



كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير الرقم التسلسلي : ..... / 2023

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

التخصص: إدارة أعمال

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على  
جودة الخدمة العمومية  
دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل - وكالة تبسة -

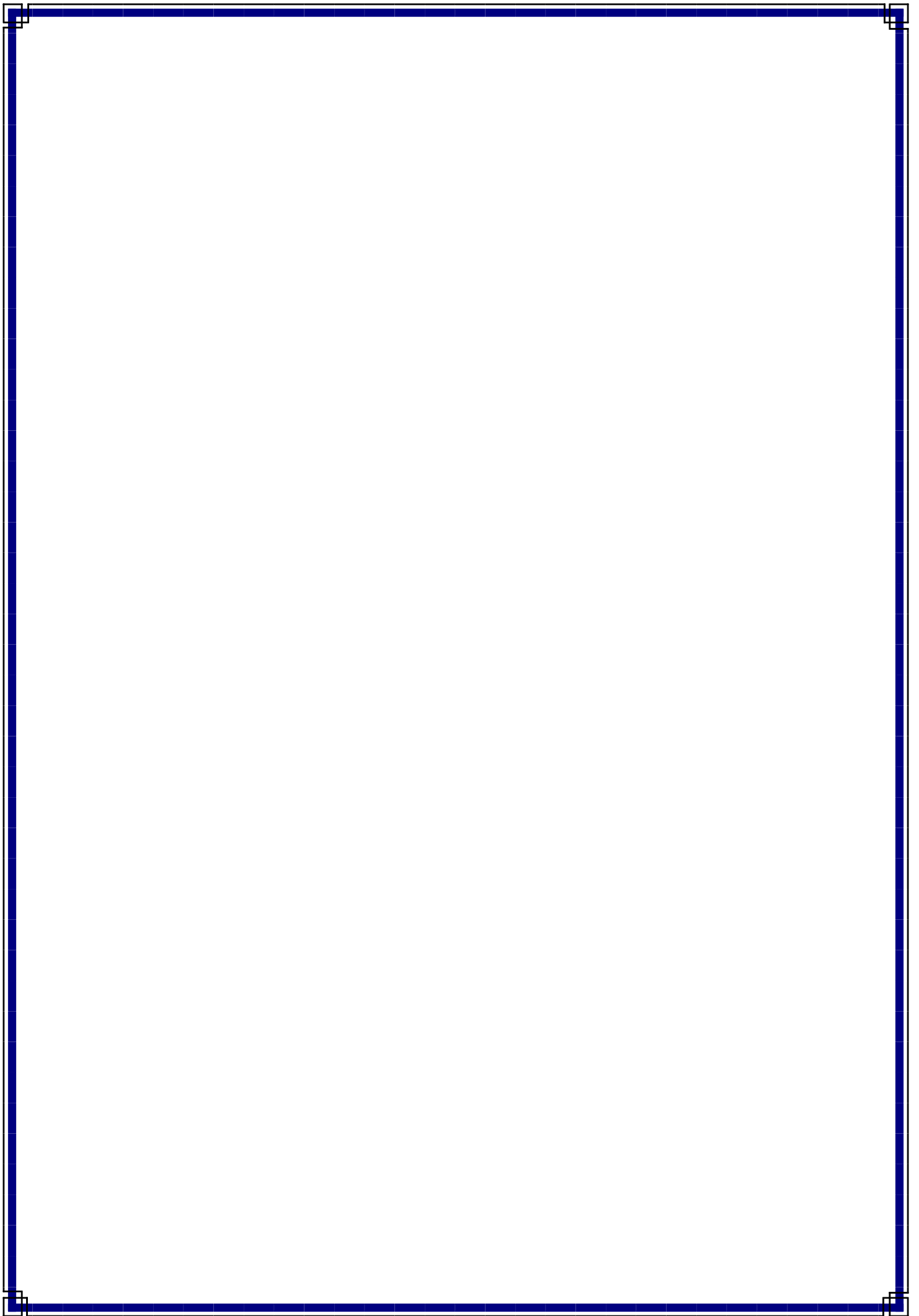
إشراف الدكتور:

فارس طارق

من إعداد الطالبين:

- بلال جدي  
- عبد الحق معاش

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سعيدان عمر	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
فارس طارق	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا و مقررا
مسعي بلال	أستاذ مساعد -أ-	عضوا ومناقشا



## شكر وعرفان:

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

الحمد لله الذي، أعاننا على اتمام هذا العمل.

نتقدم بالشكر الجزيل وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور فارس طارق على

تكرمه بقبوله الإشراف على هذا العمل وعلى توجيهاته السديدة وتعاونه

معنا فله منا أفضل الشكر وأسمى التقدير.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بأسمى عبارات التقدير والاحترام والشكر للأساتذة

الأفاضل أعضاء هيئة التدريس بقسم العلوم التسيير بجامعة الشيخ

العربي التبسي.

كما نشكر كل من ساعدنا على اتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا

يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمامه ونخص بالذكر

كل أساتذة قسم علوم التسيير بجامعة الشيخ العربي التبسي.

إطارات وعمال الملحقة المحلية للتشغيل تبسة

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى

الوالدين الكريمين العزيزين أسباب النجاح والفلاح أطال الله في عمرهما  
وأمدهما بالصحة والعافية؛

عائتي الصغيرة زوجتي الكريمة على صبرها وتحملها عناء هذا العمل،  
أولادي، قصي البطل ونورسين حفظهم الله وجعلهم من حفظة

القرآن

عائتي الكبيرة ولجميع الإخوة والأخوات وأبناءهم كل باسمه؛ كل الأصدقاء

جداي بلال



## الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى

امي رحمها الله و اسكنها فسيح جناته

ابي حفظه الله و اطال في عمره و امده بالصحة و العافية.

عائلتي الصغيرة زوجتي الكريمة على صبرها وتحملها عناء هذا العمل،

ابني و فلذة كبدي، ادريس حفظه الله وجعله من حفظة

## القرآن

عائلتي الكبيرة ولجميع الإخوة والأخوات وأبناءهم كل باسمه؛ كل الأصدقاء

معاش عبد الحق

فهرس

المحتويات

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	الاهداء
	الشكر
I	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
أ	المقدمة
1	الفصل الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
1	تمهيد
1	المبحث الأول : الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
1	المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
9	المطلب الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال
17	المطلب الثالث : تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
22	المبحث الثاني : المكونات و المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
22	المطلب الأول : المكونات المادية و البرمجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
27	المطلب الثاني : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
33	المطلب الثالث :دوافع التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
41	القصل الثاني : أساسيات حول الخدمة العمومية
41	تمهيد
41	المبحث الأول : مفهوم الخدمة العمومية
41	المطلب الأول : مفهوم الخدمة و خصائصها
50	المطلب الثاني : الخدمة العمومية و خصائصها
51	المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية
52	المبحث الثاني : نماذج و مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية
52	المطلب الأول: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية
53	المطلب الثاني : نماذج قياس جودة الخدمة العمومية
63	الفصل الثالث : دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة
63	تمهيد
63	المبحث الأول : التعريف بالوكالة محل الدراسة
63	المطلب الأول : نبذة عن الوكالة الوطنية للتشغيل
65	المطلب الثاني : خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل
72	المطلب الثالث : واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالوكالة الوطنية للتشغيل

## قائمة المحتويات

77	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة و تحليل المعطيات و اختبار الفرضيات
77	المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية
81	المطلب الثاني: التعريف بالاداة المستخدمة في الدراسة و خطوات الدراسة
95	المطلب الثالث : تحليل معطيات أداة الدراسة و اختبار الفرضيات
101	الخاتمة
104	المصادر و المراجع
110	الملاحق
	الملخص



فهرس

الجداول و الأشكال

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	تصنيف تعريفات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	01
31	مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب الإتحاد الدولي للاتصالات	02
36	أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الحكومية	03
42	مفهوم الخدمات العمومية	04
47	أمثلة القطاعات التي تتدخل فيها الحكومة و نماذج خدماتها	05
57	عينة الدراسة	06
77	وصف عبارات الاستبيان	07
79	المقياس التحليلي (مقياس ليكارت الخماسي)	08
80	معياري مقاييس التحليل	09
81	أداة الاتساق الداخلي (الفا كرونباخ)	10
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	11
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	12
83	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	13
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	14
85	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل	15
87	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة استخدام البرامج والأجهزة	16
88	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	17
90	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة باستخدام نظم قواعد البيانات	18
91	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بعامل استخدام ملائمة البرامج	19
93	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بمحور جودة الخدمة العمومية	20

## قائمة الجداول و الأشكال

96	يوضح العلاقة بين استخدام البرامج والاجهزة وجودة الخدمة العمومية	21
97	يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمة العمومية	22
97	يوضح العلاقة بين استخدام نظم قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية	23
98	يوضح العلاقة بين استخدام ملائمة البرامج وجودة الخدمة العمومية	24
99	يوضح " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية دراسة الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة "	25

## قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	عناصر العملية الاتصالية	01
28	مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هيئة الأمم المتحدة	02
45	الخدمة العمومية كنظام	03
57	نموذج جودة الخدمة	04
64	الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل	05
74	نظام الوسيط	06
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	07
83	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	08
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	09
85	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	10
86	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل	11

مقدمة

## مقدمة :

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدت مراحل وثورات وأخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد، فقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور هذه التكنولوجيا التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن، كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم. وفي هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة وتشكيل المستقبل كما أنها مطلب أساسي في مجابهة المجالات الحياتية. إذ أنه لا بد أن تشهد الأواسط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايد بتكنولوجيا الاتصالات نحو تطور واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة.

ومع حلول الألفية الثالثة سارعت المؤسسات إلى دمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أداء أنشطتها للرفع من مردوديتها وتسعى إلى تحقيق أهدافها. وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق، لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، مواكبا عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، فقد أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة، إلا أنها لم تعمم على جميع المؤسسات الجزائرية، فأغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لها، مما يؤثر سلبا على مردودية أدائها وحجم إنتاجها وبوتيرة منخفضة تحتل مراتب متدنية في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات والدول في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن. لذلك لا بد من محاولة الارتقاء في تحسين الخدمة العمومية وإعطائها صورة جديدة تماشيا مع الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة .

## أولاً- إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية والتي نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عليها وهي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة ؟



ولمعالجة الإشكالية المطروحة تم طرح :

الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1\_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرامج و الأجهزة و جودة الخدمة العمومية عند مستوى معامل ارتباط الفا كرو نباخ اقل او يساوي 0,5؟
- 2\_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمة العمومية عند مستوى معامل ارتباط الفا كرو نباخ اقل او يساوي 0,5؟
- 3\_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم قواعد البيانات و جودة الخدمة العمومية عند مستوى معامل ارتباط الفا كرو نباخ اقل او يساوي 0,5؟
- 4\_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ملائمة البرامج المستخدمة و جودة الخدمة العمومية عند مستوى معامل ارتباط الفا كرو نباخ اقل او يساوي 0,5؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الاشكالية المطروحة للدراسة يمكننا صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة.

و تندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

- 1\_ الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرامج و الأجهزة و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة
- 2\_ الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة
- 3\_ الفرضية الثالثة : هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم قواعد البيانات و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة
- 4\_ الفرضية الرابعة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ملائمة البرامج المستخدمة و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

## ثالثا: أهمية الدراسة

تكتسي دراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية أهمية كبيرة لدى الباحثين، لما لها من الدور الذي تلعبه في تطوير وعصرنة الخدمة العمومية وتحسين جودتها خاصة في الجزائر حيث مازالت الإدارة الجزائرية تعاني من عدة مشاكل إدارية مثل البيروقراطية والفساد... الخ، ويدخل موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أولويات الدولة الجزائرية في إرساء التحول نحو الإدارة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية لضمان نجاعة وجودة المعاملات الإدارية بين الإدارة والمواطن، وفي إطار تعميم استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد الأساس في الوصول بالمجتمع إلى الرفاهية والارتقاء بالقطاعات الإدارية في الجزائر

## رابعا: أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

تسليط الضوء على الإطار النظري لموضوع اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية من خلال دراستنا للوكالة المحلية للتشغيل لولاية تبسة

1 الإشارة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها مدخلا حديثا يساهم في تطوير أنشطة ووظائف الإدارات العمومية.

2 الرغبة في معرفة أهم الوظائف و الخدمات التي تقوم بها الوكالة المحلية للتشغيل لولاية تبسة

3 محاولة إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة المحلية للتشغيل لولاية تبسة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4 إبراز وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة المحلية للتشغيل لولاية تبسة

5 إظهار نماذج الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالة المحلية للتشغيل لولاية تبسة

إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية





### خامسا: أسباب اختيار الموضوع

تختلف أسباب اختيار الموضوع من باحث إلى آخر حسب كل دراسة، غير أنها تتفق جميعا على أنها لن تخرج من كونها أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

#### أسباب ذاتية

- ✓ الاهتمام الشخصي والرغبة في البحث والاطلاع بمثل هذه المواضيع.
- ✓ تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة أعمال
- ✓ وكذا الرغبة في تنمية وإثراء رصيدنا المعرفي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته في تحسين جودة الخدمة العمومية

#### أسباب موضوعية

- ✓ يعتبر هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة.
- ✓ اهتمام الإدارات والمؤسسات العمومية ببرنامج الرقمنة والتي تدخل ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية.
- ✓ تأثر الإدارة المحلية بمقاربة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى زيادة تطلعات المواطن للخدمة العمومية أفضل من حيث الجودة والتكلفة والوقت
- ✓ الرغبة في معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الخدمة العمومية

### سادسا: منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالية المطروحة تم اعتماد أكثر من منهج، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي في عرض مفاهيم حول متغيرات الدراسة (الخدمة العمومية ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .... وغيرها، كما تم اعتماد المنهج التحليلي في تحليل وتفسير مختلف البيانات المتحصل عليها للوصول إلى نتائج الدراسة.



## سابعاً: الدراسات السابقة

في هذا الإطار تسجل بعض الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية، وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات والنتائج التي توصلت إليها.

**1- دراسة الباحث قاشي علال: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية دراسة عبارة عن مقال منشور بمجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد 02، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر 2019،** حيث تطرق الباحث في دراسته إلى الإلمام بعناصر الإدارة الإلكترونية وكيف

تساهم في تحسين الخدمة العمومية مع الإشارة إلى معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، كما أكد الباحث على ضرورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات والمؤسسات ومن مقترحات الدراسة وجود خطط لاستخدام تقنية المعلومات والاتصال مع تطوير التعليم وإدخال الحاسوب مع نشر الثقافة التقنية كعناصر داعمة لتحسين الخدمة العمومية.

**2- دراسة الباحثين: داودي أحمد محمد بلقاسم فايذة أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تسيير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية بالجزائر ،** الدراسة مقال منشور بالمجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 04 ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2017، حيث تطرقا الباحثين الإشارة إلى المحتوى الرقمي وتأثيره في عصرنة المرافق العامة مع الوقوف إلى جهود الجزائر نحو التحول إلى بيئة رقمية وعصرنة المرافق العامة داخل الإدارات مع توضيح موقع الجزائر في مؤشرات الحكومة الإلكترونية وفق التقارير العالمية، ومن نتائج الدراسة حث الباحثين على ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية والتطور التقني كأهمية في تسيير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

**3\_دراسة الباحثين عماد ،بوقلاشي عبد الحفيظ بنور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة لعصرنة الإدارات العمومية في الجزائر،** قطاع العدالة نموذجاً دراسة مقال منشور بمجلة المؤسسة، العدد 06 جامعة الجزائر ، 3، الجزائر 2017 حيث أشار الباحثين إلى الإدارة العمومية في ظل مجتمع المعلومات مع تشخيص قطاع العدالة وأهم التوجهات لعصرنته مع الوقوف على الخطوات المعتمدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة ومن نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في عصرنة الإدارات العمومية وبالأخص القطاع محل الدراسة ومن ملامح هذا التطور إنشاء المنصة الرقمية لوزارة العدل وعصرنة جميع الأنشطة والعمليات بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الخدمة.

# الفصل الأول

## الفصل الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### تمهيد

يشهد العالم العديد من التغيرات الاقتصادية والسياسية، الاجتماعية والثقافية صاحبها تغيرات تكنولوجية هائلة، حيث عرفت السنوات الاخيرة نموا كبيرا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتزايد اهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات وجميع القطاعات، كما ان اعتمادها لم يعد امرا اختياريا، بل أصبح ضرورة تملئها الظروف والمستجدات التي يشهدها العالم.

لقد احدثت ثورة المعلومات تغيرات جذرية وهامة في المجتمعات المحلية والاقليمية والعالمية وهذا راجع ايضا لدخول عالمنا عصر العولمة الذي يمتاز بالسرعة الهائلة في التقدم العلمي و التكنولوجي وهذا التقدم كان نتيجة لتكاثف الجهود الانسانية العلمية في مجال التحسين والتطوير والتجديد، وما يميز مجتمع المعلومات بشكل اساسي هو وجود المعلومات المتوافرة بشكل دائم وكبير جدا وهو ما نسميه عادة بالانفجار المعلوماتي والتراكم المعرفي الذي يتطلب منا التعلم ومعالجة المعلومات وتحديث معرفتنا باستمرار وبطرق واساليب جديدة فاصبح الاهتمام متزايد في تقديم المعلومات لاتخاذ القرارات الرشيدة في الوقت المناسب، ويرافق ذلك وجود امكانيات واسعة لتنظيم هذه المعلومات والسيطرة عليها واستخدامها بواسطة تكنولوجيا المعلومات من جهة ووجود امكانيات نشرها وتبادلها بحرية وسهولة وسرعة بواسطة شبكة اتصال عالمية متعددة ومفتوحة من جهة اخرى وبناء على ما تقدم سنتطرق من خلال هذا الفصل الى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

### المبحث الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر المعلومات والاتصال حقلان مرتبطان ارتباطا وثيقا بالتطور التكنولوجي الذي شهد وتيرة متصاعدة على مدى الاعوام الماضية، ومن هذا الارتباط الوثيق نشأ علم جديد وهو علم "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" الذي لم يمض على شيوعه الا سنوات قليلة وسرعان ما انتشر هذا العلم المشترك ليشمل مختلف مجالات الحياة.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

الاعتماد على التكنولوجيا بكل انواعها ضرورة حتمية للعصر الحالي خاصة مع دورها الفعال في مختلف الميادين ومع تطور الوسائل الالكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في معالجة البيانات الرقمية زادت اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث صارت ما عليه الان وباعتبار ان حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمثل امتلاكاً لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي سنحاول من خلال هذا المطلب تناول تكنولوجيا المعلومات من خلال التطرق لمجموعة من العناصر على النحو التالي:

### اولاً: تعريف التكنولوجيا

يعد مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الأكثر شيوعاً في السنوات الأخيرة حيث ناقشها العديد من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم. حيث تعتبر التكنولوجيا وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان وأصبحت أدب يستعملوها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجيته المتنامية إلى أن تطور استعمالها وأصبحت من ضرورية حياتي العامة والخاصة.

ولقد تطورت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجات والممارسة اليومية والمتنوعة للإنسان، ولهذا تعددت الرؤى وتعريفات الباحثين والمفكرين لمفهوم التكنولوجيا وفيما يلي سنقدم بعض أهم التعاريف الخاصة بمصطلح "التكنولوجيا".

### 1- تعريف التكنولوجيا لغويًا واصطلاحياً:

كلمة التكنولوجيا technology من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل<sup>1</sup>، فهي كلمة يونانية الأصل وهي تتكون من مقطعين المقطع الأول: techno ويعني حرفة، أو مهارة، أو فن أما الثاني: logy فيعني علم أو دراسة. ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق<sup>2</sup>، كما عرفت تكنولوجيا كذلك بأنها الفن والعلم المستخدم في إنتاج التوزيع السلع والخدمات وخفيض تكاليف وتطوير أساليب العمل أي أنها العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة

<sup>1</sup>-محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص 13.

<sup>2</sup>-غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار المعرفة الجامعية، 2016، ص 29.

لتحويل المدخلات، إلى مخرجات. علما بأن وجود التكنولوجيا داخل المنظمة يكون على مستويات ثلاث وهي<sup>1</sup>:

**المستوى الفردي:** حيث يقصد بالتكنولوجيا هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يلي يمتلكها الفرد.

**المستوى الوظيفي:** يقصد بها الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الأقسام في أدائها لأعمالها.

**المستوى التنظيمي:** وتتمثل في الطريقة التي يحول بها التنظيم المدخل إلى مخرجات كما أن التكنولوجيا هي كل ما هو جديد أو مكتشف من قبل العلماء المكتشفين عبر العصور<sup>2</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن التكنولوجيا هي الاستخدام الأمثل للمعرفة، وتطبيقاتها وذلك لخدمة الإنسان ورفاهيته، كما أنها فن وضع العلوم والتقنيات والقواعد الأساسية وكذا أدوات وأساليب وإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق المنتج أو خدمة وطرق إنتاجه وطرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة وأنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تشمل موضوعات التنظيم والإدارة والقيادة... في شتى النواحي التنظيمية، فهي تمثل الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام المعارف بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العملية.

### ثانيا: تعريف المعلومات

لقد دخلت جميع القطاعات الاقتصادية و المؤسسات عصر المعلومات، لتصبح المعلومة العامل او المورد الرئيسي في أنشطتها، والذي أدى الى ضرورة الاستخدام الانفع للمعلومة لامتلاك قدرة تنافسية اكبر، كما ان التحصل عليها مسبقا يمكن من تحضيرها و ترتيبها و جعلها جاهزة لاستعمال المستخدم

<sup>1</sup> - بغدادي باي عبد القادر، دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتفعيل الاتصال الداخلي في عصر المؤسسات مقارنة نظرية تحليلية، مجلة التنوير، العدد 07، 2018، ص174.

<sup>2</sup> - محمود حسين الوادي، يلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية و تطبيقاتهما المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع الأردن، 2011، ص270.

في الوقت المناسب<sup>1</sup>، كما ان المعلومات هي ناتج معالجة البيانات تحليلا أو تركيبا لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات أو تشير إليه من مؤشرات وعلاقات مقاربات وموازنات وغيرها فالبيانات هي ركيزة المعلومات فهي المتغير المستقل الذي لا يستحدث والمعلومات هي المتغير التابع وهي تمثل ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد مستوى المعرفة لكل من يحصل عليها المستفيدين<sup>2</sup>، وتم تعريفها على أنها مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها ثم ترتيبها ووضعها في شكل مفهوم وذا معنى ومفيد للجنس البشري<sup>3</sup> كما يعرف A-Kent المعلومات على انها مختلف المعارف المسجلة الموجودة بين ايدي المسؤول والتي تساعده على اتخاذ القرارات المناسبة، و يمكن ان تتوفر هذه المعارف على مصادر متنوعة، كالتقارير والمقالات، تقارير الجرد والمبيعات، البحوث...<sup>4</sup> يظهر للمعلومات بعدين أساسيين هما<sup>5</sup>:

البعد التقني: هو الإشارة المرسلة او المنقولة والمتوقع تخزينها.

البعد المعنوي: هو المعنى او المضمون الذي تحركه المعلومة.

من خلال التطرق لمختلف تعريف يمكن القول أنا البيانات هي المادة الخام بالنسبة لإنتاج المعلومات، ومن ناحية أخرى تمثل معلومات حقائق أو استنتاجات يفهم معناها من السياق ولكي تصبح معلومات تتم معالجة البيانات من خلال الجدولة أو التحليل الإحصائي أو أي من العمليات الأخرى التي تؤدي إلى فهم أكبر وأعمق للحالة أو الوضع<sup>6</sup>.

<sup>1</sup>- Jean clade oulé, **Techniques et moyens de gestion**, édition BPI, paris,2000,page08.

<sup>2</sup>-أبو بكر محمود الهوش، مبروكة عمر محيرق، **إدارة المعلومات**، الطبعة الأولى، دارالسحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011، ص 11

<sup>3</sup>-خضر مصباح الطيبي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص28.

<sup>4</sup>- أبو بكر محمود الهوش، **دراسات في نظم و شبكات المعلومات**، مؤسسة ثقافية الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2007، ص 18.

<sup>5</sup>- Jean Luc charron et sabine separi, **organisation et gestion de l'entreprise** ,2éme édition, dunod, paris, 2001,page308.

<sup>6</sup>- نزال محمود الرمحي، مرام يوسف السفاريني، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، ت عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، ص11.



**خصائص المعلومات:** تعتبر المعلومات من أهم الموارد الأساسية في المؤسسة وأداة

هامة وفعالة في تحقيق الميزة التنافسية ونظرا لهذه الأهمية فهي تمتاز بخصائص تفرقها عن

غيرها وهي على النحو التالي<sup>1</sup>:

-**التوقيت:** أي أن يتلقى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه وعند وصولها بعد فترة طويلة من الحاجة لها هناك احتمال لتقادمها.

-**الدقة:** أي الدقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات وتشغيلها وتجهيزها وتلخيصها وعرضها.

-**الصحة والخلو من الخطأ:** أي درجة الخلو من الأخطاء اللغوية أو الرقمية.

-**إمكانية التعبير الكمي:** أي إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكمية.

-**إمكانية التحقق:** أي درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات. وجدير بالذكر أن هذه الخاصية للمعلومات ترتبط بالموضوعية. وتشير هذه الموضوعية في المعلومات إلى توفر دليل الموضوعي القابل للتحقيق.

-**إمكانية الحصول عليها:** أي درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة<sup>2</sup>.

-**الخلو من التحيز:** أي غياب النية في التعديل أو التحريف في المعلومات للتأثير على المتلقي.

-**الشمول:** أي اكتمال المعلومات.

**الوضوح:** خلو بالمعلومات من الغموض.

<sup>1</sup> - غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مرجع سبق ذكره، ص17.

<sup>2</sup> - عصام حسن أحمد الديلمي، علي عبد الرحيم صالح، المعلوماتية والبحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

2014، ص43.

### ثالثاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يعني كيف الأمور التي تتضمن الحواسيب والأجهزة المساعدة لها وشبكة الحواسيب بأنواعه المختلفة ومعالجة البيانات والمعلومات بجميع أشكالها إضافة إلى البرامج والحزم البرمجية التي تستخدم في أداء الأعمال والوظائف وتسويق المنتجات والخدمات. كما أنه لا يمكن لأي مؤسسة مهما كان حجمها أن تستغني عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملها الداخلي والخير يجي وفي تسخير عملية الاتصال خدمة للمؤسسة<sup>1</sup>.

أما التعريف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات فنجد أنها: "كل أنماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها (نصوص أرقام، صور، أفلام، دار رقمية متعددة) مجالات تطبيقها مختلفة<sup>2</sup>، كما أنها عرفت على أنها: "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجيا والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات"<sup>3</sup>.

هناك من يلاحظ وجود أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات، المنظور الجزئي يشير إلى البعد التكنولوجي للنظام المعلومات ويعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظم المعلومات، أو مجرد موارد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات. والمنظور الكلي يرى في تكنولوجيا المعلومات مظلة وسعة تشكل كل من نظم المعلومات والتقنيات معالجة البيانات والاتصالات، بمعنى آخر يهتم المنظور الكلي بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة أو كما تقول senn تتمثل تكنولوجيا المعلومات نطاقا واسعا من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن ومعالجة وتوزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة أما المنظور الجزئي فهو يرى في تكنولوجيا المعلومات موردا أساسيا من نظام المعلومات ومكونا مهما

<sup>1</sup> - فريد كورتل، أمل يوب، تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2016، ص47.

<sup>2</sup> - سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ص18.

<sup>3</sup> - العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، العدد10، 2012، ص322.

من مكوناته التقنية وبالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد بالمعلومات<sup>1</sup>.

ومن خلال التعريف السابقة يمكن القول ما يلي:

تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة والتي تتكون من ثلاثة عناصر أساسية وهي الحسية الإلكترونية بقدراتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في التجهيز والاسترجاع، وتقنية الاتصالات بعيدة المدى بقدراتها على تخطي الحواجز الجغرافية، والمصغرات بكل أشكالها، وبقدرته الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختراق الوثائق<sup>2</sup>.

**1- خصائص تكنولوجيا المعلومات:** تميز التكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص وهي:

- **تقليل الوقت والمكان:** فقد مكنت هذه التكنولوجيا من جعل كل الأماكن متجاورة وهذا بطريقة إلكترونية، كما أنها تسهل من عملية التخزين والاسترجاع، حيث أن عمليات التخزين ضرورية لحفظ البيانات لحين الحاجة إليها، بينما عملية الاسترجاع هي استعادة البيانات والمعلومات المخزونة لإعادة استخدامها أو الاطلاع عليها كما أنها تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزونة<sup>3</sup>.

- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والتحاور بين المباحث والنظام.

- **تزايد النظم الشبكية:** حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض، فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية في نظام شبكي.

<sup>1</sup>- سعد غالب أساسية نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 20.

<sup>2</sup>- عصام حسن احمد الديلمي، علي عبد الرحيم صالح، مرجع سبق ذكره، ص 47.

<sup>3</sup>- فريد كورتل، امال يوب، مرجع سبق ذكره، ص 48.

-تطور البيئة الإلكترونية فكريا: حيث إن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.

-التكلفة المنخفضة: حيث أن ما سبق الإشارة إليه من مزايا لا يعد مبررا كيف يا استخدام تكنولوجيا المعلومات دون ميزات التكلفة المنخفضة<sup>1</sup>.

1- التحديات التي تواجه ادارة تكنولوجيا المعلومات: تتعرض إدارة المعلومات للكثير من المشكلات والتحديات وتتمثل أهم التحديات فيما يلي<sup>2</sup>:

-الثقافة التنظيمية: وذلك من حيث اختلاف قيم واتجاهات الأفراد في دعم المشاركة في المعرفة وبالتالي فإنه من تبني لثقافة التنظيمية عونية تشجع تبادل المعرفة والمعلومات بين الأفراد.

-الاساليب التكنولوجية: فإدارة المعرفة والمعلومات تتطلب تبني الأساليب والبرامج التكنولوجية الحديثة، التي عادة ما تكون مكلفة جدا كما تتطلب ضرورة توفر الموارد البشرية القادرة على التعامل مع هي هذه الأساليب.

-التغيير والتحديث: فالمعلومات تتغير وتتجدد، وبالتالي فإنها تحتاج إلى تحديث وتطوير لتناسب مع التغيرات والظروف البيئية، هذا فضلا عن اختلاف طبيعة المعلومات من حيث كونها كمية أو نوعية، مما يتطلب ضرورة تبني الأساليب المناسبة للتعامل معها.

-التمييز بين انواع المعلومات: حيث أن هناك الكثير من أنواع المعلومات التي لا تعتبر ذات جدوى وفائدة أو أهمية، وبالتالي لا بد أن تساوي كمية المعلومات المتوافرة جودتها.

<sup>1</sup> - نصار محمد الحلامة، التجارة الإلكترونية في القانون، الطبعة الأولى، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 30.

<sup>2</sup> - جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، الطبعة الأولى، دار الجزائرية للنشر والتوزيع والمنظمة العربية للتممية الإدارية جامعة الدول العربية، 2015، ص47.

-الاستراتيجيات التنظيمية والفلسفة الادارية: والتي تدعم انسياب وتدفق المعلومات ونشر المعرفة داخل التنظيم، كما هو الحال في بعض المنظمات التي تتم فيها عملية اتخاذ القرارات بصورة مشتركة بين مختلف المستويات الإدارية.

### المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

يعتبر الاتصال أحد أهم الأنشطة التي أصبح لها دور كبير في حياة الأفراد والمجتمعات حيث أصبحت تستخدم في كافة المجالات والحاجة للاتصال والمعلومات ضرورية وحتمية خاصة بعد التطورات المذهلة في تكنولوجيا الاتصال.

### أولاً: تعريف الاتصال وعناصره

تعدد تعريفات مفهوم الاتصال بين الباحثين والمفكرين نظرا لتعدد المدارس الفكرية والعلمية وكذلك تعددت المجالات والجوانب التي اتخذها هؤلاء الباحثين في عين الاعتبار عند تعريف الاتصال، نجد إن أصل كلمة الاتصال communication في اللغات الأجنبية يعود جذور الكلمة اللاتينية communis والتي تعني: "الشيء المشترك" وفي القرن العاشر والحادي عشر اشتقت كلمة commune والتي كانت تعني في ذلك الوقت ولأسباب سياسية "الجماعة المدنية" ولقد اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت communique الذي يعني بلاغا رسميا<sup>1</sup>. وتفسير أصل كلمة الاتصال يعني المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو سلوك أو اتجاه معين، في مفهوم المشاركة يوضح أن كلا من المرسل والمستقبل يشتركان في عملية الاتصال، وأن المرسل لا يفقد ما يقوم بتعليمه للمستقبل من معارف وأفكار<sup>2</sup>، الاتصال هو " ذلك الذي يشير إليه باعتباره عملية اشتراك ومشاركة المعنى من خلال التفاعل الرمزي. تتميز بانتشار في زامن والمكان فصلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ<sup>3</sup>". كما عرف الاتصال على: " أنه العملية التي يتفعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة سواء

<sup>1</sup>- عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص23.

<sup>2</sup>- نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية، الطبعة الأولى، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص23.

<sup>3</sup>- سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام تكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 9.

كانت كائنات حية أو آلات، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات منبهة بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين في الاتصال يقوم على مشاركة المعلومات الذهنية والآراء<sup>1</sup>.

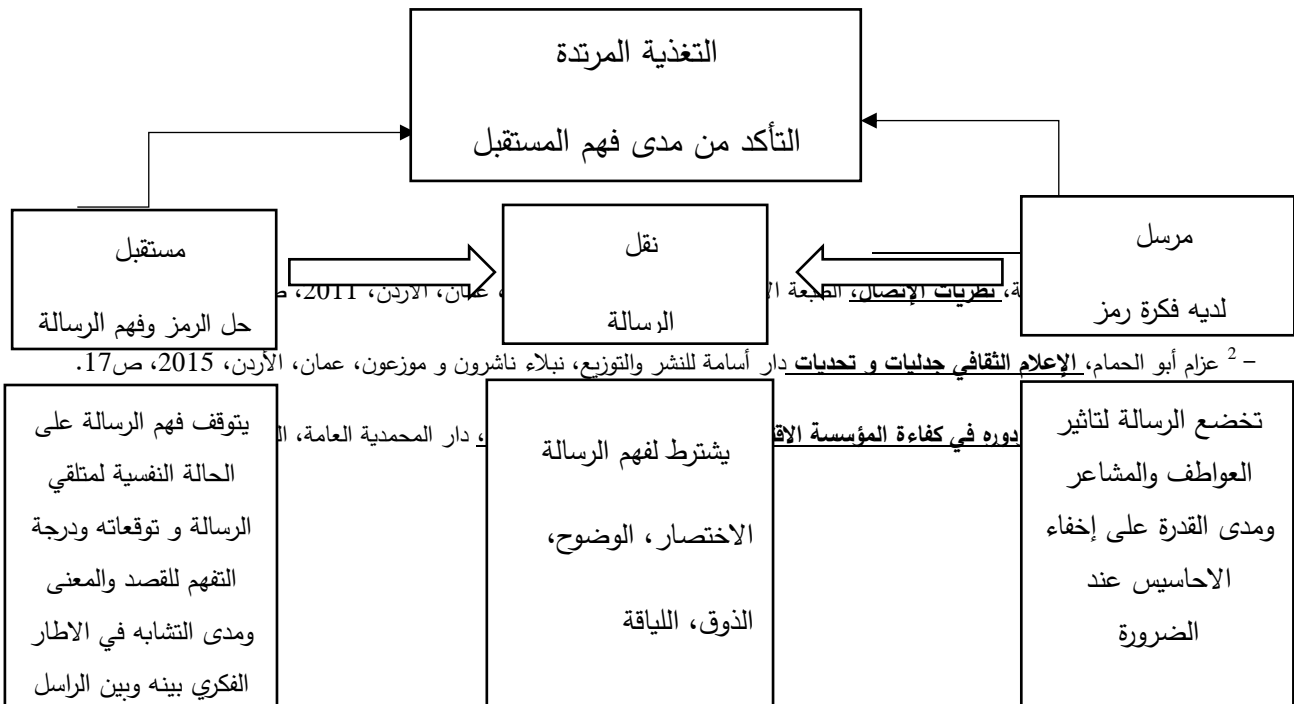
مما سبق يمكن القول إن الاتصال هو تبادل الأفكار، والمعلومات أو الرموز وغيرها بين الأفراد أو مجموعين وتكون بين طرفين أو أكثر كما تكون كتابية أو شفاهية وتكون في مكان تلقي المعلومة وذلك ليه إزالة الغموض أو اللبس الموجود لتحقيق هدف معين.

### 1- عناصر الاتصال: إن النظر إلى الاتصال كعملية يعني أنا الاتصال لا ينتهي بمجرد أن

تصدر الرسالة من المصدر (المرسل) إلى المتلقي (المستقبل)، كما يعني هناك من العوامل الوسيطة بين الرسالة و المتلقي بما يحدد تأثير الاتصال ، من جهة أخرى فإن كل من المرسل والمطلق يتحدث عن موضوع معين أو موضوعات معينة فيما يعرف بالرسالة أو الرسائل، وتعكس هذه العملية تفاعلا لا يندرج فقط في مدى معرفة كلا منها بانتماءاته الاجتماعية الثقافية بما يؤثر في صياغته للرسالة أو الرسائل التي يهدف إليها الاتصال وبما يثير لدى المتلقي ردود فعل مختلفة تجاه ما يتلقاه من معلومات وآراء وبما يحدد أيضا مدى تأثيره بهذه المعلومات والآراء<sup>2</sup>.

وتتكون عملية الاتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي<sup>3</sup>:

شكل رقم (01): عناصر العملية الاتصالية



من خلال الشكل أعلاه يتبين انه لإتمام عملية الاتصال يجب توفر العناصر التالية:

-**المرسل(المصدر):** هو الشخص معنوي أو اعتباري الذي يقوم بإصدار الرسالة.

-**المستقبل:** يعني المرسل إليه الذي يستقبل الرسالة.

-**الرسالة:** هي محتوى العملية الاتصالية، فهي تتعلق بمجموعة الرموز القابلة للفهم، والتي سوف تنبه المستقبل وتقدم له المعلومات<sup>1</sup>.

-**القناة:** تسمح بتوصيل المعلومة فهي طريق حركة الرسائل، ويمكن تعريفها بالوسائل المادية التي تنبه المستقبل، صوتية أو مرئية وغيرها.

-**الرمز:** عملية الترميز ترتبط بتحويل معلومة إلى رموز قابلة للتحديد. الرمز التي تتعلق طبيعتها بالقناة وتتم مفاصل حسب النظام من القواعد وعملية حل الرمز ممكنة إذا حصل المستقبل وعرف الرموز، وفهم القواعد التي تركيبها، وإذا كانت محددة رمز متشابهها لدى المرسل والمستقبل وإذا كانت قواعد حل الرموز متشابهة، تكون هناك إمكانية استقبال المعلومة.

- **الضجيج (الضوضاء):** مفهوم الضجيج يشمل مختلف الظواهر الطفيلية التي تعمل على تحريف الرسالة وجعل إمكانية فهمها صعبة، هذا الضجيج يكون من الاختلاط بين عدة رسائل أو من استعمال نفس القناة إلى تناقضات في الرسالة بين لحظة الإصدار أو الترميز إلى لحظة الاستقبال أو فك الرمز.

-**التغذية العكسية أو المرتدة أو إرجاع الأثر:** وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته... وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية

<sup>1</sup>- نفس المرجع أعلاه، ص18



الاتصال، وأنا الرسالة المطلوب توصيلها تصل بشكل مناسب والمتوقع للمستقبل وأن المستقبل يفهم الرسالة...<sup>1</sup>

يعتبر الاتصال في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة كما أنه وسيلة فاعلة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفاعل للتنظيم الإداري وكذلك تحقيق الرقابة الإدارية من خلال قنوات ووسائل الاتصال، ومن ثم الاتصال الجيد يساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل ما هو مخطط لها، كما انه وسيلة لتحفيز الآخرين في العمل حيث ان نجاح المنظمة يعتمد بشكل كبير على فعالية الاتصال فيها<sup>2</sup>.

### ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

شاهد التكنولوجيا الاتصال تطورا مذهلا وانفجار لا مثيل له في التاريخ ومازالت في تطور مستمر فالتكنولوجيا الاتصال هي: "عبارة عن مجموعة التقنية أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال بمستوياتها المختلفة<sup>3</sup>، كما يقصد بتكنولوجيا الاتصال القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر وهكذا فإن تكنولوجيا التخزين والاسترجاع تشكل مع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة تكنولوجيا المعلومات بمعناها الواسع<sup>4</sup>، كما أنها مجموعة التطبيقات التي تنشأ عن علم الإلكترونيات وتتمثل في الهاتف، التلفزيون، الأقمار الصناعية والإنترنت، وتنعكس آثاره على مجالات الحياة المختلفة الهندسية

<sup>1</sup>-مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، الطبعة الثالثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015، ص24.

<sup>2</sup> - السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبة مرافق المعلومات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص 111- 112.

<sup>3</sup>- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1015، ص 140.

<sup>4</sup> - فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس شريف، تكنولوجيا المعلومات و التعليم العالي في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة الى الملتقى الثاني حول، الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، يومي 05/06/2014، ص 729.

الطبية والعسكرية والمدنية والفضائية وغيرها من مجالات الحياة<sup>1</sup>، ويمكن القول أن التكنولوجيا الاتصال هي مجموعة التقنية والأدوات أو الوسائل أو نظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات توصي رجوعها في الوقت المناسب وتبادلها، وقد تكون تلك التقنية يدوية، آلية، إلكترونية<sup>2</sup>، لذا نجد أننا تكنولوجيا الاتصال تقوم على عاملين<sup>3</sup> يتمثلان في الفكري والمعرفي في علم الاتصال، أما المادي والتقني والمتمثل في التطبيق العلمي للاكتشافات والاختراعات والتجارب في مجال المعلومات وصولاً إلى تكنولوجيا ومرحلة تفاعلية.

يرى نبيل أن تكنولوجيا الاتصال مرادف للتكنولوجيا المعلومات علاً أسس أن المادة الخيم لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدويتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجيات ي، ويتم التوزيع من خلال الدفع الدوري بين الإنسان والآلة من خلال التفاعل الدوري بين الإنسان والآلة، ومن خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر أو من خلال شبكة البيانات، في حين يرى سعد لبيب أننا تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أنهما ثورتين سيرتا على التوازي و كانتا نتيجة لتعجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات.

هناك من يفرق بين تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الاتصال من خلال أننا الأولى تعنى بالكيفية التي يتم استخدام البيانات المتاحة للحصول على المعلومات وأنا تكنولوجيا الاتصال هي النشاط الخاص بتصميم وإنشاء والحفاظ على أنظمة الاتصالات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، الطبعة الأولى، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص56.

<sup>2</sup> - حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بدون طبعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000، ص65.

<sup>3</sup> - ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص92.

<sup>4</sup> - احمد بن يوسف، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017، ص33.

### ثالثاً: دور الوسائل الحديثة في تناقل المعلومات

يكتشف تحليل التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال أن العلم يمر بمرحلة تكنولوجيا اتصالية جديدة تتسم بسمة أساسية هي المزج بين أكثر من تكنولوجيا اتصالية لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة إلى الجمهور المستهدف. ويطلق البعض على هذه المرحلة اسم "تكنولوجيا الاتصال متعدد الوسائط" أو تكنولوجيا الاتصال التفاعلية أو مرحلة التكنولوجيا المهجنة والتي تتمثل مرتكزاتها الأساسية واللازمة لنموها في تطور الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس، إضافة إلى الألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية<sup>1</sup>، من أهم التطورات تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في نقل المعلومات ما يأتي:

#### 1. الهاتف: على الرغم من مرور أكثر من 100 عام على اختراع هذا الجهاز الاتصالي المهم

فإنه لا يزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخل آلية الوسائل الإلكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل معلومات<sup>2</sup>.

#### 2. الفيديو تكس: هو نظام إلكتروني ذو تفاعل تبادلي يسمح لمن يستخدمه بإرسال بيانات من

أجهزة الكمبيوتر واستقبالها أو من مستخدم آخر للفيديوتكس بواسطة نهائية طرفية قادرة على عرض النصوص والصور والأدوات أو المعدات التي يحتاجها مشتركو الفيديو تكس هي جهاز تلفزيون مع لوحة مفاتيح مصاحبة له، أو كمبيوتر شخص مع شاشة ويتصل بخطوط تلفزيونية أو كابل مع الحاسب الرئيسي وتشمل خدمات ذلك النظام بالحصول على المعلومات المختلفة من الأخبار، والسجلات المصرفية وتقارير البورصة وغيرها<sup>3</sup>.

#### 3. التيلكس: يعد نظام التلكس كسابقه (الفيديو تكس) نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات

السلكية واللاسلكية باستخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني لإعطاء معلومات مرئية على شاشة التلفزيون إلا أن التيليتكس يختلف عن الفيديوتكس في

<sup>1</sup>-سامية محمد جابر، نعمات احمد عثمان، *الاتصال والاعلام-تكنولوجيا المعلومات-*، مرجع سبق ذكره، ص106.

<sup>2</sup> - ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص69.

<sup>3</sup>-سامية محمد جابر، نعمات احمد عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 109.

كونه نظام أحادي الاتجاه وغير متفاعل فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بواسطة البث التلفزيوني العادي. وهنا يجب استخدام محلل للرموز خاص لالتقاط التيليكس. يعمل نظام بأن يبث بصفة المستمرة صفحات المعلومات (واحدة في نفس الوقت) بصفة دورية متكررة ينظر المستفيد إلى صفحة المحتويات ويختار رقم الصفحة المطلوبة باستخدام لوحة المفاتيح وهنا يقوم محلل الرموز باختيار الصفحة المطلوبة عند دورتها وتعرض المعلومات على شاشة التلفزيون. ويعد هذا النظام مناسباً لتحديد المعلومات لعدد كبير من المشاهدين ويعطي أحدث المعلومات عن مواضيع كثيرة<sup>1</sup>.

4. **الفاكسميلي(الفاكس):** هو عبارة عن جهاز صغير ذا فائدة كبيرة في عالم الاتصالات، وقد بلغت الاستفادة ذروتها عندما تم ربط الفاكس بالحاسب، وتعتمد طريقة عمله على وصل الفاكس بخط الهاتف بواسطة المودم والاتصال برقم معين إلا أن الرسالة ليست صوتاً بل كتابة. يتم إدخال الورقة المراد إرسالها في جهاز الفاكس ومن ثم الاتصال بالجهة المرغوبة التي من المفترض توفر الفاكس لديها أيضاً، فيتم نقل الكتابة الموجودة على الورقة الأصلية عبر خط الهاتف ليتم طباعتها كنسخة طبق التصوير، وقدمت الاستفادة من وصل الفاكس بالحاسب من خلال كارت card خاص (أحياناً يشمل المودم و الفاكس معا) يمكن إرسال الرسائل بدون جهاز الفاكس نفسه بل بواسطة الحاسب بالاستعانة ببرامج خاصة باستعمال معالج كلمات مثلاً لكتابة النصوص وكذلك بالإمكان الاستقبال بواسطة التخزين أو الطباعة على الطابعات كما يمكن الاستفادة من الفاكس بطريقة غير مباشرة بأن نستسخ على الورق الأصلي بحيث يكون المرسل والمستقبل هما نفس الجهاز<sup>2</sup>.

5. **استخدام الأقمار الصناعية في تناقل المعلومات:** وهو عبارة عن جهاز استقبال وإرسال، يصير في مدار الفضاء الخارجي، خرج الجاذبية الأرضية ويسير مع دوران الأرض وهو قادر

<sup>1</sup> - ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص71.

<sup>2</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2002، ص63.

على إعادة نقل الإشارات إلى نقطة أخرى على سطح الأرض،<sup>1</sup> ويمكن القول إن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين مهمتين هما<sup>2</sup>:

- إمكانية البث المتوافق، حيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت.

- إمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات.

ومن أهم وظائف الأقمار الصناعية نذكر<sup>3</sup>:

- يتم استخدامها لعقد مؤتمرات عن بعد عندما تستدعي الحاجة.

- الربط بين الحاسبات الإلكترونية ونقل البيانات والصور والصوت التي تخزنها لحاسبات الإلكترونية بين حاسب وآخر.

- نقل المعلومات بأنواعها المختلفة ثم إعادة استرجاعها بكفاءة وجودة عالية.

- **تكنولوجيا الألياف البصرية**: تعد الألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت، وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خط الهاتف، والراديو والتلفزيون، نقل بيانات الحاسب الإلكتروني<sup>4</sup>.

- **تكنولوجيا الاتصالات الرقمية**: خلال عقد الثمانينات ظهرت تكنولوجيا جديدة تعتمد على نقل الاتصال باستخدام الأسلوب الرقمي يستمد هذا الأسلوب أصوله من استخدام الإشارات التلغرافية بطريقة

<sup>1</sup>- محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحدية الاستخدام و التأثير، الطبعة الاولى، مؤسسة الكونز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011، ص18.

<sup>2</sup>- باية سيفون، الانترنت و الصحافة الالكترونية (دراسة في طبيعة العلاقة و التأثير)، دار الخلدونية، الجزائر، 2016، ص109.

<sup>3</sup>- محمد الفاتح حمدي، مرجع سبق ذكره، ص20.

<sup>4</sup>- ماهر عودة الشميلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص76.

التشغيل والإيقاف off/on. ففي حالة الإشارات التلغرافية يتم وضع المعلومات في شكل نبضات كهربائية إما طويلة وإما قصيرة، ثم يتبعها غياب كلي لهذه النبضات وتتخذ الطاقة الكهربائية المستخدمة شكل صوت أو نغمة، ويقوم عامل التلغراف بتفسير سلسلة نبضات الإشارات الكهربائية الطويلة أو القصيرة إلى سلسلة من الحروف والأرقام<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وتعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية الى مجتمعات أكثر تطورا فالعالم يعيش اليوم تبعا للعولمة والانفتاح الواسع على سلوكيات تحكمها مفاهيم جديدة متسارعة في نشرها وانتقالها عبر شبكات الاتصالات السريعة.

### أولاً: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهناك من يرى أنها كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق وتسجيل وتبادل وعرض واستعمال المعلومات بمختلف الأشكال (المعطيات، أصوات، صور...) (2)، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات متولد نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكات الربط التي تستخدم بشدة في الاتصالات. وتكنولوجيا الاتصال كانت العامل الأساسي الذي أعطى ثورة المعلومات بعدها العالمي من خلال شبكات الاتصال العالمية وبناءا عليه فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فقد جمع بينهما النظام الرقمي (3) ويمكن تصنيف هذه التعاريف في أربعة مجموعات موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم (01): تصنيف تعريفات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

<sup>1</sup>- نفس المرجع اعلاه، ص78.

(2) Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, **Le Rôle des TIC dans le Développement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise**, La Revue des Sciences de Gestion Marketing, France, 2008, p124

(3) بلي حمزة، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس، مجلة أداء

المؤسسات الجزائرية، العدد 11، 2017، ص86

مفهوم تكنولوجيا المعلومات	البيان
<p>- يعرف التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها تتضمن الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد.</p> <p>- ويعرفها البعض على أنها مزيج من الصناعات المترابطة وهي صناعة المكونات المادية للحاسب الآلي وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة الخدمات مثل خدمات الشبكات وصيانة الأجهزة المادية.</p> <p>- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كذلك على أنها تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءاً من التجهيزات والبرمجيات وصولاً إلى التقنيات المستخدمة في مجال الاتصالات.</p> <p>ويرى آخرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي نظم الحاسب التطبيقية التي تتضمن كل من الأجهزة المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة وشبكات الاتصال عن بعد والتي توجد في بيئة الأعمال.</p>	<p><b>المجموعة 01:</b> المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p>
<p>- يرى البعض أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتمثل في معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم واسترجاع المعلومات.</p>	<p><b>المجموعة 02:</b> المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون الإشارة إلى الأجهزة التي نستخدمها</p>
<p>- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة وتوزيع البيانات في المنظمة.</p> <p>- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التكنولوجيا المبنية على الالكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع وتخزين ومعالجة</p>	<p><b>المجموعة 03:</b> المفاهيم التي تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنشطة التي تقوم بها.</p>

ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة.

- وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقصد بها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية: تكنولوجيا تفصيل البيانات، تكنولوجيا الاتصال عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية، البرامج الجاهزة.

- ويرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنطوي على كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (بيانات المنظمة وعروض الوسائط المتعددة الأخرى) وتحسينها من الأشكال التي لم تظهر بعد.

**المصدر:** عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 25

وإذا تفحصنا الأحرف الأولى المكونة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) نجد ما يلي<sup>(1)</sup> : - **الحرف الأول (T) ومعناه التكنولوجيا:** والتي تتضمن مجموعة من التقنيات في مجال معين كما أنها عكس التقنية التي تعبر عن الطريقة الخاصة لإتمام العمليات.

- **الحرف الثاني (I) ومعناه المعلومات:** والتي تعتبر مورد أساسي واستراتيجي ويتم الحصول عليها بعد تصفيف ومعالجة البيانات وعلى أساسها يتم اتخاذ القرارات وتسيير العمليات.

**الحرف الثالث (C) ومعناه الاتصال:** وهو عملية تتشكل من مرسل ومرسل إليه مع وجود رسالة وقناة اتصال والهدف منه تحويل المعلومات إلى الطرف الآخر مع إمكانية التغذية العكسية.

**ثانيا: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال**

<sup>(1)</sup> لكل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم



مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم حداثة نسبيها وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه إرتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. وهكذا نجد مثلا إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مترابطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة نوجزها بخمس مراحل هي<sup>(1)</sup>:

**1- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

**1- ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

**2- ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

**3- ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزات وفوائده وآثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال.

**4- ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** تتمثل في التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تنقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الانترنت. ويمكن إبراز أم اتجاهات التطور في المرحلة الحالية في النقاط التالية<sup>(2)</sup>:

➤ زيادة قدرة الحواسيب الآلية من حيث المعالجة والتخزين والسرعة مع زيادة الاعتماد على تكنولوجيا الميكروالكترونيات والشرائح الذكية.

<sup>(1)</sup> بلقيدم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة

قسنطينة، الجزائر، 2012/2013، ص134

<sup>(2)</sup> أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص35

- الاتجاه نحو التصغير في نظم ومكونات الحواسب الآلية.
- الانتقال إلى التكنولوجيا الفائقة وتكنولوجيات الذكاء الاصطناعي.

وقد عملت المؤسسات بمختلف أنواعها على الاستفادة من هذه التطورات الحاصلة حيث يمكن التمييز على الصعيد العالمي بين أربع مراحل لتطور عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>(1)</sup>:

**1- مرحلة معالجة البيانات:** وتغطي هذه المرحلة سنوات الستينيات من القرن العشرين وقد اتسمت هذه المرحلة بارتفاع تكلفة الحاسبات الحالية ومحدودية استخداماتها كما اتسمت بميكنة نطاق واسع من الأنشطة المكتبية والإدارية.

**2- مرحلة نظم المعلومات الإدارية:** تحول الاهتمام خلال هذه المرحلة التي شملت سنوات السبعينات من القرن العشرين نحو تصميم وبناء نظم المعلومات الإدارية بقصد تنظيم عملية تقديم المعلومات للإدارة لمقابلة احتياجاتها في هذا الشأن، وكان الهدف هو حوسبة وظائف مستقلة فردية عن طريق أتمتة هذه الوظائف كالرواتب والأجور وتحويل العمليات اليدوية إلى الكمبيوتر دون أي تعديلات.

**3- مرحلة ابتكار ودعم المعلومات:** بدأ خلال مرحلة الثمانيات مع التطور التكنولوجي اصطلاح تكنولوجيا المعلومات يحل محل الحاسب الآلي وكذا نظم المعلومات ومعالجة البيانات، وأصبحت الاتصالات خلال هذه المرحلة وسيلة لربط خدمات الحواسب، كما أخذت تكلفة التشغيل وتكلفة البرامج تتجه نحو الانخفاض.

**4- مرحلة إعادة هيكلة وتكامل المنظمة:** ابتداء من تسعينيات القرن العشرين أصبح ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة تنظيم وتبسيط إجراءات العمل وليس مكنته فقط.

### ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا مهما وحيويا في الاقتصاد جعلت من السهولة انتقال وتبادل المعلومات في أي وقت ومكان حيث أصبحت مسألة التشارك والاستثمار في الجانب التكنولوجي مهم على

(1) أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 35-36

حدا سواء للدول المتقدمة والنامية وهذا نظرا لما تمتاز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخصائص عديدة منها<sup>(1)</sup>:

**1- تقليص الوقت:** إن تكنولوجيا تعجل من الجميع أن يكونوا على مقربة واحدة زمانيا ومكانيا وكذلك تقليص المكان بالنسبة للتخزين فالمنتجات المادية كانت تحتاج إلى مخازن كبيرة أما المنتجات الرقمية فأنها تكون مخزونة بطريقة يسهل الوصول إليها.

**2- الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو تطوير المعرفة وتوفير فرص عمل تتسجم مع هذا القطاع من اجل شمولية والتحكم في عملية الإنتاج زد على ذلك إمكانية اقتسام المهام الفكرية مع الآلة.

**3- التفاعلية مع قابلية التحرك والحركة:** أي أن كل شخص يستخدم هذه التكنولوجيا يكون إما مستقبلا أو مرسل في نفس الوقت وهذا يؤدي إلى التفاعل والتشارك بين الاثنين، كذلك إمكانية المستخدم من أن يستفيد من خدمات التكنولوجيا عند تنقله من مكان إلى آخر من خلال الهواتف النقالة أو الحاسوب والانترنت.

**4- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة يتم من خلالها تجاوز الانقسامات بين الطبقة الغنية والفقيرة كونها تساعد في القضاء على الأمية من خلال نشر التعليم الالكتروني وتوفير فرص عمل للعاطلين.**

**5- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في التنمية الاقتصادية:** إن الثورة التكنولوجية من سماتها الانتشار بالشكل السريع جدا ولها تأثير واسع على جميع مناحي الحياة وهي على العكس تماما من الثورة الصناعية التي كانت ذات نطاق ضيق ومحدود وتتمحور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول القوة التي تمكنها من وصول الناس إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان وزمان.

### المبحث الثاني: المكونات والمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن خلال التطورات التي تحدث باستمرار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما تبلغه من أهمية اقتصادية للأفراد والوحدات الاقتصادية، وتعود

(1) صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمه، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، الأردن،

هذه الأهمية الاستثمارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الخصائص التي تمتاز بها وما تقدمه للأفراد المشاركين أو المتصلين من معلومات وبيانات اقتصادية منتسمة بسرعة و متنوعة الخدمات<sup>(1)</sup>.

### المطلب الأول: المكونات المادية والبرمجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والتي تتمثل في أنظمة المعلومات والجانب المادي والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على انجاز أعمالها في الوقت المحدد.

#### أولاً: المكونات المادية:

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنائها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يربط بها من الأجهزة التي تضم (عدداً من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية<sup>(2)</sup>، كما أن الأجهزة تتكون من الحواسيب ومكوناتها الفرعية وهي:

**1- تعريف الحاسوب ومكوناته:** هو آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقاً لبرامج موضوعية مسبقاً (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج (مخرجات) في شكل من أشكال المخرجات مثل شاشة العرض أو صورة تقرير أو في شكل جدول البيانات<sup>(3)</sup> وتتمثل مكونات الحاسوب في العناصر التالية<sup>(4)</sup>:

- **أجهزة الإدخال:** تعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب.

(1) خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة الكلية بغداد، للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 234

(2) هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العاضي، نظم إدارة المعلومات - منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 30

(3) ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 109

(4) وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 59

- **وحدة المعالجة الرئيسية:** وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجهزة الأخرى في نظام الحاسوب والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه.

- **أجهزة التخزين الرئيسية والثانوية:** تقوم وحدة التخزين الرئيسية بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة. أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء المعالجة.

- **أجهزة المخرجات:** تعمل أجهزة الإخراج على تحويل البيانات الالكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب.

**2- المكونات البرمجية لتكنولوجيا المعلومات:** إن المكونات المادية السابقة تصبح دون جدوى في غياب البرمجيات اللازمة التي تسمح بتشغيلها وتوجيهها لأداء عملها وفق للأغراض المصممة لأجلها وعادة ما يتم الفصل بين قواعد البيانات وباقي البرمجيات الأخرى المكونة لتكنولوجيا المعلومات كما تعرف كذلك بأنها مجموعة من التعليمات والأوامر المُعدة من قبل (الإنسان) المبرمج والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة<sup>(1)</sup>.

- **البرمجيات:** يقصد بالبرمجيات تلك المجموعة المنظمة من التعليمات التي تعطى للحاسوب في سياق منطقي، من أجل تمكينه من أداء عمله والقيام بالمعالجة المطلوبة<sup>(2)</sup> وتنقسم برمجيات إلى برمجيات النظام System Software، برمجيات التأليف Compilation Software وبرمجيات التطبيقية Application Software

- **برامج النظام:** وهي البرامج تخصص بالسيطرة على العمليات الداخلية لنظام الكمبيوتر وتنتج من قبل المبرمجين والخبراء التقنيين مثل أنظمة التشغيل وبرامج اتصال البيانات ومن هذه النظم، النظم المبرمجة للغات البرمجة إلى لغة يستخدمها الكمبيوتر تسمى لغة الآلة وتنفيذ العملية بواسطة المجمعات والمترجمات ويتحكم في هذه البرامج برنامج رئيسي اسمه نظام التشغيل.

(1) وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص62.

(2) عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص244.

- **برمجيات التأليف:** وهي مجموعة من برامج التي تعنى بترجمة التعليمات والايعاذات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة<sup>(1)</sup>.

- **برنامج التطبيقات:** أما برامج التطبيقات فهي مجموعة تعليمات الحاسب مكتوبة للغة البرمجية، توجه الأجهزة المادية للحاسب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات ومن أمثلتها برامج الكتابة على الحاسب الآلي، برامج قواعد البيانات، برامج إعداد قوائم البيانات... ويتعال المستخدم بشكل مباشر مع البرمجيات التطبيقية التي تتعامل مع نظام التشغيل فبينما يقوم نظام التشغيل بالتحكم في استخدام الحاسب الآلي فإن البرمجيات التطبيقية تضمن قيام الحاسب الآلي بأداء المهمة المطلوبة بشكل صحيح وبالطريقة التي يرغبها المستخدم<sup>(2)</sup>

### ثانيا: قواعد البيانات

تعددت التعاريف التي قدمها الباحثون لقواعد البيانات فهناك من عرفها قواعد البيانات على أنها "مخزن منظم للبيانات عن كافة ملفات المنشأة تتضمن مجموعة من السجلات المنظمة بشكل خاص يخلو من التكرار مستقلة عن البرامج ومتاحة للوصول لكل مستخدم النظام، بحيث تعكس السجلات العلاقات المتداخلة بين أنشطة المنشأة ويتم الإضافة إليها وتعديلها واسترجاعها طبقا لطريقة موحدة"<sup>(3)</sup>. كما عرفت بأنها "مجموعة مهيكلة من البيانات المخزونة الكترونيا والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، تكون مرتبة بناء على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل"<sup>(4)</sup>. كما أن قواعد البيانات تحقق العديد من المزايا يذكر منها<sup>(5)</sup>:

➤ تخزين جميع المعلومات المتوفرة لدى جهة معنية بطريقة منظمة؛

➤ متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها؛

(1) غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الطبعة الأولى، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2010، ص20.

(2) نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص107

(3) سمير عبد الغني، تحليل وتصميم نظم المعلومات: بناء نظرية قواعد البيانات المحاسبية دليل بالمصطلحات المستخدمة في مجال معالجة البيانات، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص15

(4) وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص66

(5) محمد الفاتح محمود بشير، الإدارة المتقدمة ونظم تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2017، ص60

- إجراء العمليات التشغيلية على البيانات من أجل الاستفادة منها؛
- تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزونة.

وتتكون قاعدة البيانات من العناصر التالية<sup>(1)</sup>:

- **عنصر البيانات:** وهو أصغر عنصر منطقي يتكون من حرف منفرد، رمز، أو رقم.
  - **الحقل:** يمثل مجموعة من عناصر البيانات الذي يشير إلى كينونة أو كائن ويمثل بالضرورة خاصية تصف المكونات المميزة لكينونة البيانات. الحقل قد يكون اسم طالب، الرقم الجامعي، القسم، الكلية حيث تعتبر جميع هذه العناصر حقول في جدول أو جدول أو ملف الطالب في قاعدة البيانات الطلبة.
  - **السجل:** وهو مجموعة من الحقول في الجدول (أو ملف) إن مجموعة حقول اسم الطالب، الرقم الجامعي، القسم والكلية تمثل سجلا واحدا لطالب في جدول الطلبة. ويتم تميز كل سجل من خلال حقل مفتاحي (حقل يسمى المفتاح الرئيسي) لا يمكن أن يتكرر وينفرد به كل طالب كما لا يجوز أن يكون حقلًا فارغًا. ويتم الوصول إلى سجل الطالب من خلال هذا الحقل المفتاحي.
  - **الملف:** تتكون قاعدة البيانات من مجموعة متكاملة ومترابطة من ملفات بيانات الأعمال. وفي نظم إدارة قواعد البيانات العلائقية تتكون الملفات من جدول ذات بعدين أساسيين الأعمدة التي تمثل الحقول والصفوف التي تمثل السجلات.
- ويجب مراعاة الاعتبارات الأساسية التي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند تصميم قاعدة البيانات<sup>(2)</sup>:
- **التكامل:** وهي تعني منع تجميع عنصر البيانات الواحد وتخزينه في أكثر من ملف ضمن النظام البيانات نفسها يمكن المشاركة باستخدامها من قبل مختلف أقسام في دورة العمليات ضمن النظام.
  - **المعايرة:** أي أن كل البيانات يجب أن تدخل بواسطة أشكال ثابتة ويحدد لها أسماء شائعة الاستعمال عندما يتم استخدامها في أكثر من مكان.
  - **المرونة:** وهي تعني قدرة قاعدة البيانات على الإيفاء بحاجات المستخدمين من دون الحاجات احدث تعديلات جوهرية عليها.

(1) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 151

(2) عطاء الله احمد الحسبان، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013، ص 74

- **السرية:** وهي تعني أن المستخدمين يستطيعون الوصول فقط إلى البيانات المسموح لهم الوصول إليها، أما البيانات التي لا يكون حق الوصول إليها فيجب أن تتوفر وسائل وتقنيات لحجبها عنهم.

### ثالثاً: الإتصالات والشبكات

مصطلح الشبكات يعني سلسلة تشابك وترايط مجموعة أو نظام ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل عبر الشبكات والاتجاهات الرئيسية التي تحدث في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية لديها تأثير مهم على قرارات الإدارة ومن ثم يجب أن تكون على علم بالاتجاهات الرئيسية لصناعة الاتصالات التكنولوجيات والتطبيقات التي تزيد بشكل كبير من بدائل القرارات التي تواجه مديري الأعمال والمهنيين<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التنمية الاقتصادية والاجتماعية المحققة في الاقتصاديات العالمية القائمة على المعرفة ساهمت فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشكل كبير مما يدفع بالدول إلى البحث عن طرق تسمح لها بتقييم الجهود المبذولة في إرساء الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعتبر المؤشرات ذات أهمية بالغة لما تنطوي عليه العديد من التفاصيل التي ترتبط بالتكنولوجيا والجانب الاقتصادي والسياسي وفيما يلي أهم المؤشرات عن بعض المنظمات الدولية والإقليمية.

#### أولاً: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هيئة الأمم المتحدة

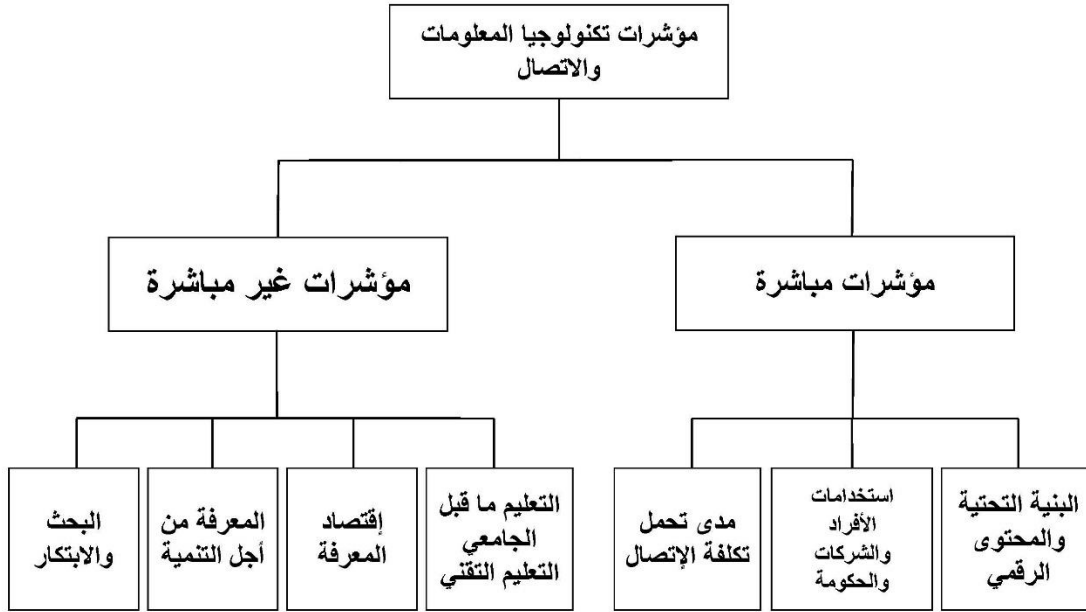
حسب هيئة الأمم المتحدة وبناء على دراسة آراء الخبراء والمتخصصين، يمكن التوصل إلى أن مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يعتمد على قوة البنية المعلوماتية التحتية والمحتوى الرقمي واستخدامات الأفراد والمؤسسات الحكومية فحسب وإنما يعتمد بدرجة الأهمية نفسها على المناخ العام للتنمية في الدول المعنية، بشأن جودة التعليم ما قبل الجامعي والتقني والتعليم العالي وقدرة الدولة على البحث والتطوير والابتكار وعناصر اقتصاد المعرفة المتعلقة بالمناخ القانوني وحل المنازعات وحماية الملكية الفكرية وكفاءة عمليات

(1) عماري على، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات - دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة - ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017/2018، ص28



إنشاء الشركات وتشغيلها والقدرة على المنافسة وكذلك العوامل الدافعة للتنمية من تأثير التكنولوجيا في المنتجات والخدمات ومستوى عمالة الأنشطة الكثيفة المعرفية ومدى المشاركة الإلكترونية والرعاية الصحية (1) والشكل التالي يوضح باختصار ما تم ذكره سابقا.

الشكل رقم(02): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هيئة الأمم المتحدة



المصدر: بلقاسم سعودي، الطاهر ميمون، عبد الصمد سعودي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تطبيقية على متعاملي الهاتف"، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية،

(1) بلقاسم سعودي، الطاهر ميمون، عبد الصمد سعودي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تطبيقية على متعاملي الهاتف"، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات الأعمال والاقتصاد المعرفي، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، يومي 26-28 مارس 2019، ص 621

المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات الأعمال والاقتصاد المعرفي، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، يومي 26-28 مارس، 2019، ص 621

### ثانيا: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي لمنطقة آسيا

اعتمدت منظمة التعاون الاقتصادي لمنطقة آسيا على المؤشرات التالية<sup>(1)</sup>:

- عدد أجهزة الهاتف الأرضي لكل 1000 نسمة.
- عدد أجهزة الهاتف النقال لكل 1000 نسمة.
- عدد أجهزة الحاسوب لكل 1000 نسمة.
- نسبة مستخدمي الانترنت من إجمالي السكان.
- عدد مشغلي الانترنت لكل 1000 نسمة.
- إيرادات التجارة الالكترونية المتوقعة.

### مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

وضعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على وضع 15 مؤشرا كالتالي<sup>(2)</sup>:

- العدد الإجمالي لخطوط ومسارات التوصيل لكل 100 نسمة.
- العدد الإجمالي للمشاركين بالهاتف المحمول لكل 100 نسمة.
- عدد المشاركين في الشبكة ذات النطاق العريض.
- العدد الإجمالي للمشاركين في الانترنت لكل 100 نسمة ومدى وجود خطوط للاشتراك الرقمي.
- العدد الإجمالي للمشاركين في خطوط التليفون.
- نسبة انتشار الكمبيوتر في المنازل.
- نسبة توصيل البيوت بالانترنت ونسبة توصيل البيوت بالشبكة ذات النطاق العريض.
- النفاذ إلى الانترنت حسب حجم الطبقة العملية نسبة المنظمات التي تنظم 10 أعمال أو أكثر يستخدمون الانترنت، البيع والشراء عبر الانترنت حسب الصناعة.

<sup>(1)</sup> بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)، مجلة

اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017، ص 162

<sup>(2)</sup> نفس المرجع أعلاه، ص 162

- نسبة استخدام الشبكة العريضة ذات النطاق الواسع في مجال الأعمال.
- نسبة الوظائف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- العائد الإجمالي لخدمات الاتصالات للهاتف المحمول والاستثمار الإجمالي في البنية التحتية للاتصالات.
- حصة القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من إجمالي القيمة المطلقة لقطاع الأعمال لفئات البحث والتطوير في إطار صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- نسبة التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الأعمال.
- نسبة براءات الاختراع الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من إجمالي براءات الاختراع.
- نسبة التجارة في منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 50 شركة أولى في مجال الاتصالات و50 الأولى في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- مساهمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القيمة المضافة لكل فرد مستفيد من هذه الخدمات.
- مساهمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الناتج المحلي الإجمالي.

### ثالثاً: مؤشرات البنك الدولي

اعتمد البنك الدولي على 11 مؤشراً كالتالي<sup>(1)</sup>:

- إجمالي الهواتف لكل 1000 نسمة.
- إجمالي الخطوط الهاتفية الأرضية لكل 1000 نسمة مستخدمي الهواتف النقالة لكل 1000 نسمة.
- مستخدمو الحاسوب لكل 1000 نسمة.
- نسبة توفر التلفزيونات في المنازل.
- الانترنت الدولية (الشبكة عريضة النطاق لكل 1000 نسمة).
- مستخدمو الانترنت لكل 1000 نسمة.
- سلة الأسعار لاستخدام الانترنت (مقدرة بالدولار الأمريكي شهريا).
- مدى توفر خدمات الحكومة الالكترونية.
- مدى استخدام الانترنت في الأعمال والتجارة.

<sup>(1)</sup> بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص162

➤ الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي.

#### رابعاً: مؤشرات الإتحاد الدولي للاتصالات

لقد أصدر الإتحاد الدولي للاتصالات (ITU) تقريراً بعنوان 'المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات' وذلك بمساهمة العديد من المنظمات والهيئات الدولية مثل: وكانت المؤشرات المعتمدة في التقرير كما يلي:

الجدول رقم (02): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب الإتحاد الدولي للاتصالات

مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	القطاع
<ul style="list-style-type: none"> <li>- خطوط الهاتف الثابت لكل 100 ساكن.</li> <li>- إجمالي الهواتف المحمولة لكل 100 ساكن.</li> <li>- الاشتراك الثابت بشبكة الانترنت لكل 100 ساكن.</li> <li>- الاشتراك الثابت بشبكة الانترنت عريضة النطاق لكل 100 ساكن.</li> <li>- الاشتراك بشبكة الهاتف المحمول لكل 100 ساكن.</li> <li>- عرض نطاق الإنترنت الدولية لكل ساكن (بت/ثانية/ساكن)</li> <li>- نسبة المواطنين الذين تغطيهم شبكة الهاتف المحمول .</li> <li>- كلفة الاشتراك للإنترنت عريضة النطاق للشهر (الدولار الأمريكي) كنسبة من الدخل الشهري للفرد.</li> <li>- كلفة الاشتراك الهاتف المحمول للشهر كنسبة من الدخل الشهري للفرد.</li> <li>- نسبة المراكز العمومية للاتصال بالانترنت.</li> </ul>	<p><b>البنية التحتية والنفاذ</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة العائلات التي تمتلك مذياع.</li> <li>- نسبة العائلات التي تمتلك جهاز تلفزيون.</li> <li>- نسبة العائلات التي لديها جهاز هاتفي.</li> <li>- نسبة العائلات التي تمتلك جهاز الكمبيوتر</li> <li>- نسبة الأفراد الذين يستخدمون الكمبيوتر في الاثني عشر شهراً الأخيرة.</li> <li>- نسبة العائلات ذات التوصل بالانترنت.</li> </ul>	<p><b>العائلات والأفراد</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة الأفراد الذين استخدموا الانترنت في الاثني عشر شهرًا الأخيرة.</li> <li>- مكان الأفراد الذين استخدموا الانترنت في الاثني عشر شهرًا الأخيرة.</li> <li>- الأنشطة التي قام بها الأفراد على الإنترنت في الاثني عشر شهرًا الأخيرة.</li> <li>- نسبة الأفراد الذين استخدموا الهاتف المحمول في الاثني عشر شهرًا الأخيرة.</li> <li>- نسبة العائلات ذات التوصيل بالانترنت.</li> <li>- معدل أو تكرار استخدام الأفراد للانترنت في الاثني عشر شهرًا الأخيرة.</li> <li>- نسبة البيوت الموصلة بخطوط الكهرباء.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة استخدام الحاسوب في منظمات الأعمال.</li> <li>- نسبة الأفراد الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب بصفة روتينية.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال التي تستخدم الانترنت.</li> <li>- نسبة الأفراد الموظفين الذين يستخدمون الانترنت بصفة روتينية.</li> <li>- نسبة حضور أو تواجد منظمات الأعمال على واقع الانترنت وصفحات الويب.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال ذات شبكات الانترنت.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال التي تستقبل الطلبات عن طريق الانترنت.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال التي ترسل الطلبات عن طريق الانترنت.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال التي تستخدم الانترنت ذات التوصيل.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال ذات شبكات الاتصال المحلية.</li> <li>- نسبة منظمات الأعمال ذات شبكات الاكسترانت.</li> <li>- نسبة المنظمات الأعمال التي تستخدم الانترنت حسب طبيعة النشاط.</li> </ul>	<p><b>قطاع الأعمال</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة القوة العاملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القوة العاملة في قطاع الأعمال.</li> <li>- حصة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القيمة المضافة.</li> </ul>	<p><b>القطاع الانتاجي</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الواردات من منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة من إجمالي الواردات.</li> </ul>	<p><b>التجارة الدولية</b></p>

<p>- الصادرات من منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة من إجمالي الصادرات.</p>	
<p>- نسبة استخدام أجهزة الراديو في المدارس للأغراض التعليمية.          - نسبة استخدام أجهزة التلفزيون في المدارس للأغراض التعليمية.          - نسبة المدارس التي تعتمد تسهيلات الاتصالات الهاتفية.          - معدل الحواسيب بالنسبة للطلاب في المدارس التي تطبق التعليم عن طريق الكمبيوتر.          - نسبة المدارس ذات التوصيل بالإنترنت.          - نسبة الطلاب الذين لديهم توصيل بالانترنت في المدارس.          - نسبة الطلاب المسجلين في مرحلة ما بعد الثانوية في مجالات ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.          - نسبة الأساتذة الأكفاء والمؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس.          - نسبة المدارس الموصلة بخطوط الكهرباء.</p>	<p><b>التربية والتعليم</b></p>

المصدر: حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، أطروحة الماجستير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013-2012، ص 40.

### المطلب الثالث: دوافع التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال العصب الرئيسي للإدارة ونظرا لأهميتها ارتأينا من خلال هذا المطلب أن نتناول أهمية استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مبرزين أسباب التوجه والإستراتيجية تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومزاياها

الأسباب التي ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجه نحوها نوضحها فيما يلي: 1- أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر المجالات الخمسة التالية من أهم الأسباب الدافعة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>(1)</sup>:

- تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية: نتج عن هذه التطورات ظهور أعمال جديدة بتكاليف منخفضة، إدارة أعمال إلكترونية جديدة، تجارة إلكترونية وحكومات إلكترونية مع ازدياد العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية.

- النمو في الاقتصاد المرتبط عالميا: والذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة فهناك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالية الإلكترونية، منافسة في أسواق العالم مع وجود مجاميع موزعة عالميا بفضل نظم توزيع واتصال عالمية.

- التحولات في مشاريع الأعمال: تعتبر الانترنت والتكنولوجيا عنصران ذات صلة بالمؤسسة فقد جعلتا بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المؤسسة بنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل المؤسسة وهذا يعني أن المؤسسات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها.

- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: كل التغيرات التكنولوجية مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه المؤسسة أو المنشأة الرقمية فهي إذن المؤسسة التي تكون مجمل علاقات الأعمال المهمة فيها تقريبا سواء مع الزبائن أو العاملين يتم تكييفها إلكترونيا.

ثانيا- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة: لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها بمجموعة من الخصائص أهمها<sup>(2)</sup>:

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

(1) عامر إبراهيم قنديلجي، علاه الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص34

(2) قتيقة نورة، قرشوش أسماء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 04 و 05 مارس 2014، ص687

- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بالتفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا يتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- **اللاجماهيرية:** وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة.

### ثالثا: الأهداف الإستراتيجية لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمية استخدامها

#### 1- الأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي كالآتي إلى<sup>(1)</sup>:

- ✓ خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- ✓ توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد إتخاذ القرارات الصائبة.
- ✓ تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية وتفعيل الشفافية.
- ✓ توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن للوقت والموارد.

#### 2- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية لتحقيق العديد من الأهداف على مستوى الدول والمنظمات وذلك لما تملكه هذه التكنولوجيا من قدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات وتكوين المعرفة وتوليد الدخل وتظهر

(1) محمد زقون، زينب شطبية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية- دراسة ميدانية لعينة من

البنوك التجارية في مدينة وقلّة- الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، 2013، ص77



أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوضوح من خلال دورها في رفع كفاءة الأداء وتحسين نوعيته وتسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات مع اعتبار الدقة والانجاز في العمل بالإضافة إلى إنخفاض التكاليف، إذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية فقط فمحورها ومحركها العقل البشري والمتمثل في المورد البشري والذي يطلق عليه رأس المال الفكري<sup>(1)</sup>:

عليه تكمن أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

**الجدول رقم(03): أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الحكومية**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تساعد الإدارة على تنفيذ المهام والغايات التي تسعى إليها.</li> <li>- تزيد من قدرة وكفاءة الإدارة وتدفعها للعمل بعيدا عن الجمود والروتين.</li> <li>- تتيح للمنظمة فاعلية أكبر في أنشطتها لتلبية احتياجات المجتمع بصورة أفضل.</li> <li>- تسهل عملية التنسيق داخل الإدارة الحكومية.</li> <li>- تعطي الفرصة للحكومة لصياغة أنماط إدارية مناسبة لتأدية الخدمات للمواطنين بالمجتمع المحلي.</li> <li>- تسهم في توفير البرامج والدورات التدريبية للقوى العاملة بالإدارات الحكومية.</li> <li>- تسهل عملية الاتصالات داخل الإدارة الحكومية.</li> <li>- تشجع على شيوع صور جديدة اللامركزية فيما يتعلق بصناعة القرار.</li> <li>- تعمل على ترسيخ قيمة المساءلة والشفافية للإدارة مع المستفيدين من خدماتها.</li> <li>- تزيد من قدرة الإدارة على النفاذ بخدماتها لأسواق جديدة في المجتمع المحلي.</li> <li>- تزيد من قدرة الإدارة في المنافسة مع المنظمات الخاصة العاملة في نفس مجالات عملها.</li> <li>- تزيد من قدرة الإدارة في التحكم أو السيطرة على السياسة السعرية للخدمات المحلية.</li> <li>- تسهم في إعادة النظر الرعاية المخصصة للفقراء.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة للمنظمات الحكومية</b></p>
--	--

(1) أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص36

<p>- التكلفة العالية التي تمنع المنظمات الحكومية من استخدام هذه التقنية.</p> <p>- إتباع المنظمات الحكومية للأساليب التقليدية في حفظ وتحديث وتحليل البيانات والمعلومات.</p> <p>- ضعف وعي العاملين بالدور الحيوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.</p> <p>- حاجة هذه البرمجيات الجديدة لخبراء متخصصين وهي فئة نادرة بالمنظمات الحكومية.</p> <p>- أغلب العاملين بالمنظمات التنموية المحلية لم يتلقوا أي برامج تدريبية مناسبة لاستخدام تلك الأجهزة.</p> <p>- غياب الرؤية الشاملة وغموض الأهداف المرجوة من استخدام هذه التكنولوجيا الجديدة.</p> <p>- ضعف القيادات الإدارية في بعض المنظمات.</p>	<p>أهم العوامل التي تحد من قدرة المنظمات الحكومية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالصورة التي تحقق لها غاياتها التنموية المرجوة</p>
<p>- إعداد برامج تدريبية متطورة لجميع المستويات الإدارية حول أهمية وكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق التنمية.</p> <p>- توفير الأجهزة والأدوات التكنولوجية الحديثة في مجال الاتصالات المعلومات.</p> <p>- استقطاب الكوادر المدربة واللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة عملية التنمية.</p> <p>- إعادة صياغة الدور الذي يجب أن يلتزم به الجهاز الإداري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية. إجراءات الدراسات الميدانية لجمع المعلومات والبيانات لإنشاء قاعدة البيانات عن حاجات ومشكلات المجتمعات المحلية.</p> <p>- وجود سياسة واضحة لصناعة القرار قادرة على تحديد حاجات الناس على المستوى الشخصي.</p> <p>- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ضوء تحديد حاجات المجتمعات المحلية.</p>	<p>كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة بمستوى أفضل لتحقيق الأهداف التنموية للمنظمات الحكومية الخدمية</p>

المصدر: أحمد عبد الفتاح ناجي، توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من

أجل التنمية نحو ممارسة مهنية أفضل، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، 2018، ص ص 47، 48،

### خلاصة الفصل :

تعتبر التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الظواهر الرئيسية المرافقة للمعلومة والقوى المحرك لها حيث أصبحت من الركائز الأساسية بالنسبة للدول من أجل النهوض باقتصادها حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كل الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية معالجة وتخزين واسترجاع المعلومة والقيام بإرسالها عبر شبكات الاتصال، لما توفره من تقليل للتكاليف والجهد والاستغلال الأمثل للموارد والأهم توفير الوقت والوصول لأي مكان في العالم دون عناء. إن التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بـانتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها كمورد تنافسي تحقق من ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني : ماهية الخدمة العمومية

تمهيد

يشهد العالم تطور كبير في القرون الأخيرة، وهذا ما جعل العديد من الدول تعمل جاهدة لمواكبة هذا التطور والنهوض باقتصادها، مما أدى إلى تزايد حاجيات المواطن ورغباته المتعددة، فهو يعتبر اللبنة الأولى في بناء المجتمع وتماسكه ورفقيه، وهو ما جعل الدولة تهتم بخدمة الفرد وجعلها من أولوياتها وأهدافها في إطار ما يعرف بالخدمة العمومية، والتي تعتبر من مقومات الدولة الحديثة فهي من أهم الشروط التي تتضمن استمرارية أي نظام في أية دولة، هذه الأخيرة تسعى إلى ترقية الخدمات المقدمة إلى المواطنين وإلى تفعيلها وتحسينها من أجل إرضاء الفرد خاصة والمجتمع عامة.

### المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية

يوشي مصطلح الخدمة العمومية الى تلك الرابطة بين التي تجمع بين الإدارة الحكومية العامة و المواطنين، على مستوى تلبية الرغبات و اشباع الحاجات من طرف الجهات الإدارية ، و من خلال هذا العنصر سنتطرق لتعريف الخدمة العمومية مركزين على الكيان المؤسسي و معرفة الأطراف الفاعلة في ادارتها و كذا أنواع و أهمية الخدمة العمومية.

### أولا : تعريف الخدمة العمومية

تعددت تعريفات الخدمة العمومية، فهناك من عرفها " النشاطات و الخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات و في دولة معينة أن على الحكام القيام بها ، نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة ، و لعدم تأديتها على الوجه الاكمل بدون تدخل الحكام"<sup>1</sup>، كما عرف الميثاق الافريقي لقيم

<sup>1</sup>سناء بلقواس ، التدريب كمدخل لتنمية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الإدارية العمومية و تحسين الخدمات العمومية ، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد السابع ،سبتمبر 2015 ، ص 268.

## الفصل الثاني : ماهية الخدمة العمومية

و مبادئ الخدمة العامة : " تعني عبارة الخدمة العامة أي نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"<sup>1</sup>.

يمكن توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية في الجدول التالي :

### الجدول رقم 04: مفهوم الخدمات العمومية

الطبيعة الأساسية و الحيوية أو الاستراتيجية للخدمات العمومية	فهي إما أنها تتعلق بخدمات ذات طبيعة أساسية و حيوية من حيث الاحتياج، أو أنها تتعلق بخدمات في جوانب ارمي الدولة من خلالها إلى تحقيق الأهداف ذات طبيعة استراتيجية كلية
ارتباط تقديم الخدمات العمومية غالبا بتكلفة مالية عامة	هذه السمة ترمي بظلالها على الأبعاد المختلفة لجهود التطوير الممكنة في تقديم تلك الخدمة
تشير بعض الكتابات الى الطبيعة الاحتكارية الحكومية	على اعتبار ان الوحدات الحكومية هي فقط التي تقوم بتقديم الأنواع من الخدمات و لكن ما تجدر الإشارة اليه ان صفة الاحتكارية غير دقيقة بشكل المطلق ، فالاحتكارية في حالة الوحدات الحكومية الخدمية ليست حالة معينة او مستهدفة
اتساع إطار المسؤولية الاجتماعية الذي يحيط بالخدمات العمومية و بتقديمها	حيث أن الوحدات التي تقوم بتقديمها فضلا عن كونها مؤسسات غير هادفة للربح، فهي تضطلع بتقديم تلك الخدمات كمنافع عامة، بدء من التخطيط لها و حتى متابعة و تقييم أدائها، وفي إطار اعتبارات كلية ترتبط بشكل عضوي بدور الدولة بأبعادها المختلفة

المصدر: بن عبد الله أسماء، استثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مجال الخدمة العمومية ( ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر

<sup>1</sup> عبد العالي حاحة ، امال يعيش تمام ، أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي العدد الخامس عشر ،

البيومتري في الجزائر، مجلة وحدة البحث في التنمية و إدارة الموارد البشرية ، العدد 02 ، 2017 ، ص186.

و بالحديث عن الإطار القانوني للخدمة العامة في الجزائر فإن المشرع لم يقدّم تعريف واضح لكن ينعكس ذلك ضمناً في كثير من النصوص و اللوائح مع الإقرار أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني ، و عليه فإن مفهوم الخدمة العامة في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يغطي المعاني التالية<sup>1</sup> :

- المعنى المؤسسي و الذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة .
- المعنى القانوني و الذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
- المعنى الاجتماعي و الذي يشير الى مفهوم التضامن و التماسك الاجتماعي .
- المعنى الاقتصادي و المتمثل في إنتاج السلع العامة و تخصيص الموارد و تقييم النتائج .

و يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين<sup>2</sup> :

**المحور الأول : الخدمة العامة كعملية:** حيث يمكن أن نعتبر الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية ، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات و تشغيل و مخرجات ، بالنسبة للمدخلات فإن هنالك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة و هي:

- **الأفراد :** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.
- **الموارد :** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد و الأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، و ليس على الأفراد، و تسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات ، و الخدمات العامة المختلفة في خطوط السكة الحديدية .

<sup>1</sup> Mehamed chérif belmihoub , **Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays m'diterranéens** , Cas de l'algérie , Algérie , avril 2004 , p 05

<sup>2</sup> بن أم السعد فتيحة ، يحيواي نعيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين نظام الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية و الإنسانية المتقدمة، المجلد 04 ، العدد 11، تشرين الثاني ، 2014 ، ص 07

- **المعلومات :** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة و يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، و يعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطور في التكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، و عمليات التشغيل البيانات في مراكز البحوث و الجامعات.

**المحور الثاني : الخدمة العامة كنظام :** انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر الى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ماييلي<sup>1</sup> :

\_ **نظام عمليات تشغيل او انتاج الخدمة :** وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- **نظام تسليم الخدمة :** وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة ، و إيصالها للمواطن طالب الخدمة.

و يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين :

\_ **خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة ( المواطن).**

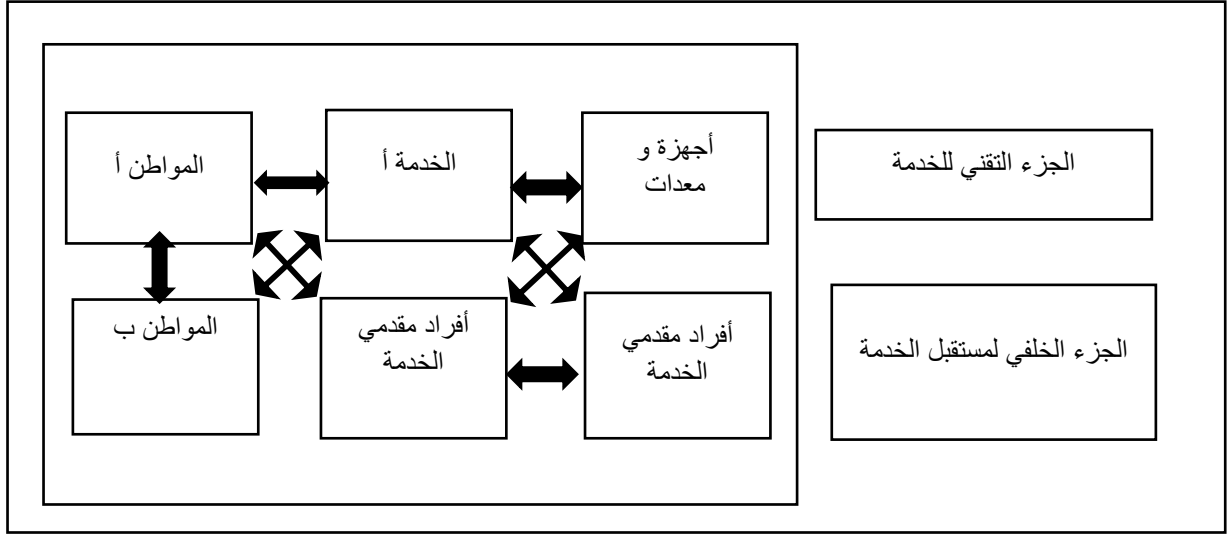
\_ **خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ،** و يطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الامامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة ن و تعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية او غير المنظورة.

من خلال ما سبق يمكن توضيح الخدمة العمومية كنظام وفق الشكل التالي :

<sup>1</sup> عطار نادية ، التسيير العمومي كأداة لتحسين القطاع العام - التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه - كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير : شهادة الماجستير ، العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المالية العامة ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان : 2014\_2015 ، ص 57.



الشكل رقم : 03 امثلة القطاعات التي تتدخل فيها الحكومة و نماذج خدماتها.



لقد أدت التطورات الاقتصادية و الاجتماعية إلى تعدد متطلبات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما و كفاء، الأمر الذي أدى الى ظهور أنواع عديدة من الخدمات التي أقرتها الدولة من أجل تحقيق و إشباع حاجات الأفراد<sup>1</sup>.

ثانياً\_ نظم الخدمة العمومية : يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية الى نظامين<sup>2</sup>:

**1\_ نظام الخدمة العمومية المفتوح :** حيث يتم النظر في النظام المفتوح الى الوظيفة على أنها مهمة مجتمعية يتم اعداد الفرد لها ، و يتفرغ لممارستها طول حياته العملية ، و تقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة ، و يمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في :

\_ البساطة: حيث لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهد في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد انفسهم و تحمل نفقات هذا الاعداد.

\_ مرونة النظام : تترجم حرية الإدارة في التخلي و إلغاء وظيفة معينة التي لم تعد الحاجة اليها ، كما يمنح هذا النظام هامش حرية للموظف للبحث عن وظيفة أخرى ، تتناسب مع ميوله و استعداداته.

<sup>1</sup>العربي عطية مرجع سبق ذكره ص 11

<sup>2</sup>سدي عمر ، برادي أحمد ، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري ، مجلة آفاق علمية ، العدد 03 ،

\_ **اقتصاد النظام:** حيث يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل ، بالإضافة الى الانفتاح على المجتمع و عدم تميز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

2 **نظام الخدمة العامة المغلق:** هذا النظام غالبا ما تقوم الإدارة بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل ، و استمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية ، و تنمية القدرات ، و يرتكز نظام الخدمة العمومية المغلق على محورين هما :

\_ **قانون الموظفين :** هو عبارة عن مجموعة قواعد قانونية محددة لمختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن غيرهم من الموظفين في القطاعات الأخرى ، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين و المعاملة المالية و الاجازات و المنافع المادية، كما يحدد كل المسؤوليات و الواجبات العامة لكل موظف.

\_ **حياة مهنية متميزة:** إذا كان النظام المفتوح للخدمة العمومية يسمح بالتحاق الفرد من أجل شغل وظيفة محددة ، فإن النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام العامل ،استنادا الى العديد من الاعتبارات ن تتعلق بما ينظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة ، و ما يمكن ظان يقدمه طوال حياته المهنية من خلال أدائه لوظائف كثيرة<sup>1</sup>.

**ثانياً\_ أنواع الخدمة العمومية :** هناك عدة تقسيمات للخدمة العمومية و من بينها ( خدمات ضرورية لأفراد المجتمع ، خدمات ذات منفعة عامة اجتماعية او ثقافية و خدمات رأسمالية مكلفة التي لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و انما تمتد الى الأجيال القادمة ) ، فحسب هذا التقسيم يمكن ادراج أنواع الخدمات العمومية كالتالي :

### 1\_ تقسيم الخدمات حسب درجة تعقد إجراءات الحصول : و تتمثل في :

\_ **الخدمة العامة البسيطة :** و هي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد ، مثلا للحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد و الحصول على النتيجة في نفس المكان.

<sup>1</sup>مهدي مراد ، يحيواوي نصيرة، الإدارة الالكترونية و علاقتها بتفعيل جودو الخدمة العمومية \_ دراسة حالة بريد الجزائر\_، الافاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03 ، 2017 ، ص 266.

\_ **الخدمة العامة المركبة** : وهي مجموعة مركبة من الخدمات البسيطة، تمثل بمجموعها القيمة النهائية للمواطن ، مثل ذلك خدمة تسجيل الزواج ، و التي تحتاج الى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي: ( الحصول على وثيقة اثبات هوية الزوج و الزوجة، الحصول على وثيقة إثبات من الحالة المدنية ، الحصول على فحص طبي و اصدار وثيقة الزواج).وعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولة أكثر من جهاز حكومي واحد .

2\_ **تقسيم الخدمات العامة وفق النوع** : و التي تتمثل في :

\_ **خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة** : و هي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة و ذلك في مجال العدالة ، الامن ن الدفاع الوطني، المالية العمومية.

\_ **خدمات عمومية ذات طابع اجتماعي و ثقافي**: كالتعليم ، الصحة، المساعدات.

\_ **خدمات ذات طابع اقتصادي** : و التي تسهم في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاتها الأساسية في مجال النقل، التشغيل، الاتصالات ، الطاقة .....الخ و التي تهدف بشكل مستمر الى اشباع الحاجات العامة للمواطنين و لا تهدف لتحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع.

و خلافا على هذا التقسيم المعطى هناك تقسيم اخر للخدمات العامة و ذلك حسب نوع القطاع الذي تنتمي اليه و نبين ذلك في الجدول التالي :

**الجدول رقم 05 : امثلة القطاعات التي تتدخل فيها الحكومة و نماذج خدماتها**

القطاع	نموذج النشاط	أمثلة الخدمة
القطاع الاقتصادي	_ البنوك المركزية _ تشجيع الصادرات _ تنظيم التجارة والمؤسسات التجارية _ حماية المستهلك _ توقيع ومتابعة الاتفاقيات التجارية	_ تسجيل المؤسسات _ جباية الضرائب _ إيجاد أسواق خارجية _ تسجيل براءات الاختراع و العلامات التجارية
القطاع التعليمي	-افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد و الجامعات _ وضع المناهج التعليمية	_ تصديق إفادات و شهادات النجاح _ تسجيل المدارس الخاصة

_ تسهيل و اعطاء القروض و المنح التعليمية _ نشر الاختصاصات المطلوبة محليا و خارجيا	_ تدريب المعلمين والمعلمات _ مراقبة المدارس الخاصة	
_ جباية الفواتير _ نشر المعلومات السياحية _ توزيع المنح و المساعدات الاجتماعية	_ الماء و الكهرباء _ النقل و المواصلات العامة _ السياحة و التسويق	القطاع الاجتماعي و الخدماتي
_ نشر أسماء المطلوبين جنائيا _ إصدار السجلات العدلية	_ حماية حدود البلاد _ مكافحة الجريمة و المخدرات _ المخابرات و أمن الدولة	القطاع العسكري و الأمني
_ اصدار بطاقة المواطن الصحية _ توزيع المنشورات الصحية _ لوائح الدواء المعتمدة	_ بناء المستشفيات _ إدارة السياسة الصحية _ إدارة الحملات الصحية الوقائية _ ترشيد استهلاك الدواء	القطاع الصحي و الدواء

المصدر : العربي عطية مرجع سبق ذكره ، ص 13

النشاط الحكومي الذي ينسب اليه تقديم الخدمات العامة بكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف الى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع ، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع و خدمات ضرورية للمواطنين دون النظر الى قدرتهم على الدفع ، الا ان غياب هذا الربح في المشروعات تؤديه الوحدات الحكومية لا يعني انها تعمل بخسارة و انما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات و الإيرادات<sup>1</sup> .

<sup>1</sup>لامية طالة ، الإدارة الالكترونية و عصنة الخدمة العمومية : خيار استراتيجي للإصلاح الإداري ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية ، العدد 02 ، 2020 ، ص40

ثالثاً : أهمية الخدمات العمومية

موضوع الخدمات العمومية من المواضيع الهامة و الحيوية التي نالت و لازالت تتال اهتماما من قبل العديد من الاقتصاديين و الكتاب المتخصصين في هذا المجال فمما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الافراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها و بغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي ، سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة و مستوى جودة تلك الخدمات و الذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك و مستوى الأداء داخل هذا القطاع ، و لذلك فان أهمية الخدمة العمومية تتلخص في ما يلي<sup>1</sup>:

- 1- الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن و مرتكزات التقدم للمجتمع: فالفرد يحتاج الى الصحة، و التعليم ، الماء ، الكهرباء، و السكن ن و محيط نظيف ... الخ لكي يكون انسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع حيث كلما تفرقت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية و النوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية حيث يعتبر جوانب حيوية للتنمية.
- 2- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث ان الحكومات سواء عل المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات و المشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين و كلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة و ينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور .
- 3- تحقيق الاستقرار الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي : إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو و تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل و الإنتاج و بسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة ابعاده ، و السلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى و المطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار و تتجلى اهم محددات الاستقرار في تامين الخدمات العمومية : العمل ، السكن ، الرفاه الاجتماعي ، الامن بكل ابعاده ، بالإضافة الى العدالة الاجتماعية و التوزيعية و استمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع .
- 4- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع : كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل و الناتج القومي و معدل دخل الفرد و

<sup>1</sup>غنية نزلي ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، العدد 02 ، جانفي 2016 ، ص

أصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات و هي مؤشرات التنمية كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول و هي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة و هو ما أدى بها الى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني و المنظمات غير الحكومية و القطاع الخاص بغية الرفع الى اقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

### المطلب الثاني : سمات و خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بعدة سمات و خصائص تميزها عن خدمات القطاع الخاص و هذا تبعا لخصوصية القطاع العام الذي تنشط فيه المؤسسات و المرافق العمومية المكلفة بتقديم هذا النوع من الخدمات و تتمثل هذه الخصائص في ما يلي <sup>1</sup> :

\_ الصفة المشتركة للقطاعات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية كونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية و اجتماعية و اقتصادية و غيرها

\_ أغلب المؤسسات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق ، مثل احتكار الكهرباء و الغاز و البريد في الجزائر

\_ أغلب مؤسسات الخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة و كبرى ، من حيث معدل تشغيلها و رقم أعمالها و معدل استثماراتها المحققة.

\_ ليس من أولويات مؤسسات الخدمات العمومية تحقيق الربح المادي، بل تحقيق الربح الاجتماعي ، و مع ذلك فان عدم البحث المنهجي في هذه المؤسسات عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح الاجتماعي مع الربح المادي.

\_ يختلق سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة عادية، و ذلك بالنظر الى طبيعة الإنتاج غير العادي من جهة و الى القيود و العراقيل التي تفرضها السلطات العمومية و التي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى ، مما يقلل تحركه و يحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق.

<sup>1</sup>برابنيس عبد القادر ،تسويق الخدمات و الخدمات العمومية ، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية ، الإسكندرية ، 2014 ص 58\_60

\_ تتميز مؤسسات الخدمات العمومية بكثافة راس المال و ذلك بالنظر الى انتمائها الى قطاعات الصناعات الثقيلة المتميزة براس المال الكبير ، و بالتجهيزات الضخمة و بالوحدات الإنتاجية المركزة و المكلفة ، و بالاستثمارات الواسعة.

\_ تكمن مهمة المؤسسات العمومية للخدمات في إرضاء أسواقها باقل تكلفة لها و للسلطات العمومية و بأحسن طريقة للمستهلك.

\_ للخدمات العمومية نظام خاص ، فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة و من اهم مبادئها الاستمرارية ، الملائمة ، المساواة .

\_ هناك ارتباط موجب و قوي بين مستوى التقدم و الرفاهية التي يصلها البلد و بين الوظائف العمومية.

يتبين من خلال ما سبق ان مفهوم الخدمة العمومية يخضع للطابع العمومي الذي يعطيها خصوصية اختلاف عن إنتاج الخدمات العادية ، من حيث الجهة المقدمة لهذه الخدمة و هي المؤسسات الحكومية ، و من حيث طريقة تقديم الخدمة بحيث تخضع كريقة تقديم الخدمة لقيود تفرضها الحكومات.

### المطلب الثالث : مشاكل الخدمة العمومية :

تواجه الخدمة العمومية في عديد من دول جملة من المشاكل و الصعاب التي تؤدي الى تدني نوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين ، و تتمثل هذه المشكلات و الصعاب في <sup>1</sup> :

\_ البطء في أداء الخدمة العمومية ، لأسباب تعود لتعقيد الإجراءات و العمليات اللازمة لإنتاج الخدمة ، بالإضافة الى الروتين الناتج عن الالتزام الصارم باللوائح المنظمة للخدمة و القوانين العامة .

\_ تدني مستوى أداء مقدمي الخدمات لعدة أسباب نذكر في مقدمتها عدم التدريب المستمر و الافتقار للدافعية و التحفيز في العمل ، كما نلمس افتقارهم للمهارات السلوكية في التعامل مع المواطنين.

\_ عدم ملائمة بيئة العمل المادية المحيطة بالعاملين في المرافق العامة،

\_ استغلال الموظف للوظيفة لإشباع حاجات شخصية كالنفوذ و التسلط.

<sup>1</sup> صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : افاقه و معوقاته \_ دراسة ميدانية بمؤسسة التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراة في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، الجزائر 2013\_2014 ،ص.ص

\_تفشي ظاهرة الوساطة في أداء الخدمة العمومية.

\_ غياب الاتصال بين الإدارة و المواطنين ، الامر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من خدمات و بين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.

### المبحث الثاني : نماذج و مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية

نتطرق في هذا المبحث الى مفهوم جودة الخدمة العمومية و أهمية قياس هذه الجودة و اهم المؤشرات و النماذج المعتمدة في قياس جودة الخدمة العمومية.

#### المطلب الأول: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية

تعتبر الجودة من المفاهيم التي طورتها إدارة الاعمال و نظرا لأهمية هذا المفهوم فقد كانت هناك محاولات من أجل نقل مبادئه الى الإدارة العمومية.

#### أولاً: تعريف جودة الخدمة العمومية:

الجودة « Qualité » مشتقة من الكلمة اللاتينية « Qualitas » و التي تعني جوهر الشيء أو الشخص أو درجة صلاحه ، و الجودة في اللغة من ( اجاد ) أي اتى بالجد من القول او الفعل ، و أجاد الشيء أي ( صيره جيداً ) ، و الجيد نقيض الرديء ، و جاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً<sup>1</sup>.

هذا من الجانب اللغوي لكلمة جودة أما اصطلاحاً فهناك عدة تعاريف للجودة فيعرفها جوزيف جوران « Josef Joran » على أنها ( مدى ملائمة المنتج للاستخدام )<sup>2</sup> ، كما عرفت الجمعية الأمريكية على أنها ( الهيئة و الخصائص الكلية للمنتج \_ خدمة أو سلعة \_ التي تظهر و تعكس قدرته على اشباع حاجات صريحة و أخرى ضمنية )<sup>3</sup>، أما المنظمة العالمية للمعايير « ISO » فعرفت على أنها ( قدرة مجموعة من المميزات الجوهرية على إشباع الحاجات )<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة و التعليم ، دار صفاء عمان الأردن، 2007، ص15

<sup>2</sup>محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، ص 15

<sup>3</sup>محمود حسين الوادي ز اخرون ، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان الأردن ، ط1 ، 2010،ص19

<sup>4</sup> L. Bergenhegouwen, et autres, 100 Questions pour comprendre et agir les normes ISO 9000, imprimerie Chirat, France, 2003, P 31.



من خلال التعاريف السابقة يمكن ان نستنتج أن الجودة هي قدرة مجموعة من الخصائص و المميزات التي يتصف بها منتج أو خدمة ما على اشباع حاجات الافراد.

### ثانيا: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية

ان المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة وقد توصل العديد من الباحثين الى استنتاج عدة مؤشرات تتمثل في<sup>1</sup> :

**1\_ الاعتمادية:** و تعني مدى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، فالعميل يتوقع ان تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت و الأداء تماما مثلما تم وعده، و ان يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.

**2\_ الاستجابة:** و تشير الى مدى استعداد و رغبة مورد الخدمة في تقديم المساعدة للعميل ، او حل مشاكله مهما كانت الظروف بالسرعة و الشكل المناسبين .

**3\_ الكفاءة:** و يقصد بها القدرة و الجدارة، و تعني كفاءة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات و القدرات التحليلية و الاستنتاجية و المعارف الكافية لعمليات و إجراءات الخدمة مع القدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية.

**4\_ الفورية:** و يقصد بها مدى سهولة الحصول على الخدمة في الوقت و المكان المناسب من حيث ملائمة موقع الخدمة ، مع سهولة الوصول الى القائمين على الخدمة و إمكانية الحصول عليها عن بعد.

**5\_ المصداقية:** و تعني الائتمان و الثقة ، و هي السمعة الطيبة عن منظمة الخدمة في التعامل بصدق مع الزبائن و مدى التزام مقدم الخدمة بوعوده ، و من ثمة تبادل الثقة بين المنظمة و عملائها.

**6\_ الفهم والمعرفة:** يشير الى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم و معرفة احتياجات العملاء و تزويدهم بالرعاية، العناية، النصح و الاستشارة .

<sup>1</sup>مزيان عبد القادر، أثر محددات الجودة على رضا العملاء دراية حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ، مذكرة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات ، تخصص تسويق دولي ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان الجزائر ، 2011\_2012، ص44.

### ثالثاً: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة العمومية

تقييم الجودة يرتبط أساساً بالزبون و كيف يفكر و يقيم الخدمات ، ومن ثم فان العوامل التي تؤثر في الزبون تؤدي الى التأثير على جودة الخدمة و هو الامر الذي أدى بالمنظمات الى دراسة العوامل التي تحقق قيمة الزبون، و المؤسسة التي تخلق القيمة ترفع مستوى الأداء و تخفض التكاليف و من ثمة الوصول الى تطلعات و تصورات الى نوعية الخدمة و تم حصر هذه العوامل في الزمن المكان و الاتصال<sup>1</sup> .

**1\_ الزمن وجودة الخدمة:** عندما نطلع على تعريف الخدمة نجد انها ترتبط بالزمن في مختلف التعاريف و هذا ما يؤكد أهميته الاقتصادية عند أداء الخدمة ، لان الوقت هو بمثابة المال في نظر الاقتصاديين في حين ان الوقت لا يمكن التحكم فيه و هذا بالنظر الى طبيعته المستمرة و المنسقة، و يشكل الوقت احد العوامل التي تساهم في أداء الخدمة من منظور المؤسسة ( وقت أداء الخدمة ، وقت انتظار انجاز الخدمة) و من منظور الزبون (زمن تلقي الخدمة، زمن الانتظار لتلقي الخدمة)، ان المؤسسة الخدمية و الزبون يشتركان في وقت اداء الخدمة بينهما لكن يبقى وقت انتظار الخدمة مشكل لكل منهما، و هنا نشير الى ان الزبون اكثر انشغالا، كان له الوقت مهما لدرجة انه لا يحتمل الانتظار او التأخير و من ثمة يصبح ينظر الى الخدمة من منظور زمني<sup>2</sup>.

**2\_المكان و جودة الخدمة :** ان الزبون عادة ما ينتقل من مكان الى اخر قصد اقتناء الخدمة او يتلقاها عن بعدن و من هنا يظهر عامل المكان او المسافة في انتاج الخدمة سواء في المكان المخصص لها او في أماكن مختلفة عن بعد، و من ثم فكرت المؤسسات الخدمية في الاقتراب اكثر من الزبون ، و ذلك بغرض تقادي كون عامل المكان يصعب من انتقال الزبون لتلقي الخدمة، و هذا ما يفسر التكاليف الباهظة التي تتفقه المؤسسات في شراء او كراء الاماكن، و لا تقتصر أهمية المكان على المسافة بل تشمل أيضا ديكور المؤسسة و ملحقاتها ( محطات توقف ، قاعات استقبال)<sup>3</sup>.

**3\_ الاتصال و جودة الخدمة :** ان احد أسباب الخلافات التي تقع غالبا، سببها الرئيسي هو المحادثة حيث ان الزبون و مقدم الخدمة يلتقيان لإنجاز الخدمة احدهما ينتجها و الاخر يستهلكها، فينتج عن ذلك فترات تتيح لهما الفرصة لتبادل الحديث قصد تحديد نوع الخدمة، فالمحادثات لها دور كبير في تحديد مستوى الاشباع

<sup>1</sup>لكحل محمد، الإدارة الالكترونية و اثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية ، حالة الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير ، تخصص تسيير عمومي ، جامعة الجزائر 3 ، 2018\_2019 ، ص 99 .

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 99 100.

<sup>3</sup> لكحل محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 100.

المرغوب فيه من طرف الزبون الذي يتوقع من مقدم الخدمة الوضوح و الهدوء مع حفظ الاسرار، و من ثم تظهر حالات الرضى المتميز، المقبول و المرضي ، إضافة الى حالات الخلاف بنوعيه البسيط و الحاد، و هذه الحالات يمكن التحكم فيها نسبيا لان المؤسسة بإمكانها الرفع من مهارات مقدمي الخدمة بينما لا يمكنها التحكم في سلوك الزبائن، و يبقى لدور مقدم الخدمة اثر في ملائمة ردود فعل الزبون و الاستجابة لها، و من ثمة ارضائه و ضمان ولاءه<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة العمومية

تسعى المنظمات باختلاف اشكالها الى قياس نتائج نشاطاتها، من اجل الوقوف على مدى تحقيق الجودة المطلوبة في أداء خدماتها والوصول الى الرضى المقبول من طرف عملائها و مرتفقيها، و هذا بالاعتماد على نماذج مخصصة لقياس الجودة و من ثم التطوير و التميز.

#### أولاً: نماذج جودة الخدمة:

تعتبر عملية قياس جودة الخدمة اهم المحاور الأساسية للمؤسسات، في حين تعتقد بعض المؤسسات ان عملية القياس مكلفة للوقت وتحظى بتكلفة مالية عالية، و من ثمة فلا وجود للمقاييس في نظر المكلف وقد أضاف **Pearson** بان هناك نظام محكم للقياس كخطوة أولى لتحقيق التكامل و الابداع في جودة الخدمة و اكد ان استخدام التكنولوجيا الحديثة و الأساليب الإحصائية تدعم كفاءة العمليات المتعلقة بالخدمة، كما ان هناك صعوبة في تعريف و قياس جودة الخدمة عكس السلع المادية و هذا نظرا لمميزات الخدمة.

يرى (**Parasuraman ,Berry and Zeithamal**) ان الخدمات اكثر صعوبة للتقييم، خاصة فيما يتعلق بصفات البحث، التجربة و الاعتقاد، فاذا كان ما تقدمه مؤسسة ما لزيائنها يحتوي على صفات البحث فهو سهل للتقييم، صفات التجربة صعب للتقييم ، صفات الاعتقاد اصعب للتقييم، و بما ان الخدمات غنية بصفات التجربة و الاعتقاد فقيرة من حيث البحث، و هذا ما يجعل عملية القياس صعبة، فأبعاد حسب (PZR) أن اثنين منها تحتوي صفات البحث ( الملموسية و المصادقية)، و التي يمكن معرفتها قبل عملية الشراء، في حين ان صفات التجربة ( الوصول الى الخدمة، الاعتمادية المجاملة الاستجابة فهم و معرفة العميل و الاتصال ) و اثنين تحتوي صفات الاعتقاد ( المهارات و المعارف لتقديم الخدمة)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 100.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ، ص 105

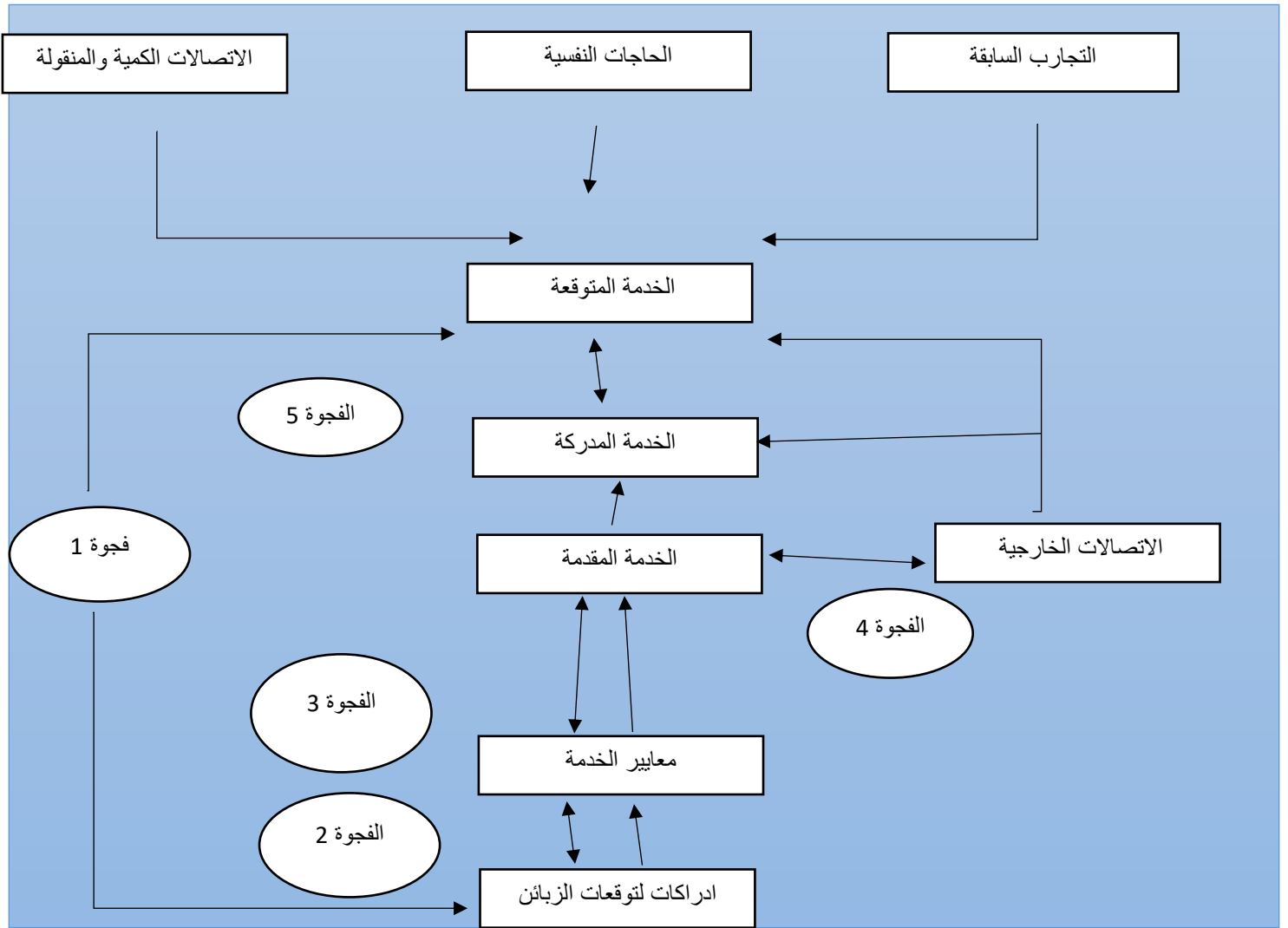
## الفصل الثاني : ماهية الخدمة العمومية

في هذا الاطار وضع العديد من الباحثين نماذج لقياس و تطوير جودة الخدمة العمومية، و من اهم هذه النماذج الأكثر معرفة من الجانب النظري و التطبيقي نموذج جودة الخدمة او ما يعرف بالفجوات و نموذج أداء الخدمة.

1\_ نموذج جودة الخدمة ( نموذج الفجوات ) :

يطلق على نموذج جودة الخدمة (Service Qualité) و يعرف اختصارا بـ (SERVQUAL) تسميات أخرى مثل نموذج الفجوات، و يرجع هذا النموذج للباحثين (PZR) الذين طوروا سنة 1985 نمودجا لقياس و تقييم جودة الخدمة و يقوم هذا النموذج على خمس فجوات<sup>1</sup>. و الشكل الموالي يبين نموذج جودة الخدمة :

الشكل رقم 04: نموذج جودة الخدمة



المصدر : حميد الطائي ، بشير علاق ، تسويق الخدمات ، دار اليازوري ، الأردن ، 2009 ، ص 255

<sup>1</sup>جبلي هدى ، قياس جودة الخدمة المصرفية ، مرجع سبق ذكره، ص 87.

يظهر هذا الشكل ان هناك خمس فجوات<sup>1</sup>

**1\_1 فجوة بين توقعات العميل و ادراك إدارة المؤسسة:** نجد ان إدارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة، فقد لا تدرك بدقة رغبات العملاء و حكم العميل على مكونات الخدمة، لان المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق او أنماط الطلب، او تم تفسيرها بطريقة غير صحيحة.

**1\_2 فجوة بين ادراك المؤسسة و تحديد دقة مواصفات الجودة:** و هذه تعني ان مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة، وقد يعزى السبب الى عدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة او أخطاء في إجراءات التخطيط، او تكون مستويات الجودة واضحة لكنها لا ترقى الى مستوى تطلعات العملاء المستهدفين، او تكون واضحة و تروق العملاء الا انها لا تصل الى طموحات الإدارة.

**1\_3 فجوة بين تحديد مستوى الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة:** حيث ان هناك الكثير من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة و منها ان تكون المواصفات معقدة جدا و غير مرنة، او ان العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة او انهم غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة، او لا يكون لديهم الحافز على أداء الخدمة ووجود أنظمة غير مناسبة، مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة المؤدية و اختلاف ذلك عن المستوى المرغوب و المحدد مسبقا.

**1\_4 فجوة بين أداء الخدمة والاتصال:** وهذه تعني بان الدعوة او الوعود المغطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وقد يرجع السبب لعدم التنسيق او ضعفه بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة.

**1\_5 فجوة بين الخدمة المؤدات والمتوقعة :** وهذا يعني ان الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث اكثر من فجوة في وقت واحد.

## 2 \_ نموذج الأداء الفعلي SERVPERF:

أدت الانتقادات الموجهة لنموذج جودة الخدمة SERVQUAL الى توصل الباحثين (Taylor et Cronin ) ( في عام 1992، الى نموذج جديد لقياس جودة الخدمة يعرف بـ SERVPERF ( أداء الخدمة و تتكون من العبارتين service والخدمة والأداء Performance ) حيث يعتمد هذا النموذج على تقييم الأداء

<sup>1</sup>حورية قارطي، ايمان مداوي ، دراسة اثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة استطلاعية، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة تندوف الجزائر ، العدد4 المجلد 4، 2017، ص8 بالتصرف.

الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات المتلقين للخدمة و يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية : **جودة الخدمة = الأداء الفعلي**

يقوم نموذج **SERVPERF** على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة و يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بمتلقي الخدمة فقط، ذلك ان جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، و هي دالة للإدراكات السابقة للمتلقين للخدمة، و خبراتهم و تجاربهم في التعامل مع المؤسسة، ز مستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة و الأداء الحالي لها و ضمن هذا الاطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف متلقي الخدمة<sup>1</sup>.

### ثانيا: قياس جودة الخدمة

يتم قياس جودة الخدمة وفق النموذجين السابقين كالتالي:

**1\_ القياس وفق نموذج SERVQUAL :** إن مقياس **SERVQUAL** طريقة للبحث ودراسة جودة الخدمة و الفجوات بين توقعات الزبائن و ادراكات التسليم الفعلي للخدمة، أي انه ذو شقين الأول يتعلق بتوقعات الزبون عن فئة الخدمات، و الاخر يتعلق بتسجيل ادراكات الزبون للخدمات التي تقدمها الإدارة، و من ثم فان جودة الخدمة هي حاصل قسمة الأداء المدرك على التوقعات و يمكن توضيح ذلك حسب المعادلة التالية<sup>2</sup>:

$$Q=P/E \quad \text{حيث أن} \quad Q: \text{جودة الخدمة}$$

**P: الأداء المدرك**

**E: التوقعات**

فاذا كانت هذه الجودة اكبر من الواحد ، فان الزبون لديه شعور جيد عن الخدمة التي يحصل عليها، و يتم تحديد الأداء بناء على الادراكات، فالإدارة مثلا تحدد الأداء و الزبون التوقعات، ز من ثمة تصبح التوقعات مستمرة و اكثر واقعية، و تكون نتائج المقارنة بين الادراكات و التوقعات على النحو الاتي<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> ناجي معلا ، قياس جودة الخدمات المصرفية ، مجلة العلوم الإدارية ، المجلد 25 ، العدد 2 ، 1998 ، ص 362.

<sup>2</sup> رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي، دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 06 ، 2004 ، ص 07.

<sup>3</sup> رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي، دراسة نظرية، مرجع سبق ذكره ص 7

- اذا كانت التوقعات (E) اكبر من الادراكات (P) فان الجودة مفاجئة.
- اذا كانت التوقعات (E) تعادل من الادراكات (P) فان الجودة مرضية.
- اذا كانت التوقعات (E) اقل من الادراكات (P) فان الجودة غير مقبولة.

## 2\_ القياس وفق نموذج أداء الخدمة SERVPERF:

يرى Taylor انه من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين التوقعات و ادراكات العملاء<sup>1</sup>، و يرى أصحاب هذا النموذج انه يتميز بالبساطة و سهولة الاستخدام فهو يعتبر بمثابة مقياس مباشر لاتجاهات الزبائن و اتجاه جودة الخدمة،

<sup>1</sup> جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، مرجع سبق ذكره ص 99



خلاصة الفصل :

لقد أصبحت الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الرامية لتقديم الخدمات وعصرنتها، وتعتبر تحدياً على عاتق جميع الدول وهي في الواقع ثورة إدارية جديدة تهدف إلى تحقيق التميز والتنافسية في تقديم الخدمات العمومية، وهذا ما يدفعها إلى تحسين وعصرنة وتحديث المستمر للخدمة العمومية وتقريبها من المواطن، حيث ترتبط خدمة المواطن بعدة إدارات عمومية قصد تلبية حاجاته والاستفادة من خدماتها وتعتبر تطوير الخدمة العمومية وتحديثها مقياساً لتطور الإدارات في وقتنا الحالي وتبين مدى قدرتها على الاستجابة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريب المواطن من الإدارة وكذا تحقيق معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات العمومية.

# الفصل الثالث

## الفصل الثالث : دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

### تمهيد :

بعدما تم التعرض للجانب النظري في الفصول السابقة والتي تناولت فيها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمتغير مستقل في الفصل الأول والخدمة العمومية كمتغير تابع في الفصل الثاني يأتي الإطار التطبيقي الذي يعد تجسيد للإطار النظري على أرض الواقع والمتمثل في الكشف عن الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بمؤسسة بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة ، حيث قمنا بتصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة من موظفين بمؤسسة بريد الجزائر والتي قدر عددها بـ 58 مفردة وذلك قصد الحصول على نتائج واقعية وأكثر دقة.

### المبحث الأول : التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

#### المطلب الأول : نبذة عن الوكالة الوطنية للتشغيل

الوكالة الوطنية للتشغيل هي أحد الهيئات العمومية المهمة بالشغل المأجور، من أجل تنفيذ السياسة العامة للتشغيل التي تنتهجها الحكومة .

#### أولا : التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل :

إنّ الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تسيّر بموجب أحكام المرسوم التنفيذي رقم 77-06 المؤرخ في 18 فيفري 2006. تتمتع الوكالة بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وهي موضوعة تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي<sup>1</sup> .

#### ثانيا : الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل :

يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل:

<sup>1</sup> مرسوم تنفيذي رقم: 77-06 المؤرخ في 19 محرم عام 1927 الموافق 18 فبراير سنة 2006، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل و تنظيمها و سيرها

شكل رقم 05: الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر : وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

ثالثا : مهام الوكالة الوطنية للتشغيل :

توكل للوكالة الوطنية للتشغيل مهام أساسية تتمثل فيما يلي:

تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها وضمان خدمة فعالة وفردية للتوظيف لكل طالب عمل ولكل مؤسسة، وتكلف الوكالة الوطنية للتشغيل بهذه الصفة بما يأتي:

- وضع منظومة إعلامية تسمح بالاطلاع، بكيفية دقيقة ومنتظمة وحقيقية، على تقلبات سوق التشغيل واليد العاملة،

- القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة،

- القيام بكل الدراسة وتحقيق لهما صلة بأداء مهمتها،

- تطوير أدوات وآليات تسمح بتنمية وظيفة رصد سوق التشغيل وتقييمها،

- جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها، وتكلف بهذه الصفة، بما يأتي:
- ضمان استقبال طالبي العمل وإعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم ،
- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها،
- تنظيم المقاصة بين عروض وطلبات العمل على المستوى الوطني والجهوي والمحلي،
- تشجيع الحركة الجغرافية والمهنية لطالبي العمل.

يحق لكل طالب شغل بلغ السن القانوني للعمل أيا كان مستوى تأهيله، الاستفادة من تنصيب عن طريق الوكالات التابعة للوكالة الوطنية للتشغيل، وفقا للعروض الواردة من طرف الهيئات المستخدمة العمومية والخاصة، ويستفيد من التوجيه والاستشارة والمرافقة في البحث عن الشغل وعن التنصيب.

### المطلب الثاني : خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل

من اجل تجسيد المهام الموكلة الى الوكالة الوطنية للتشغيل تقدم الوكالة خدمات لمرتقيها تتمثل في برامج احدثتها الدولة في اطار السياسة التشغيلية العامة لترقية التشغيل و مكافحة البطالة.

### أولا : الاجهزة العمومية لترقية التشغيل:

#### 1 - جهاز المساعدة على الإدماج المهني:

يهدف هذا الجهاز، المحدث بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-126 المؤرخ في 19 أفريل 2008، المعدل والمتمم و المسير من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بالتنسيق مع المديريات الولائية للتشغيل، المتعلق بجهاز المساعدة على الإدماج المهني إلى :

- تشجيع الإدماج المهني لطالبي الشغل المبتدئين،
- تشجيع كافة أشكال النشاطات والتدابير الرامية إلى ترقية الشباب، لاسيما عبر برامج تكوين-تشغيل وتوظيف.

يوجه الجهاز إلى ثلاث (3) فئات من طالبي العمل المبتدئين:

الفئة الأولى: الشباب حاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين السامين خريجي المؤسسات الوطنية للتكوين المهني.

الفئة الثانية: الشباب خريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين المهني أو الذين تابعوا تربية مهنية.

الفئة الثالثة: الشباب بدون تكوين ولا تأهيل.

### 1-1 عقود الإدماج :

يعد عقد لكل فئة من الفئات السالفة الذكر:

- عقد إدماج حاملي الشهادات بالنسبة لحاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين السامين،
- عقد الإدماج المهني بالنسبة لخريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين المهني،
- عقد تكوين-إدماج بالنسبة للشباب بدون تكوين ولا تأهيل

تبرم عقود الإدماج بين :

1 - المصالح التابعة للإدارة المكلفة بالتشغيل (المديرية الولائية للتشغيل)،

2 - المستخدم أو الهيئة المكونة،

3 - المستفيدين.

- من هي الهيئات المستخدمة المعنية ؟

- المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة،
- المؤسسات والإدارات العمومية،

- الجماعات المحلية ومختلف قطاعات النشاط من خلال ورشات الأشغال المختلفة ذات المنفعة العمومية،
  - الحرفيين المعلمين،
- ما هي مدة عقود الإدماج ؟**
- ثلاث (3) سنوات قابلة للتجديد في المؤسسات والإدارات العمومية،
  - سنة (1) واحدة قابلة للتجديد في القطاع الإقتصادي،
  - سنة (1) واحدة غير قابلة للتجديد بالنسبة للتكوين لدى الحرفيين المعلمين،
  - ستة (6) أشهر قابلة للتجديد مرة واحدة بطلب من المستخدم بالنسبة للورشات ذات المنفعة العمومية،
  - سنة (1) واحدة غير قابلة للتجديد في مؤسسات الإنتاج.
- ما هو عدد المستفيدين الممكن تخصيصه لكل مستخدم ؟**
- **يجب أن لا يتعدى عدد المستفيدين:**
  - 15 % من تعداد العمال المشغلين في ولايات الشمال والهضاب العليا،
  - 25 % من تعداد العمال المشغلين في ولايات الجنوب،
  - يمكن للمؤسسات المصغرة المنشأة في إطار أجهزة دعم إحداث نشاطات، الإستفادة أثناء مرحلة الإنطلاق في نشاطاتها من تخصيص طالبي عمل مبتدئين إثنين (2) بعقود إدماج حاملي الشهادات أو بعقود الإدماج المهني أو بعقود تكوين-إدماج.
- 1- لا يمكن للمستخدمين الذين لم يشغلوا 25% على الأقل من المستفيدين من عقود الإدماج المخصصة لهم، الإستفادة من تخصيصات جديدة من الشباب طالبي العمل المبتدئين في إطار هذا الجهاز.

### ما هي شروط التأهيل لطالبي العمل ؟

- أن يكون طالب شغل مبتدئ،
- أن يكون ذوي جنسية جزائرية،
- أن يتراوح سنه بين 18 و 35 سنة،
- أن يكون حائزا على الشهادات ومثبت لمستواه التعليمي والتأهيلي ومؤهلاته المهنية،
- أن يكون مسجلا كطالب عمل مبتدئ لدى الوكالة الوطنية للتشغيل الموجودة في مكان إقامته،
- يمكن إستثناء الشباب الذين يتراوح سنهم 16 سنة، شريطة أن يوافقوا على متابعة تكوين في الفروع التي تعرف عجزا في سوق التشغيل.

### الأجور والمنح:

- 1- يتقاضى المستفيدون من عقود إدماج حاملي الشهادات أجره شهرية صافية تحدد كما يأتي:
  - 15.000 دج بالنسبة لحاملي شهادات التعليم العالي،
  - 10.000 دج بالنسبة للتقنيين السامين،
- 2- يتقاضى المستفيدون من عقود الإدماج المهني أجره شهرية صافية تقدر بـ 8.000 دج.
- 3- يتقاضى المستفيدون من عقود تكوين - إدماج أجره شهرية تقدر قيمتها ب:
  - 12.000 دج للشباب المدمج في إطار الورشات المختلفة المبادر بها من طرف القطاعات والبلديات،
  - يتضمن أجر منصب العمل المشغول مساهمة الدولة المقدرة بـ 6.000 دج عندما يتم تصنيفهم في المؤسسات الاقتصادية التي من شأنها إنجاز مشاريع ذات منفعة عمومية ويدفع المستخدم فارق أجر المنصب،



• اجرة شهرية بقيمة 6.000 دج تدفع كاملة من ميزانية الدولة لمدة سنة (1) لفائدة الشباب المنصب لدى مؤسسات الإنتاج،

• منحة شهرية تقدر بـ 4.000 دج بالنسبة للشباب المنصب لدى الحرفيين المعلمين.

## 2-1 مرافقة طالبي العمل المبتدئين عن طريق التكوين (عقود تكوين - تشغيل) :

- يمكن للشباب المدمجين في إطار الجهاز أن يستفيدوا من تكوين تكميلي أو تجديد معارفهم أو تحسين مستواهم من أجل تكييفهم لمنصب العمل وتحسين مؤهلاتهم.

- يمكن للشباب المدمجين في إطار عقود إدماج حاملي الشهادات أو عقود الإدماج المهني أو عقود تكوين إدماج، بإستثناء المنصبين لدى الحرفيين المعلمين، الإستفادة من عقود تكوين-تشغيل تمول في حدود 60 % من الجهاز لمدة أقصاها ستة (6) أشهر في حالة التزام المستخدم بتوظيف المستفيد لفترة لا تقل عن سنة واحدة عند إنتهاء التكوين.

- يبرم عقد تكوين-تشغيل بين الوكالة الوطنية للتشغيل والمستخدم والمستفيد بعد موافقة المدير الولائي للتشغيل.

- تخصيص منحة للتشجيع على البحث للتكوين تحدد بـ 3.000 دج للشهر لفائدة المستفيدين من الجهاز الذين نجحوا في تسجيل أنفسهم في تربص تكويني مدته القصوى ستة (6) أشهر في الفروع أو التخصصات التي تعرف عجزا في سوق التشغيل.

-تنظم عمليات التكوين بالشراكة مع قطاع التكوين المهني لفائدة الشباب المتراوح أعمارهم من 16 إلى 20 سنة في المهن التي تعرف عجزا في سوق العمل لمدة ستة (6) أشهر يستفيد خلالها الشاب من منحة تقدر بـ 3.000 دج.

### 3-1- عقد العمل المدعم:

ما هو عقد العمل المدعم؟

يعتبر عقد العمل المدعم بمثابة عقد عمل بمفهوم القانون رقم 90-11 المؤرخ في 21 أبريل 1990 والمتعلق بعلاقات العمل ويدخل في إطار تشجيع توظيف الشباب المدمج لدى المؤسسات العمومية والخاصة. يتقاضى الشباب طالبي الشغل المبتدئين الموظفين في هذا الإطار أجور طبقاً لسلم الأجور للهيئة المستخدمة. تساهم الدولة في أجر المنصب لمدة ثلاث (3) سنوات غير قابلة للتجديد من خلال مساهمة محددة على النحو التالي:

- 12.000 دج/ صاف للشهر بالنسبة للجامعيين،
- 10.000 دج/ صاف للشهر بالنسبة للتقنيين السامين،
- 8.000 دج/ صاف للشهر في إطار عقود الإدماج المهني،
- أما بالنسبة لعقود تكوين-إدماج المؤسسة، فتقدر مساهمة الدولة بـ 6.000 دج/ صاف للشهر لمدة سنة (1) واحدة غير قابلة للتجديد.

### 4-1-التزامات الشباب المدمج.

- يترتب عن كل فسخ عقد الإدماج من طرف الشباب المدمج بدون سبب مبرر قانوناً فقدان حق الإستفادة من الجهاز.
- يلتزم الشباب المدمج بإنهاء مدة الإدماج المحددة في العقد. وفي حالة فسخ العقد لأسباب مبررة قانوناً، يمكنهم الإستفادة من عقد إدماج جديد.
- يتعين على الشباب المدمج في إطار هذا الجهاز إحترام النظام الداخلي للهيئة المستخدمة.

- في حالة إقترح عقد عمل مدعم مطابق لمؤهلات الشاب حامل الشهادة، خلال فترة الإدماج لدى المؤسسات والإدارات العمومية، يلتزم الشاب بقبول هذا العرض تحت طائلة فقدان الحق في الحفاظ على عقد إدماج حاملي الشهادات أو عقد الإدماج المهني.

#### 5-1-التزامات المستخدم

- يترتب عن كل فسخ عقد غير مبرر قانونا من طرف المستخدم، فقدان الحق في الاستفادة من الجهاز.
- في حالة ما إذا رغب المستخدم في فسخ عقد الإدماج، يتعين عليه إخطار المستفيد ومصالح الوكالة الوطنية للتشغيل المختصة كتابيا عن نيته في فسخ العقد سبعة (7) أيام على الأقل قبل تاريخ الفسخ.
- يتعين على المستخدم توضيح كتابيا أسباب فسخ العقد.
- يترتب عن فسخ العقد توقيف دفع الأجرة أو المنحة.

#### ثانيا: منحة البطالة

منحة البطالة هي برنامج لمرافقة طالبي العمل لأول مرة و تحفيزهم و التكفل بهم أثناء مرحلة بحثهم عن عمل. و قد تم تكليف الوكالة الوطنية للتشغيل بتسيير هذا البرنامج وفق ما جاء به المرسوم التنفيذي رقم 70\_22 المؤرخ في 9 رجب 1443 الموافق ل 10 فبراير 2022<sup>1</sup> و هي مسؤولة عن تسيير إجراءات الاستفادة من المنحة، قامت بتطوير منصة رقمية حرصا منها على تنظيم العملية، الاتصال الآني مع طالبي العمل و الوقاية الصحية لجميع المرتادين على الملحقات المحلية للتشغيل<sup>2</sup>. شروط الاستفادة من منحة البطالة :

حدد في المرسوم التنفيذي رقم 70\_22 المؤرخ في 9 رجب 1443 الموافق ل 10 فبراير 2022 شروط الاستفادة من منحة البطالة و تتمثل في 3

<sup>1</sup>المرسوم التنفيذي رقم 70\_22 المؤرخ في 9 رجب 1443 الموافق ل 10 فبراير 2022

<sup>2</sup> موقع الوكالة الوطنية للتشغيل ، [www.anem.dz](http://www.anem.dz)

<sup>3</sup>المرسوم التنفيذي رقم 70\_22 المؤرخ في 9 رجب 1443 الموافق ل 10 فبراير 2022

أن يكون من جنسية جزائرية

أن يكون مقيما بالجزائر

يجب أن يتراوح عمره بين 19 و 40 عامًا.

ان يكون مسجلا كطالب شغل لأول مرة لدى مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل

ألا يتوفر على دخل مهما تكن طبيعته

أن يبرر وضعيته اتجاه الخدمة الوطنية

أن لا يكون مسجلا لدى مؤسسات التعليم العالي او مراكز التكوين المهني

ألا يكون قد استفاد من أجهزة دعم و احداث و توسيع النشاطات و برامج الادمج المهني و المساعدة

الاجتماعية

الا يكون الزوج مستفيدا من أي دخل مهما تكن طبيعته

**المطلب الثالث : واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالوكالة الوطنية للتشغيل**

من اجل تخفيف الإجراءات الإدارية و تبسيطها لتحسين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل قامت الوكالة باستحداث بوابات الكترونية و منصات رقمية في اطار استراتيجية عصرنة عمل الوكالة و التحول الى العمل الرقمي ، حيث قامت الوكالة بتقديم باقة من الخدمات الرقمية و الحلول المعلوماتية ، كما سطرت خطو تنفيذية على المدى الطويل تمس تصميم منظومة معلوماتية داخلية تستخدم من طرف اطاراتها و ذلك باتباع خمسة محاور أساسية و هي :

- نظم تسيير معلومات الوساطة
- البوابة الداخلية \* عملي \*
- النظام المساعد على اتخاذ القرار \*SID\*
- بنية تحتية تكنولوجية

- الخدمات عن بعد

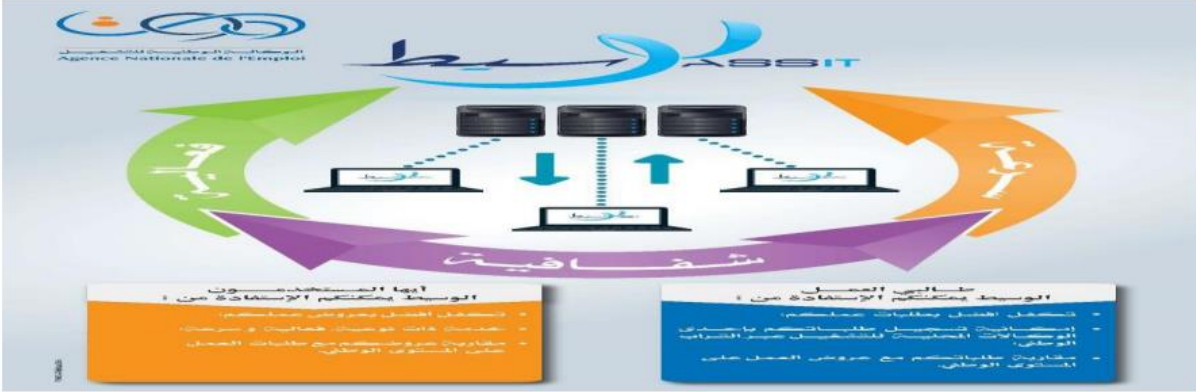
أولا : النظم المعلوماتية الداخلية

### 1 نظام وسيط

يسمح هذا النظام بزيادة جودة الخدمة المقدمة لطالبي العمل من جهة و للمستخدمين من جهة أخرى  
تتمثل النشاطات الرئيسية لهذا النظام في :

- تعزيز نظام المراقبة الذكية
- مرافقة طالبي العمل من اجل تحديد أهضل لمشروعهم المهني
- متابعة رافقة طالبي العمل من خلال التوجيه الى التكوين المشاركة في الورشات البحث عن عمل  
و المشاركة في ورشات نادي البحث عن عمل.
- البحث عن ملمح مهني من خلال الكفاءة.
- منح الامكانية لطالبي العمل من أجل اختيار الوقت المناسب للعمل و شروط العمل التي يفضلونها  
من أجل توجيه افضل.
- التواصل و الترابط مع نظم المعلومات الداخلية RED IDMAJ MOBILE WASSIT ON  
LINE لتسهيل عملية تحويل المعلومات بين هذه النظم المعلوماتية.
- الربط مع نظم المعلومات الخارجية CNAC CNRC لتسهيل الوصول الى المعلومات المشتركة مع هيئات  
القطاع.

الشكل رقم : 06 نظام الوسيط



المصدر : وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

## 2 \_ نظام ترسيم

هو نظام تم إنجازه لمتابعة تسيير عملية ادماج المستفيدين من جهاز المساعدة على الادماج المهني حيث يعطي هذا النظام المسؤولين و أصحاب القرار صورة واضحة عن سير العملية بشكل اني و الي.

ثانيا : الخدمات عن بعد

### 1\_ الوسيط عبر الرابط : Wassit online

يهدف الى دعم طالبي العمل للعثور على مناصب عمل تتوافق مع مؤهلاتهم ، و كذا مساعدة المستخدمين في البحث عن كفاءات و المهارات المطلوبة ، كما يسهل الوصول الى المعلومة من خلال انشاء حساب عبر

الرابط الالكتروني <https://wassitonline.anem.dz>

### 2\_ خدمة الرسائل النصية القصيرة \* مرسال \*

هي خدمة اطلقتها الوكالة من اجل التواصل مع مرتقيها و ابلاغهم بكل ما هو جديد عن وضعهم المهني حيث يتلقى طالب العمل رسالة نصية تخبره عن قرب تجديد طلب عمله او توجيهه في احد العروض كما تستخدمها الوكالة للترويج لخدماتها المختلفة.

### 3\_ تطبيقات الهواتف النقالة :

- **تطبيق المدونة الجزائرية للمهن و الوظائف NAME:** تعتبر المدون المهنية للوظائف و المهن المرجع الذي تعتمد عليه الوكالة الوطنية للتشغيل في تصنيف طلبات العمل و التخصصات و من اجل الاستفادة منه اكثر فقد تم ادراجها كتطبيق يحمل في الهواتف عبر PLAY STORE و تحتوي المدونة على 16 قطاعا اقتصاديا و 86 حقلا و 36 حقلا فرعيا و 419 مهنة. و يسمح هذا التطبيق بتصفح المدون و استخدامها دون التوصيل بالإنترنت.
- **تطبيق Monoffre:** متوفر بشكل مجاني على متجر google مخصص للباحثين عن عمل و يسمح لهم بالاطلاع على عروض العمل التي تتوافق مع تخصصاتهم.
- **تطبيق Mon agence :** متوفر بشكل مجاني على متجر google و يسمح بتحديد موقع الملحقة المحلية للتشغيل الأقرب لموقعك و المسار المتبع للوصول اليها
- **التطبيق الهاتفي CSBOX:** يسمح بتسيير الاتصالات الهاتفية و عرض وضعية المستشارين على المباشر بالإضافة الى إدارة تفرعات الرد الالي النلقائي و قياس عناصر مركز النداء و انشاء التقارير الإحصائية.

### ثالثا : الأهداف المرجوة من النظام المعلوماتي للوكالة الوطنية للتشغيل :

تسعى الوكالة الوطنية للتشغيل من خلال النظام المعلوماتي الجديد الى تحقيق الأهداف التالية :

#### 1\_ الشفافية: عن طريق

\_ تعزيز شفافية كل العمليات المتعلقة بمعالجة عروض العمل

\_ التوثيق الالي لكل العمليات

\_ إعطاء فرص متساوية لجميع طالبي العمل في الحصول على منصب عمل.

#### 2\_ الفعالية : عن طريق :

\_ التسيير الالي لكل العمليات المتعلقة بعمليات التشغيل

\_ القدرة على الحصول على أي معلومة في أي وقت و من أي مكن

\_ القدرة على المتابعة المراقبة و التقييم

**3-السرعة :** و تتضح فيما يلي :

\_ تقليص المدة الزمنية لعمليات التسيير

\_ انجاز المعلومة في وقتها

\_ المساعدة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

و قد كان للخدمات التي اطلقتها الوكالة الوطنية للتشغيل الأثر البارز على عديد مؤشرات الخدمة العمومية سواء من المورد البشري الخاص بها او الوافدين عليها و تجلى ذلك في :

\_ **تثمين المورد البشري و القيام بشركات مع عدة مؤسسات و هيئات :** انفتاح الوكالة الوطنية للتشغيل على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اثر بشكل واضح من خلال ابرام اتفاقيات و بروتوكولات مع عدة هيئات نذكر منها :

- عقد شراكة مع الجامعات عبر كامل التراب الوطني بغرض القيام بورشات البحث عن عمل عن بعد يقوم بتأطيرها مستشاري الوكالة .
- عقد اتفاقية مع مصالح المديرية العامة لإدارة السجون تهدف الى الادماج الاجتماعي للمحبوسين
- عقد ورشات دورية تدريبية لفائدة طالبي العمل لتسهيل ادماجهم في سوق الشغل.

**تحسين العلاقة بين طالبي العمل و الوكالة :** باستغلال الوكالة الوطنية لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال من خلال استغلال التطبيقات الهاتفية و البوابات الرقمية تم اصلاح العلاقة بين الوكالة و مرتفقيها و منح صورة افضل للوكالة و عمالها لدى طالبي العمل ، بإضفاء الشفافية على نشاطات الوكالة .



## المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة و تحليل المعطيات و اختبار الفرضيات

### المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

لابد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطبيق عليها الدراسة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

#### أولاً: مجتمع الدراسة والعينة

**1-مجتمع الدراسة:** عند القيام بالدراسة الميدانية ينبغي على الباحث تحديد تعريف واضح لمجتمع الدراسة للمساعدة في تحديد الأسلوب العلمي، حيث يتمحور مجتمع الدراسة في العناصر قيد الدراسة في الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة.

**2-عينة الدراسة:** وهي عبارة عن انتقاء مجموعة من العناصر من مجتمع الدراسة لجمع البيانات والعمل على تحقيق ما ستتوصل اليه الدراسة من أهداف.

حيث تم توزيع 58 استبيان على موظفي الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة ، إلا أنه تم قبول 55 استبيان فقط. وبالتالي تم الاعتماد على 55 إستبيان كنموذج للدراسة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي الموالي:

#### جدول رقم 6: عينة الدراسة

عدد افراد الدراسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة
55	58	58	55

المصدر: من إعداد الطالبين.

**3- طرق جمع البيانات:** تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات الأولية. حيث تم الاعتماد في تطوير الدراسة على عدد من الدراسات والكتب المتعلقة بموضوع اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية دراسة الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة ، وتم صياغة عبارات الاستبيان للدراسة الحالية بما يتوافق مع فرضيات هذه الدراسة.

#### ثانياً أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها.

1\_ وصف أداة الدراسة (الاستبيان): يضم هذا الجزء الأسئلة المتعلقة بالاستبيان، حيث تم توزيعها على محورين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 7: وصف عبارات الاستبيان

المحور	عدد الأسئلة
المحور الأول: المعلومات الشخصية	06
المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا	14
المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية	16

المصدر: إعداد الطالبين.

2\_ أدوات التحليل: تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)\* في هذا التحليل الميداني بعد توزيع الاستبيان والحصول على إجابات وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

2\_1\_ التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، وفي تحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

2-2- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

حيث:

\* الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for social science)، عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها.

<sup>1</sup> (Cronbachs Alpha) مقياس أو مؤشر لثبات أداة الدراسة والمقياس موثوقية الاختبار

**A:** يمثل الفا كرونباخ.

**N:** يمثل عدد الأسئلة.

**Vt:** يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

**Vi:** يمثل التباين لأسئلة المحاور.

**3-2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** تم حسابهم 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:

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

**4-2- معامل ارتباط بيرسون:** يستخدم معامل ارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقا من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية "SPSS".

**3- مقياس التحليل:** تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس الابعاد المتعلقة بمساهمة تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث يختار المجيب من الأسئلة إجابة واحدة من بين خمسة بدائل كالتالي:

**جدول رقم 8: المقياس التحليلي (مقياس ليكارت الخماسي)**

الدرجة	التقييم
1	لا أوافق بشدة
2	لا أوافق
3	محايد
4	أوافق
5	أوافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين.

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

جدول رقم 09: معيار مقياس التحليل

المتوسط المرجح	(1،7-1)	(2،5-1،8)	(3،39-2،6)	(4،19-3،4)	(5-4،20)
اتجاه الإجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين.

- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1 و1,7 يصنف في الخلية بدرجة استجابة منخفضة جدا.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1.80 و2.50 يصنف في الخلية بدرجة استجابة منخفضة.
- إذا كان المتوسط الحسابي يقع قيمته بين 2.60 و3.39 يصنف في الخلية بدرجة استجابة متوسطة.
- إذا كان المتوسط الحسابي يقع قيمته بين 3.40 و4.19 يصنف في الخلية بدرجة استجابة مرتفعة.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 4.20 و5 يصنف في الخلية بدرجة استجابة مرتفعة جدا.

### ثالثا: صدق أداة الدراسة

يدل صدق الدراسة على تحقيق ما هو مطلوب قياسه ومدى استطاعة أداة الدراسة قياسه، فقد تم التأكد من صدق الدراسة من خلال:

**1-الصدق الظاهري:** لقد تم التأكد من صدق محتوى الأداة المستخدمة في الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الاولي لها والتأكد من سلامة الصياغة (الملحق رقم 00).

**2-ثبات الأداة:** هو الاتساق في نتائج الأداة ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج لو أعيد استخدام الأداة مرة ثانية.

ومن أجل التحقق من اتساق الأداة تم استعمال أداة الإتساق الداخلي(الفكرونباخ). حيث كلما كان معامل الفكرونباخ أكبر من (0.767) كلما دلى على وجود اتساق داخلي.

جدول رقم 10: أداة الاتساق الداخلي (الفاكرونباخ)

معامل الثبات الكلي	
عدد العبارات	30
الفاكرونباخ	0.901

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق. من خلال الجدول تبين ان معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.901) وهو معامل ثبات جيد لأنه تجاوز (0.6)، ويدل أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة التطبيقية.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الإحصائية

في هذا المطلب سيتم تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة من خلال تحليل القسم الأول الذي يضم البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المعلومات الشخصية، المستوى التعليمي).

اولا: وصف خصائص عينة الدراسة

1- توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الجنس:

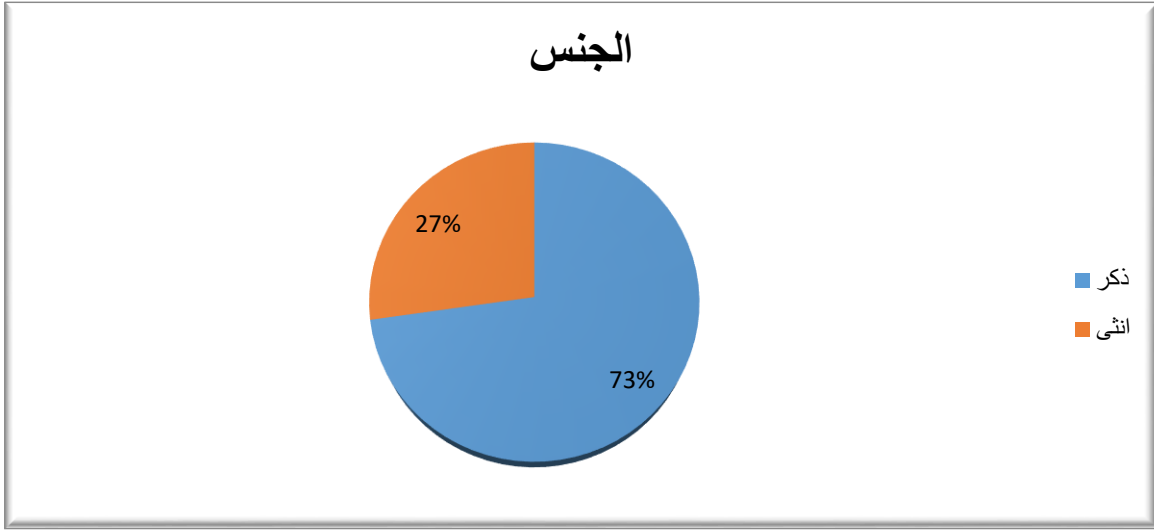
يمثل الجدول الموالي خصائص العينة من حيث الجنس:

جدول رقم 11: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الجنس
72.7	40	ذكر
27.3	15	أنثى
100	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

شكل رقم 07: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم(11) يتضح من الجدول والشكل السابقين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس بنسب متفاوتة، حيث أن الذكور يمثلون نسبة 73%، والإناث يمثلون نسبة 27%، وهذا راجع إلى أن معظم أعضاء الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة من جنس ذكر.

## 2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

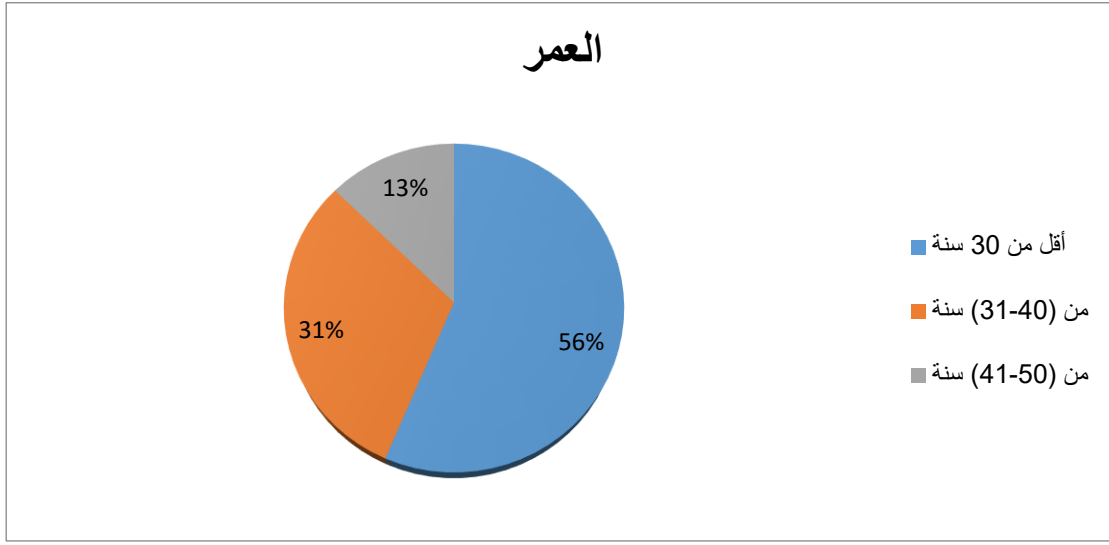
يمثل الجدول الموالي خصائص العينة من حيث العمر:

جدول رقم 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئة العمرية
56,4	31	أقل من 30 سنة
30,9	17	من (31-40) سنة
12,7	7	من (41-50) سنة
100	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

شكل رقم 8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (12) يتضح من الجدول والشكل أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية بنسب متفاوتة، حيث نجد أن: نسبة أفراد العينة التي تكون أعمارهم أقل من (30) سنة قدرت ب 56%، ونسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (31- 40) سنة قدرت ب 31%، و نسبة افراد العينة الذين تتراوح اعمارهم بين(41-50) سنة قدرت ب 13% ، حيث يتضح أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة تمثل أعلى نسبة، وهذا يدل على إعطاء هذه الفئة فرصة لإثبات الذات وإبراز القدرات، كما يدل على إمكانية الاعتماد عليهم، لأن الفرد في هذا السن يكون قادر على التميز أكثر والقدرة على العطاء والتقدم لصالح المجتمع.

### 3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

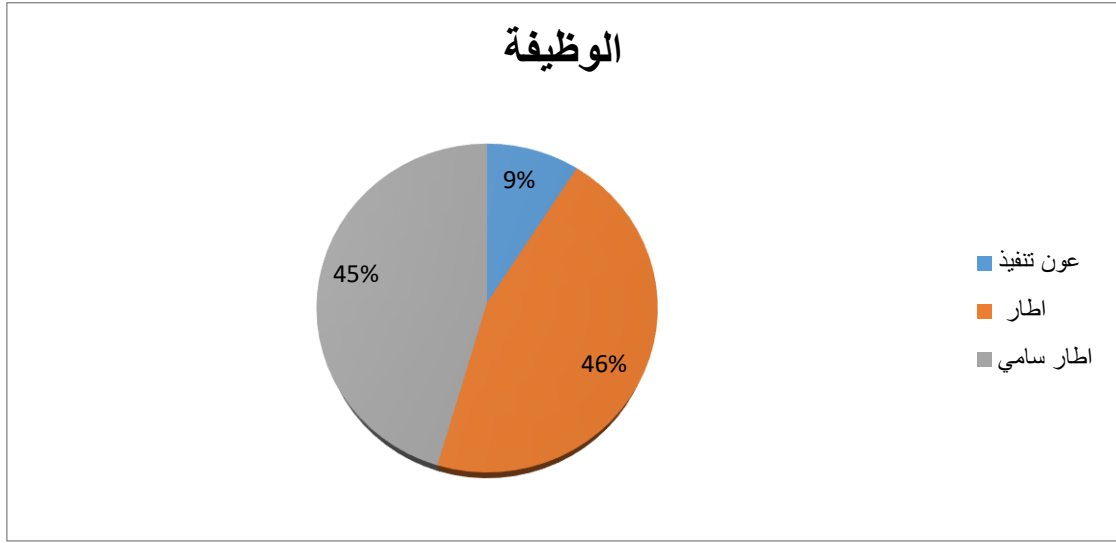
يمثل الجدول الموالي خصائص العينة من حيث الوظيفة:

جدول رقم 14: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
عون تنفيذ	5	9,1
اطار	25	45,5
اطار سامي	25	45,5
المجموع	55	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

شكل رقم 9: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (13)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة بنسب متفاوتة، حيث نجد أن: نسبة أفراد عون تنفيذ قدرت ب 9%، ونسبة أفراد عينة اطار قدرت ب 46%، و نسبة افراد عينة اطار سامي قدرت ب 45%، حيث يتضح أن الفئة اطار واطار سامي تمثل أعلى نسبة، وهذا يدل على تربع هذه الفئة لإثبات الذات وإبراز القدرات، كما يدل على انه هاته فئة من سن الشباب.

#### 4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

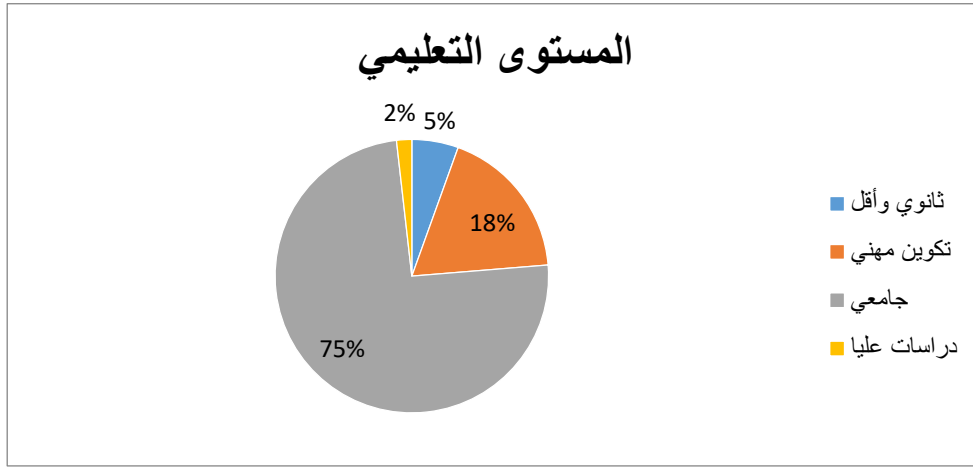
جدول رقم 14 1: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المستوى التعليمي
5,5	3	ثانوي وأقل
18,2	10	تكوين مهني
74,5	41	جامعي
1,8	1	دراسات عليا
100	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.



شكل رقم 10: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (14) نلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة ذات المستوى الجامعي حيث بلغت النسبة المئوية ب 75%، ثم تليها فئة مستوى التكوين المهني حيث بلغت النسبة ب 18%، إضافة إلى أن ما نسبته 5% من لهم مستوى ثانوي.

#### 5- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل:

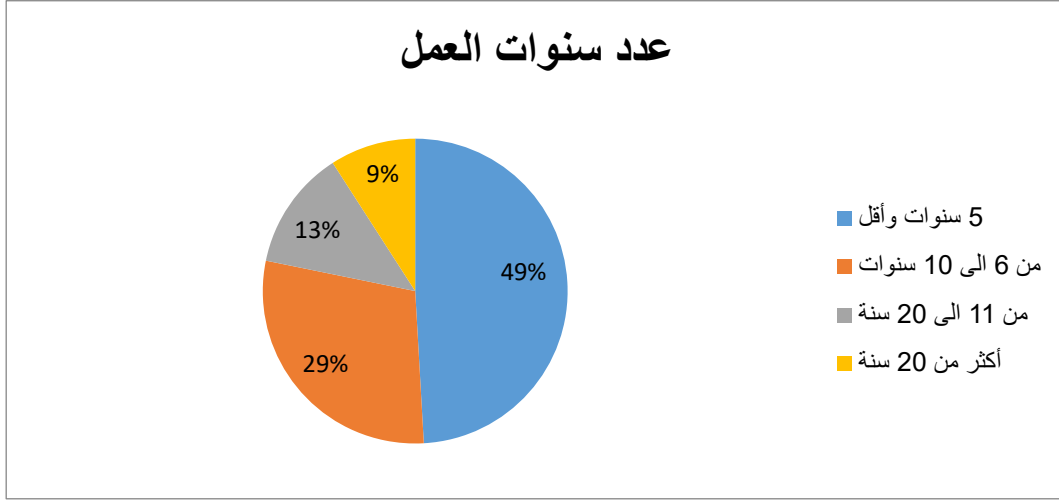
مثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم 15 2: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المستوى التعليمي
49,1	27	5 سنوات وأقل
29,1	16	من 6 الى 10 سنوات
12,7	7	من 11 الى 20 سنة
9,1	5	أكثر من 20 سنة
100	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

شكل رقم 11: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (15)  
نلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة التي تتدرج ضمن 5 سنوات وأقل حيث بلغت النسبة المئوية ب 49%، ثم تليها فئة مستوى من 6 الى 10 سنوات حيث بلغت النسبة ب 29%، وتليها فئة من 11 سنوات الى 20 سنة بنسبة تقدر ب 13%، ونستنتج أن وكالة التشغيل تبسة تحتوي على خليط من موظفي ذوب خبرة وآخرين ذوي خبرة محترمة وهذا ينتج مزيج رائع لفائدة الوكالة.

#### ثانيا: التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة

#### 1- العبارات المتعلقة بالقسم الأول المحور الأول استخدام تكنولوجيا المعلومات:

بهدف معرفة توزيع إجابات أفراد العينة المحور استخدام تكنولوجيا المعلومات والذي يتضمن 14 عبارة، تم حساب التوزيع النسبي، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات مع توضيح اتجاه كل عبارة.

#### 2-1- إجابات أفراد العينة الخاصة بعامل استخدام البرامج والأجهزة:

يوضح الجدول الآتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة

استخدام البرامج والأجهزة:

جدول رقم 16: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة استخدام

البرامج والأجهزة

درجة الموافقة	متوسط لانحراف حسابي لمعياري	التكرارات					العبرة	الترتيب	
		وافق بشدة	وافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
		5	4	3	2	1			
مرتفعة	0,766	4,27	8	35	7	1	4	1	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الوكالة ؛
مرتفعة	,943	3,84	9	41	0	5	0	2	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الوكالة ؛
مرتفعة	1,089	4,38	23	23	3	4	2	3	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال ؛
مرتفعة	0,496	3,67	21	10	10	14	0	4	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة؛
مرتفعة	0.877	3.56	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحساب الكلي للعبارات المتعلقة باستخدام البرامج

والأجهزة قد بلغ 3.56 وانحراف معياري 0.877 وبدرجة موافقة مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى العبرة رقم "03" بمتوسط حسابي قدره 4.38 وانحراف معياري 1.089

وبدرجة موافقة مرتفعة جدا مما يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات في الوقت

المناسب وفي أقصى الآجال، تلتها في المرتبة الثانية العبرة رقم "01" بمتوسط حسابي قدره 4.27 وانحراف

معياري 0.766 وبدرجة موافقة ومرتفعة هذا يدل أنه وكالة التشغيل تبسة تتوفر على أجهزة الحاسوب اللازمة لمزاولة أداء العمال، في المرتبة الثالثة العبارة رقم "02" بمتوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري 0.943 بدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على أن البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الوكالة ، وفي المرتبة الأخير العبارة رقم"04"بمتوسط حسابي يقدر ب 3,67 وانحراف معياري يقدر ب0,496، وعليه يمكن القول أن وكالة التشغيل تبسة تتوفر على برامج وأجهزة يتم استخدامها بطريقة فعالة تساعد في إنتاجية العمال.

## 2-2- إجابات أفراد العينة الخاصة بعامل استخدام نظم المعلومات الادارية:

يوضح الجدول الأتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الادارية:

جدول رقم 17: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الادارية.

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات					العبارة	الترتيب
			وافق بشدة	موافق	حايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
			5	4	3	2	1		
مرتفعة	,997	3,93	7	40	1	2	5	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها ؛	1
مرتفعة	0,995	3,76	23	15	13	1	3	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليه ؛	2

مرتفعة	,424	3,78	10	38	4	3	0	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الصالح ؛	3
مرتفعة	,959	4,12	22	25	1	2	5	تساعد قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة؛	4
مرتفعة	,722	3,82	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي للعبارات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الادارية قدر ب 3.82 وانحراف معياري قدره 0.722 وبدرجة موافقة مرتفعة.

حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم "04" بمتوسط حسابي قدره 4.12 وانحراف معياري 0.959 ودرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على أن قواعد البيانات تساعد في سرعة نقل المعلومة، تلتها في المرتبة الثانية العبارة رقم "01" بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري 0.997 وبدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على ان قواعد البيانات تساهم في حفظ الكم الهائل منها، تليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم "03" بمتوسط حسابي قدره 3.78 وانحراف معياري 0.424 بدرجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على أن تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الصالح، وعليه القول على العموم أن وكالة التشغيل تبسة تستخدم نظم المعلومات الإدارية بطريقة فعالة وجيدة من خلال قاعدة بياناتها وحفظ معلوماتها وتسييرها.

### 2-3- إجابات أفراد العينة الخاصة بعامل استخدام نظم قواعد البيانات:

يوضح الجدول الآتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة باستخدام نظم قواعد البيانات:

جدول رقم 18: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة باستخدام نظم قواعد البيانات

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات					العبارة	ترتيب
			وافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
			5	4	3	2	1		
مرتفعة	,815	4,02	25	24	2	4	5	1	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات ؛
مرتفعة	,943	4,31	21	24	5	5	0	2	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل ؛
مرتفعة	,703	4,00	20	27	5	1	2	3	تحرص المؤسسة على توفير أمانا لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها ؛
مرتفعة	0,825	4 ,10	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي للعبارات المتعلقة باستخدام نظم قواعد البيانات قد بلغ 4.10 وانحراف معياري قدره 0.825 وبدرجة موافقة مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم "02" بمتوسط حسابي قدره 4.31 وانحراف معياري 0.943 بدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على أن البرامج المستخدمة تتصف بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم "01" بمتوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري 0.815 وبدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على ان البرامج المستخدمة تتصف بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات، ثم تليها العبارة رقم "03" بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري 0.703 وبدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل

## الفصل الثالث : دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

على أن المؤسسة تحرص على توفير أمانا لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها،ويمكن القول أن وكالة التشغيل تبسة تحرص على سرية نظم معلوماتها و بياناتها.

### 2-4- إجابات أفراد العينة الخاصة بعامل استخدام ملائمة البرامج:

يوضح الجدول الاتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بعامل استخدام ملائمة البرامج:

جدول رقم 19: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بعامل

### استخدام ملائمة البرامج

الترتيب	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	وافق بشدة			
		1	2	3	4	5			
1	تقوم الوكالة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق؛	4	1	1	20	29	4,09	1,004	مرتفعة
2	البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة ؛	5	2	1	26	21	4,24	,938	مرتفعة
3	البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية.	2	2	11	27	14	3,67	,870	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						4,00	,910	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للعبارات المتعلقة بعامل استخدام ملائمة البرامج: قد بلغ 4.00 وانحراف معياري قدره 0.910 وبدرجة موافقة مرتفعة. حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة "02" بمتوسط حسابي قدره 4.24 وانحراف معياري 0.712 وبدرجة موافقة مرتفعة ذلك دل على ان البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة، ثم في المرتبة الثانية العبارة رقم "01" بمتوسط حسابي قدره 4.09 و انحراف معياري 1.004 وبدرجة موافقة مرتفعة ويدل ذلك على أن الوكالة تقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية والمعلومات والعمل بأدق، تليها للعبارة "03" بمتوسط حسابي 3.67 وانحراف معياري 0.853 وبدرجة موافقة مرتفعة ويدل على أن البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية، وعليه يمكن القول أن وكالة التشغيل تبسة لديها درجة ملائمة ممتازة في استخدام البرامج.

## 2- العبارات المتعلقة بالقسم الثاني المحور الثاني جودة الخدمة العمومية:

بهدف معرفة توزيع إجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمة العمومية والذي يتضمن 16 عبارة، تم حساب التوزيع النسبي، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات مع توضيح اتجاه كل عبارة.

### 2-1- إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد جودة الخدمة العمومية:

يوضح الجدول الآتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة جودة الخدمة العمومية:



جدول رقم 20: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بمحور  
جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير واثق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
		1	2	3	4	5			
1	تطور الوكالة في الآونة الأخيرة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية ؛	3	2	1	22	27	4,07	1,095	مرتفعة
2	تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير ؛	0	5	5	22	23	4,07	,986	مرتفعة
3	تراعي الوكالة شكاوى المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم ؛	3	1	5	28	18	4,16	1,043	مرتفعة
4	تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها ؛	4	7	6	27	11	3,31	1,062	مرتفعة
5	تطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة ؛	5	3	7	22	18	3,56	1,198	مرتفعة
6	تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري لمتعاملها ؛	2	6	5	23	19	3,69	1,083	مرتفعة
7	يخصص المسؤولون في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين ؛	2	6	3	26	18	3,71	1,058	مرتفعة

الفصل الثالث : دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

مرتفعة	1,336	3,82	29	13	2	8	3	يتم الرد على انشغالات المتعاملين دون تمييز ؛	8
مرتفعة	1,487	3,49	22	22	0	2	1 0	هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم ؛	9
مرتفعة	1,340	3,98	25	17	1	11	1	تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء ؛	10
مرتفعة	1,471	3,47	20	23	0	2	1 0	سلوكنا الذي نظهره في عملنا يغرس الثقة في نفوس المتعاملين ؛	11
مرتفعة	1,290	4,13	27	18	1	7	2	تتميز الوكالة بالأمان وقلة الأخطاء في المعاملات ؛	12
مرتفعة	,889	3,73	16	26	10	1	2	نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص بعض الوثائق ؛	13
مرتفعة	1,005	4,11	19	18	12	6	0	تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها ؛	14
مرتفعة	,933	4,24	29	23	0	1	2	يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل ؛	15
مرتفعة	,986	4,07	25	24	2	2	2	يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء ؛	16
مرتفعة	1.141	3.85	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق.

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للعبارات

المتعلقة بمحور جودة الخدمة العمومية قد بلغ 3.85 بانحراف معياري قدره 1.141 وبدرجة موافقة مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم "15" بمتوسط حسابي قدره 4.24 وانحراف معياري قدره 0.933 وبدرجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على أن يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل، تلتها العبارة رقم "03" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.16 وانحراف معياري 1.043 وبدرجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على أن تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير، وفي المرتبة الثالثة العبارة "12" بمتوسط حسابي قدر 4.13 وانحراف معياري 1.290 وبدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على أنه تتميز الوكالة بالأمان وقلة الاخطاء في المعاملات ، وفي المرتبة الرابعة العبارة "14" بمتوسط حسابي قدر 4.11 وانحراف معياري 1.005 وبدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على حرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها ، ثم نلاحظ انه هناك تجانس في العبارات "1" "2" "16" بمتوسط حسابي قدره 4.07 وانحراف معياري 1,095 1,043, 986 بدرجة موافقة مرتفعة هذا يدل على تطور الوكالة في الآونة الأخيرة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية والتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير واتسام عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء، وعموما يمكننا القول بان جودة الخدمة العمومية لووكالة التشغيل تبسة تتمتع بطابع اجتماعي خادم للقطاع العمومي الوظيفي ويعول بصفة اولية و اساسية على أعلى درجات الجودة في تقديم الخدمة.

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

لغرض اختبار الفرضيات تم استخدام معامل بيرسون حيث تتمثل قاعدة القرار بالقبول أو الرفض

فرضيات الدراسة.

قامت الطلبة باختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال اختبار كل متغير من عامل تكنولوجيا

المعلومات وجودة الخدمة العمومية وكفرضية الدراسة الرئيسية على النحو التالي:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية.

ولاختبار الفرضية الرئيسية سيتم اختبار كل فرضياتها الفرعية، لنصل إلى الاختبار الكلي لهذه الفرضية كما

يلي:

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرعية الأولى على مايلي:

H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرامج والأجهزة وجودة الخدمة العمومية.

H11: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرامج والأجهزة وجودة الخدمة العمومية.

نتائج اختبار هذه الفرضية مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم 21: يوضح العلاقة بين استخدام البرامج والأجهزة وجودة الخدمة العمومية

مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.705	0.834	فقرات الفرضية الفرعية الأولى (البرامج والأجهزة ، وجودة الخدمة العمومية)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين البرامج والأجهزة وجودة الخدمة العمومية عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ( $R=0.834$ ) بمعنى جود ارتباط خطي نسبته 83% موجب طردي إن هذه العلاقة قوية، ومنه نرفض فرضية العدم H01 ونقبل الفرضية البديلة H11 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرامج والأجهزة وجودة الخدمة العمومية.

2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على مايلي:

H02: لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمة العمومية.

H12: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمة العمومية.

نتائج اختبار هذه الفرضية مبنية في الجدول التالي :

جدول رقم 22: يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمة العمومية

مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.564	0.781	فقرات الفرضية الفرعية الثانية (نظم المعلومات الادارية ، وجودة الخدمة العمومية)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين استخدام نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمة العمومية عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط (R=0.781) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 78% موجب طردي إن هذه العلاقة قوية، ومنه نرفض فرضية ال عدم H<sub>02</sub> ونقبل الفرضية البديلة H<sub>12</sub> التي تقرر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمة العمومية.

3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على مايلي:

H<sub>03</sub>: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية.

H<sub>13</sub>: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية.

نتائج اختبار هذه الفرضية مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم 23: يوضح العلاقة بين استخدام نظم قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية

مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.655	0.802	فقرات الفرضية الفرعية الثالثة (استخدام نظم قواعد البيانات، وجود الخدمة العمومية)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين استخدام نظم قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ( $R=0.802$ ) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 80% موجب طردي إن هذه العلاقة قوية، ومنه نرفض فرضية العدم  $H_{03}$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_{13}$  التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية.

#### 4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية الفرعية الرابعة على مايلي:

$H_{04}$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ملاءمة البرامج وجودة الخدمة العمومية.

$H_{14}$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ملاءمة البرامج وجودة الخدمة العمومية.

نتائج اختبار هذه الفرضية مبينة في الجدول التالي:

#### جدول رقم 24: يوضح العلاقة بين استخدام ملاءمة البرامج وجودة الخدمة العمومية

مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.650	0.775	فقرات الفرضية الفرعية الرابعة (استخدام ملاءمة البرامج ، وجودة الخدمة العمومية)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين استخدام ملاءمة البرامج وجودة الخدمة العمومية عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ( $R=0.775$ ) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 78% موجب طردي إلا أن هذه العلاقة قوية، ومنه نرفض فرضية العدم  $H_{04}$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_{14}$  التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ملاءمة البرامج وجودة الخدمة العمومية.

#### 5- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: تنص الفرضية الرئيسية على مايلي:

$H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية.

$H_1$ : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية.

نتائج اختبار هذه الفرضية مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم 25: يوضح " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية دراسة الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة "

مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.629	0.754	استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط (0.754=R) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 75% موجب طردي كما أنها علاقة قوية، ومنه نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 التي تقر بوجود علاقة ذات إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية ، وهذا يعني أن لتكنولوجيا المعلومات دور في جودة الخدمة العمومية في وكالة التشغيل تبسة.

الختام



### الخاتمة

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ضرورة حتمية فرضتها التغيرات الحاصلة. في البيئة العالمية التكنولوجية نظرا لاستخداماتها المتزايدة في ظل تبني أنظمة وتقنيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات والإدارات العمومية، كما أن تطبيقها يؤدي إلى ضبط المتغيرات والمتمثلة في الأساس في توفير الجهد والوقت، ومن ثم الارتقاء بمستوى الموظف وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري، ولقد بادرت الجزائر وكغيرها من الدول إلى تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معظم الإدارات العمومية بحيث تم اللجوء إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 كرهان لتجسيد الإدارة الإلكترونية بهدف الوصول إلى خدمة عمومية راقية ومتميزة في إطار الجودة، وتعد الوكالة الوطنية للتشغيل أحد المرافق العمومية الهامة والتي تؤدي دور الوساطة في سوق الشغل بين طالبي العمل وعارضيه حيث سعت مبكرا إلى تبني هذا الطرح من خلال جملة من الخدمات التي تقدم لمرتفيها سواء تلك المقدمة لطالبي العمل أو لأصحاب المؤسسات، استطاعت بفضل هذا الطرح تحقيق جودة الخدمة لمرتفيها وتوفير الجهد وعناء التنقل لهايكلها المحلية، كما كرست مبدأ العدالة والشفافية وضبطت التكلفة وحققت السرعة والانسجام كما أثر ذلك بشكل واضح على متغيرات الخدمة

العمومية (الموارد البشرية المادية والمالية) وتعداه ذلك إلى تقريب الخدمة من المواطن بفضل توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مختلف هيكلها. حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في الوكالة الوطنية للتشغيل بتبسة تم معالجة إشكالية مدى وجود علاقة تأثير لفعالية الخدمة العمومية على الخدمة المقدمة لمرتفي الوكالة، إضافة إلى مدى توفر هاته الأخيرة على المتطلبات المادية والبشرية لاستغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وقد تمت معالجتها من جانبين يجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث تم التناول في الجانب النظري من هذه الدراسة كلا من الإطار النظري للخدمة العمومية وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، أما الجانب التطبيقي فقد خصص لدراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل بتبسة، وقد اعتمدنا على المنهج المسحي باعتباره المنهج الملائم لهذه الدراسة و ذلك باستخدام المسح بالعينة و قد كان مجتمع البحث كل الموظفين الذين ينتمون الى الوكالة الوطنية للتشغيل بتبسة و الذين يقدر عددهم ب 75 حيث قمنا باختيار عينة من المجتمع الأصلي و التي شملت 58 مفردة وزعت عليهم استمارة استبيان التي قسمت الى محورين رئيسيين.

**أولا النتائج:** من خلال دراستنا للموضوع في شقيه التطبيقي و النظري، تم التوصل إلى مجموعة من

النتائج أهمها:

من الجانب النظري:

من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، فقد حاولنا في الجانب النظري الوقوف على مقومات و اساسيات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارات العمومية و ما تحتاجه من إمكانيات واسعة مادية و بشرية لتطبيق مختلف البرامج و التطبيقات و كذا السيطرة عليها للوصول لتحقيق جودة للخدمات المقدمة بمختلف ابعادها.

حيث وقفنا على ان هناك علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة العمومية كما ان الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يؤدي حتمية مطلقة لجودة الخدمة العمومية المقدمة.

من الجانب التطبيقي: تم اختبار كل الفرضيات في الدراسة التطبيقية و كانت النتائج كما يلي:

**1\_ الفرضية الأولى :** توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرامج و الأجهزة و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة.

**الفرضية صحيحة:** من خلال نتائج الاستبيان توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرامج و الأجهزة عند معامل الفا اقل من 0,5 و معامل ارتباط يساوي 0,83 بمعنى وجود ارتباط موجب طردي أي ان هناك علاقة قوية بين استخدام البرامج و الأجهزة و جودة الخدمة العمومية.

**2\_ الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

**الفرضية صحيحة:** من خلال نتائج الاستبيان توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرامج و الأجهزة عند معامل الفا اقل من 0,5 و معامل ارتباط يساوي 0,80 بمعنى وجود ارتباط موجب طردي أي ان هناك علاقة قوية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمة العمومية.

**3\_ الفرضية الثالثة :** هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم قواعد البيانات و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

**الفرضية صحيحة :** من خلال نتائج الاستبيان توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرامج و الأجهزة عند معامل الفا اقل من 0,5 و معامل ارتباط يساوي 0,77 بمعنى وجود ارتباط موجب طردي أي ان هناك علاقة قوية بين استخدام نظم قواعد البيانات و جودة الخدمة العمومية.

**4\_ الفرضية الرابعة :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ملائمة البرامج المستخدمة و جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة

**الفرضية صحيحة:** من خلال نتائج الاستبيان توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرامج و الأجهزة عند معامل الفا اقل من 0,5 و معامل ارتباط يساوي 0,77 بمعنى وجود ارتباط موجب طردي أي ان هناك علاقة قوية بين استخدام ملائمة البرامج المستخدمة و جودة الخدمة العمومية.

بعد اختبارنا للفرضيات الفرعية و التي اثبتنا صحتها من خلال نتائج الاستبيان في الدراسة الميدانية فان **الفرضية الرئيسية للدراسة و التي تنص على وجود علاقة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة العمومية هي فرضية صحيحة،** وفقا لنتائج عند معامل الفا اقل من 0,5 و معامل ارتباط يساوي 0,62 بمعنى وجود ارتباط موجب طردي أي ان هناك علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة العمومية.

### ثانيا -توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات كالاتي:

- ✓ زيادة وتحسين سرعة تدفق الإنترنت لضمان وصول الخدمة الإلكترونية لكافة الفئات.
- ✓ التكوين المستمر و الدوري لإطارات الوكالة على البرامج و الأجهزة المستخدمة.
- ✓ توسيع دائرة البحث ومتابعة المستجدات التي تمس تطبيقات الخدمات الإلكترونية

قائمة المصادر و

المراجع

قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية

الكتب

1. أبو بكر محمود الهوش، دراسات في نظم و شبكات المعلومات، مؤسسة ثقافية الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2007،
2. أبو بكر محمود الهوش، مبروكة عمر محيرق، إدارة المعلومات، الطبعة الأولى، دارالسحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011،
3. السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبة مرافق المعلومات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013.
4. باية سيفون، الانترنت و الصحافة الالكترونية(دراسة في طبيعة العلاقة و التأثير)، دار الخلدونية، الجزائر، 2016،
5. براينيس عبد القادر، تسويق الخدمات و الخدمات العمومية، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014،
6. بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإتصال، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011،
7. جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، الطبعة الأولى، دار الجزائرية للنشر والتوزيع والمنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية،
8. حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، بدون طبعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000،
9. خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012،
10. خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة الكلية بغداد، للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013،
11. سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام تكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003،

12. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
13. سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة و التعليم، دار صفاء عمان الأردن، 2007.
14. صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمه، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2017.
15. عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008.
16. عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
17. عزام أبو الحمام، الإعلام الثقافي جدليات و تحديات دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون و موزعون، عمان، الأردن، 2015.
18. عطاء الله احمد الحسبان، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013.
19. عصام حسن أحمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، المعلوماتية والبحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2014.
20. غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار المعرفة الجامعية، 2016.
21. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010.
22. فريد كورتل، أمل يوب، تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2016.
23. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1015، ص 140.
24. محمد الفاتح محمود بشير، الإدارة المتقدمة ونظم تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية المصرية العربية، 2017.

25. محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحدية الاستخدام و التأثير، الطبعة الاولى، مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011،
26. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009
27. محمود حسين الوادي و اخرون ، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ، دار صفاء للنسر و التوزيع عمان الأردن
28. محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان الأردن،
29. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية و تطبيقاتهما المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع الأردن، 2011،
30. مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، الطبعة الثالثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015.
31. مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، الطبعة الاولى، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2015.
32. ناصر دادي، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية-دراسة نظرية و تطبيقية-، دار المحمدية العامة، الجزائر
33. نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005،
34. نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية، الطبعة الأولى، دار ثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012،
35. نصار محمد الحلامة، التجارة الإلكترونية في القانون، الطبعة الأولى، دار ثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012،
36. نزال محمود الرمحي، مرام يوسف السفاريني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، ت عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015.
37. هاشم توزي العبادي، جليل كاظم العاضي، نظم إدارة المعلومات -منظور استراتيجي-، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2012،

38. وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011،
- المجلات العلمية
1. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد10،
2. بغدادي باي عبد القادر، دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتفعيل الاتصال الداخلي في عصر المؤسسات مقارنة نظرية تحليلية، مجلة التنوير، العدد 07، 2018،
3. بلقاسم سعودي، الطاهر ميمون، عبد الصمد سعودي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تطبيقية على متعاملي الهاتف"، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات الأعمال والاقتصاد المعرفي، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، يومي 26-28 مارس 2019،
4. بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017،
5. بن أم السعد فتحة ، يحيوي نعيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين نظام الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية و الإنسانية المتقدمة، المجلد 04 ، العدد 11، تشرين الثاني ،
6. حورية قارطي، ايمان مداوي ، دراسة اثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة استطلاعية، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة تندوف الجزائر ، العدد4 المجلد 4،
7. رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي، دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 06 ،
8. سدي عمر ، برادي أحمد ، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري ، مجلة أفاق علمية ، العدد 03 ، 2019



9. سناء بلقواس ، التدريب كمدخل لتنمية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الإدارية العمومية و تحسين الخدمات العمومية ، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد السابع ،سبتمبر 2015
10. عبد العالي حاحة ، امال يعيش تمام ، أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي العدد الخامس عشر ، سبتمبر 2017
11. غنية نزلي ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، العدد خ02 ، جانفي 2016
12. لامية طالة ، الإدارة الالكترونية و عصرنة الخدمة العمومية : خيار استراتيجي للإصلاح الإداري ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية ، العدد 02 ، 2017.
13. محمد زقون، زينب شطبية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية- دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة وقلعة- الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد03، 2013،
14. مهدي مراد ، يحياوي نصيرة، الإدارة الالكترونية و علاقتها بتفعيل جودو الخدمة العمومية \_ دراسة حالة بريد الجزائر\_، الافاق للدراسات الاقتصادية ، العدد 03 ، 2017.
15. ناجي معلا ، قياس جودة الخدمات المصرفية ، مجلة العلوم الإدارية ، المجلد 25 ، العدد 2، 1998،

#### الملتقيات

1. فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس شريف، تكنولوجيا المعلومات و التعليم العالي في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة الى الملتقى الثاني حول، الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، يومي05/06/2014،
2. قنيقة نورة، قرشوش أسماء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 04 و 05 مارس 2014،

#### المذكرات و الاطروحات

1. احمد بن يوسف، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017،

2. بلقيدم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013/2012،
3. صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : افاقه و معوقاته \_ دراسة ميدانية بمؤسسة التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراة في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، الجزائر 2013\_2014
4. عطار نادية ، التسيير العمومي كأداة لتحسين القطاع العام – التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه – كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير : شهادة الماجستير ، العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المالية العامة ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان : 2014\_2015
5. عماري على، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات – دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة – ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017/2018،
6. لكحل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018/2019 ،
7. مزيان عبد القادر، أثر محددات الجودة على رضا العملاء دراية حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ، مذكرة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات ، تخصص تسويق دولي ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان الجزائر ، 2011\_2012

المواقع الكترونية :

1\_ <http://www.anem.dz>

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية

1. Jean clade oulé, Techniques et moyens de gestion, édition BPI, paris,2000
2. Jean Luc charron et sabine separi,organisation et gestion de l'entreprise ,2éme édition, dunod, paris, 2001,
3. L. Bergenhegouwen, et autres, **100 Questions pour comprendre et agir les normes ISO 9000**, imprimerie Chirat, France, 2003,

4. Mehamed chérif belmihoub , **Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays m'diterranéens** , Cas de l'algérie , Algérie , avril 2004

# قائمة الملاحق

الملحق 1 الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة-



الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تجارية

المستوى: الثانية ماستر

التخصص:

استبيان

أخي الكريم، أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد

انقدم لسيادتكم بهذا الاستبيان الذي يسعى الباحث من خلاله إلى دراسة حول "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية دراسة الوكالة الوطنية للتشغيل تبسة" في اطار الحصول على شهادة الماستر، لذلك نرجو منكم التفضل والتعاون معنا بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان بوضع علامة "X" في الخانة التي تتفق مع رأيكم كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة. وسيتم التعامل مع المعلومات المقدمة لغايات البحث العلمي فقط، شاكرًا لكم سلفًا جهودكم وحسن تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذة:

- فارس طارق

من إعداد الطلبة:

- معاش عبد الحق

- جداي بلال

جزيل الشكر لكم

السنة الجامعية 2023/2022

## قائمة الملاحق

### القسم الأول: معلومات شخصية

1. الجنس: نكر  أنثى
2. السن: (30) وأقل  من (31-40) سنة
- من (41-50) سنة  أكثر من 50 سنة
3. الوظيفة: عون تنفيذ  عون تحكم
- اطار  اطار سامي
4. المستوى التعليمي: ثانوي وأقل  تكوين مهني
- جامعي  دراسات عليا
5. عدد سنوات: 5 سنوات وأقل  من 6 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة
6. مكان العمل (الولاية):

Votre réponse

## قائمة الملاحق

القسم الثاني: متغيرات الدراسة  
المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>استخدام البرامج والاجهزة</b>						
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الوكالة					
02	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الوكالة					
03	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال					
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة					
<b>استخدام نظم المعلومات الادارية</b>						
05	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها					
06	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليه					
07	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الصالح					
08	تساعد قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة					
<b>استخدام نظم قواعد البيانات</b>						
09	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات					
10	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل					
11	تحرص المؤسسة على توفير أماناً لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها					
<b>استخدام ملائمة البرامج</b>						

## قائمة الملاحق

					تقوم الوكالة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	12
					البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	13
					البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	14

### المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	تطور الوكالة في الآونة الأخيرة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية					
16	تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمعاملتها في موعدها المحدد دون تأخير					
17	تراعى الوكالة شكاوى المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم					
18	تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها					
19	تطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة					
20	تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري لمعاملتها					
21	يخصص المسؤولون في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين					
22	يتم الرد على انشغالات المتعاملين دون تمييز					
23	هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم					
24	تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء					
25	سلوكنا الذي نظهره في عملنا يغرس الثقة في نفوس المتعاملين					
26	تتميز الوكالة بالأمان وقلة الاخطاء في المعاملات					
27	نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص بعض الوثائق					
28	تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها					
29	يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل					
30	يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء					





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التتسي نسبة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التسيير

الرقم: ..... /ق.ع.ت.ا.ع.ا.ق.ت.ع.ت.ا.ج.ع.ت.ن.2022/2023

**اتفاقية التربص**

المادة الأولى:  
هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة العربي التتسي نسبة معتمدة من طرف كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مع المؤسسة: .....  
1. لوكالة الوطنية للتسيير تبت  
مقرها في: .....  
متمثلة من طرف: .....  
الرتبة: .....  
رئيس المصلحة المحلية تبت  
هذه الاتفاقية تصبغ إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:  
1- عبد الحق معاش  
2- بلال جري  
3- .....  
4- .....  
وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:  
يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعتمدة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعينين.  
التخصص: ماستر إدارة أعمال -

المادة الثالثة:  
التربص التطبيقي يجري في مصلحة: .....  
الفترة من: ..... إلى: .....  
15/03/2023 - 15/04/2023

نتائج الفياكرونيباخ **Fiabilité**

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	55	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	55	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	30

نتائج النسب والتكرارات **Effectifs**

**Statistiques**

		الجنس	السن	الوظيفة	المستوى الدراسي	سنوات العمل
N	Valide	55	55	55	55	55
	Manquante	0	0	0	0	0

**Tableau de fréquences**

**الجنس**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	40	72,7	72,7	72,7
	أنثى	15	27,3	27,3	100,0
Total		55	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

### السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة وأقل 30	31	56,4	56,4	56,4
من 31 - 40 سنة	17	30,9	30,9	87,3
من 41 - 50 سنة	7	12,7	12,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

### الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عون تنفيذ	5	9,1	9,1	9,1
اطر	25	45,5	45,5	54,5
اطر سامي	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

### المستوى الدراسي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي وأقل	3	5,5	5,5	5,5
تكوين مهني	10	18,2	18,2	23,6
جامعي	41	74,5	74,5	98,2
دراسات عاليا	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

### سنوات العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
5 سنوات وأقل	27	49,1	49,1	49,1
من 6 الى 10 سنوات	16	29,1	29,1	78,2
من 11 الى 20 سنة	7	12,7	12,7	90,9
أكثر من 20 سنة	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Descriptives نتائج الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي

استخدام البرامج والأجهزة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الوكالة	55	4,27	0,766
البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الوكالة	55	3,84	,943
تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل	55	4,38	1,089
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	55	3,67	0,496
N valide (listwise)	55	3.56	0.877

استخدام نظم المعلومات الإدارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	55	3,93	,997
تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليه	55	3,76	0,995
تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الصالح	55	3,78	,424
تساعد قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة	55	4,12	,959
N valide (listwise)	55	3,82	,722

استخدام نظم قواعد البيانات

## قائمة الملاحق

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	55	4,02	,815
تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	55	4,31	,943
تحرص المؤسسة على توفير أمان لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	55	4,00	,703
N valide (listwise)	55	4 ,10	0,825

استخدام ملائمة البرامج

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تقوم الوكالة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	55	4,09	1,004
البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	55	4,24	,938
البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	55	3,67	,870
N valide (listwise)	55	4,00	,910

جودة الخدمة العمومية

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
--	---	---------	------------

## قائمة الملاحق

تطور الوكالة في الآونة الأخيرة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية	55	4,07	1,095
تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير	55	4,07	,986
تراعي الوكالة شكاوى المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم	55	4,16	1,043
تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها	55	3,31	1,062
تطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة	55	3,56	1,198
تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري لمتعاملها	55	3,69	1,083
يخصص المسؤولون في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين	55	3,71	1,058
يتم الرد على انشغالات المتعاملين دون تمييز	55	3,82	1,336
هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم	55	3,49	1,487
تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء	55	3,98	1,340
سلوكنا الذي نظهره في عملنا يغرس الثقة في نفوس المتعاملين	55	3,47	1,471
تتميز الوكالة بالأمان وقلة الاخطاء في المعاملات	55	4,13	1,290
نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص بعض الوثائق	55	3,73	,889
تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها	55	4,11	1,005
يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل	55	4,24	,933
يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء	55	4,07	,986
N valide (listwise)	55	3.85	1 .141

## قائمة الملاحق

### Régression معامل الارتباط استخدام البرامج والأجهزة

#### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	استخدام البرامج والأجهزة <sup>b</sup>	.	Entrée

a. جودة الخدمة العمومية Variable dépendante :

b. Toutes variables requises saisies.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,834 <sup>a</sup>	,705	,589	1,30100

a. استخدام البرامج والأجهزة Valeurs prédites : (constantes),

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

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	14,329	1	14,329	65,790	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	9,365	53	,218		
	Total	23,694	54			

a. جودة الخدمة العمومية Variable dépendante :

b. استخدام البرامج والأجهزة Valeurs prédites : (constantes),

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	29,453	,772	38,169	,000
	استخدام البرامج والأجهزة	,003	,103	,027	,979

a. جودة الخدمة العمومية Variable dépendante :

### Régression معامل الارتباط استخدام نظم المعلومات الإدارية

#### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>



## قائمة الملاحق

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	استخدام نظم المعلومات الإدارية <sup>b</sup>	.	Entrée

a. جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,781 <sup>a</sup>	,564	,426	1,20532

a. Valeurs prédites : (constantes), استخدام نظم المعلومات الإدارية

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

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	12,711	1	12,711	8,750	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	76,998	53	1,453		
	Total	89,709	54			

a. جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :

b. Valeurs prédites : (constantes), استخدام نظم المعلومات الإدارية

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	25,205	1,452	17,360	
	استخدام نظم المعلومات الإدارية	,631	,213	,376	2,958

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

Modèle	Sig.
1	(Constante) ,000
	استخدام نظم المعلومات الإدارية ,005

a. جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :

## Régression استخدام نظم قواعد البيانات معامل الارتباط

## قائمة الملاحق

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	استخدام نظم قواعد البيانات <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية  
b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,802 <sup>a</sup>	,655	,643	1,19291

a. Valeurs prédites : (constantes),  
استخدام نظم قواعد البيانات

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

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	14,288	1	14,288	10,041	,003 <sup>b</sup>
	Résidu	75,421	53	1,423		
	Total	89,709	54			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية  
b. Valeurs prédites : (constantes),  
استخدام نظم قواعد البيانات

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	18,488	3,470	5,327	,000
	استخدام نظم قواعد البيانات	2,189	,691	,399	,003

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية

## Régression معامِل الارتباط استخدام ملائمة البرامج

## قائمة الملاحق

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	استخدام البرامج <sup>b</sup> ملانمة	.	Entrée

a. جودة الخدمة العمومية  
b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,775 <sup>a</sup>	,650	,075	1,14754

a. استخدام ملانمة البرامج  
b. Valeurs prédites : (constantes),

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

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	19,916	1	19,916	15,124	,000 <sup>b</sup>
	69,793	53	1,317		
	89,709	54			

a. جودة الخدمة العمومية  
b. Valeurs prédites : (constantes),

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	25,983	,910		28,538	,000
	استخدام البرامج ملانمة	,524	,135	,471	,000

a. جودة الخدمة العمومية  
b. Valeurs prédites : (constantes),

### Régression

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

## قائمة الملاحق

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	تكنولوجيا <sup>b</sup>	.	Entrée

a. جودة الخدمة العمومية Variable dépendante :

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,754 <sup>a</sup>	,629	,470	1,24311

a. تكنولوجيا. Valeurs prédites : (constantes),

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

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	7,807	1	7,807	5,052	,000 <sup>b</sup>
Résidu	81,903	53	1,545		
Total	89,709	54			

a. جودة الخدمة العمومية Variable dépendante :

b. تكنولوجيا. Valeurs prédites : (constantes),

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1					
(Constante)	28,126	,622		45,198	,000
تكنولوجيا	,049	,022	,295	2,248	,029

a. جودة الخدمة العمومية Variable dépendante :

## الملخص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسن الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل تبسة ، فالوكالة كغيرها من المؤسسات الخدمية العمومية سعت الى استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل تطوير و ترقية خدماتها بما يتماشى مع احتياجات عمالها من اجل تحسين أدائهم و تسهيل الوظائف الموكلة اليهم و تحسين صورة المرفق العمومي لدى المواطن، و الوصول أخيرا الى رقمه كل أنشطتها كمرحلة أخيرة، وقد توصلنا من خلال دراستنا ان استغلال الوكالة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدى الى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف الوكالة و ذلك من خلال استحداث بوابات و منصات الكترونية و تطبيقات سهلت عمل الإطارات و مكنت المرتفقين من الوصول الى الخدمة دون عناء التنقل الى الوكالة.

### Abstract

This study aims to find out the impact of information and communication technology in improving the public service of the National Agency for Employment Tebessa, the agency, like other public service institutions, sought to exploit information and communication technology in order to develop and upgrade its services in line with the needs of its workers in order to improve their performance, facilitate the jobs entrusted to them, improve the image of the public facility with the citizen, and finally reach the digitization of all its activities as a final stage. Through our study, we found that the Agency's exploitation of information and communication technology led to improving the quality of service provided by the Agency through the development of portals, electronic platforms and applications that facilitated the work of tires and enabled beneficiaries to access the service without the trouble of traveling to the Agency.