019.
8. مرقاش سميرة، أهمية المزيج التسويقي الخدمي الموسع في تحسين الخدمات التأمينية، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2006-2007.

9. منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية-المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجا، رسالة ماجستير في نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.

سادسا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Kenneth C.Laudon and Jane Price Laudon, Management Information Systems Managing The Digital Firm, Prentice Hall, Ninth Edition.USA, 2006.
2. Organisation de coopération et développement économique, Technologie d'information et nouveaux domaines de croissance, édition OCDE, Paris, 1989.
3. Robert Reix, Système d'information et Management des Organisation, édition Vuibert, Paris, 1998.
4. Roger Carter, Information Technology, Made Simple Books, London, 1991.
5. Tihinen Maarit and others, tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice, international journal of information systems and project management ،N 0 1, vol5, 2017.
6. Tiwari, R, Buse ,S ,Herstatt, The relevance of information and communication technologies(ICTs) for multi-national enterprises (MNEs): An empirical analysis of ICT adoption of MNEs in India R*D

سابعا: مواقع الانترنت

[/https://bakkah.com/ar/knowledge-center](https://bakkah.com/ar/knowledge-center)

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

استمارة استبيان

" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة "

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر " إدارة أعمال "

تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، أضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمساعدتي في إتمام هذه الدراسة حول موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة وتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية تبسة، وهذا عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة المرفقة، علما أن إجاباتكم تستعمل لغايات البحث العلمي، كما أنها ستحاط بالسرية التامة. لذا، أرجو من سيادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة بوضع علامة (X) أمام التي ترونها مناسبة، تقبلوا مني فائق الشكر، التقدير والاحترام على تعاونكم.

تحت إشراف

أ.د. شوقي جدي.

إعداد الطالبان:

رضا بورحلي

عامر زريقي

السنة الجامعية 2023-2024

الاستبيان

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس أنثى ذكر
2. السن أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة
 من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
3. المؤهل العلمي مستوى ثانوي تقني - تقني سامي
 ليسانس مهندس دولة
 ماستر دراسات عليا
4. الخبرة المهنية أقل من 05 سنوات من 06 إلى 10 سنوات
 من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
5. الوظيفة مدير رئيس مصلحة
 رئيس مكتب رئيس فرقة
 عون تنفيذي أخرى

الجزء الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأجهزة والبرامج						
01	توفر المديرية الحواسيب وأجهزة الإعلام الآلي بالموصفات اللازمة والعدد الكافي لأداء المهام					
02	التطبيقات والبرامج تتماشى مع طبيعة أعمال مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري					
03	تنظم المديرية دورات تكوينية لفائدة الموظفين المكلفين باستعمال البرامج والتطبيقات الجديدة					
04	يوجد بالمديرية تقنيين لصيانة تجهيزات الإعلام الآلي والسهر على استغلالها الأمثل					
05	البرامج المستخدمة غير معقدة وسهلة التعلم والتطبيق					
الاتصال والشبكات الداخلية						
06	يتم استعمال الانترنت في مختلف الأنشطة بشكل مستمر					
07	تسهل الشبكات الداخلية من استعمال والتبادل السريع للبيانات والمعلومات بين الأقسام					
08	تستعمل المديرية مختلف منصات التواصل لتأدية مهامها (FileZilla, email ...)					
09	يستفيد المهندسون من تطبيقات الحوسبة السحابية (Google earth, ArcGIS ...)					
10	الشبكة الداخلية للهاتف تقلل من الازدحام وعناء التنقل بين المكاتب					
قواعد البيانات ونظم المعلومات						
11	تمتلك المديرية قاعدة بيانات خاصة بها					
12	تساعد قواعد البيانات على تخزين جميع المعلومات واسترجاعها عند الحاجة إليها بسهولة					

قائمة الملاحق

					13	نظام أمن المعلومات يقلل من مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
					14	مشاركة البيانات توفر الوقت والجهد أثناء تأدية المهام
					15	تساهم قواعد البيانات في التحليل وتقييم الأداء الدوري واتخاذ القرار بسهولة وفعالية

الجزء الثالث: رقمنة وتحسين الخدمة العمومية

رقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تخفف عملية التحول الرقمي العبء على أصحاب المصالح					
02	توفر وسائل الدفع الالكتروني لمختلف المتعاملين					
03	وسائل الدفع الالكتروني سمحت بتحقيق خطوة متطورة في مجال تحسين الخدمة العمومية					
04	توفر المديرية منصات رقمية خاصة بالتسليم الالكتروني للوثائق عن بعد لأصحاب المصالح (مواطنين، موقنين، أملاك الدولة، خبراء عقاريين)					
05	الاستلام الالكتروني لطلبات الخدمات باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)					
06	تسليم الوثائق عن بعد مكن من تحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية					
07	الرقمنة والفهرسة الالكترونية لمختلف السجلات والوثائق تقلل من التكاليف، الجهد والوقت					
08	تقدم الخدمات لأصحاب المصالح في مواعيدها					
09	تستخرج بعض الوثائق فور طلبها					
10	رقمنة المديرية مكنت من تطبيق بعض مبادئ الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الاستجابة، الشمولية ..)					
11	توفير الوسائل التقنية العنصر البشري ساعد على					

قائمة الملاحق

					تحسين الخدمة المقدمة	
					الموظفون لديهم الخبرة الكافية لتقديم خدمات مميزة	12
					يتلقى أصحاب المصالح خدمات تتسم بالمصداقية وخالية من الأخطاء	13
					تقدم المديرية خدماتها لأصحاب المصالح دون انقطاع	14
					يتلقى أصحاب المصالح التوضيحات والشروحات الكافية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في حال وقوع اشكاليات أو غموض	15

الملحق رقم (02): نتائج تحليل الفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,546 ^a	,298	,273	,37156

a. Predictors: (Constant), محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,645	1	1,645	,914	,002 ^b
	Residual	3,866	28	,138		
	Total	5,511	29			

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,234	,837		1,474
	محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال	,676	,196	,546	,452

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	,152
	محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال	,002

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الملحق رقم (03): نتائج تحليل الفرضية الجزئية الأولى

Model Summary

Model		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1		,592 ^a	,350	,35753

a. Predictors: (Constant), الأجهزة والبرامج

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square		Sig.
1	Regression	1,931	1	1,931	15,110	,001 ^b
	Residual	3,579	28	,128		
	Total	5,511	29			

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الأجهزة والبرامج

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,072	,530		3,912	,001
	الأجهزة والبرامج	,505	,130	,592	3,887	,001

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الملحق رقم (04): نتائج تحليل الفرضية الجزئية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,388 ^a	,151	,120	,40886

a. Predictors: (Constant), الإتصال و الشبكات الداخلية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,830	1	,830	4,964	,034 ^b
	Residual	4,681	28	,167		
	Total	5,511	29			

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الإتصال و الشبكات الداخلية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,187	,869		2,518	,018
	الإتصال و الشبكات الداخلية	,438	,197	,388	2,228	,034

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الملحق رقم (05): نتائج تحليل الفرضية الجزئية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,318 ^a	,101	,069	,42062

a. Predictors: (Constant), قواعد البيانات ونظم المعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,557	1	,557	3,146	,087 ^b
	Residual	4,954	28	,177		
	Total	5,511	29			

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), قواعد البيانات ونظم المعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,588	,865		2,993	,006
	قواعد البيانات ونظم المعلومات	,352	,198	,318	1,774	,087

a. Dependent Variable: محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

الملحق رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistics

	الجنس	السن	المؤهل_العلمي	الخبرة_المهنية	الوظيفة	a1	a2
المتوسط الحسابي	1,3667	2,5333	3,8333	2,7000	5,4000	4,2333	4,1667
الانحراف المعياري	,49013	1,07425	1,44039	1,14921	2,29843	,56832	,46113

Statistics

	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9
المتوسط الحسابي	3,6000	3,9000	4,3333	4,3667	4,4667	4,1000	4,6333
الانحراف المعياري	,93218	,92289	,66089	,61495	,57135	,75886	,49013

Statistics

	a10	a11	a12	a13	a14	a15	b1
المتوسط الحسابي	4,4333	4,3667	4,6333	4,2667	4,3333	4,1000	4,3333
الانحراف المعياري	,56832	,49013	,55605	,63968	,54667	,66176	,60648

Statistics

	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8
المتوسط الحسابي	3,9667	4,3000	4,3333	4,1667	4,4333	4,7667	3,9000
الانحراف المعياري	,55605	,74971	,71116	,46113	,72793	,43018	,75886

Statistics

	b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15
المتوسط الحسابي	3,9667	4,0333	3,9667	3,8333	3,4667	3,8333	4,4333
الانحراف المعياري	,71840	,85029	,61495	,74664	,77608	,69893	,56832

Statistics

	الأجهزة والبرامج	الاتصال و الشبكات الداخلية	قواعد البيانات ونظم المعلومات	محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية
المتوسط الحسابي	4,0467	4,4000	4,3400	4,2622	4,1156
الانحراف المعياري	,51107	,38596	,39357	,35230	,43591

الملحق رقم (07): معامل الارتباط

Correlations

		الأجهزة والبرامج	الإتصال و الشبكات الداخلية	قواعد البيانات ونظم المعلومات
الأجهزة والبرامج	Pearson Correlation	1	,475**	,460*
	Sig. (2-tailed)		,008	,011
	N	30	30	30
الإتصال و الشبكات الداخلية	Pearson Correlation	,475**	1	,590**
	Sig. (2-tailed)	,008		,001
	N	30	30	30
قواعد البيانات ونظم المعلومات	Pearson Correlation	,460*	,590**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	
	N	30	30	30
محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Pearson Correlation	,829**	,815**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	30	30	30
محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية	Pearson Correlation	,592**	,388*	,318
	Sig. (2-tailed)	,001	,034	,087
	N	30	30	30

Correlations

		محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال	محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية
الأجهزة والبرامج	Pearson Correlation	,829**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001
	N	30	30
الإتصال و الشبكات الداخلية	Pearson Correlation	,815**	,388*
	Sig. (2-tailed)	,000	,034
	N	30	30
قواعد البيانات ونظم المعلومات	Pearson Correlation	,810**	,318
	Sig. (2-tailed)	,000	,087
	N	30	30
محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Pearson Correlation	1	,546**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	30	30
محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية	Pearson Correlation	,546**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق رقم (08): معامل الثبات ألفا كرومباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الأجهزة والبرامج	158,6178	127,181	,794	,835
الإتصال و الشبكات الداخلية	158,2644	130,302	,697	,838
قواعد البيانات ونظم المعلومات	158,3244	130,793	,627	,839
محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال	158,4022	129,361	,887	,837
محور الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية	158,5489	128,189	,832	,836

الملحق رقم (09): صور لبعض نماذج الخدمات الرقمية بالمديرية



The screenshot shows the website interface for FADAELDJAZAIR. The main heading is 'Services' with a sub-heading 'Solutions services Vecteurs géolocalisés'. Below this, there are three service cards:

- CC11**: Demande de l'extrait de la matrice cadastrale. The image shows a form titled 'EXTRAIT DE LA MATRIÈRE CADASTRALE'.
- CC12**: Demande de l'extrait de l'état de section. The image shows a form titled 'EXTRAIT DE L'ÉTAT DE SECTION'.
- CC14**: Relevé des renseignements d'ordre cadastral. The image shows a form titled 'RELEVÉ'.



Donnée Cadastrale

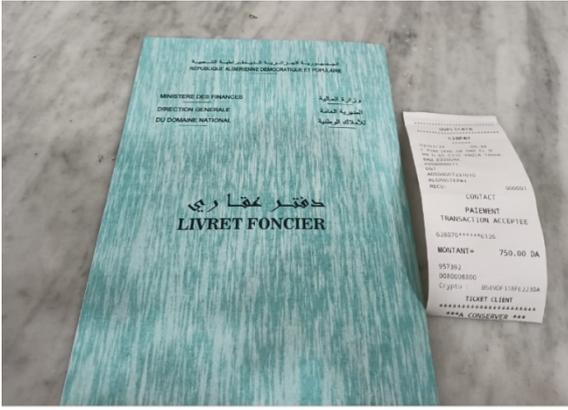
Rechercher une parcelle cadastrale...



CC15

Demande de l'extrait du plan cadastral

نظام الدفع الالكتروني



منصة عقار

طلب تسليم المعلومات و نسخ الوثائق

Nom * * التلقب

Prenom * * الإسم

Wilaya * * الولاية

Commune* * البلدية

Adresse * * عنوان

E-MAIL * * البريد الإلكتروني
(من أجل الحصول على بروتات إلكترونية و التفتت)

TEL * * رقم الهاتف

Type de la demande **نوع الطلب**

مرفقات الطلب	المبلغ الواجب تسديده - دينار *	نوع الطلب
نسخة من بطاقة الهوية نسخة من العقد أو الشهادة السلبية	300	<input type="checkbox"/> طلب نسخة من عقد
	300	<input type="checkbox"/> طلب نسخة من جدول قيد
	300	<input type="checkbox"/> طلب نسخة من حجز
	300	<input type="checkbox"/> طلب نسخة من عريضة
	300	<input type="checkbox"/> طلب نسخة من شطب رهن
نسخة من شهادة ميلاد نسخة من العقد أو الشهادة السلبية	500	<input type="checkbox"/> طلب على الإجراء
	500	<input type="checkbox"/> طلب خروج الإجراء
PR 19 (Bordereau relatif à la première formalité) مقدم و مصافق نسخة من شهادة ميلاد نسخة من بطاقة الهوية نسخة من العقد أو الشهادة السلبية	حسب مساحة العقار المستحققات	<input type="checkbox"/> طلب نسخة من دفتر العقاري أرض غير مبنية <input type="checkbox"/> أرض فلاحية <input type="checkbox"/> أرض مبنية

NB: *Champs obligatoires *حيز إجباري

Direction Générale du Domaine National -DGDN- المديرية العامة للأموال الوطنية



طلب مستخرج مخطط مسح الأراضي

ولاية

البلدية

الرجاء إدخال الرمز

التالي

Direction Générale du Domaine National -DGDN- المديرية العامة للأموال الوطنية



منطقة خاصة بالموثق

Ouverture de session(Notaire)

Matricule: سجل:

Mot de passe: رقم المشمول:

CONNEXION

عدد محررين العقد اللذين زارو الموقع الإلكتروني: 751130 Le nombre des rédacteurs d'acte qui ont visités le site web :

DEMANDE D'EXTRAITS DE DOCUMENTS CADASTRAUX ANCIENS

Veuillez indiquer le prenom du demandeur svp !

OBJET DE LA DEMANDE

- Copie du Plan.

- Zone Homologuée : Aucun fichier n'a été sélectionné Cliquez sur le bouton parcourir pour joindre L'Acte de propriété.

- Zone non Homologuée : Aucun fichier n'a été sélectionné Cliquez sur le bouton parcourir pour joindre L'Extrait de décès.

- Tableau Indicatif.

Aucun fichier n'a été sélectionné Cliquez sur le bouton parcourir pour joindre L'Extrait de décès.

- Procé Verbal.

N° du groupe :

INFORMATIONS CONCERNANT LE DEMANDEUR

Prenom * Nom * Adresse *
TEL E-mail *

INFORMATIONS CONCERNANT LA PROPRIÉTÉ

Wilaya * Commune *
Douar * Lieu dit *

NB: 1- *Champs obligatoires

2- L'Adresse E-MAIL est obligatoire pour recevoir le decompte.

ENVOYER

Direction Générale du Domaine National - DGDN - المديرية العامة للأموال الوطنية



مدخل مخصص لمحريري العقد

ACCÈS RÉSERVÉ AUX RÉDACTEURS D'ACTE(S)

مدخل مخصص لمحافظين العقارين

ACCÈS RÉSERVÉ AUX CONSERVATIONS FONCIERE(S)

مدخل مخصص للخبراء العقارين

ACCÈS RÉSERVÉ AUX GÉOMETRES EXPERTS FONCIERE(S)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة.



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نباية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصصلحة التعليم والتقييم

اتفاقية التربص

الرقم: 2024

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة - ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة: هديرية مسح الأرفق والحفظ الحقاري لولاية تبسة

مقرها: شارع التباديل بن صديق - مسكاتك - تبسة

ممثلة من طرف:

الاسم: فتنى عبد المالك الوظيفة: مكلف بتسيير هديرية مسح الأرفق والحفظ الحقاري

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- رضا يورحلي 2- عامر ترقوي

مستتر التخصص: إدارة الأعمال

عنوان المذكرة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وتوسيع الحزمة الوظيفية

الاستاذ المشرف: أحمد دشتوقي صدي

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- 2- 3-

4- 5-

ليسانس التخصص:

عنوان تقرير التربص:

الاستاذ المشرف:

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية: يهدف هذا التريص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في

تخصص الطلبة المعنيين



المادة الثالثة: التريص التطبيقي يجري في مصلحة

.....

الفترة من: إلى:

المادة الرابعة: برنامج التريص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التريص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمتريص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال التريص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتريص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي

وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في انهاء تريض الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة

ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير

النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المتريصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل

تقريراً مفصلاً مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا

فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل ، المسكن ، المطعم.

ادارة القسم



ادارة المؤسسة المستقبلة



عبد المالك فتن
مكلف بتسيير مديرية منح الأوراش
والحفظ العقاري - تبسة

