جامعة محمد بوضياف- المسيلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علوم الإعلام والاتصال.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

عنوان المذكرة

دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في ترقية الإدارة العمومية

دراسة مسحية لعينة من الموظفين لبلدية برج بوعريريج– ولاية برج بوعريريج

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة.

إعداد الطالب:

– بلعياضي أسامة

إشراف الأستاذ:

تيميزار فطيمة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ. جورديخ مليكة	جامعة محمد بوضياف– المسيلة	رئيساً للجنة
أ. تيميزار فاطمة		مشرفاً ومقرراً
أ. جورديخ مليكة		عضواً مناقشاً

السنة الجامعية 2015- 2016

إلى الوالدين الكريمين أعز ما أملك في الوجود.

إلى الجدة الكريمة حفظها الله وأطال في عمرها

إلى إخوتي : ياسين، لطفي

إلى كل الأهل و الأقارب

و إلى أعز الأصدقاء:

وسيم، أنور، حبيب، حسام،.....

وإلى كل طالب علم

إلى كل هؤلاء.....

أهدي هذا العمل المتواضع راجيا من الله القبول

شكر و تقدير

أشكر الله عز و جل الذي أنعم علي بنعمة العلم و فقني لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كل الشكر و التقدير لأستاذتي: تيميزار فطيمة على توجيهاتها العلمية القيمة و دعمها المعنوي الكبير كما أتمنى لها كل التوفيق.

جزيل الشكر و العرفان لكل من علمني حرفا .....أساتذتي الافاضل

أشكر موظفي بلدية برج بوعريريج على حسن استقبالهم و تعاونهم الذي مكنني من إجراء الدراسة الميدانية.

و كل من ساعدني و شجعني ماديا و معنويا على اتمام هذا العمل.

Résumé de l'étude:

Cette étude vise à révéler le rôle des technologies de l'information et de la communication moderne dans l'administration publique promue à travers un échantillon de l'étude du personnel et les administrateurs qui utilisent ces technologies modernes dans la commune de Bordj Bou Arreridj et se sont fiés sur le questionnaire comme un outil pour recueillir les données des répondants, où le questionnaire a été divisé en trois axes:

Le premier axe: l'étendue de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication moderne dans la commune de Bordj Bou Arreridj

Tandis que le deuxième axe contient les réflexions causées par l'utilisation des technologies modernes de l'information et de la communication dans l'administration publique,

troisième axe: l'impact de l'utilisation des médias modernes pour améliorer les services publics et de la technologie de communication,

L'échantillon d'étude composé de 39 employés et administrateurs qui utilisent les technologies modernes de l'information et de la municipalité de communication moderne de l'état de Bordj Bou Arreridj.

Le rôle important joué par les technologies de l'information et de la communication moderne dans la vie des individus et des communautés, pour le faire rentrer dans l'infrastructure de nombreuses institutions, qu'elles soient publiques ou privées, et que vous souhaitez suivre les développements modernes actuels qui reconnaît le rôle de l'innovation et de l'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, ce qui est ce que confirmée par cette étude.

L'étude a révélé une série de résultats:

Les facteurs subjectifs affectant les personnes interrogées dans la proportion de leur utilisation des technologies de l'information et de la communication moderne en ce qui concerne le niveau d'éducation et d'expérience professionnelle, ainsi que de tirer parti des sessions de formation, où ces facteurs ont contribué au pourcentage d'employés utilisent ces technologies.

L'étude a également révélé l'existence d'un manque d'équipement spécial pour ces nouvelles technologies comme les ordinateurs et le réseau d internet nous avons constaté que beaucoup d'entre eux sont compétents dans l'utilisation, mais ils ne sont pas disponible toujours

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداءات

مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

1/الإشكالية.....5

1-1/ تساؤلات الدراسة.....**6**

2/ أسباب اختيار الموضوع.....**6**

2-1/ الأسباب الذاتية.....**7**

2-2/ الأسباب الموضوعية.....**7**

3/ أهداف الدراسة.....**7**

4/ مجال و حدود الدراسة.....**8**

4-1/ الحدود المكانية.....**8**

4-2/ الحدود ازمانية.....**8**

4-3/ الحدود البشرية.....**8**

5/ نوع و منهج الدراسة.....8

5-1/ نوع الدراسة.....9

5-2/ منهج الدراسة.....9

6/ مجتمع و عينة الدراسة.....10

6-1/ مجتمع الدراسة.....11

6-2/ عينة الدراسة.....11

6-3/ حجم العينة.....12

7/ أدوات الدراسة.....12

7-1/ الاستبيان.....13

7-2/تصميم استمارة الاستبيان.....14

7-3/ محاور الاستمارة.....15

8/ تحديد المصطلحات و ضبط المفاهيم.....15

8-1/ تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....16

8–2/ التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال.....18

8–3/ الإدارة العمومية.....21

9/ الدراسات السابقة.....22

9–1/ مناقشة الدراسات السابقة.....25

الإطار النظري

الفصل الأول: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة

تمهيد

1/ ماهية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....26

1–1/مفهوم التكنولوجيا.....26

1–2/ مكونات التكنولوجيا.....27

1–3/ مراحل انتاج التكنولوجيا.....29

1–4/أهمية التكنولوجيا في المؤسسة.....30

1_5/ التعريف بتكنولوجيا الاعلام والاتصال.....31

1–6/ التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصر المعلومات.....34

1–7/ تطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.....40

8/ مميزات و أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....41

8-1/ مميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....41

8-2/ اهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....42

9/ خصائص و تصنيفات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....44

9-1/ خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....45.

9-2/تصنيفات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....49

10/ الدور التنموي لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة.....51

11/ تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....54

11-1/ تاثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....55

11-2/ انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....57

12/ التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية.....58

12-1/ واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الجزائرية.....59

12-2/ حاجة الجزائر الى سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....61

12-3/ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....65

الفصل الثاني: الإدارة العمومية

تمهيد

1/ ماهية الإدارة.....69

1–1/ مفهوم الإدارة.....69

1–2/ عناصر الإدارة ووظائفها.....70

1–3/ الأسس العامة للإدارة.....71

1–4/ تطور الفكر الإداري.....72

2/ ماهية الادارة العامة.....76

2–1/ مفهوم الادارة العمومية.....77

2_3/ عوامل تطور الادارة العامة.....78

2–4/ مداخل دراسة الإدارة العامة.....79

2–5/ بيئة الإدارة العامة.....82

2–6/ مهام الادارة العامة.....84

3/ التنظيم الإداري للإدارة العمومية الجزائرية.....85

4/ ملاحظات حول واقع الإدارة العمومية في الجزائر وسبل إصلاحها للاندماج إيجابيا في الحركية العالمية.....92

4–1/ أهمية الإدارة في التنمية.....93

4–2/ بعض الملاحظات حول واقع الإدارة العمومية في الجزائر.....94

4–3/ سبل إصلاح الإدارة العمومية في الجزائر للإندماج إيجابيا في الاقتصاد العالمي.....100

5/ الإدارة العامة الحديثة والإصلاح الإداري.....104
5–1/ مفهوم الاصلاح الاداري.....105
5–2/ مداخل الاصلاح الاداري.....106
5_3/ الإدارة العامة الحديثة.....108
6/ دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الإدارة العمومية في
الجزائرية.....112
6_1/ تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات
العمومية.....112
6–2/ رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية.....114
6–3/ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة
العامة.....116
6–4/ الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية.....117
7/ خلاصة.....

الإطار التطبيقي:

1/ عرض و تحليل
النتائج.....121
2/ التحليل الكمي و الكيفي لمحور البيانات.....121
3/ التحليل الكمي و الكيفي لمحور استخدام تكنولوجيا الاعلام و
الاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج.....122

4/ التحليل الكمي و الكيفي لمحور الانعكاسات التي نجمت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة العمومية.....139
5/ التحليل الكمي و الكيفي لمحور أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تحسين الخدمات العمومية.....142
6/ نتائج الدراسة.....157
7/ الحلول و الاقتراحات.....159
8/ خاتمة.....160
9/ قائمة المصادر و المراجع.....
10/ الملاحق.....
11/ فهرس الجداول.....
12/ فهرس الأشكال.....
13/ قائمة المحتويات.....

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	121
2	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	122
3	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	122
4	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	123
5	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	124
6	جدول يوضح نسبة متابعة أفراد العينة لوسائل الاعلام والاتصال الحديثة	125
7	يوضح نسبة توفر الادارة على أحدث أجهزة الحاسوب	126
8	يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب في حالة الايجاب.	127
9	يوضح مدى استخدام جهاز الحاسوب لدى الموظفين	128
10	يوضح نوع جهاز الحاسوب المستخدم من طرف عينة البحث	129
11	يوضح درجة التحكم في جهاز الحاسوب من طرف الموظفين	130
12	يوضح درجة التحكم في جهاز الحاسوب من طرف الموظفين	130
13	يوضح توفر الادارة على شبكة محلية للأنترنيت	131
14	يوضح درجة تدفق الانترنيت في الادارة	132
15	يوضح مجالات استخدام الانترنيت من طرف الموظفين	133
16	يوضح أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الانترنيت	134
17	يوضح الى اي مدى ساهمت الدورات التكوينية في تحسين استخدام ا الحديثة للإعلام والاتصال من طرف الموظفين	135
18	يوضح الصعوبات التي يواجها الموظفون أثناء استخدامهم لتكنولوجيا : الاعلام و الاتصال الحديثة.	136
19	يوضح نوع الصعوبات التي يواجهها الموظفون في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.	137

20	يوضح استخدام الموظفين لأحدث البرمجيات في الادارة	138
21	يوضح مدى التجديد في شكل العمل في الإدارة بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	139
22	يوضح نمط التغيير الذي احدث في الادارة بعد ادخال التكنولوجيات الحديثة : للإعلام والاتصال.	140
23	يوضح مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في توفير الجهد للموظفين	141
24	يوضح الانعكاسات الايجابية التي نجمت عن استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال.	142
25	يوضح مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في سهولة استخراج الوثائق البيومترية	143
26	يوضح مساهمة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في سهولة استخراج الوثائق البيومترية في حالة الإيجاب	144
27	يوضح تقييم لمستوى الخدمات الادارية عقب اقحام التكنولوجيات الحديثة :	145
28	يوضح الى اي مدى استطاعت التكنولوجيات الحديثة من تغيير طابع الخدمات الادارية	146
29	يوضح مظاهر تغيير التي اتاحتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	147
	يوضح امكانية وجود سلبيات أثناء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال : الحديثة في الادارة العمومية	148
30	يوضح نوع السلبيات	149
31	يوضح عن امكانية زوال الادارة الورقية بعد اقحام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	159
32	يوضح متابعة أفراد العينة البحث لوسائل الإعلام و الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس.	150

33	يوضح متابعة أفراد عينة البحث لوسائل الاعلام و الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس	151
34	يوضح متابعة أفراد عينة البحث لوسائل الاعلام و الاتصال الحديثة حسب متغير السن	151
35	يوضح متابعة أفراد عينة البحث لوسائل الاعلام و الاتصال الحديثة حسب متغير المستوى التعليمي	152
36	يوضح استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين حسب المستوى التعليمي	152
37	يوضح استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين حسب متغير الخبرة المهنية	153
38	يوضح درجة التحكم في الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي	153
39	يوضح درجة التحكم في الحاسوب من حيث الخبرة المهنية	154
40	يوضح استخدام شبكة الأنترنيت في العمل من حيث المستوى التعليمي	155

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**121**
2	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	**122**
3	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	**123**
4	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	**124**
5	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	**125**
6	يوضح نسبة متابعة أفراد العينة لوسائل الاعلام والاتصال الحديثة	**126**
7	يوضح نسبة توفر الادارة على أحدث أجهزة الحاسوب	**127**

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب في حالة الايجاب.	128
2	يوضح مدى استخدام جهاز الحاسوب لدى الموظفين	129
3	يوضح نوع جهاز الحاسوب المستخدم من طرف عينة البحث	130
4	يوضح درجة التحكم في جهاز الحاسوب من طرف الموظفين	131
5	يوضح توفر الادارة على شبكة محلية للأنترنيت	132
6	يوضح درجة تدفق الانترنيت في الادارة	133
7	يوضح مجالات استخدام الانترنيت من طرف الموظفين	134
8	يوضح أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الانترنيت	135
9	يوضح الى اي مدى ساهمت الدورات التكوينية في تحسين استخدام ا الحديثة للإعلام والاتصال من طرف الموظفين	136
10	يوضح الصعوبات التي يواجها الموظفون أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة	137
11	يوضح نوع الصعوبات التي يواجهها الموظفون في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	138
12	يوضح استخدام الموظفين لأحدث البرمجيات في الادارة	139
13	يوضح مدى التجديد في شكل العمل في الإدارة بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	140
14	يوضح نمط التغيير الذي احدث في الادارة بعد ادخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	141
15	يوضح مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في توفير الجهد للموظفين	142
16	يوضح الانعكاسات الايجابية التي نجمت عن استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال	143
17	يوضح مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في سهولة استخراج الوثائق البيومترية	144

18	يوضح مساهمة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في سهولة استخراج الوثائق البيومترية في حالة الإيجاب	**145**
19	يوضح تقييم لمستوى الخدمات الادارية عقب اقحام التكنولوجيات الحديثة	**146**
20	يوضح الى اي مدى استطاعت التكنولوجيات الحديثة من تغيير طابع الخدمات الادارية	**147**
21	يوضح مظاهر تغيير التي اتاحتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	**148**
22	يوضح امكانية وجود سلبيات أثناء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في الادارة العمومية	**149**
23	يوضح نوع السلبيات	**150**
24	يوضح عن امكانية زوال الادارة الورقية بعد اقحام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	**151**

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم تطورات كبيرة ومتسارعة في مجال الاتصال و أدواته، كان من أولى بوادرها توقعات " ألفين توفلير سنة 1970 في كتابه: " صدمة المستقبل"future choc" ، والتي أتضح فيما بعد أنها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوما بعد يوم ونشهد ملامحها في تغير نمط حياتنا و سلوكياتنا و أفكارنا و علاقتنا و قيمنا و إدارة أنشطتنا ولا ندري ما الذي ستحدثه هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، التي اصطلح عليها اسم" التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال".

إن التطور المتسارع للتكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال قد ألقى بظلاله على جميع مناحي الحياة البشرية، بالنظر إلى قدرتها تجاوز عقبة الزمان و المكان خاصة منها الأنترنيت، التي تطرح خدمات اتصالية و معلوماتية افتراضية عديدة، وتقدم حلولا واقعية لقطاعات عديدة، كالصحة و المواصلات والتعليم و الخدمات وإدارة الأعمال و غيرها.

إن عصر اليوم هو عصر التطور و التغير يشهد ثورة تطورات مذهلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى صارت إلى ما هي عليه اليوم فتزايد بظلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغييرات الحاصلة الريعة إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة على حد السواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات الإدارة و أهدافها المنشودة و عليه تعمل المؤسسات على تحسين استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، ولا تستغني عنها اي مؤسسة سواء كانت تنتمي إلى القطاع العام أو القطاع الخاص.

ومنه فإن ادخال هذه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تم في ظل تحولات كبيرة شهدتها المؤسسات الجزائرية ن ورغم أن هناك مؤسسات كثيرة قامت بإدخال هذه التكنولوجيات ، إلا أنه لوحظ وجود مستو متفاوت في استغلال هذه الوسائل و استخدامها ، رغم ما تتيحه هذه من خدمات تضمن التسيير الجيد لها ، خاصة المؤسسات العامة التي تقدم عدة خدمات للمواطنين، وهو ما يستعي منا تسليط الضوء حول الواقع الفعلي لاستخدام هذه الوسائل " أجهزة الحاسوب، والأنترنيت" والانعكاسات التي خلفتها هذه التكنولوجيات الحديثة و

وكذا الآثار التي خلفتها.

ومن أجل ذلك كان عنوان دراستي " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ترقية الإدارة العمومية" و قد أجريت بحثي في إدارة عمومية و هي " بلدية برج بوعريريج" في ولاية برج بوعريريج.

أما الخطة التي ابعتها في بحثي فهي كالتالي:

1/ **الإطار المنهجي**:و تطرقت اليه فيما يخص منهجية البحث بداية بالإشكالية ثم التساؤل الرئيسي للدراسة و التساؤلات الفرعية ، الأسباب الذاتية، الأسباب الموضوعية، أهداف الدراسة، مجال و حدود الدراسة، نوع و منهج الدراسة، مجتمع و عينة الدراسة، أدوات الدراسة، محاور الاستمارة، تحديد المصطلحات و ظبط المفاهيم، الدراسات السابقة، مناقشة الدراسات.

2/ **الإطار النظري**: تناولت فيه فصلين، افصل الأول تطرقت فيه إلى تكنولوجيا الإعلام الاتصال الحديثة و قد احتوى على ماهية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة، بالإضافة إلى مميزاتها و أهميتها، خصائصها و تصنيفاتها، ثم عرضنا الدور التنموي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، و تأثيرات وانعكاسات هذه التكنولوجيات، و أخيرا استعرضنا التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، أما الفصل الثاني فتطرقت فيه للإدارة العمومية، وعرضت فيه ماهية الإدارة، وماهية الإدارة العمومية، بيئة الإدارة العامة، مهام الإدارة العامة، التنظيم الإداري للإدارة العمومية، و قدمت ملاحظات حول واقع الإدارة العمومية في الجزائر، الإدارة العامة و سبل الإصلاح الإداري، وأخيرا قدمنا دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في ترقية الإدارة العمومية.

3/ الإطار التطبيقي: تناولت فيه عرض الجداول ثم تحليل هذه الجداول، ثم تطرقت إلى نتائج الدراسة و تقديم بعض الحلول و الاقتراحات.

الإطـار المنهـجـي للـدراسـة

I- الإشكالية

II-أسباب اختيار الموضوع

III-أهداف الدراسة

IV- منهج الدراسة

V-مجتمع و عينة الدراسة

VI-تحديد المفاهيم

VII-الدراسات السابقة

الاشكالية:

شهد العصر الحالي تطورا تكنولوجيا هائلا في مجال الإعلام والاتصال عرف بثورة الاتصال الخمسة التي نتج عنا ظهور أجهزة الهاتف المدمجة والحاسبات الالية ذات القدرات التخزينية الفائقة، والمعالجة الدقيقة والسريعة للمعلومات خاصة بعد دمجها بالأنترنيت و قواعد المعطيات، والتي أصبحت توفر خياراتإعلامية واتصالية متجددة.

ونظرا لعمق هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا في منظومتها المختلفة، خصوصا في هذا العصر الذي تزايد فيه دور هذه التكنولوجيات في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري،حيث ساهمت في تطور كثير من مراحل العمل الإداري و تطور أساليبه و توفير المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة، إنها العديد من المزايا التي تمنحها تكنولوجيات المعلومات الحديثة للعمل الاداري من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة.

يواجه العمل الاداري تحديات و تغيرات سريعة ومتعددة على رأسها التغيرات التكنولوجية التي اتاحتها تكنولوجيات المعلومات والاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الانترنيت، تزايد استخدام الحاسب الالي، ثورة المعلومات، والتطور في الفكر الاداري، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الاداري في جميع المؤسسات، لذا أصبح التغيير الاداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لا نه أصبح ضرورة حتمية، وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات وتخصيص استراتيجية لها ضمن الاستراتيجيات العامة للإدارة بحيث يجب على مديري المؤسسات اليوم الاهتمام بالعنصر التكنولوجي والبشري، خاصة مع ظهور هذه التحولات وتأهيله علميا مع هذه التطورات أو ان يكون توظيفه في بداية الامر عن أساس التكوين والكفاءة التي تتوافق مع هذه التطورات التي حدثت ومن ثم حسن

ادارتها والتعامل معها بإيجابيه، ونتيجة لهذا التغير فقد انتقل العمل الاداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الادارية من الاساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية الى الاساليب الإلكترونية في الادارة العمومية ونظرا لما يكتسيه هذا التحدي من أهمية في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ارتأينا من خلال هذه الدراسة أن نعرف مدى استخدام هذه المؤسسات العمومية لهذه التكنولوجيات الحديثة وتحكمهم فيها بالإضافة إلى معرفة الانعكاسات التي نجمت عن إقحامها في هذا الميدان الهام، ولقد اخترنا بلدية برج بوعريريج بولاية برج بوعريريج كنموذج لدراستنا هذه ، وذلك لمعرفة مجالات استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة بهذه المؤسسة العمومية، وعليه فقد تمحورت اشكاليتنا على النحو التالي:

ما مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج؟

وتتفرع الإشكالية العامة للدراسة إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

1)ما مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج؟

2) ما هي الانعكاسات التي نجمت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة العمومية.؟

3) الى اي مدى أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تحسين الخدمات العمومية؟

لعل اهتمام الباحث و رغبته في دراسة موضوع معين عما سواه يرتبط على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث وتوجهاته و مولاته الشخصية و أخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية وكذا حداثة الموضوع، ومما سبق يمكن تلخيص أهم المبررات التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع.

الأسباب الذاتية:

1/ اهتماماتي الشخصية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

2/ الرغبة في معرفة الانعكاسات التي نجمت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة العمومية.

3/ الدور المهم الذى تلعبه تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في الإدارة العمومية.

الأسباب الموضوعية:

1/ نقص الدراسات الجزائرية التي تتناول هذا الموضوع بالقدر الكافي من التحليل رغم أهميته البا لغة، وهذا بعد تصفحنا للكثير من مواقع الجامعات و المكتبات الجزائرية و العربية.

2/ ندرة البحوث العلمية التي تناولت تكنلوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية.

3/ معرفة أهم التكنولوجيات التي تعتمد عليها الإدارة العمومية.

4/ انتشار استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة.

5/ الدور المهم الذى تلعبه تكنلوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسات العامة.

6/ أهمية البحث في مجال علوم الاعلام و الاتصال.

أهداف الدراسة:

مع زيادة الاهتمام بدراسة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال من جوانبها المختلفة أكدت أنها تعتبر من أهم الدراسات التي تطرق إليها مجال علوم الإعلام و الاتصال ،والتي تحاول تغيير مجموعة من الأهداف التي تسعى الى تحقيقها وتعد الأهداف التي تدفعني لدراسة هذا الموضوع الى ما يلى:

1/إثراء المكتبة الجامعية خاصة، لقلة الدراسات المتناولة لهذا الموضوع.

2/تغيير الواقع الداخلي للإدارة العمومية.

3/الخروج بنتائج موضوعية .

4/التعرف على تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة ودورها في ترقية الخدمة العمومية.

5/التعرف على العوامل التي تعيق تفعيل دور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الجديدة في الإدارة العمومية.

6/اثراء المكتبة الجامعية خاصة لقلة الدراسات المتناولة لهذا الموضوع.

7/ التدرب على اجراء بحوث علمية ميدانية للتحكم في إجراءات البحث العلمي.

مجال و حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

تم اختيار بلدية برج بوعريريج بولاية برج بوعريريج مجالا مكانيا لإجراء هذه الدراسة، وقد اخترت هذه المؤسسة بالذات كمجال لدراسة و معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

الحدود الزمانية:

تم اجراء هذه الدراسة في الموسم الجامعي من الموسم الدراسي 2016/2015

الحدود المكانية:

تم اختيار موظفين و إداريين الذين يعملون ببلدية برج بوعريريج كعينة لإجراء هذه الدراسة.

نوع و منهج الدراسة:

تعتمد الدراسات العلمية في علوم الإعلام و الاتصال على مجموعة متكاملة من المناهج العلمية المستوحاة من العلوم التجريبية لتحاكي نتائجها العلمية للتعميم ، فالطريقة التي يستخدمها الباحث في بحثه و عمله للوصول إلى غايته ، فالمنهج هو الأداة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى غايته أو méthodeغايته ، تُسمى المنهج غرضه و اكتشافُ الحقيقة أو الوصول إلى المعرفة.[1]

[1]مهدي فضل الله، **أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق**، ط2، دار الطليعة: لبنان، 1998، ص14

و بذلك فقد عرف المنهج أنه : " الاسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث.[1]

فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسلة التي تثيرها اشكالية البحث، كما أن إختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون اخر، بل ان موضوع الدراسة و أهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج و الأسلوب المناسب وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية و موضوعية أكثر للنتائج المتحصل عليها

وبما أن دراستي تتمحور حول : دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في ترقية الادارة العمومية فإنها تنتمي الى

. الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاعلام و الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة او المشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الإنتماء الى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تطلبه دراسة دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الإدارة العمومية.

ومنه فإن المنهج المسحي هو المنهج الأقرب الذى يناسب دراستي هذه والذي يعني: الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها ،كما هي في الحيز الواقعي وضمن الظروف الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك.[2]

ويعرف المنهج المسحي في اللغة الفرنسية ب: la méthode d'enquête، أي منهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين ، من خلال بحث الشواهد و التجارب و الوثائق المكونة لوضعه الطبيعي لجمع البيانات و المعلومات المحققة للغرض العلمي المنشود.

[1] عمار بحوش، **مناهج البحوث العلمي وطرق اعداد البحوث**، (الجزائر : الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، 1995) ص29

[2] أحمد بن مرسلي ،**مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال** ، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية :الجزائر ، 2005، ص286

وعرف الباحث ذوقان عبيدات المنهج المسحي بأنه المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات و البيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها ، أما الباحث محمد زيان عمر ، فعرف المنهج

المسحي بأنه دراسة الظاهرة في وضعها الطبيعي دون أي تدخل من قبل الباحث ، أي دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير اصطناعية كما هو الحال في المنهج التجريبي.[1]

وقد تم اختياره دون المناهج الأخرى ،كونه يتوافق وموضوع الدراسة ، حيث يعتبر من المناهج المستعملة في الدراسات الوصفية.

مجتمع و عينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية ، والمجتمع هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها ، فقد يكون مجموعة من البشر ، إذا كان موضوع البحث دراسة حجم الأسرة وعلاقته بمستوى الدخل ، وقد يكون سكان مدينة ما أو قرية ما ، ويعرف المجتمع على أنه جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو للبحث من قبل الباحث.[2]

كما يعرفه " مادلين جرافيت" أنه: مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها من غيرها من العناصر الاخرى ، والتي يجري عليها البحث او التقصي.[3]

ويعرف مجتمع البحث بأنه المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر المستهدف ، الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته[4] .

---

[1] أحمد بن مرسلي، نفس المرجع السابق، ص286.

[2] دلال القاضي، محمد البياني **منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الحسابي**، دار الجامد الاردن،2008، ص48.

[3] موريس انجرس، **منهجية البحث في العلوم الانسانية** ،ترجمة بوزيد صحراوي واخرون ط2الجزائر:دار القصبة،2006،ص 6.

[4] محمد عوض العايدي ، المرجع السابق ، ص 162

ومجتمع البحث في دراستي هم الموظفون والإداريون الذين يزاولون عملهم ببلدية برج بوعريريج" ولاية برج بوعريريج" والمزودين بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، والمتمثلة في " الأنترنيت، أجهزة الحاسوب" وينحصر سنهم بين 18و 50 سنة.

عينة الدراسة:

ان العينة هي اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيارا عشوائيا ومنتظم، والمعروف لدى الباحثين بأسلوب العدد العشوائي ، أو تحكميا قصدياً ، ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث ، المادة الأساسية للدراسة ، والعينة كلمة مشتقة من الفعل عين، الذي يفيد في العربية معنى خيار الشيء ، وبذلك فإن العينة هي ما تم اختياره من هذا، *الشيء، وفي البحث العلمي فإن العينة تعني الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا سليما.*[1]

ونظرا لصعوبة القيام بدراسة شاملة لجميع مفردات مجتمع البحث ، قمنا باختيار أسلوب العينة ، ونظرا لاقتصار بحثي على الموظفين الذين يعملون في بلدية برج بوعريريج دون غيرهم والمزودين بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ، فقد قمت باختيار العينة القصدية او العمدية ويلجأ الباحث إلى هذا النوع من العينات اللاإحتمالية عندما يتوفر لديه بيانات ، أو معلومات كاملة عن مجتمع العينة و خصائصه وصفاته ، انطلاقا من دراسته الكاملة

و المفصلة لما يحتوي هذا المجتمع من مفردات ولطبيعة هذه الأخيرة وما تتضمنه من معلومات و بيانات، أو معلومات كما تعطي هذه الطريقة نتائج أقرب إلى النتائج التي يمكن الوصول إليها باستخدام العينات الأخرى[2]

---

[1] أحمد بن مرسلي ، المرجع السابق ، ص170

[2] محمد عوض العايدي ، المرجع السابق ، ص 162

و تعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية أو العينة العمدية أو العينة النمطية وهي أسماء كلها تشير الى العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لامجال فيها للصدفة بل يقوم هو باقتناء الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات و بيانات وهذا لا دراكه المسبق و معرفته الجديدة لمجتمع

البحث و عناصره العامة التي تمثله صحيحا، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة مثلا فماذا قام الباحث بتحليل موضوع اعلامي معين في دورة معينة خلال فترة محددة، و بعد الدراسة الجيدة لمجتمع البحث تبين له ان الجريدة تناولت هذا الموضوع في بعض أعدادها بكيفية واقية معمقة ،وهي بالنسبة للجوانب المستهدفة بالبحث أكثر تمثيلا من المفردات الأخرى الصادرة خلال الفترة نفسها، لذا يقوم باقتناء هذا الاعداد مباشرة لتشكل العينة القصدية للدراسة.

حجم العينة

لا يمكن تحديد الحجم اللازم لعينة من العينات بقواعد جامدة ،لأنه يتغير من حالة إلى حالة حسب طبيعة المجتمع المدروس وأسلوب دراسته وموضوع البحث ومدى وفرة المال والوقت والبشر ،والعينة عبارة عن مجموعة جزئية من مفردات المجتمع ، ويعرف عدد المفردات التي تكون العينة بحجم العينة.

ولحجم العينة أهمية كبيرة في دراسة العلاقة بين العينة و المجتمع الذي تمثله، حيث أن توزيع المعاينة للوسط الحسابي يقترب من التوزيع الطبيعي كلما زاد حجم العينة، كما أن قيمة الخطأ المعياري الذي يمثل تشتت، قيمة

الوسط الحسابي للعينات الممكنة حول قيمتها المتوقعة يقل بازدياد حجم العينة[1]، وعليه فان حجم العينة المختارة تقدر ب 39مفردة والذين يستخدمون تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، وقدرت النسبة المئوية ب 60 من المجتمع الكلي للدراسة في بلدية برج بوعريريج، ويتم توزيع استمارات الاستبيان على بعض أفراد مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

[1] محمد منير حجاب ، أساسيات البحوث الإعلامية و الاجتماعية ،ط2، دار الفجر :القاهرة ، 2003، ص 112_113.

حتى يمكن الباحث من الوصول إلى النتائج الموضوعية بالنسبة لإشكالية البحث ، يستلزم من الباحث استخدام أدوات يستخدمها الباحث في جمع المعلومات و البيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر أما الباحث موريس أنجر فحدد أدوات البحث العلمي في الملاحظة و المقابلة و الاستبيان و التجربة و تحليل المضمون و التحليل الإحصائي[1] ومن بين ادوات البحث الاستبيان والذى سأستخدمه في دراستي:

الاستبيان:

الاستبيان أو الاستقصاء، وهو أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق وآراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل أو موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة.[2]

وفي تعريف آخر تعرف استمارة الاستبيان عل أنها الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث و المبحوث بعد أن يرسم مساراتها ، ويحدد موضوعتها ، ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من

المبحوث، وتحمل الاستمارة الاستبيانين مادة على شكل مجموعة من الأسئلة يعطى بعضها مفتوحة وبعضها مغلقة وبعضها يتعلق بالحقائق (عمر، جنس، سكن...) والبعض الآخر يتعلق بالآراء و المواقف ، فهي إذا الوسيلة التي تساعد الباحث على جمع الحقائق و المعلومات من المبحوث خلال عملية المقابلة وهي الوسيلة التي تفرض عليه التقيد بموضوع البحث المزمع إجراءه وعدم الخروج على أطره ومضامينه.[3]

[1] أحمد بن مرسلي، المرجع السابق، ص202.
[2] محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص353.
[3] أحمد بن مرسلي ، المرجع السابق، ص203

ان مفاهيم مثل الاستبيان و الاستفتاء والاستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الاستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات او الجمل التي تستعمل بالدرجة الاولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات عن طريق ارسال الاستبيان بالبريد أو نشرها في أي شكل من أشكال الاعلام يرد عليها

مبحوث بنفسه أو تم استبيان على شكل مقابلة بين الباحث والمبحوث ، وهو الوسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسالة عليهم واحدا واحدا بنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد ، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.

أنواع الاستبيان:

1 الاستبيانات المغلقة: تكون الاجابة عن الاسالة عادة " نعم" و " لا"

" موافق" غير " موافق "

2 الاستبيانات المفتوحة:

الاستبيانات المفتوحة: يتيح الفرصة للمستجيب التعبير عن رأيه بكل حرية

الاستبيانات المغلقة المفتوحة: هناك أسالة مغلقة تتطلب من مفحوصين اختيار الاجابة المناسبة لها الأسالة المفتوحة و هناك حرية في الاجابة.

تصميم استمارة الاستبيان:

إن عملية تصميم استمارة الاستبيان تمر عبر مراحل متتالية متكاملة في تحقيق أغراض البحث وهي تبدأ من الصيغة التي طرحت فيها الإشكالية[1]، وعليه فقد مر تصميم الاستمارة في شكلها النهائي عبر الخطوات المنهجية التالية:

[1]أحمد بن مرسلي ، المرجع السابق، ص203 .

1 تحديد البيانات والأسئلة المطلوبة :ويأتي ذلك من خلال ما طرح في إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، وما تم الاطلاع عليه من دراسات سابقة من أجل الإحاطة بكل متغيرات الدراسة وإسقاط مجموع التساؤلات على محاور في الاستمارة ، كل محور يتضمن مجموعة من الأسئلة لتغطية كل جوانب الموضوع بشكل متوازن وشامل .

2 بناء الاستمارة في صورتها المبدئية: تم وضع مجموعة من الأسئلة الخاصة بكل محور من محاور استمارة الاستبيان وصياغة الأسئلة المغلقة والمفتوحة وترتيبها حسب متطلبات الدراسة.

3 عرض الاستمارة على الأستاذ المشرف : فقد قام بمراجعتها والتحقق من مدى جاهزية الأسئلة .

4 صياغة أسئلة الاستمارة في شكلها النهائي: بعد إخضاع الاستمارة للخطوات السابقة، لتصبح صالحة لجمع البيانات المطلوبة.

أما نوع الاستمارة التي استخدمتها في دراستي هذه فقد كانت مغلقة مفتوحة و ذلك لتوافقها مع نمط الاسالة التي طرحتها على الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

و قد استغرقت المدة يومين حيث قمت في اليوم الاول بتوزيع الاستمارات على الموظفين أما في اليوم الثاني فقمت بجمعها و قد وجدت سهولة في العملية وذلك من طرف الموظفين والذين أشكرهم على حسن المعاملة.

أما بالنسبة لتحكيم الاستمارة فقد قام كل من الاستاذ بوبكر بوعزيز والاستاذ رضوان بوقرة والاستاذ عبد المالك الصولي بتحكيمها وأقدم لهم جزيل الشكر والعرفان.

محاور الاستمارة:

بالنسبة لمحاور الاستمارة فقد تناولت في دراستي أربعة محاور وفي كل محور مجموعة من الأسالة

1/ المحور الاول: يحتوي على 5 اسالة وتناولت فيه البيانات الشخصية

2/ المحور الثاني: يحتوي على 9 أسالة بعنوان مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج[1]

3/ المحور الثالث: يحتوي على5أسالة بعنوان انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على ترقية الادارة العمومية.

4/ المحور الرابع: يحتوي على 5 أسالة بعنوان آثار استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الخدمات العمومية.

تحديد المصطلحات وضبط المفاهيم:

تعد عملية تحديد المفاهيم من الخطوات الاساسية للبحث العلمي ، وهي تستدعي دقة متناهية من الاجرائية و التمحيص. حيت يضبط الموضوع بتحديد المفاهيم فيه ، هذا التحديد يكون من ناحيتين : " يبدأ أولا بتحديد اطاره النظري" بإعطاء تعريف شائع مجمع عليه من قبل الباحثين حول المفهوم. ثم" تحديد معناه الاجرائي المستخدم في البحث ".[1]

1/ مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

أ/ التكنولوجيا:

لغة: لفظ " تكنولوجيا" مصطلح يوناني الأصل" تعني علم+ دراسة، وعى هذا الأساس تشير التكنولوجيا الى الدراسة وتعني تقنية أو فن.[2]

اصطلاحا:

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج و الخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية التي تمثل مجمعة من الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه

أحمد بن مرسلي، نفس المرجع السابق، ص84.

المعدات و المعرفة الانسانية.[1]

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الابداع والخلق بالإضافة الى الاقتباس والاستيعاب ، فالتكنولوجيا عن جميع الاختراعات والابداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي ، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.[2]

يعرفها " سمير عبده بأنها الادوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الانسان في عمله لا كمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات، اتي تظهر في اطار ظروفه الاجتماعية ومراحله التاريخية".[3]

ب/ الاتصال:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح الى الان، و سنحاول الان تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال.

حيث يرجع كلمة اتصال إلى الكلمة اللاتينيةكومي نيس وتعني " مشترك" أو " عام" ، وبالتالي فأن : الاتصال كعملية يتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء أو فكرة أو احساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.[4]

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء الى الشيء وصولا وتوصل اليه اي انتهى اليه وبلغه ويعني ايضا المواصلات والبلاغ.[5]

كما يعرفه كارل هوفلند " على انه: العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (مستقبلي الرسالة).[6]

---

[1] عبد الأمير الفيصل، **الصحافة الإلكترونية الوطن العربي**، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع، ص2005ص15_14.

[2] عدي قصور، **مشكلات التنمية ومعوقات النمو الاقتصادي العربي**، بيروت: دار الطباعة والنشر، ط1، 1984، ص35.

[3] محمد عبد الشفيع عيسى، **العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي** بيروت: دار الطباعة و النشر، ط، 1984، ص.

[4] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط4 القاهرة: الدر المصرية اللبنانية، ص23.

[5] فضيل دليليو **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998 ص9.

[6] جيهان أحمد رشتي، **الأسس العلمية لنظريات الاعلام** ، القاهرة: دار الفكر العربي، 1978، ص 50- 52.

ويرى علماء النفس والاجتماع ان الاتصال بصفة عامة اجمالية :" تبادل للمعاني فيها طرفين مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلاذا وقع بين شخصين أو أكثر ، فان وقع بين شخصين فانه يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي وان وقع بين مرسل وعدد كبير من الاشخاص، فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي والجمعي أو الجماهيري وهو الاتصال المتطور.[1]

وهذا التعريف الأخير يركز على عدد المستقبلين للرسالة و يميز بين نوعين للاتصال، اتصال شخصي و يكون مباشر بين مرسل ومستقبل واحد ، واتصال جماهري يتطلب وسائل جماهرية كوسيط للاتصال .

وقد عرف أحم ماهر الاتصال أنه :" عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأفراد بتحويل أفكار و معلومات معينة الى رسائل شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسائل اتصال الى الطرف الاخر.[2]

ب/ الإعلام:

تلك العملية التي يترتب عنها نشر الاخبار والمعلومات الدقيقة التي ترتكز على الصدق و الصراحة ومخاطبة عقول الجماهير وعواطفهم السامية، والارتقاء بمستوى الرأي ، ويقوم الاعلام على التنوير والتثقيف، مستخدما أسلوب الشرح والتفسير والجدل المنطقي.[3]

ج/ تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الاعلامي و الاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أوالتنظيمي او الوسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبينات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة

أو الرقمية من خلال المحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

---

[1] زهيراحدادن، **مدخل لعلوم الاعلام والاتصال**، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 1993، ص9.

[2] أحمد ماهر، **كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال**، الاسكندرية: الدار الجامعية، 200، ص24-25.

[3] محمد جمال الفار، **المعجم الاعلامي**، عمان: دار أسامة المشرق العربي، 2006، ص

كما تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها و عرضها.[1]

وهي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على انتاج المعلومات وجمعها ومعالجتها وتخزينها ونشرها واسترجاعها، بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.[2]

المفهوم الاجرائي:

تشمل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ومنجزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية انطلقت مع تصاعد الاحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا للوفاء بمستلزمات القرن الواحد العشرين.

التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال:

شاع استخدامها في عصرنا الحالي تحت اسم:NTIC بمعنى:

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication

:"يعرفها " لوجر كارتر" في كتابه المسمىTHE INFORMATION" على أنها: الأنظمة

والأدوات المستخدمة لتلقي و تخزين وتحليل و توصيل المعلومات بأشكال وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا ويعرفها الدكتور علي بأنها " وسائل تعالج البيانات والمعلومات والمعارف لتحويلها الى منتجات نهائية من سلع و خدمات معلوماتية أو مواد وسيطة ليتناولها خبراء ...أو لتستهلكها نظم معلومات أخرى.[3]

[1] محمد جمال الفار، مرجع سابق، ص102-103.

حسين رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال المفهوم المتطور، المؤتمر الدولي، الاعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين، 7-9أفريل 2009، ص 459.[2]

[3]اسين خضير البياني، **الاتصال الدولي والعربي**، عمان، دار الشروق، 2006، ص16

فيما يعرفها علي حبيش بأنها :" دراسة مجموعة من المعارف والمهارات الازمة لتصنيع منتج معين ، واقامة الرسائل الازمة لإنتاجه . حيث أن التكنولوجيا بصفة عامة هي الديناميكية المتطورة أو مجموعة من الطرق أو المعارف التي تفترض فيها القدرة على حل مشكلات الانسان المعقدة والمتداخلة ، والتي تشكل الاطار المبدئي للإنسان ".[1]

كما تعرف بأنها :"كل التجهيزات والوسائل التقنية الأوتوماتكية أو الاعلامية التي تقوم بعمليات : الجمع ، المعالجة، التخزين، الاستعمال، ونشر المعطيات والمعلومات".[2]

ويمكن أن نعرف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على أنها تلك الوسائل المادية التقنية التي تتضمن جملة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة التي تتضمن جمع ونقل ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها ونشرها وتسهيل تبادلها بين الافراد الفاعلين في المؤسسة.

المفهوم الاجرائي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت الى الوجود والى حياة المجتمعات الانسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال والاعلام، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الانسان ومتطلباته اليومية ، فنحن نعيش كل دقيقة و كل ثانية مبتكرات جديدة وفي جل الميادين ، ونركز هنا على ميدان الاتصال

والاعلام الذي أصبح التسابق فيه محتدم الى درجة كبيرة جدا بين الشركات الاتصالية والاعلامية وهذا بحثا عن الجديد والأفضل للإنسان.

الادارة العمومية:

[1] صلاح سالم، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القومي**، الطبعة الاولى، عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية، 2003، ص**59**

[2] M. Saïd OUKIL, **Economie et gestion de l'innovation technologique** (recherche et développement), OPU, 1995, p135

تباينت التعريفات المتعلقة بالإدارة العامة وتعددت، ويرجع الباحثون هذا التباين الى الاختلاف في المداخل والخلفيات العلمية والسياسية والاقتصادية والقانونية للإدارة العامة، لذا فقد تم تحديد مفهوم الادارة العامة من قبل العديد من الباحثين في علم الادارة وعلم الاجتماع، والاقتصاد والعلوم السياسية والقانون مما جعل المفهوم يصطبغ بعدة صبغات قانونية ، سياسية ، اقتصادية.....

ونورد أهم التعريفات:

عرفت على أنها: "العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف الحكومة بأكبر قدر من الكفاءة وبما يحقق الرضا لأفراد الشعب".[1]

كما عرفت على أنها:" تنظيم و ادارة الأفراد والمواد لتحقيق الأهداف التي تصنعها الدولة"

و اعتبرت كذلك :" الفن و العلم الاداري المطلق في مجالات الأعمال الحكومية"

ولقد تطرق المشرع الجزائري الى تعريف الادارة العامة من خلال العديد من النصوص القانونية : فقد أشارت لها المادة 3 من المرسوم 85_59 المؤرخ في 23 مارس 1985، والمادة 14 من القانون 90_02 المؤرخ في 06 فيفري 1990.

. يعرف ويلسن الادارة العمومية بأنها: الغاية أو الهدف العملي للحكومة موضوعه هو انشاء المشروعات العامة بأكبر قدر من الفعلية والاتفاق مع رغبات الأفراد و حاجاتهم، فعن طريق الادارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها".

كذلك هو الأمر بالنسبة لجيلاني الذي يرى أن الادارة العمومية هي " تنفيذ السياسة العامة للدولةعن طريق الادارات العمومية" و يعرف فوزي حبيش الادارة العمومية على أنها : " مجموعة نشاطات و أعمال المنظمة، تقوم

[1] زيد منير عبوتي، سامي محمد هشام حريز، **مدخل الى الادارة العامة بين النظرية و التطبيق، عمان:** دار الشروق للنشر والتوزيع،2006، ص.15

بأدائها قوى بشرية تعينها السلطات الرسمية العامة وتوفر لها الامكانيات المالية الازمة بهدف تنفيذ الخطط الموضوعة لها وبالتالي تحقيق الأهداف العامة المرسومة لها، بأكبر كفاية انتاجية و أقل تكلفة ".

المفهوم الاجرائي للإدارة العمومية:

توجيه جهود مجموعة من العاملين في الأجهزة الحكومية تحديداً لتحقيق أهداف محددة مرتبطة بخدمة المواطنين و تحقيق سياسات الدولة العامة، و ينطوي تحقيق تلك الأهداف الاستغلال الأمثل للموارد المادية و البشرية و محاولة .توفير مناخ مناسب للعمل و الإنتاج. و تقديم الخدمات المطلوبة للجمهور بأفضل صورة ممكنة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة جميلة بومزال بعنوان :" أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات" ، حيث تنطلق الدراسة من محاولة استكشاف واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية، وتطرح التساؤل التالي : هل تكنولوجيا المعلومات مستعملة بقدر وجودها أو تكاد في المؤسسة الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة؟ وللإجابة عن هذا التساؤل فقد قامت الباحثة باختيار عينة تتمثل في 20 مؤسسة مشاركة في المعرض الثالث للإنتاج الوطني (1999) حيث تم توزيع استمارة على عينة من 08 اطارات سامين و12 اطار في تلك

المؤسسات اضافة الى اجراء مقابلات شخصية وقد توصلت الدراسة الى :

1_ المعلومات لدى مؤسسات العينة تفتقر الى أغلب خصائصها ، وهي محتكرة بنسبة 55بالمئة دائما ، و35 بالمئة احيانا.

2_ الاتصال الورقي مستعمل في كل المؤسسات وهو يحتل الصدارة مقارنة بالوسائل الاتصالية الأخرى.

3_ أغلبية المبحوثين يرون أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هي الات تسهل العمل المكتبي ، وهم يستعملونها بالدرجة الاولى في معالجة النصوص.

4_ ان نسبة 20بالمئة من مؤسسات العينة تستخدم شبكات الانترنيت.

5_ أن نسبة 37 بالمئة من هذه المؤسسات تمتلك شبكات داخلية " أنترنيت " لكنها محتكرة وغير معممة على

باقي الوحدات، وأن سبب غيابها في باقي المؤسسات غياب نقص اليد العاملة المؤهلة وغياب الوسائل التقنية

ويظهر أن هذه الدراسة قد غطت جوانب عديدة تخص وضعية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية في فترة مت ، الا أن نتائجها مقترنة بسياق اقتصادي معين شهدته تلك الفترة حيث كان ادخال تلك التكنولوجيات في الجزائر لا يزال في بدايته مرتفع التكلفة ، بما لا يسمح للمؤسسات ذات القدرات المحدودة بالاستثمار في هذا المجال الجديد نوعا ما كما أم وضعية شبكة الأنترنيت سابقا وسوء نوعية الخدمة التي توفرها قد يكون سببا في عزوف المؤسسات في استخدامها.[1]

الدراسة الثانية:

دراسة بشير كاوجة لسنة 2013 تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في

المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية بولاية ورقلة، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة ال اشكالية تتعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصال والدور التي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي في للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل و وتقييم الواقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك لتحسين الاتصال الداخلي بها ومحولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهم للرفع من مستواهم ، وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟

وللإجابة عن التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية لتي تساعد في الاجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة :

[1] ميلة بومزال، **أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة**، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، 1999/ 2000

_ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

2_ هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟

3_ ما هو واقع وافاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

وهنا تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ينتسب مع طبيعة الموضوع ، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة ستشقى محمد بوضياف ورقلة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة.

أدوات البحث:

في الجزء النظري أعتمد على المسح المكتبي لمجموعة المتنوعة ما بين الكتب _المقالات _الرسائل _ الملتقيات بالإضافة الى المواقع أما في الجزء الميداني الاستبيان والمقابلات والملاحظة و تحليل الوثائق

في الجزء النظري أعتمد على المسح المكتبي لمجموعة المتنوعة ما بين الكتب _المقالات _الرسائل _ الملتقيات بالإضافة الى المواقع أما في الجزء الميداني الاستبيان والمقابلات والملاحظة و تحليل الوثائق.

تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 43 موظف منهم 33 موظف إداري و 10 موظف في االالطبي و تضمن الاستبيان 23 سؤالا.

مقسمة إلى ثمانية أقسام.

وأخيرا نتائج هذه الدراسة أن من خصوصيات الاتصال الداخلي هو تحسين صور المؤسسة.

أ/ النتائج النظرية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إن من متطلبات الاتصال الداخلي الفعال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة وأنه يساعد التنسيق على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

ب/ النتائج التطبيقية:

اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال يتسع لمدير المستشفى مباشرة واهتمام أيضا من فبلي مسؤولي المستشفى محمد بوضياف.

مناقشة الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الجزائرية وتتشابه هذه الدراسة مع دراستي في مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال حسب توفرها في المؤسسات وتختلف مع دراستي حيث أن دراستي كانت محددة في الادارة العمومية عكس هذه الدراسة التي تناولت المؤسسات العمومية والخاصة على حد سواء.

أما الدراسة الثانية فتناولت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية ب: ورقلة وذلك ما ساعد في تبني المؤسسات العمومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهدفت هذه الدراسة ال معرفة مدى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاستشفائية والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة وتتوافق هذه الدراسة مع دراستي في هذا الجانب أما

الاختلاف فيكمن أن دراستي لم تدرس الاتصال الداخلي بين الموظفين فقط، وانما شملت الادارة بشكل عام ومدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في ترقية الادارة العمومية.

الفـــصـــل الأول

تمهيد

شهدت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة تطورا هائلا في السنوات الاخيرة ، ما جعلها أحد أهم الوسائل في عصرنا نظرا لايجابياتها الكثيرة فيما يخص تسهيل الاتصال و تسريع سير مختلف الانشطة.

هذه المزايا المتعددة جعلت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال مطلبا هاما لقطاعات عديد في المجتمع، ولعل التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال تشكل وسيلة مهمة لهذه المؤسسات، التي ترغب في تحسين قدراتها و تحقيق إدارة جيدة لمواردها.

و في هذا الفصل نتعرض للتكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال، حيث سنتناول بالشرح خصائصها، تأثيراتها، أهميتها للمؤسسة و تأثيراتها على الواقع.

ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

1/مفهوم التكنولوجيا

من حيث المضمون : تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الانسان عند تطوره الذاتي و بعدما أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية ثم تطور استعمالها الى درجة اصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بانها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر[1].

من ناحية المدلول اللغوي: يرجع اصل كلمة تكنولوجيا(Technologie)الى كلمة يونانية

تتكون من مقطعين : المقطع الأول(Techno) و يعني حرفة او مهارة او فن اما الثاني

Logie ويعنى علم او دراسة ومن هنا فان كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء او الطريقة

الفنية لتحقيق غرض عملي وهي علم التشغيل الصناعي[2].كما هي علم الفنون والمهن[3]

من حيث الاصطلاح: المعرفة العلمية التي سخرها الانسان لخدمته وتطويع الطبيعة باكتشاف مصادر الحياة حفاظا على استمراره ووجوده وتمثل تلك المصادر في مستلزمات الحياة اليومية التي انتجها الانسان عن طريق العمليات الصناعية والموارد الطبيعية.

الوسيلة التي بواسطتها يمكن الانسان ان يوسع نطاق سلطته على محيط ما[4].

---

[1] فضيل ديلو ؛ تكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال "مفهوم الاستعمالات الافاق"كلية العلوم الإنسانية جامعة مونتوري ، الجزائر دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط 2001 ، ص20-21

[2] محمد الصيرفي ، إدارة التكنولوجيا و المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 ، ص3

محمود علي الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجماهيري، العربي للنشر و التوزيع،القاهرة،1990، ص 16

[4] فضيل ديلو ، تكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال ، نفس المرجع السابق ، ص 22

التكنولوجيا تشير الى انها: مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات و المعارف العملية و الأفكار الوسائل التي يعتمد عليها الانسان لتحقيق حاجاته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة.

بمعنى ان للتكنولوجيا ثلاثة ابعاد:

1_الالات و المعدات التي يستعملها الانسان

2- المعارف و الأفكار و الأساليب التي تمكن في استخدام هذه الآلات و المعدات .

3- هي نتاج اجتماعي فلا توجد بمعزل عن المحيط .

يعرفها فاروق أبو زيد انها التطبيق العملي للاكتشافات العلمية وهي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية[1] ، و تعرف التكنولوجيا على انها " الأدوات او الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية التي يستعين بها الانسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية الحاجات التي تظهر في اطار الظروف الاجتماعية، وكذا التاريخية.

2مكونات التكنولوجيا:

1/ المعارف : هذه المعارف يمكن احتوائها في المصانع ، الالات ويمكن ان تسجل في وثائق مكتوبة ، دفاتر الشروط ، خطط تقنية ، شهادات ، براءة ، او يمكن ان يتحصل عليها اشخاص " مهندسون ، تقنيون ، عمال " وهذا ما يؤدي الى القول ان التكنولوجيا ليست فقط مجسدة في الآلات و طرق استعمالها في الإنتاج و ما تعطيه في سلع أيضا يتحصل عليها اشخاص او افراد في المؤسسة من اجل استعمال الآلات و التجهيزات و يمكن ايجادها في وثائق مختلفة و هذا المعنى في الواقع هو الاتجاه الموجود حاليا في تعريف التكنولوجيا التي تحتوي على معارف و عمل متراكم و بحث معين يسمح بالوصول اليها .

2/ الطرق و الأساليب : وهي الجوانب المتعلقة في توجيه الإنتاج و النشاط الاقتصادي في المؤسسة او في المنظمات حتى الغير هادفة في الإنتاج و الربح.

فاروق أبو زيد ، مدخل الى الصحافة ، عالم الكتب ، القاهرة، ط 1، 1998 ،ص 45

3/ معرفة العمل : وهو ما يجتمع لدى الافراد من إمكانيات و طاقات و معارف تسمح لهم بتوجيه الالة و تنظيم الإنتاج حيث ان طريقة العمل هي نتيجة تراكم خلال سنوات من التجارب الإيجابية و لكن أيضا من صعوبة و أخطاء هذه العملية تراكمت في ايدي عديد من الافراد وليس بعيد عن هذه فان الإدارة تسير لإنتاج وتتمتع بالجانب الفني لحد كبير ، الذي يظهر قدرات الشخص المسؤول او المدير وهو ما نجده عند تعريف الإدارة حيث تشمل جانبين : جانب عملي ، جانب فني ، فنلقى الإدارة مع التكنولوجيا في ما يتعلق بالطرق و الأساليب و حتى في معرفة العمل كما يلتقي هذا الجانب من جهة أخرى بتعريف اخر للتكنولوجيا لدى احد العلماء " التكنولوجيا هي معالجة الفنون و الحرف " .

و معرفة العمل في الواقع تتجمع بالتكوين و التعليم و بالتدريب في المؤسسة او في معاهد او مدارس متخصصة او حتى بطرق فردية و تكوين ذاتي ، وهو ما يكون راس مال بشري و يجعل من الانسان من يختلف عن الاخر نظرا لما يتميز به من قدرات و طاقات تستعمل في الإنتاج او في الإدارة ،او المجالات الأخرى من الحياة ،و تعطي نتائج جد مختلفة ومتناسبة وهو الفرق الذي كسبته المجتمعات المتطورة والمؤسسات التي تستعمل اكثر و اكثر هذه العناصر[1].

وهناك من يقسم تقنيات التسيير الى الفروع الثلاثة : تقنيات المعلومات ،تقنيات التنظيم ،وتقنيات اتخاذ القرار و بكل من هذه الفروع الثلاثة ترتبط العديد من العناصر و التقنيات الفرعية ، مثل أنواع المحاسبة في المؤسسة و ما تقدمه للإدارة و كذلك التنظيم و تقنياته بعدما قدمته مختلف التيارات الفكرية ابتداء من سميث و تايلور و غيرهم بالإضافة الى

عناصر أخرى لاتخاذ القرار و اعداده و متابعته مثل تقنيات البرمجة الخطية تسير المخزونات و غيرها ومن جهة أخرى فان احتواء التكنولوجيا على جوانب اجتماعية نفسية ثقافية يجعل منها أداة لحمل خصائص

خصائص و قيم وثقافة المجتمع الذي ينجزها و يكونها وهو ما قد كان سبب حديث و دراسات و تحليلات فيما يتعلق بإسناد التكنولوجيا و المشاكل المرتبطة به ثقافيا او من عدم تكييف المستخدمين و حتى المسيرين مع طرق

عبده سمير ، العرب و التكنولوجيا ، دار الافاق الجديدة ، بيروت ، 1981 ، 120

الإدارة و أساليب الإنتاج في المؤسسات الصناعية المستوردة من الدول الصناعية الكبرى الى دول شرقية او دول مختلفة وهي جزء من أسباب عدم نجاحها في كل منهما و قد عرفت من اشهر التكنولوجيا مجموعة قوى عمل مؤهلة و مترابطة اجتماعيا والات في نظام اقتصادي محدد و أساليب تنظيم داخلية و خارجية لوحدة العمل.

3/ مراحل انتاج التكنولوجيا :

حتى يتم الوصول الى تحقيق نوع جديد من الآلات او من المنتجات او من طرق الإنتاج و غيرها ، تمر العملية بعدة مراحل يمكن توزيعها الى ثلاث اساسيات : قاعدية (تحت أساسي) ، تطوير ، تطبيقي ، وكل منها يتفرع الى مراحل حسب نوعية البحث و المنتج المراد تحقيقه و تتميز المرحلة الأولى من هذه السلسلة بالتكاليف المرتفعة و الطويلة و هي تصل الى تكلفة عالية في المنتج في حين ان المرحلة الأخيرة لها أهمية في المرور من مرحلة البحث الى التصنيع و قد يستغرق وقتا معينا ابتداء من التجارب و انجاز النماذج ثم تجربتها في السوق بالعرض على مجموعة محددة من المستهلكين و بعدة طرق و تقنيات ونجاح هذه المرحلة يؤدي الى نجاح المنتج الجديد بنسبة عالية و تلعب وظيفة البحث في تنمية المؤسسة دورا مهما في ذلك

4/ أهمية التكنولوجيا في المؤسسة:

تزداد هذه الأهمية باستمرار باعتبار المنتج و الالة و العامل و الكميات المطلوبة من المستهلك ، وكل منهما مرتبط بالتكنولوجيا المستعملة في المؤسسة و يرتبط بها كل من الإنتاجية و النوعية للمنتج وهذه الأخيرة سوف تحدد أرباح درجة نجاحها في أداء دورها و استمرارها ، او بالعكس الاختفاء و الانسحاب و و مردود المؤسسة ، ويحدد التحكم في[1] تو هما عنصران ينتجان على مستوى اليوم تتنافس بينها بالجودة و السعر في نفس الوق المؤسسات

في التكنولوجيا في مختلف اشكالها وليس فقط باستعمال الات حديثة و من جهة أخرى تزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة و اهتمام المسيرين بها في عملية اختيار المناسب لها ، اذ غالبا ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية و اهمال الجوانب الاجتماعية و النفسية و غيرها و هما جانبان قد يصل تأثيرهما الى حدود خطيرة جدا مثل توقف او افلاس المؤسسة.

---

[1] بشير عباس العلاق ،تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال التجارة و النقالة ،منشورات المنظمة العربية ، التنمية الإدارية ، القاهرة ،ط 2007 ، ص 55.

كما ان المدير اليوم مطالب اكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي يتم استعمالها في المؤسسة "تعتبر ذات أهمية كبيرة خاصة في ظروف السوق الحالية اين يكون التأثير في المؤسسة " و بجوانب الإنتاج الذي تقوم به وهو ما يتطلب ان يكون المدير ليس فقط ذا تكوين مزدوج سواء في معاهد متخصصة او حتى داخل المؤسسة حسب الزمن الذي يقضيه فيها مع ضرورة تميزه بتكوين متخصص في التسيير

كما ان عملية اختيار التكنولوجيا او تغييرها في حياة المؤسسة يعتبر ذا أهمية كبيرة خاصة في ظروف السوق الحالية اين يكون التأثير في المؤسسة ليس في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه بل حتى من الأسواق الداخلية للبلدان المختلفة على بعضها لتكون سوق مختلفة و هناك عدد من الاخطار تنتج عن التنافس في منتجاتها بإدخال طرق بحث والات جديدة منها في التحسين و تفادي اخطار المنافسة في حين ان النتائج قد تأتي بالعكس في حالة عدم الاطلاع الكامل على مختلف التكنولوجيات التي يستعملها المنافسون ، و ما يمكن ان يتوجهوا اليه من تحسينات انطلاقا من سلوكهم في السوق.

وكذلك الاطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا و الأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة و هذه العناصر تدخل في اطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات من مختلف المصادرالممكنة من اجل تمكنها من الاعداد الجيد للقرارات و خاصة منها المهمة او الاستراتيجية مثلما يرتبط بتغيير او تحسين التكنولوجيا المستعملة[1]

مفهوم و تطور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة:

التعريف بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال :

بشير عباس العلاق ، مرجع سابق ، ص 55

لقد أدى التطور التكنولوجي للاتصالات و المعلوماتية الى ظهور وسائل و تطبيقات وسيلة اتصالية جديدة اطلق عليها البعض اسم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و هي تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر ، و لها اثار عدة تشمل مجالات و تطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما و تنظيم المؤسسات خصوصا [1] .

و تظهر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة و المنطوقة ، و الصورة الساكنة و المتحركة و بين الاتصالات السلكية و اللاسلكية ، أرضية و فضائية ثم تخزين المعطيات و تحليل مضامينها و اتاحتها بالشكل المرغوب و في الوقت المناسب ، و بالسرعة اللازمة [2] . ويرى الكاتب معالي فهمي حيضر بان التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال تشير الى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ،ونشمل تكنولوجيا الحاسبات الالية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة فيالاتصالات[3]ويمكن القول انها تمثل التكنولوجيات التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم و التقنية، لهذا فان صفة الحداثة تبقى صفة مؤقتة ، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذهالتكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الانترنيت والهندسة المعلوماتية، والعمل التعاوني groupe ware

والإدارة الالكترونية للسيرورات وغيرها من الأمور العادية [4] و يمكن تعرف تكنولوجيا الاعلام والاتصال أيضا بانها خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الالياف الضوئية والاقمار الصناعية ، وكذألك تقنيات المصغرات الفلميةوالبطاقية،....اي مختلف أنواع المعلومات من حيث جمعها و تحليلها وتنظيمها ،توثيقها، و جزنها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطرق المتاحة و المناسبة[5].

في الواقع ان مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال متداخل بعض الشئ،حيث ان هذه التكنولوجيات لا تعتبر جديدة في حد ذاتها وذلك ان معظمها كان موجودا في السنوات العشرة الماضية او اكثر ، ومايمكن اعتباره حديثا

---

[1] فضيل ديلو : الاتصال و مفاهيمه نظرياته و وسائله ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 ، ص 174

[2] بو معيل سعاد ، فارس بو باكورة : اثر التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال في المؤسسات الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد و المانجمنت ، جامعة تلمسان ، العدد 3 ، مارس 2004 ، ص 205

[3] بن سعيد محمد، لحمر عباس: تكنولوجيات الاعلام و التنمية الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول :تسيير المؤسسات ،جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والنشر، نوفمبر 2005،ص278

[4] بوقلقول الهادي، بلفرسة عبد اللطيف: الاثار المترتبة على ادماج التكنولوجيا للإعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسساتالصغيرة و المتوسطة، الابتكارات ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتكوين ، المؤسسة الجزائرية ، الملتقى الدولي الثاني حول : حركة التأسيس جامعة محمد خيضر بسكرة ، افريل 2004، ص22

[5] عامر ابراهيم فند يلحي ، ايمان فاضل السامرشي: تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوارق للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2002،ص22

هو توسع استخداماتها في مجال إدارة المؤسسات واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي[1]،اذ تتضمن هذه التكنولوجيات جميع الاستعلامات من حواسيب، شبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات سلكية ولاسلكية ، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف ،من فاكس ،وانترنيت وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية الى تحقيق اهداف المؤسسة

وبالتالي فان تكنولوجيات الاعلام و الاتصال بالنسبة للمؤسسة هي : تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرار والقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة.

والاتصالات[2] والتي ينقصها الشمولية لمعنى عبارة:

التي تعتمد ميدانين : الاعلام : والاتصال والجمع اتصالات يفيد معنى معايير للمعنى المعتمد في الكلمة الاتنية، ومن جهة أخرى فان الفارق واضح بين مصطلح الاعلام والمعلومة حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام[3] والاعلام عملية تنطوي على مجموعة من أوجه النشاط من بيتها نشاط نقل المعلومات و تداولها، فهو يشمل المعلومات لكن المعلومات لا تحتوي على كل موضوعات الاعلام ، وتشمل التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال فرعين أساسيين: تشغيل المعلومات ونقل وايصال المعلومات .

تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية : القطاعات الحرفية والخدمية التي تعمل على استقبال و نقل وتخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل الكترونية " 1988" وذألك خدمة للتنمية.

تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية : القطاعات الحرفية والخدمية التي تعمل على استقبال و نقل وتخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل الكترونية " 1988" وذألك خدمة للتنمية.

الو.م_أ: بانعو الحواسيب و تجهيزات الاعلام الالي و أدوات الأعلام الالي و أدوات القياس الالكترونية بالجملة و التجزئة وكذا البرمجيات و الصناعات الخدمية بما فيها تلك التي تنتج البرمجيات الجاهزة للاستعمال والخدمات

[1] جمال لعمارة، مالك علاوي: اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، افريل 2007، ص9

[2] ابراهيم بحتي: صناعة تكنولوجيات المعلومات و الاتصال وعلاقتها بتنمية و تطوير الأداء،المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، جامعة ورقلة،كلية الحقوق ، 9 مارس، 2005، ص300

[3] فضيل ديلو: تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، 2010 ، ص24_25.

المرتبطة بالحواسيب، صناعات تجهيزات الاتصال والخدمات التي تسمح بالتواصل بين الحواسيب و مقدمي الخدمات الالكترونية.[1]

التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصر المعلومات:

الانترنيت:

مع تطور البرمجيات والشبكات، ظهرت شبكت الانترنيت في نهاية الستينات من القرن الماضي ، وكانت في البداية تمثل مطلبا عسكريا للمؤسسة العسكرية الأمريكية ، اذ أنه ابان الحرب الباردة بين أمريكا وروسيا ظهر تساؤل في البنتاغون فحواه ماذا يحدث اذا أطلق الاتحاد السوفياتي صواريخه على أمريكا فانقطعت الاتصالات داخلها، فكيف يمكن تحريك الوحدات العسكرية الامريكية في حال انقطعت الاتصالات، وبعد عدة سنوات من العمل ظهرت شبكة الانترنيت للعالم أجمع وانتشرت عقب ظهور تقنية النص الفائق وهي الورث الحقيقية في عهد الانترنيت، اذ مكنت هذه التقنية العالم من الاتصال بسهولة عبر هذه الشبكة، وتبادل المعلومات وانشاء المواقع[2].

ان شبكة الانترنيت في تكنولوجيا المعلومات والاتصال تبقى حتى يومنا هذا مثابة النموذج العلمي الوحيد لما سمي في نهاية تسعينات القرن الماضي " الطرق السيارة للمعلومات"، فقد أصبح من الصعب جدا احصاء عدد الحواسيب المرتبطة حاليا بالشبكة ، وتحديداعدد المبحرين فيها، ومع ذلك، فمن المؤكد ان مبحرا جديدا على الأقل يضاف كل دقيقة اى المرتبطين بالشبكة، وهذا وقد اشارت احدى الصحف الفرنسية نهاية2005الى أن عدد المبحرين وصل مليار نسمة، أي ما يعادل 14.6 من سكان المعمورة ، والأكيد أن هذا الرقم زاد بكثير بانقضاء عقد من القرن الواحد العشرين.

وكما تمت الاشارة اليه سابقا ، فان الانطلاقة الحقيقية للإنترنيت كانت 1969 وكانت في الأساس لا تعدو ان تكون سوى مشروع خاص بوزارة الدفاع الامريكية مكن أربعة مراكز جامعية للبحث من الارتباط ببعضها البعض

[1] هاشم الشمري، نايا الليشي، الاقتصاد المعرفي، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص74

[2] زين عبد الهادي، تكنولوجيا الاتصال، القاهرة، ددن ، 2008،ص28

وبعد ثلاث سنوات على ذلك ، ولدت شبكة ارابنات التي ربطت ما يقارب 50 مركزا تعني كلها بالبحث في المجال العسكري ، وفي عام 1984تعهدت المؤسسة العلمية الوطنية بتحويل الجامعات قصد تمكينها من تقاسم موارد مراكز بارزة في ميدان الحساب، وفي فترة لاحقة ارتبطت تلك المراكز الوطنية فيما بينها قصد تيسير التبادل بين مختلف الباحثين ، فكانت بذلك ولادة الانترنيت.[1]

والحقيقة أنه يمكن تمييز الإنترنيت من خلال ثلاث مراحل، حيث تتجسد المرحلة الاولى في ارتباط شبكة الانترنيت بالتجمعات الصناعية الكبرى في الولايات المتحدة ، أما المرحلة الثانية تميزت بتحول الشبكة الى وسيلة اتصال أكاديمية سرية ووسعت مجالها لتصل الى المعاهد وهذا بهدف تمكينها من تبادل المعلومات والملفات، أما المرحلة الثالثة فتميزت بفتح الشبكة على الجمهور العريض والمجتمع الاقتصادي.[2]

وتدار الأنترنيت من طرف جمعية: ISOCINTERNET SOCIETY وهي تشرف على تطور

الانترنيت وتضع لها المواصفات القياسية، يتكون هيكلها التنظيمي من مجلس استشاري[3].

ان لا احد اليوم بوسعه التحكم في ملايين الرسائل المتبادلة يوميا، اذ اصبحت شبكة الانترنيت منتدى حقيقيا ، وساحة عالمية تتبادل في اطارها معطيات تمتد في تنوعها من الابحاث المتطورة الى مجرد محادثات حميمية. وبعيدا عن الجانب المادي لهذه التكنولوجيات _ الشبكة _ ، فان التطورات في مجال وسائل الاعلام تنم عن بداية عهد جديد يكون فيه الاتصال سيد الموقف كما، اسلفنا و تقاس فيه قوة الأمم بمدى التحكم في المعلومات

وتدقيقها، وهذا بالتأكيد ستفقد مصادر القوى التقليدية موقعها كمنتوج استراتيجي لتحل المعلومة محلها بكلمات تعنيه[1].

رضا النجار ، **جمال الدين ناجي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال_ الفرص الجديدة المتاحة لوسائل للاعلام والاتصال بالمغرب العربي ، الجولة الثانية للقمة العالمية**
[1] **لمجتمع المعلومات**، تونس، أكتوبر 2005 اليونيسكووالاسيسكو ، ص 17_18.

مليكة هارون، **الاتصال في اواسط الشباب في ظل التكنولوجيات الجديدة للالتصال_ دراسة ميدانية تحليلية عابعينةمن شباب ولاية تيبازة خلال صيف 2004**- رسالة
[2] ماجيستير ، جامعة الجزائر ، قسم الاعلام 2004/ 2005 ، ص120.

[3] **نفس المرجع السابق، ص 122**

الخدمات التي توفرها الانترنيت:

تقدم الأنترنيت الكثير من الخدمات ، فهي توفر كما هائلا من المعلومات وتساعد في عملية الاتصال للمؤسسات والأشخاص، وتقوم هذه الشبكة بتقديم الخدمات للأفراد والادارات عبر الشبكات التالية :[2]

1/ الشبكة العنكبوتية: وهي شبكة تقوم على أساس ربط الحواسيب الموجودة لدى الأفراد والمنظمات و مؤسسات الأعمال على شبكة الأنترنيت بهدف تخزين كمية كبيرة من المعلومات والبيانات الازمة، وكذا تسهيل عمليات الاتصال وتقديم الخدمات.

2/ لوحة الاعلانات الالكترونية: وهي مواقع يتم حجزها وانشاؤها على شبكة الانترنيت بهدف نشر المعلومات المتعلقة ببعض المواضيع ، وغالبا ما تكون مفتوحة ومتوافرة لكل الأفراد واحيانا أخرى تكون مقتصرة على أفراد وجماعات.

3/ المناقشات الجماعية: وتكون عبر شبكة الانترنيت بين طرفين أو أكثر وهي ما يعرف ب:

Salon de cha

/ الائتمار عن بعد: أسلوب يستخدم ضمن تكنولوجيا العمل، حيث العمل على شكل مناقشات جماعية تتكون بين ثلاثة أو أربعة أشخاص ، وهو اتصال يتضمن الصوت والصورة.

5/ جلب و احضار المعلومات: وتستخدم هذه التقنية لإحضار معلومات مكتوبة في جهاز اخر، الأمر الذي يسهل ويختصر المسافة بين المناطق البعيدة.

---

[1] رضا النجار، جمال الدين الناجي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، المرجع السابق، ص18_21

[2] موسى اللوزي، التنمية الادارية، **_المفاهيم، الأسس، التطبيقات_** ، عمان، دار وائل للنشر، 2001، ص200.

6/ البريد الالكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني الشكل الأكثر شيوعا و استخداما لهذه التكنولوجيا ، وكما هو معلوم فان الهدف من تكنولوجيا الرسائل الإلكترونية في نقل ومرور الأشكال الثابتة والمتحركة و الفيديو، بالضافة الى الصوتيات والرسومات والنصوص [1].

والبريد الالكتروني عبارة عن عنوان بريدي على وقع شبكة الأنترنيت ، يسمح لشخصين أو أكثر بالاتصال و تبادل المعلومات و الرسائل في الوقت نفسه ،ويتميز البريد الالكتروني بجملة من الخصائص منها:

_ السرعة في الاتصال

_ التكلفة المنخفضة

_أرشيف وقتي وامن لحفظ الرسائل،

_ امكانية توزيع نفس الرسالة الى عددمن الصناديق البريدية الالكترونية دفعة واحدة،

_ الاشتراك في المؤتمرات والندوات الالكترونية.

وعلى المستوى التجاري ، يكمن استخدام البريد الالكتروني في طلب المعلومات حول منتج معين، أو طلب فواتير شكلية أو ارسال طلبات للموردين أو نأكيدها أو الغائها، وعليه فقد حل بحق مكان الاتصال التقليدي من

1 الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، تقنيات الاتصال، قسم الاعلام والاتصال، عن موقع الجامعة، تاريخ الاطلاع: 2016/3/15، ص5.

هاتف و فاكس و رسائل بريدي، كما يمكن من نقل الرسائل في كلا الاتجاهين ، بل حتى الوثائق و الصور ، وكذلك اللوحات الاشهارية و النماذج التصميمية.[1]

ان عملية نقل البيانات البريدية عبر الشبكة تتم من خلال البرتوكولات التالية :

_Simple Mail Transfer Protocol(SMTP: وهو المسؤول عن ارسال البريد.

_Post Office Protocol (POP):يقوم بتقبل الرسائل والاحتفاظ بها داخل الحاسب الشخصي لحين طلبها.

_File Transfer Protocol(FTP): يعد أساسا لنقل الملفات بين المعاهد البحثية و يمكن من استعرا الملفات المتوفرة عبر الشبكة من مختلف المواقع و البلدان.[2]

7/ خدمة مجموعات النقاش: و تسمى أيضا منبر النقاش ، وتسمح لمشتركيها بالتعبير عن آرائهم كتابة حول موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في المجموعة ، وعموما يشترط الاشتراك في مجموعة النقاش احترام اراء الغير مهما كانت ، واحترام موضوع النقاش وعدم الدعوة الى التشهير و الاشهار لصالح أو ضد جهة معينة و في هذا الصدد يمكن أن تطرح المؤسسات مجموعات النقاش خاصة بها لتمكين المستخدمين من الادلاء بآرائهم.

8/ خدمة الاتصال المباشر: حيث تستخدم الشبكة كوسيلة اتصال مباشرة من الافراد أو المؤسسات ، بغية خفض تكلفة الاتصالات خصوصا من الخارجية عن المنطقة الهاتفية، لتستفيد المؤسسات بذلك من عقد لقاءات عبر الشبكة مع الزبائن ، أو وكلائها، أو مورديها، أو فروعها الموزعين جغرافيا في مناطق بعيدة[1].

---

[1] ابراهيم بختي، **دور الانترنيت و تطبيقاته في مجال التسويق – دراسة حالة الجزائر– مذكرة دكتورة غير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصاديةو علوم التسيير**، 2002/ 2003، ص 37_ 38.

[2] مليكة هارون، دور الانترنيت و تطبيقاته في مجال التسويق– دراسةحالة الجزائر– مرجع سابق ، ص39.

لقد كانت عمليتنا مراقبة البيئة و اتخاذ قرارات صائبة تكلف المؤسسات كثيرا من النفقات، الى جانب الوقت المستغرق في جمع تلبك المعلوماتّ، وهيكلتها، واستخراج تلك المعلومات، وبالتالي اعداد الدراسة الازمة بناء على ذلك . ومن هذا المنطلق نجد ان شبكة الانترنيت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية و الشاملة، التي تحتاج اليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المنظمات المخلفة[2].

ولا تكتفي شبكة الانترنيت بتوفير المعلومات المحتاج اليها فحسب ، بل انها تتعدى ذلك الى نشر الدراسات الصادرة عن جهات بحثية متخصصة و منتشرة في معظم أنحاء العالم، والتي تستطيع أي منظمة الاعتماد عليها كمعلومات جاهزة ، ودراسات مؤكدة للمتغيرات المؤثرة على المنظمة، والمعنى أن المنظمة تتحصل على ما تحتاجه من معلومات بأقل جهد و بتكلفة منخفضة و في أقل وقت ممكن ، لمتابعة المتغيرات اليومية التي تواجهها في عالم متغير باستمرار.

تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

المرحلة الاولى: هي مرحلة النظر الى الوسيلة باعتبارها لعبة مثيرة للإعجاب وهذا ينطلق حقيقة على بدايات .

المرحلة الثانية: يتم فيها نقل الجماهير لوسيلة فهي مرحلة الاهتمام بأثر الوسيلة المتوقعة.

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التقدم للجماهير للوسيلة من خلا تجاوزها للنقد الموجه اليها و اكتسابها للشرعية

المرحلة الرابعة: مرحلة تقبل الجمهور للوسيلة فهي مرحلة التي تنغمس فيه الوسيلة في الثقافة الجمعية.

أهم التغيرات:

أولا: ان تكنولوجيا التواصل الاعلامي قد أضحت لتصوغ الانسان تكاملية جديدة ككائن فردي و كائن اجتماعي فقط وانما ككائن كوني ينتمي الى قبيلة اعلامية.

[1] ابراهيم بختي، **دور الأنترنيت و تطبيقاته في مجال التسويق– دراسة حالة الجزائر–** ،مرجع سابق، ص39.

[2] الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، تقنيات الاتصال، مرجع سابق، ص212.

ثانيا: قات الى تطور الانسان "كائن اقتباسي الى كائن اكتشافي سرعة طبيعة الانسان الذي يتسم بكونه فضولي.

ان تطور التكنولوجيا عملت عتى ازالة الفوارق بين الادوات الاتصالية هذه والحدود التي طالما فصلت بين وسائل مختلفة حتى اواخر السبعينات اذ نشأت علاقات لم يتوقعها او يتصورها احد وهي العلاقة التى تربط بين الادوات السمعية والبصرية والاتصالات بعيدة المدى والمعلوماتية والتداخل المتزايد بين اجهزة الاعلام التي اطلقت عليها تسمية التلماتيك هو اسلوب جديد لتسمية نتائج الفضاء التدريجي والنسبي للحدود التي كانت تحصل من كل وسائل الاعلام عالما مستقلا بداية أنها تسمية جديدة تلك الارتباطات التي تتزايد يوما بعد يوم بين الصحفي والهيئات الاذاعية والتلفزيون ووسائل الاعلام الحديثة التلكس والبنك، المعلومات والأقمار الصناعية، يتجسد التقارب بين وسائل الاعلام على مستوى نشاطها الفكري ويمكن توضيح هذا التقارب.[1]

مميزات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

تتميز التكنولوجيا الحديثةللالعلام والاتصال ب:

_ القدرة على نقا المعلومات من وسط لأخر مع امكانية التحكم في نظام الاتصال.

القدرة على استخدام وسائل اتصالية في أي مكان مثل : الهاتف النقال بمعنى الانتقال من الاجهزة الثابتة الى الاجهزة المتنقلة.

_ الانتقال من اللغة الواحدة الى اللغات المتعددة.

_ الانتقال من التكنولوجيات المتنوعة الى تكنولوجيات التكامل في الاتصال

_ الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية الى الاعتماد على الثورة الفكرية.

_الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الأعمال

[1] عفاف كراس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون، مقدم لنيل شهادة ماجيستر علوم الاعلام والاتصال، جامعة ورقلة ، 2003، ص25.

_ التدفق السريع والكشف للمعلومات مما يساعد الرد بتنمية قدراته.

_ سمعت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بضهور انماط انتاجية واستهلاكية جديدة حيث أصبح النتاج يعتمد على كثرة المعلومات والابتكار والتجديد بدل التكرار في العملية الانتاجية .

_ اللاجماهرية: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه الى فرد واحد والى جماعة معينة والى جماهير ضخمة كما في الماضي. [1]

يمكن لثورة المعلومات أن تمنح فرصة للفقراء بأن يصبحوا أغنياء والمبتدئين أن يصبحوا محترفين ومنافسين حقيقيين .

_ظهور تصنيفات جديدة للمعرفة قادرة على تحقيق طفرا تنموية لم يسبق الوصول اليها من قبل مما أدى الى العمل في محيط على أساس ادارة المعرفة ومحاولة استعابها لتحقيق متطلبات العصر.[2]

هذا باختصار مميزات الحدية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة التي شهدتها نهاية القرن العشرين و بداية الفرن الواحد والعشرين من خلال التعمق المكثف للثورة العلمية والتكنولوجية في جوانبها المتعددة و استنباط مواد جديدة واصبح الفن الانتاجي السائد كثيف المعرفة.[3]

أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

نحن بحق في عصر التكنولوجيا والمعلومات التي تقوم بتصنيف و ترتيب و تحليل هذه الأجهزة وايصالهاالى الأطراف المستفيدة بها، كما تلعب التكنولوجيا دوراكبيرا فيخلق نوع جديد من الاتصالات وهي الاتصالات الالكترونية التي تؤثر بدورها في الاتصالات المكتوبة والشفوية وتستطيع صياغة أهم ملامح عصر المعلومات والتكنولوجيا و تأثيرها على الاتصالات التنظيمية والادارية والمتمثلة فيما يليك

---

[1] بن سعيد محمد لحمر عباس، **تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتنمية الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حولتسيير المؤسسات**، جامعة محمدخيضر، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، بسكرة، نوفمبر، 2005، ص 287_288

[2] أحمد صقر عاشور و اخرون، افاق جديدة في التنمية البشرية، المنظمة العربية للتنميةالادارية، ص96.

[3] بومعيل سعاد، فارس بوباكور، **أثر التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**، مرجع سابق، ص3.

_1نحن في عصر تفجر المعلومات و تعدد جهاتها، ونمو النتاج الفكري وتنوعه مما يتيح وجود أساليب تكنولوجية متقدمة تسهل نقل المعلومات من مكان الى اخر بسهولة.

_2 ان حسن استخدام الأساليب التكنولوجية مثل الحاسب الالي والتلفزيون، يمكنه أن يحقق انسياب جديد للمعلومات من أماكن وجودها كالإدارات والمنظمات و الأقسام الى الاماكن التي تحتاجها و تساعدهم على ا على التصرف في أعمالهم بكفاءة وعلى حسن اتخاذ القرار.

_3تطورت الأساليب التكنولوجية للمعلومات والاتصال من استخدام الكهرباء كوسيلة للاتصال عبر الميكرفون واراديو والتلفزيون والاذاعة الى وسائل أخرى متقدمة مثل الأفلام والتصوير والسينما والتلفزيون والفاكس بل تفجرت الأمور بظهور الحاسب الالي، واستخدام الأقمار الصناعية والاتصالات الرقمية وظهرت خدمات كثيرة تساعد المنظمات على ادارة اعمالها مثل: الاتصال المباشر بقواعد البيانات والحاسبات الشخصية المنتقلة و البريد الالكتروني و عقد المؤتمرات عن بعد و التدريب عن بعد.

_4اصبحت المنظمات القادرة على استخدام الاساليب التكنولوجية للاتصال قادرة على جمع المعلومات المناسبة و توفيرها لعاملتها ومديرها بصورة تعطيهم الاحساس بالسيطرة على الامور والتحكم في العمل والتأكد من نتائج تصرفاتهم و قراراتهم وبالتالي أصبحت هذه المنظمات قادرة على التحكم في مستقبلها.

_5 أدى تعدد الوسائل التكنولوجية للمعلومات والاتصال الى مرونة عالية جدا أمام المنظمات و الأفراد في استخدام و اختيار الوسيلة المناسبة والمعلومة الأنسب في الشكل والحجم والمحتوى.

_6اثار تفجر المعلومات وانتقالها بسرعة قضايا مازالت مغلقة أهمها:

حماية حقوق النشر وملكية المعلومات وخصوصية الأفراد والمنظمات و التشويش على انسياب المعلومات والقرصنة على قواعدها وكذا التأثير السلبي عل الأخلاق والقيم، وهيمنة الحضارات التي تمتلك المعلومات وتصدرها على التي تستوردها.

_7 على المنضمات التي تود أن تحقق لنفسها قدرة تنافسية عادية أن تدرس ما يمكن أن تستقيده من هذه التكنولوجيات الجديدة فتوافق بين وضعها القديم والحالي مع الأوضاع التكنولوجية الحديثة.[1]

خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

لقد سمحت التكنولوجيات الحديثة لإعلام والاتصال بأن يخرج كل فرد أو مؤسسة من موقعه الاجتماعي الذي يحتله في المجتمع الحقيقي، ويلتحق بمجتمعات جديدة تقوم على أساس رقمي و تجمعات لغوية تشمل فضاء الانترنيت ، وهو ما أطلق عليها المجتمعات السيبيرية ، ونجد ذلك مجسدا خاصة في البريد الالكتروني والمنتديات ، ويضمنذلك السرية وحرية المستقبل الذي يقوم بتسيير وتيسير استهلاكه.[2]

ان ما ينبغي التأكيد عليه أن ، التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد غيرت كثيرا من المفاهيم، فلمتعد المفرقة في جوهرها قائمة بين القوي والضعيف ماديا ، وبين من يملك ومن لا يملك ، ولكن حقيقة بين المبطئ والمسرع، كما لم يعد الحديث عن الامية يجري بمفهومها التقليدي ، بل عن الامية الرقمية والتكنولوجية، وفي مستوى متقدم، يجري الحديث عن امية رشادة الاستعمال ، لا امكانية التشغيل والاستعمال فحسب، كما لم تعد الساحة الفكرية تستوعب الحديث من المجتمع الزراعي والصناعي ، انما أضحى الحديث مركزا حول مجتمع المعلومات ، بل عن المجتمع الرقمي والافتراضي.

ولعل ابرز السمات التي تتصف بها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هي:

1/ التفاعلية:

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي كون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الاخرين ، وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنيين هناك سلسلة من الافعال الاتصالية التي يستطيع الفرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)و يقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل

[1] أحمد ماهر، **كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال ،الدار الجامعية**، زكريا غنيم الدار الإبراهيمية الاسكندرية، 1974، ص72_73

[2] مليكة هارون، الاتصال في اواسط الشباب في ضل التكنولوجيات الحديثة للاتصال ، مرجع سابق، ص139.

يستقبل ويرسل الرسالة في نفس الوقت ، وكذلك المستقبل ، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية ، التبادل ، التحكم، المشاركين.

2/ اللا جماهرية:

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه الى فرد واحد أو الى جماعة معينة، وليس الى جماهير ضخمة مكا كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستهلكها.

3/ اللاتزامنية:

وتعني امكانية ارسائل الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه ، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ، ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستقبلها في اي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

4/ قابلية التحرك أو الحركية:

وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان الى اخر أثناء حركته.....

5/ قابلية التحويل:

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط الى اخر ، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة وبالعكس.

6/قابلية التوصيل:

وتعني امكانية توصيل الاجهزة الاتصالية بتنويعة كبرى من أجهزة أخرى، بغض النضر عن الشركة الصانعة لها أو[1]

[1] حس نعمادمكاوي،محمود سليمان علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، القاهرة، مركز جامعة القاهرةللتعليم المفتوح، 200، ص 314_316

البلد الذي تم فيه الصنع.

7/ الشيوع والانتشار:

ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية علة أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة ...وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعينة . وفي رأي " ألفين تولفير" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدو طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا يقصي من هم أقل ثراء ، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين عتى تكاليفها.

8/ الكونية:

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية ذهابا وايابا من أقصى مكان في الأرض الى أدناه في أجزاء على ألف من الثانية ، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.

لقد نجحت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال _ و لأول مرة_ في تحقيق المعادلة الصعبة ، وتعني ذلك نجاحها في أن تجمع بين الأكفأ أو الأعلى قدرة، وبين الأرخص والأكثر سهولة في الاستخدام .

و تتضمن منضومة تكنولوجيا الاعلام والاتصال المكونات الرئيسية التالية :

_ العناصر الداخلية لمنظومة تكنولوجيات الاعلام والاتصال.

_ شبكة العلاقات التي ترتبط منظومة تكنولوجيات الاعلام والاتصال اجتماعيا كمنظومتي السياسة والاقتصاد والثقافة على سبيل المثال.[1]

_عناصر البنى التحتية لمنظومة تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

[1] نبيا العلي، الثقافة العربية وعصر المعلومات، عالم المعرفة، العدد184، المجلس الوطني للثقافة والفنون والاداب ، الكويت، ، 1994، ص80_81

ولقد أصبحت لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الأهمية القصوى في المجتمع الحديث، حتى وصفت المجتمعات التي تكون فيها عملية انتاج واستهلاك المعلومات عملية حيوية بمجتمعات المعلومات. اذ أن المعلومات هي المورد الاستراتيجي الى جانب رأس المال .حيث أن انتاجها اصبح مفتاح الانتاجية والمنافسة والانجاز الاقتصادي والتأثير السياسي.

ان مجتمع المعلومات _ الذي رسمت معالمه تكنولوجيات الاعلام والاتصال _ المفهوم الذي عنى جميع أنشطة البحث على اختلاف مناهجها وتنوع مجالاتها ، بالإضافة الى الجهود المتعلقة بالتطوير والابتكار على اختلاف مستوياتها كما يشمل ايضا الجهود الابداعية و التأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية والتطبيقية ، كما يوجد الكثير من الأفكار المتعلقة بمجتمع المعلومات منها:

_ المجتمع الذي يعمل معظم أفراده بانتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها .

_ المجتمع الذي يعتمد أساسا على المعلومات الوفيرة كمورود استثماري وكسلعة استراتيجية و كخدمة .

_ المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات والحاسبات الالية وشبكات الاتصال ، أي الاعتماد على التكنولوجيا الفكرية التي تضم سلعا وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة للمعلوماتية التي تقوم بانتاج و تجهيز ومعالجة ونشر و توزيع و تسويق هذه السلع والخدمات.

و لقد استخلص " ويليام مارتين" خمسة معايير من خلال عدة دراسات حول المجتمع الجديد_ قام بها باحثون أمريكيون و يابانيون وأوروبيون و هي:[1]

المعيار التكنولوجي: تصبح تكنولوجيا المعلومات مصادر قوة أساسية ، ويحدث انتشار واسع لتطبيقات المعلومات في المكاتب والمصانع والتعليم والمنزل.....

[1] نفس المرجع السابق

المعيار الاجتماعي: يتأكد دور المعلومات كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة ، وينشر وعي الكمبيوتر والمعلومات ، ويتيح للعامة والخاصة معلومات على مستوى من الجودة.

المعيار السياسي :تؤدي حرية المعلومات الى تطوير و بلورة العملية السياسية ، وذلك من خلال مشاركة أكبر عدد ممكن من قبل الجماهير و زيادة معدل اجماع الرأي الذي سيبنى على أسس معلوماتية تجعله و بيانات واعيا بواقعه وصانعا له ومشاركا في تلك العملية .

المعيار الاقتصادي: تبرز المعلومات كعامل اقتصدي اساسي، سواء كمورد اقتصادي او خدمة او سلعة أو كمصدر للقيمة المضافة ، وكمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة ، وترشيد السلوك الاستهلاكي.

المعيار الثقافي: أي الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات، والمساهمة في ترسيخها و تعزيزها وترسيخها لدى الأفراد والمجتمعات وكذا تمكينهم من تناقل الموروثات الثقافية التي تعتبر مهمة في كل الانشطة المجتمعية.[1]

ورغم الدور البارز لتكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب الحياة العصرية ، الا أن ثمة حقائق وملاحظات مرتبطة بها وبالتالي منها:

انتاج التكنولوجيا الاتصالية الحديثة يتركز في الدول الصناعية الكبرى بحكم ما تتطلبه من قاعدة علمية واستثمارات هائلة . ولم يعد مقبولا أن يتصور أحد أن التكنولوجيا محايدة، فهي محايدة في الظاهر فقط، ولكنه مرتبطة أشد الارتباط بالنظم السياسية والاقتصادية المنتجة لها وتداولها والحصول عليها ولا يخضع لنظم السوق الاخرى، وانما يخضع لعدد من المعايير التي تضعها حكومات الدول المنتجة سواء بالنسبة لنوعية التكنولوجيا المسموح بتصديرها أو الدول التي يمكن التعامل معها وشروط التعاقد والتمويل والنقل والصيانة و التدريب

[1] أمين القلق، **مجتمع المعلومات في البلدان العربة– حالة دراسية– ورقة مقدمة الى ادارة بؤامج العلوم والبحث العلمي في المنظمة العربية للتربة والثقافة والعلوم**،ص63-64.

ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتم انتاجها غالبا بواسطة شركات عملاقة ، من تلك التي اصطلح على تسميتها " عبر الوطنية" أي التي تعقد في تمويلها وفي ادارتها على عناصر من دول متعددة ولو أنها تأخذ من حيث الشكل جنسية الدولة التي بها مقرها ، وطبيعي أن يكون الهدف الأول لهذه الشركات تحقيق أكبر عدد من الربح تسمح به ظروف السوق ، فهي ليست هيئات تستهدف الخدمة العامة حى ولو ساهمت فيها بعض الحكومات[1] .ومهما تكون هذه الحقائق فانه يتوجب على جميع المجتمعات الاندماج فيها وجلبها وتكييفها مع واقعها الذي يبقى بحاجة ماسة الى ذلك.

تصنيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

ورد في بعض المراجع المتخصصة عدة محاولات لمهن تكنولوجيات الاعلام والاتصال نقلها أصحابها في مؤسسات كبيرة ، نقابات مهنية ، نشاطات ووسطاء سوق العمل.... لكنها تختلف باختلاف المصادر والمجال المعتمدين بين اهتمت بعض الدراسات بوظائف الاعلام الالي والاتصال عن بعد فقط، بينما وسع بعضها الاخر تعريف مهن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الى المجالات التي تعتمد فيها التكنولوجيات كدعامات والقليل منهم أخذ بعين الاعتبار مهن صناع الاليات والأجهزة من المتخصصين في الالكترونيات مثلا.

وفي ما يلي بعض التصنيفات:

قام المعهد الوطني الفرنسي للادارة بدراسة عروض العمل التسلية في موقعه الالكتروني، والتي مكنته من وضع جدول لسوق العمل بالنسبة لست مهن: مطور برامج، مهندس ، معهد مخططات بيانية، معهد مخططات بيانية معلوماتية، رئيس مشروع ، مدير موقع.

في عام 1999 أنجز معهد فرانس تلكوم للمهن دراسة حول الانترنيت في الوسائط المتعددة " ميلتميديا" وتوصل الى العرض التالي للمهن الجديدة موزعة حسب مجالات انتمائها: التسويق وتحديد المحتوى منتج، مدمج خدمات

[1] محمد سيد فهمي، **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث2006ص136_137

المحتوى، رئيس منتج ميلتميديا رئيس الاشهار الالكتروني، الاعداد" معهد مواقع، مجمعالمواقع، معهد مواثيق، معهد مخططات ميلتميديا، مستشار في التجارة الالكترونية "

التنشيط" منشط المنتديات والدردشات الالكترونية، صحافي الكتروني، كتاب الكتروني "التطوير والايواء (مطور تطبيقي في الميلتيميديا ، مختبر مدمج، ، مدير موزع الكتروني، مستغل موزع الكتروني"

التجارة مع الزبائن ، بائع منشط، ميلتيميديا، مهندس تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، متخصص في التواصل الالكتروني المباشر، مكلف بالتدخل في الميلتيميديا ، مدير تجاري في الانترنيت و الميلتيميديا " التكوين" مكلف بهندسة التكوين، الشبكة " مخطط شبكة بروتوكولات الأنترنيت، مهندس شبكي، مستغل شبكة بروتوكولات الانترنيت، مهندس شبكي، مستغل شبكة ، بروتوكولات الانترنيت "

نادي الاعلام الالي للمؤسسات الكبيرة نشرة سنوية يضمنها قائمة المهن، وقد تضمنت مهنة 2000 حوالي ثلاثين مهنة موزعة على ستة عائلات : " الاستشارة في مجال أنظمة المعلومات و التحكم في الانجاز ، النتاج والاستغلال ، الدراسات والتطوير و الادماج ، الدعامة والمساعدة التقنية الداخلية للإدارة التسيير.

أما الهيئة الفرنسية المتخصصة فتعتبر أن المهن الجديدة المرتبطة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال تجند تركيبات جديدة تستدعي الجمع بين مجموعتين كبيرتين من الكفاءات " ت ا أ" وكفاءات مغايرة مما أدى بها الى التفرقة بين[1]

الحالات الأربع :

الحالة الأولى: قلب كفاءات معتمد على " ت ا أ" تكمله في الأطراف كفاءات "ت ا أ" تكمله في الأطراف كفاءات أخرى ، وهي تخص أساسا المهن التقليدية للإعلام الالي

فضيل ديلو، **الاتصال، مفاهيمه نضرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع**، القاهرة، مصر، 2003، ص174.

الحالة الثانية: التقاء بين الكفاءات " ت ا أ" و أخرى مغايرة شكلت " قلبا" جديدا من الكفاءات و هي وضعية تتميز المهن الجديدة المرتبطة بتطوير " ت ا أ".

الحالة الثالثة: رغم الزيادة التدريجية الأهمية كفاءات " ت ا أ" الا أنها تبقى ثانوية بالنسبة لكفاءات الاخرى و بذلك فهي تؤدي الى ظهور مهن جديدة حقيقية

الحالة الرابعة: تدعم" ت ا أ" كفاءات أخرى تحرر العامل من بعض المهام المتكررة والمملة لتسمح له بالتركيز على لب وظيفته أو تفتح له أفقا جديدة لتطوير كفاءات خاصة غير متعلقة ب " ت ا أ" .

Garrer espace constortun أما على المستوى الاوربي فان المؤسسة التي تضم حوالي عشرة مؤسسات

دولية متخصصة في تكنولوجيات الاعلام و الاتصال متكونة من حوالي عشرين نوع من أنواع الكفاءات المتعلقة بمهن هذه التكنولوجيات الجديدة و هي قائمة دقيقة و تقنية تغطي المجالات التالية: الاتصالات عن بعد، البرمجيات و خدمات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، المنتجات والأنظمة، الوظائف المتعدية" أو المستعرضة" و خاصة تلك المتعلقة بالتسيير و التجارة".[1]

الدور التنموي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

تعتبر التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال من المواضيع التي احتلت دورا بارزا في مجال التنمية بمختلف مجالاتها ومستوياتها ، فالتقدم التكنولوجي كفيل بدفع عجلة النمو، فكلما زادت قدرة الامة على خلق والاستعمال ، كلما مانت أسرع في تحقيق النمو والرخاء الاجتماعي : فالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من المصادر المهمة التي تستعمل في زيادة الانتاج و التعريف بالموارد و تحسين صورة المؤسسات[2] .

و نظرا للأهمية القصوى لاستعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بغرض التنمية ، فقد ركز على المؤتمر الدولي لمجتمع المعلومات و الاتصالات في خدمة التنمية و النهوض ، باستعمال المعارف و المعلومات من أجل تحقيق الأهداف الانمائية المتفق عليها دوليا، والتصدي للتحديات الجدية لمجتمع المعلومات .

[1] نفس المرجع السابق، ص 193

[2] بن بريكة عبد الوهاب،، بن العركي زينب، أثر تكنولوجيا الاعلم والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد07،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة 2002، ص.

و حسب التوجهات الأساسية للمؤتمر، يمكن استعمال جملة من الارشادات بوصفها نضاما مرجعيا عالميا لحسن التوصيل و النفاذ في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات ، ويمكن أن تأخذ هذه المقاصد، عند سياغة مقاصد وطنية بمراعاة الظروف الوطنية المختلفة ، ومن هذه الارشادات :

1_ توصيل القرى بتكنولوجيات المعلومات والاتصال واقامة نقاط نفاذ مجتمعية

2_ توصيل الجامعات و مراكز البحث والمراكز البحثية بهذه التكنولوجية

2_ توصيل الادارات الحكومية وانشاء مواقع على الشبكة

4_ تأمين جميع سكان العالم الى الخدمات الاتصالية

5_ يمكن أن تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التنمية المستدامة في مجال الادارة العامة والاعمال التجارية والتدريب والتعليم والصحة والعمالة والبيئة والزراعة والعلم ، في اطار الاستراتيجيات الالكترونية الوطنية [1] وينبغي أن يشمل ذلك الاجراءات في القطاعات التالية:

1_ الحكومة الالكترونية: تنفيذ استراتيجيات الحكومة الالكترونية التي تركز على تطبيقات تهدف الى الابتكار و تعزيز الشفافيات في الادارة العامة والعمليات الديمقراطية و تحسين الكفاءة و تعزيز العلاقة مع المواطنين و دوائر الأعمال من أجل تحقيق توزيع أكفأ للموارد و الأصول العامة .

دعم مبادرات التعاون الدولي في ميدان الحكومة الالكترونية من أجل تعزيز الشفافية والمساءلة والكفاءة على جميع المستويات الحكومية.

-2الأعمال التجارية الإلكترونية:

[1] بوشول فائزة و اخرون،واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر مجلة البحث،عدد05،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007، ص122

_تشجيع الحكومات والمنظمات الدولية والقطاع الخاص على تعزيز فوائد التجارة الدولية و استعمال الأعمال التجارية الالكترونية فيها ، والنهوض باستعمال نماذج الأعمال التجارية الالكترونية في البلدان النامية .

_ ينبغي للحكومات أن تسعى الى حفز استثمارات القطاع الخاص و تشجيع التطبيقات الجديدة و تطوير المحتوى والشراكات بين القطاعين العام الخاص و ذلك من خلال خلق بيئة تمكينيه و استنادا الى اتاحة النفاذ الى الأنترنيت على أوسع نطاق.

3_ الصحة الالكترونية

تشجيع الجهود التعاونية للحكومات و المخططين المهيئين في مجال الصحي وسائر الوكالات بمشاركة من المنضمات الدولية من اجل اقامة انظمة للرعية الصحية أنظمة معلومات صحية لا تعاني من التأخر

تيسير النفاذ الى المعلومات الطبية المتوفرة ودعم بحوث الصحة وبرامج الوقاية والتحذير من الامراض المعدية من [1]

خلال تحسين انظمة المعلومات المشتركة.

4_التوظيف الالكتروني:

-تشجيع افضل الممارسات للعاملين عن بعد باستخدام الوسائل الالكترونية.

-تشجيع الطرق الجديدة لتنظيم العمل ونشاط المؤسسات بهدف زيادة الإنتاجية والنمو والرفاهية من خلال الاستثمار في الموارد البشرية وانتاج المعلومات.

-تشجيع العمل عن بعد لتمكين المواطنين من العيش في وسط مجتمعاتهم .

5_البيئةالالكترونية:

[1] نفس المرجع السابق

-تشجيع الحكومات بالتعاون مع اصحاب المصلحة على استعمال تكنولوجيا المعلومات وتعزيزها لاستغلالها كأداة لحماية البيئة والاستفادة المستدامة من الموارد الطبيعية.

-تشجيع الحكومات المجتمع المدني والقطاع الخاص على اتخاذ اجراءات وتنفيذ مشاريع وبرامج من اجل استدامة الانتاج والاستهلاك.

-اقامة أنظمة رصد تستعمل تكنولوجيا المعلومات للتنبؤ بالكوارث الطبيعية ورصد اثارها.[1]

تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

الانتاجية: تقوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحفيز انتاجية في المؤسسات في جميع القطاعات الاقتصادية فاستعمال الحاسب الالي لا يسهل تسجيل البيانات ومعالجتها فقط لانه وسيلة لوضع المخططات ومراقبتها

ومحدد لأهمية المشاريع الاستثمارية و يساعد على اختيار التمويل و على تخطيط هذه العملية و يمكن تطبيق تكنولوجيات الاعلام في عدة مجالات.

_الحصول على المعلومات وتحليل.

_الاتصال اي تداول المعلومات

_التصنيع أي دعم القرار و ادارة المعلومات.

_التصنيع اي التصميم.

مشاركة الخبرة أي النظم القائمة على الخبراء.

فاستخدام تكنولوجيا الاعلام يساعد كثيرا على التحليل المالي كما أن استعمال البرامج الحديثة المتخصصة في هذا الميدان أدخل النظرة الاقتصادية للمشروع وسهل عملية اتخاذ القرار و تنفيذ الاستثمارات، و هو يمكن المؤسسة

[1] نفس المرجع السابق

الاقتصادية بفشل خبراتها و تجهيزاتها المتطورة و نوعية المعلومات المحصل عليها من القيام بدراسات فعالة للسيطرة على السوق و تحسين حصتها فيه باختيار فئات العملاء المناسبين لأعمالها و تقييم عملاتها الحاليين للاستجابة لمتطلباتهم والحفاظ عليهم و دراسة المخاطر و الفرص التي قد تواجهها، وتوفر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للمؤسسة فرصة التعرف على المنتجات و الخدمات المطلوبة و على المنافسة القائمة في الميدان و قد أعطى الحاسب الالي للعامل الذي هو في اتصال مع الزبون أهمية أكبر نظرا لامكانية توفير المعلومات و معالجتها و الاجابة عن احتياجاتهم بسرعة فائقة.

و لم يعد استخدام الكمبيوتر على مستوى الوظائف المختلفة يتطلب متخصصين فيه بل عمال قادرين على فهم احتياجات الزبائن و على اقتراح الحلول المناسبة لتلبيتها و بدراسة العلاقة بين مداخلات و مخرجات المؤسسة [1]

التغيير الى نوعين:

نتائج تقنية بحتة تتطلب اعادة تنظيم المؤسسة لتحقيقها ، ونتائج بسيكو اجتماعية تخص التطورات السلوكية والمهنية للموارد البشرية حيث أصبح نجاح المؤسسة مرتبط ليس فقط بالتقنيات المستعملة لكن كذلك بمعرفتها الجيدة لمتطلبات الزبائن طرق و تقنيات تصميم و تصنيع المنتجات و بطرق تسيير مواردها و مخزوناتها.

تكنولوجيا الاعلام والاتصال بامكانها ان تكون اول ثورة تكنولوجية في توقع قطاع بمساهمته القطاع الخدماتي كالصحة العامة مرورا بقطاع التربية و القطاع المالي.

تكنولوجيا الاعلام والاتصال بامكانها ان تكون ثورة تكنولوجية في توقع بمساهمة القطاع الخدماتي.

حيث قام برايس ووتر كوبر بإجراء مسح للشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا في سنة 2000 المؤسسات التي تستعمل الأنترنيت في عملية التسيير قد أصابت مستويات انتاجية تتزايد أكثر من باقي المؤسسات التي لم تستعمل الأنترنيت سجلت زيادة تقدر ب 4.9 في المئة في انتاجاتها أما المؤسسات التي تستعين بالأنترنيت في عملية التسيير أظهرت تزايد تقدر ب 13.4 في المئة في 12 شهرا سنة 2000و تستعمل الأنترنيت في عملية

[1]mouhamedloudi،introduction ou technologies de linformation et dr la tunis-2004،p532

الشراء، البيع، التسويق واستقطاب مواردها البشرية و استعملت 369 مؤسسة أمريكية واستنتجت من الدراسة بأن 69 في المئة من المؤسسات تشعر بأن الانترنيت تساهم في تحسين انتاجيتها 12 في المئة التي تدرك أي تغيير في انتاجيتها.

الربح الصافي للإنتاجية 11.2 بالمئة استفادت منه أكبر عدد ممكن من المؤسسات كبيرة ما يعادل 71% المؤسسات الصغيرة 66% فليس هناك اختلاف كبير بينهما أما 10.9% للمؤسسات الكبيرة اذن كما توقعنا ربحا نتاجيه المنتج من الأنترنيت لا يختلف اذا كانت مؤسسة كبيرة أو صغيرة.[1]

دخول المعلومات: تسهل تكنولوجيا الاعلام والاتصال بدخول المعلومة حيث تسمح بأن يكون السوق أكثر فاعلية . كما تمكن تكنولوجيا الاعلام والاتصال منخفض تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول و بمصطلح اخر هي تشبيه نموذج الاقتصاد المعروف بالمنافسة المثالية التي تحتاج الى وفرة من المعلومات و تحصل هذه الافتراضات أكثر واقعية في بعض الأحيان على الرغم من المساعدة في تعزيز الاحتكار في بعض الصناعات و الأسواق التي تعتمد على المعلومات تضمن من أن يتم تخصيص الموارد وفقا لأفضل استخدام من حيث الإنتاجية فالزراعة يمكن أن تعلم بتغيرات أجور وأسعار النفط و ان تقوم باليقظة الاستراتيجية.

العولمة: تكنولوجيا الاعلام والاتصال تعتبر كمية المعلومات المهمة التي تستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية ترسل الى اي مكان في العالم. فالعولمة تخفض من تكاليف الاتصالات و لهذا تخلق المنافسة والابتكار و سرعة انتشار التكنولوجيات الجديدة.

الابتكار: ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار و تسهيل معالجة كمية كبيرة من المعلومات في اسرع وقت ممكنو عرض خدمات جديدة.

انعكاسات تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المؤسسات:

[1] نفس المرجع السابق

الانعكاسات الايجابية:

1/ تكاليف العمل منخفضة ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الالكترونية ليست فقط أسرع و أكثر كفاءة من التعاملات على الورق وانما أقل تكلفة.

2/ توزيع مشاريع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال العلوم ، القانون، الحكومة[1]

3/الارتباط والوصول العالمي ان قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض و بأقل التكاليف الممكنة.

4/ تكاليف اتصال منخفضة بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة و بتكلفة منخفظة خصوصا في حالات فتح أسواق جديدة أو العمل في مناطق نائية.

5/ التفاعل و المرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.

لانعكاساتالسلبية

ان معظم الدول النامية تفقد القدرة على تحديد التكنولوجيا الرقمية المناسبة و الأسوأ من ذلك ان ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فما بين الدول النامية نفسها مع العالم أن التخطيط و نشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية مثل دورة الاوروجواي للاتفاقات العامة للتعريف والتجارة حول المفاوضات التجارية تؤثر بشدة على الخطط القومية الخاصة بالتقنيات واجمالا فان التطورات في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه الى استخدام القادر فعليا على دفع تكلفتها.

وكما أكد التقرير السنوي لليونيسكو عام 2001 على لسان ما نسيل "وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما " هتاك دلائل قوية على أنه لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تتضمنها عملية التنمية فإنها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تتكلف مواجهتها الكثير واذا لم تجمع

[1] بشير العلاق، **تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال التجارة و النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية** ، القاهرة، 2007، ص130.

الظروف الاقتصادية و الاجتماعية الخاصة وخبرة والتزام المستخدمين و مقومات البنية التحتية فان تطبيقات تقنيات الاعلام و الاتصال سوف تفشل في ان تثمر اي فوائد.[1]

التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الجزائرية

واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الجزائرية:

أصبح لا يخفى على أحد اليوم الدور المتعاظم الذي تلعبه الوسائل التكنولوجية في تحسين ظروف العمل و الانتاج و تحسين الأداء للمؤسسات عبر العالم.

وقد أضخت معظم دول المنظمات تستخدم الحاسبات الالية في اداء أعمالها المتنوعة ، فقد حل الكمبيوتر محل الالة الكاتبة والمطبعة التقليدية والارشيف الورقي و رسامي الخرائط واللوحات الهندسية ، كما ارتبطت هذه الحواسيب عن طريق الاتصالات بشبكة المعلومات ومنها الانترنيت على وجه الخصوص ، واصبحت المؤسسات تنشئ شبكات كمبيوتر محلية خاصة بأنشطتها وادارتها .

وأصبحت الأنترنيت تؤثر تأثيرا ايجابيا على المنظمات التي ترتبط بها وتوظفها لاداء مهامها المختلفة ، وفي هذا الصدد صار يؤثر على أي منظمة تستخدم تكنولوجيا الشبكات مجموعة من المتغيرات الخارجية النابعة من البيئة المحيطة بها ، مما يحتم معليها التعامل معها حتى يتسنى لها تحقيق أهدافها التي تسعى لتحقيقها حتى يكون أدائها فعالا[2] .

و حتى تقوم المؤسسة بمراقبة محيطها بشكل جيد ، وبكفاءة تضمن السير الحسن لمختلف نشاطاتها سواء الادارية او الانتاجية ، لا بد لها من استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال التي تمكنها من جمع المعلومات و المعرفة من المصادر المتاحة لها ، وذلك حتى تكو قراراتها سليمة وصائبة.

[1] عواطف عبد الرحمان، **الاعلام والعولمة البديلة**، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2006، ص64.

[2] الاكادمية العربية المفتوحة، في الدنمارك، تقنيات الاتصال، مرجع سابق، ص212.

غير أنه ، وان كان لا يمكن تجاهل المجهودات المتعددة التي قامت بها الجزائر نحو ادماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال فب الاقتصاد و جميع مناحي الحياة، وان كان استعمال الانترنيت كتكنولوجيا الاعلام والاتصال يتعمم أكثر فأكثر ، الا أن اثاره العلمية خصوصا على التنمية يبقى محدودا ، فهذا القطاع لا يمثل سوى واحد بالمئة من الناتج المحلي الخام، كما أن انتشار فضاء الأنترنيت العمومية في الجزائر لا يمكن الحد له الان دور في التلاحم الذي ينتج عن الاندماج الموفق لتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأنشطة المختلفة . والواقع هذه أن هذه التكنولوجيات هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محدودين ، وهذا غير كافي لا نتاج اقتصادي وثقافي وفكري معرفي فعال[1] .

و مهما يكن فانه من المؤكد أن وضع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر ليس بأحسن حال ، فقد، صنف تقرير صادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي الجزائر في المرتبة 113 في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال من بن 133 دولة في العالم ، مشيرا الى أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة ب 06 مراكز واحتلت ايضا المرتبة 13 عربيا. كما أظهر التقرير أيضا مدى تأخر الجزائر في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في مجال الأعمال ، حيث احتلت الجزائر المرتبة الأخير بين مجموع الدول التي مستها الدراسة ، وتبقى بذلك الجزائر بعيدة عن تحقيق الأهداف " الجزائر الكترونية" بحلول عام 2013[2].

أما الانظمة الحديثة ، فأغلب المؤسسات تملك أجهزة اعلام الية حديثة ، وكذلك أنظمة معلوماتية حديثة، بشكل عام تخص الأجور ، الاستثمارات، الميزان ، الشهري، تقييم الجرد للموارد[3].

الا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تملك أجهزة وأنظمة و اعلام الي، أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا ، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الاعلام الالي ، مثل تسيير المخزونات ، كما أن متخذي القرارات في

[1] بوشوا فائزة و اخرون، مرجع سابق، ص131.

[2] سفيان بوعياد، الجزائر في المرتبة 113عالميا في استعمال التكنولوجيا ، جريدة الخبر، 27/ 30/ 2010.

[3] دادي عبدون، ناصر الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية مرجع سابق، 166_167

المستويين الاستراتيجي و العلمي لا يستعملون جهاز الكمبيوتر في أعمالهم اليومية الا نادرا ، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات و تراكمها في تقارير مفصلة و كمادة خام تصل اليهم يوميا ،والأكيد أن الارادة وحدها لا تكفي ،كما أن توفير المعدات التكنولوجية أيضا ، انما يتوجب خلق بيئة معلوماتية، بل و ثقافية تكنولوجية مسايرة لعصر التحولات الكبرى الذي نعيشه.

ان الواقع الجزائري يثبت ان الاندماج التكنولوجي والمعلوماتي سواء على مستوى الأفراد ، أو على مستوى المؤسسات ــ وهو ما يهمنا في هذا المقام ــ يصطدم بكل مرة بجملة من العوائق المتعددة التي تحول دون تحقيقه ، وهو ما سنبنيه في هذا العصر.[1]

حاجة الجزائر الى سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كمطلب أساسي هام، في كل استراتيجية الكترونية لاي دولة، بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وادارتها وبالنسبة للجزائر كان هناك توجه نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة، و هو ما يبرر ضرورة وجود سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و المعلومات ، و توظيف هذه السياسة لكي تكون قادرة على منح حلول مدروسة و مخططة و شاملة لمختلف الميادين ، وتحمل رؤى مستقبلية و استراتيجية بعيدة المدى.

لقد انطلقت بوادر السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بداية مع الخطوات الهامة في تطوير البنية القاعدية للاتصالات، كحلقة محورية في تأسيس و بناء مجتمع المعلومات ، فاهتمام الجزائر بوضع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تمحور حول نقاط أساسية يمكن التطرق اليها فيما يلي:

[1] نفس المرجع السابق

_ايجاد قاعدة قوية واسعة و متكاملة

_ اعتماد المعرفة كسبيل لبلوغ التنمية و دعمها ، خاصة بعد ان زادت اهميتها بفضل العولمة والتطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات و المعلومات .

_ الانفتاح على الاقتصاد الجديد ، مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري ، عن طريق استغلال الكفاءات او ما يسمى برأس المال الفكري.

_تجاوز التحدي المفروض في ظل متغيرات العصر الجديد بخصوص مجتمع المعلومات، خاصة فيما يتعلق بالاقتصاد المرتكز على المعرفة.

_ ضرورة توفير اليات جديدة للتنمية قائمة على ايجاد بنية قاعدية قوية، ضمانة لحسن الاستغلال للشبكة الدولية للمعلومات.[1]

لقد انتهجت الجزائر من أجل تنمية واقعها التكنولوجي الى تحقيق بعض الاستراتيجيات المرحلية، حيث اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في رفع قدرات النمو الاقتصادي، وأحد مصادر التنمية وارتفاع المداخيل ولتحقيق ذلك عمدت السياسة الوطنية الى محاولة تعميم التكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية ، كرهانات أساسية للتنمية الاقتصادية المحلية ، وتنافسية الاقتصاد ، و يعد مرتكز هاما لبناء مجتمع المعلومات ، والذي ينطلق من ادماج المؤسسات في الاقتصاد الرقمي

و تحقيقا لهذا التوجه اعتمدت الجزائر في سياستها الوطنية على محورين:

---

[1] حفيظة بومايلة، **علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث**: الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، فرع تنظيمات سياسية و ادارية ، جامعة باتنة، 2003، ص163_164

_عصرنة الشبكة الوطنية للأنترنيت التي تضم مليوني مشترك في الهاتف ، بإدخال مكثف للتكنولوجيات الجديدة ، وبالرقمة الكاملة للشبكات ، وتشغيل خدمات جديدة مثل الانترنيت، الحوسبة التامة للتسيير التقني المالي والتجاري.

_ رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات ، لاسيما بإنجاز البرامج التالية.

_ انجاز شبكة تراسل وطنية ذات الياف بصرية بقدر طولها ب: 1500 كلم على حلقتين .

أما الخطوط الدولية فتعتمد اساسا على كابل بحري بألياف بصرية تقدر سرعتها ب 10.5 جيجابايت، اضافة الى تشغيل أرضية انترنيت ذات 100000 مشترك ، مع امكانية توسيعها الى 1.5 مليون مشترك.

اضافة50000خط جديد في شبكة الهاتف النقال التابعة لاتصالات الجزائر ثم المليون الخط الاضافي جديدة، مع توسيع شبكة تراسل المعطيات للتكفل بسرعة بحاجيات الهيئات الاقتصادية و المالية مثل شبكات البنوك و غيرها.[1]

كما أن هناك محور يتعلق بالتعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الادارة العامة من خلال هذه التكنولوجيات الجديدة ، وتعزيز استخدامها في مجال الادارة العامة .

و في هذا السياق انقضت الحكومة مبالغ مالية ضخمة لتطوير الحكومة الالكترونية منذ عام 2003 ، اذ تقدر نسبة الانفاق لدى وزارة البريد و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 18 مليار دينار جزائري لتطوير تكنولوجيا

[1] وزارة البريد والمواصلات،" اصلاح و تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر"، (وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمة العالمية لمجتمع المعلومات)تونس، 15/ 16أفريل، 2002، ص26.

المعلومات، مع وجود التخطيط لاستخدام المدفوعات الالكترونية، وادخال التجارة الالكترونية لتعزيز الشفافية في المعاملات التجارية بالجزائر[1].

اذ يبدو ان اهتمام الجزائر بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأنترنيت واضحا في العديد من الخطوات بداية من فتح السوق على المنافسة الحرة، ودعم نشر المعارف التكنولوجية، من خلال برامج مخصصة لذلك، مثل برنامج اسرتك الاول و الثاني ، وذلك في اطار دعم مجتمع المعلومات.

اضافة الى ما يتعلق بالتخطيط لمشكلة القرصنة، والجرائم الالكترونية التي تمثل حاليا الخطر الأكبر امام استخدام شبكة الانترنيت ، دفعت وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال نحو تعيين لجنة وطنية لدراسة مشكلة القرصنة ، خاصة أمام خطر هذه الأخيرة على أمن و خصوصية التعاملات الالكترونية.

ان سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، باعتبارها ضرورية لإحداث نقلة نوعية في مجال الادارة الالكترونية ، لا يمكن الحكم على نجاحها ، او فشلها ، الا بعد النظر فيما تم تحقيقيه في الواقع الفعلي و الميداني ، وهو ما يدعو الى حتمية النظر الى مستوى الجاهزية الالكترونية ، التي تكون محصلة لنوع السياسات التي تتكفل ببرامج تكنولوجيات المعلومات والاتصال ، وهذا ما سيتم تناوله في العنصر الموالي، والذي يتطرق الى معرفة المؤشرات التقنية، وضبط مستوى الجاهزية الالكترونية في الجزائر.

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

يساعد تحديد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تقييم جهوزية البنية الاجتماعية و الاقتصادية و

---

[1] "DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION Electroniques ' la révolutiontranquille،disponible sûr http//news_ fibladi.com/site /page=actualitéalgérienne .

و السياسية، تجهد لا جراء المعاملات عن طريق الانترنيت و الشبكات الالكترونية الأخرى و ضمن هذا السياق وعملت الجزائر نحو ايجاد بتية تحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،كمرحلة تمهيدية لتأسيس و استكمال المسارات الضرورية للتحول الالكتروني ، ويمكن التطرق لاهم البرامج لمعرفة مدى الاهتمام بالبنية التحتية لتكتولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر فيما يلي:[1]

1/ الوكالة الفضائية و القمر الصناعي الجزائري : يرجع انشاء هذه الوكالة الفضائية الى شهر جانفي 2002 ، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية النبي شهدت في نوفمبر سنة 2002 اطلاق القمر السات، في مساره، وهو ما يمثل اسهام ، وبرنامج وطني هام، ومركزي في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا و التطوير.

2/ جهود شركة سونلغاز: تماشيا مع ضرورة التطوير التكنولوجي، وتوفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة و المتاحة لشريحة أكبر من المجتمع، وتوسيع و تسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة، بما يتماشى و التفاعل الاني بين مؤسسات الخدمة العامة و المواطنين قامت الشركة الوطنية سونلغاز، بربط مركزها كإحدى التجارب الاولى بولايتين" عنابة، وهران".

اذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي الى ناقل الى تدفق الأنترنيت، يصل الى5.4ميغابايت ، وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الانترنيت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى:(powerline.ecommunication)

[1] مقدم عبيرات، زيد الخير، ميلود، متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة،10/09، مارس 2014،ص170_171.

في الجزائر[1] انطلاقا من ان نسبة السكان الذي يتوفر لديهم الاشتراك فى الكهرباء تقدر ب 97% بينما يتجاوز عدد مشتركي الهاتف 10% .

3/ تجربة الحضيرة السيبيرية سيدي عبد الله: ترمي هذه التجربة الى نقلة نوعية في اطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي و تنظيمي ملائم، كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات و ما اتسم بهمن تغير جداري، وكان الاطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحضيرة ، والتي تنحصر فيها مراكز البحث و التكوين و البحث ، ثم المؤسسات، اضافة ال الحضانة والدعم، ويجدر التأكيد ان الحضيرة السيبيرية سيدي عبد الله تتكون من معهد عالمي للاتصالات و مدرسة للنابغين ، ووكالة انترنيت، ووكالة اتصالات، و كذلك مكاتب الحاصنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في مشروع قطب تقني و اقتصادي مستقبلي ، والذي يلقى دعما و تمويلا في اطراف محلية، اضافة الى الشراكة الدولية بين الجزائر و دول اخرى منها (امريكا ، كندا، كوريا".[2]

4/ اتفاقيات اوراكل سوناطراك والبريد: حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة" oracle " الامريكية و التي

تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة ، و قد ارتبطت مجموعة من اوراكل في اتفاقيتها الاولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات oracleihinv " وتتعلق بالعمل على ضبط، و تنظيم مختلف

البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي وفي اطار هذه الشركة التزمت اوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للاعلام والاتصال و بعض برامج التكوين من طرف اوراكل وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات

Djamila belhout"،internet a haut de bit via levéeseauxélectrique"Intel _ magn20 du 2016,algerie,page05

معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم، انتاج برمجيات التسيير الخدمية، وقواعد المعطيات و كذا شبكة المعلومات[1].

ووفقا لما جاء في دليل الجاهزية الالكترونية المعتمد في مركز التطوير الدولي في جامعة هارفارد و الذي يحدد مؤشر الجاهزية للتحول الالكتروني في خمس فئات، يمكن تحديد مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر و محاولة ضبط و تقييم مختلف العناصر التي تساهم في اعطاء دلالة رقمية لمستوى الجاهزية الالكترونية.

[1] مقدم عبيرات، زيد الخير، ميلود، مرجع سابق، ص170،/

الفصل الثاني

خلاصة

لقد تناولنا بالدراسة في الفصل السابق التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وتطرقنا للدور المهم الذي تلعبه في المجتمعات اليوم، وإلى تزايد الحاجة إليها من طرف المؤسسات التي تسعى إلى إدماجها في مختلف أنشطتها بهدف تحسين قدرتها و تحقيق البقاء و بلوغ كل المواصفات التسييرية ، وبلوغ مستويات عليا للأداء.

تمهيد:

تلتزم الدولة بتحقيق رغبات المواطنين و اشباع حاجاتهم ، وهذه الحاجات تمثل أهدافا عمومية ينبغي تحقيقها في ضوء الامكانيات البشرية و المادية المتاحة ، وان هذه الأهداف لا يمكن تحقيقها إلا من خلال جهود جماعية، ومن ثم فوجود الأهداف بحد ذاتها يشكل النقطة الأولى في تكوين الجهاز الإداري لدولة بما يملكه من إدارات عمومية.

و على هذا الأساس يحمل هذا الفصل في طياته العديد من النقاط التي تندرج ضمن الإطار النظري للإدارة العمومية بالإضافة الى بعض الملاحظات حولها، وكذا الادارة الحديثة ، ودر تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في ترقية الإدارة العمومية .

1.مفهوم الإدارة:

يعكس مفهوم الإدارة – بوجه عام –جانبا من جوانب التعاون بين مجموعة من الأفراد يقومون بجهد جماعي لتحقيق هدف مشترك، وبالتالي يصبح هذا الجهد الجماعي هو الذي يشكل الشرط الأساسي للإدارة والتي تعتبر وسيلة مهمة لتسيير أمر الجماعة نحو تحقيق الهدف المسطر.وعليه ارتبط النشاط الإداري بالقدرات القيادية، والإشراقية للمدراء، ورؤساء التنظيمات المختلفة الذين تمكنهم استعداداتهم الشخصية من اكتساب مهارات القيادة الإدارية والأساليب العلمية لحل مختلف المشكلات التي تواجهها المؤسسة التي يديرونها.1

والإدارة (شكلا) هي مجموعة الأجهزة، والأفراد المباشرة لمشروع عام، أو خاص.

وهي (وظيفة) جملة النشاط الذي يصدر حول المشروع المذكور.ويقصد بالإدارة الوسائل الكفيلة بزيادة الكفاية الإنتاجية مع القصد في الوقت والنفقات وذلك بحسن التخطيط والتنظيم، والتوظيف والتوجيه والتنسيق والإنجاز والتقرير والتمويل.[2]

ومصطلح الإدارة لغة مشتقة من كلمة أدار، يدير أي يخطط ، وينظم، ويوجه أنشطة أعمال الناس.[3]

. :Administration= Action D` administrer في اللغة الفرنسية فإن الكلمة تعني

كلمة administrerمشتقة من الكلمة اللاتينية administra ومعناها aider, servir diriger fournir, وتشير في مجملها إلى أن الإدارة هي توجيه وتسيير عمل الآخرين.[4]

وفي اللغة الإنجليزية نجد كلمة الإدارة هي من :Management ، مشتقة من manage،ومعناها يدير يسوس، وmanager،هو المدير.[5]

الإدارة تعتبر عملية عامة وقد ازدادت هذه الأهمية باستمرار نتيجة ازدياد مجال النشاطات البشرية واتساعها من ناحية واتجاهها نحو المزيد من التخصص والتنوع والتفرغ ، وهي موجودة بتواجد المجتمع الإنساني لأنه في أي عمل أو نشاط يحتاج إلى الإدارة ، والإدارة كعلم تعد من العلوم الإنسانية الحديثة ، حيث يرجع الكثير من الباحثين نشأتها كشكل عملي منظم إلى العام 1900م، وهناك العديد من التعريفات لمفهوم الإدارة وهذا التعدد يعود إلى اختلاف زوايا الرؤية التي تتناول من خلالها كل باحث موضوع الإدارة ومنها :

---

[1] هيربراج، على النت، www.fisgb.com

[2] مذكور إبراهيم وآخرون، **معجم العلوم الاجتماعية**، الهيئة المصرية العامة للكتاب: القاهرة،1975،ص767.

[3] عوايدي عمار، **القانون الإداري**، ديوان المطبوعات الجامعية، المطبعة الوطنية للكتاب: الجزائر،1990،ص8.

[4] **Larousse** :dictionnaire encyclopédique illustré , ISBN ,1993 ,p20

[5] بيضون عبد الحفيظ، **معجم الطلاب،إنجليزي–عربي– إنجليزي**، دار الكتب العامة: بيروت،2004،ص243.

محمد مرسي: يعرف الإدارة على أنها مجموعة من العمليات المتشابكة التي تتكامل فيما بينها لتحقيق غرض معين.[1]

فريديريك تايلور في كتابه إدارة الورشة 1930 يعرف الإدارة بأنها"المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله،ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها."

هينري فايول يعرف الإدارة في كتابه الإدارة العامة والصناعية"يقصد بالإدارة التنبؤ والتخطيط، والتنظيم، والتنسيق، وإصدار الأوامر."

كونتز وأودينيل سيرسل :الإدارة هي" :وظيفة تنفيذ الأشياء عن طريق الأشخاص وبهم"

برنارد تتشيستر: في كتابه المدير بأنها" :ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية الوظيفة.

جلوفر:فيرى بأن الإدارة هي ":القوة المفكرة التي تملك وتصف وتخطط وتحفز وتقيم وتراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لهدف محدد ومعروف"

رالف ديفز:الإدارة تتعلق بتنسيق وتنظيم الأنشطة في المشروع، وتحديد سياسات .

انطلاقا من هذه التعاريف يتضح أن الإدارة يمكن اعتبارها عملية اجتماعية مستمرة،الهدف منها استغلال أمثل للموارد البشرية عن طرق التخطيط،والتوجيه،والرقابة،للوصول إلى الهدف بكفاية وفعالية.

عناصر الإدارة ووظائفها:

الإدارة عملية:أي تعكس عملية تفاعل النظام الإداري ككل(البيئة الخارجية، والداخلية، والموارد البشرية والمادية).

الإدارة عملية مستمرة:انطلاقا من كون الإدارة ترمي إلى إشباع الحاجات للأفراد ،فإن استمرارها مستمد من التغير المستمر لهذه الحاجات، وتطورها عبر الزمن طوال حياة المؤسسة.

الإدارة عملية اجتماعية:أي وجود مجموعة من الأفراد يسعون لتحقيق هدف مشترك.

الموارد التي تتعامل معها الإدارة :الموارد البشرية والموارد المادية .

التخطيط:أي التنبؤ بالمستقبل، ووضع الاستراتيجيات الخاصة لمواجهة مختلف المستجدات.

التنظيم:وتعني كيفية توزيع المسؤوليات، والأدوار على العاملين في المؤسسة .

التوجيه :إرشاد أنشطة الأفراد في الاتجاهات المناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة، وذلك من خلال إثارة دوافع الأفراد للعمل، وترشيد نقل المعلومات داخل المؤسسة[2].

[1] أغادير سالم العيدروس،**مقدمة في الإدارة**، جامعة أم القرى،ص3.

[2] هيربراج، المرجع السابق.

الرقابة:التأكد من أن التنفيذ بسير على أساس الخطة الموضوعة، وإذا وجد أن هناك انحرافا أو تقصيرا في أداء أي طرف فيجب تعديله.

الهدف :ويتمثل في الغايات المطلوب الوصول إليها.

الكفاية :الوصول إلى الهدف بأقل جهد، وأقل تكلفة،وأقل وقت.

الفعالية:الوصول إلى أفضل نوعية من المنتج سواء كانت سلعة، أو خدمة.

الأسس العامة للإدارة:

مع تسليم فايول بأن أسس الإدارة مرة ولا تعتبر من قواعد ثابتة محددة فقد وضع 14، مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها، نتيجة مشاهدته وخبراته مؤكدا على أنها تضمن حسن أداء المدير لدوره إذا ما إلتزم بها ، وهذه المبادئ هي:

تقسيم العمل:ينتج تقسيم العمل عن تطبيق مبدأ التخصص الذي نادى به الاقتصاديون كضرورة للإستخدام الأمثل للقوى العاملة ، ويرى فايول إنطباق هذا المبدأ على جميع أنواع النشاطات الإدارية والفنية.

السلطة والمسؤولية: وضع فايول الإرتباط الوثيق بين السلطة والمسؤولية وأن الأخيرة موازية للسابقة ومنبثقة عنها ، ويرى فايول السلطة من جانب السلطة الرسمية المستمدة من النصب الرسمي وإختصاصاته ، والسلطة الشخصية التي قوامها الذكاء ، والخبرات والخلق القويم والقدرة على القيادة.

الإلتزام بالقواعد:وهي في نظر فايول إحترام الالتزامات الهادفة إلى تحقيق الطباعة والتنفيذ ومظاهر الاحترام ، ويقرر فايول أن تحقيق النظام يرتبط بوجود مديرين على درجة عالية من الكفاءة في جميع المستويات.

وحدة الأمر: ذلك أن كل مجموعة من النشاط متحدة في الهدف يجب أن تكون لها رئاسة واحدة وخطة واحدة ، وتختلف عن سابقتها في أنها تهتم بالنشاط لا بالأفراد.

وحدة الإتجاه: ذلك أن كل مجموعة من النشاط متحدة في الهدف يجب أن تكون لها رئاسة واحدة وخطة واحدة وتختلف عن سابقتها في أنها تهتم بالنشاط لا بالأفراد.

خضوع الأفراد للمصلحة العامة:وهذا المبدأ يتطلب من الإدارة التدخل في حينما تتعارض مصالح العاملين مع المصلحة العامة أو الأهداف العامة للمنظمة، وذلك من أجل المحافظة على استقرار التنظيم و استمراريته.

المكافآت:يقضي هذا المبدأ بأن تكون الرواتب والمكافآت عادلة ومجزية لجميع العاملين في جميع المستويات.[1]

[1] أغادير سالم العيدروس، المرجع السابق،ص24-25.

المركزية:ويقصد بها مدى تركيز السلطة أو توزيعها ، وهذا المدى يختلف من منظمة إلى أخرى، وتحكمه ظروف وعوامل متداخلة في الموقف الإداري ويجب أن يكون هناك نقطة توازن بين المركزية المطلقة واللامركزية الكاملة.

تدليل القيادة: يرى فايول تدرج مستويات القيادة في التنظيم بشكل هرمي.

النظم:ويقصد به فايول وقع كل شيء وكل شخص في مكانه،ويقسمه فايول إلى قسمين :نظام مادي يعني بوضع الآلات والأدوات والمعدات في مكانها المناسب لمعلمة العمل ، نظام إجتماعي يهتم بوضع كل شخص في المكان المناسب ، كما يهتم بتنسيق الجهود ، وتحقيق الانسجام بين نشاطات الوحدات المختلفة في التنظيم.

العدالة:يجب أن يعامل جميع العاملين معاملة واحدة بهدف الحصول على ولائهم وانتمائهم ، وأن يلتزم كل منهم بأداء واجباته وأن يحصل كل منهم على حقوقه كافة.

الإستقرار الوظيفي:ينص هذا المبدأ على أهمية إستقرار الموظف في عمله ، كما يؤكد على أن المنظمات الناجحة هي المنظمات المستقرة.

المبادأة:المبادأة عند فايول تعني التفكير في إعداد الخطط وكيفية تنفيذها ، ويطالب فايول الرؤساء بإعطاء الفرصة للمرؤوسين لممارسة المبادأة في العمل .

العمل بروح الفريق:يوضح هذا المبدأ أهمية العمل الجماعي وأهمية الإتصالات الفعالة، والتعاون بين الرئيس والمرؤوسين بما يكفل أداء الأعمال بكفاءة وفعالية،وهو ما يرتبط بقدرة القائد الإداري على التأثير في سلوك العاملين. [1]

تطور الفكر الإداري :

تختلف التنظيمات عن الجماعات الاجتماعية الأخرى بدرجة التخطيط الواعي،والهيكل الإداري، وتغير الأعضاء، ودرجة الرقابة على مصيرها.

التنظيمات كيانات موجهة لبلوغ الأهداف ولأنها– كذلك –ائتلاف لعدة مشتركين،فإن لهذه الائتلافات أهداف مختلفة، ومتنوعة تؤدي بالضرورة إلى اختلاف في أنماط السلوك وتوجيهه.ومن خلال تطور حياة التنظيمات نقف على ملامح تطور الفكر الإداري أي منطلقات سلوك إدارة الأفراد.

الداروينية الاجتماعية:

لقد كان للنزعة الفردية التي تميز بها المجتمع الأمريكي الأثر في انتشار مذهب الداروينية الاجتماعية التي تنطلق من فكرتي البقاء وسلطة الفكر.وهذا المذهب المطبق في العلوم الاجتماعية يحاول توضيح بأن فكرة المنفعة الاجتماعية

[1] أغادير سالم الهيدروس، المرجع السابق،ص26.

الكلية تتحسس من خلال الصراع التي تتضمن مبدأ البقاء للأصلح.ومنه يكون الفرد الناجح داخل المؤسسة هو الأجدر.ووفقا لتصور هذا الاتجاه الفكري فإن جميع الذين يحققون نجاحا داخل التنظيمات التي ينتمون لها في ظل الصراع التنافسي مع زملائهم هم أكثر الأفراد جدارة واستحقاقا؛ وعليه فإن وظيفة التنظيمات هي ضمان استعمال الأعضاء لسلطاتهم في اتجاه تحسين وضعيتهم .وترى هذه النظرية أن العاملين أدوات للأداء،حقهم الوحيد هو الالتحاق بالصراع من أجل البقاء.وقد أصبح هذا الاتجاه الفكري موجها لسلوك المديرين، وأرباب العمل.بعبارة أخرى جسدت الداروينية الاجتماعيةُ القيم الاجتماعية التي أثرت على رؤيتنا للفرد في التنظيم، وبالتالي طريقة تصورنا للسلطة.[1]

سلطة الفكر:

مع مرور الزمن ظهرت فكرة أساسية مفادها أنه بواسطة أفكار معينة يمكن للفرد تحقيق النجاح المطلوب.والمنطقي في ذلك أن النجاح ما هو إلا نتاج للسلطة الفكرية،وعليه نستطيع أن نحقق كل ما نصبو إليه إذا ما سيطرت علينا فكرة، ورغبة قوية فيه.وعند التقاء الداروينية الاجتماعية، والحركة الجديدة للفكر يؤدى إلى افتراض أن الفرد الأكثر مقدرة يظل الأكثر صلاحية للبقاء بفضل تفكيره الإيجابي.

ما هو سلبي في كلا الاتجاهين(الداروينية الاجتماعية،وسلطة الفكر) يتمثل في تجريد المديرين من مسؤولية خلق ظروف وبيئة مناسبة للعمل.

الإدارة العلمية:

دارت الإدارة العلمية وسط البيئة الفردية المنطلقة من النزعة الداروينية الاجتماعية، والحركة الفكرية الجديدة.وقد سعى رائد هذه المدرسة فريدريك تيلور الذي كان مهندسا في وحدة إنتاجية إلى تطبيق المناهج العلمية في حل المشكلات التنظيمية.وتفترض الإدارة العلمية إمكانية تحسين الأداء بواسطة مبادئ(الهندسة البشرية) كدراسة الزمن،والحركة والمناهج.

في بداية تطبيق مبادئ هذه الإدارة ساد اعتقاد بأن العاملين سوف يعبرون عن رضاهم كون العمل سيصبح سهلا،ولا يتطلب إلا جهدا محدودا في المقابل الحصول على أجر مرتفع .ومن جهة أخرى فإن التنظيمات ستكون أكثر فعالية، وعقلانية بتطبيق هذه المناهج العلمية،وخلق التعامل بين المديرين والعاملين في اتجاه تعظيم فعالية الإنتاج.

[1] لعويسات جمال الدين، **مبادئ الإدارة** ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع:الجزائر،2003،ص24-25.

الملاحظ بالنسبة للإدارة العلمية أنه لم يعد بالإمكان تبرير تقصير المدير على ضوء البقاء أو السلطة الذهنية،لأن الدراسة العلمية والعمليات العقلانية لحل المشكلات هي التي أصبحت تحدد طبيعة عمل المدير،وبالتالي الفرد الأكثر أهلية للتكفل به.

رغم هذا الطرح العلمي للإدارة العلمية إلا أن البعض يأخذ عليها تقييدها الكبير للعاملين.وباعتبارهم مجرد عناصر للتنظيم، وتوابع للآلات، وعادة ما ينظر لحاجاتهم من زاوية اقتصادية بحتة.إن نظرية (الرجل الاقتصادي) في ميدان الحاجات الإنسانية كانت هي النظرية السائدة سواء داخل التنظيمات أو خارجها[1])

والنقاط التالية توضح مبادئ الإدارة العلمية التي وضعها تيلور:

-إحلال الطرق العلمية بدلا من البدائية التي تقوم علي التقدير والتخمين.

-اختيار العاملين، وتدريبهم بصورة علمية وصحيحة.

-تعاون الإدارة مع العاملين لتنفيذ الأعمال المطلوبة بدلا من النزاع.

-تقسيم عادل للعمل بين الإدارة، والعمال حيث تتولى الإدارة أعمال التخطيط و تنظيم العمل.

-فصل أعمال التخطيط عن أعمال التنفيذ حتى يتسنى لكل فرد أن يقوم بواجبه بكفاية عالية.

الإدارة التنظيمية: رائد هذه الإدارة هو(هينري فايول) الذي يعتبر الأب الحقيقي لمبادئ الإدارة الحديثة، فقد ركز على تفكيره المرجعي بالتنظيم في شموليته،وانصبت تدخلاته على المسائل ذات الطابع الإداري.ويمكن القول أن الفكرة المحورية للإدارة هي وضع مبادئ عمل في شكل صفات للمديرين أثناء قيامهم بمهامهم في إدارة الأفراد .

وتتلخص المبادئ التي وضعها فايول للإدارة في الآتي:

مبدأ تقسيم العمل:وهو المبدأ الذي يترتب عليه التخصص ويؤدي إلى زيادة المقدرة ويكسب العامل ثقة في نفسه.

السلطة والمسؤولية:وهما عنصران مرتبطان .فالمسؤولية تتبع السلطة، وتنبثق عنها والسلطة هي مزيج من السلطة الرسمية المستمدة من مركز المدير، والسلطة القيادية التي تتكون من الصفات الشخصية.

النظام:أي احترام الاتفاقات، والنظم، وعدم الإخلال بالأوامر،وهذا المبدأ يستلزم وجود رؤساء يتميزون بالكفاءة في جميع المستويات.

وحدة إصدار الأوامر:أي أن تصدر الأوامر من رئيس، أو مشرف واحد حتى لا تتعارض التعليمات الأوامر مع بعضها البعض.

[1] لعويسات جمال الدين، المرجع السابق،ص26-27.

وحدة التوجيه:طبقا لهذا المبدأ فإن كل مجموعة من الأنشطة لها نفس الهدف .يجب أن تكون تابعة لرئيس واحد،ويختلف هذا المبدأ عن مبدأ وحدة الأمر في أنه يطبق على عمليات المؤسسة وأنشطتها،في حين ينطبق مبدأ وحدة إصدار الأوامر على الأفراد العاملين.

خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة:أي في حالة تعارض بين المصلحة الشخصية للفرد العامل والمصلحة العامة يجب خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة، وعبارة(نظرا لضرورة المصلحة...) التي تتكرر كثيرا في الوثائق الإدارية التي تصدرها أجهزة الإدارة العمومية الجزائرية تعكس مبدأ تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.

المحاكاة والتعويض:أي تعويض العاملين بعدالة،سواء كان ذلك في الأجر، أو المكافآت.

المركزية:وتعني تركيز السلطة في شخص معين ثم تفويضها حسب الحاجة .

تدرج السلطة:أي تسلسل السلطة من أعلى الترتيب إلى أدناها،حيث يكون حجم السلطة أقل كلما اتجهنا إلى أسفل الهرم الإداري، وهذا ضروري لتأمين وحدة إصدار الأوامر في المؤسسة.

المساواة:أي عدم تمييز الرؤساء في معاملتهم للمرؤوسين،حيث يحصل الرؤساء على ولاء المستخدمين عن طريق المساواة والعدل[1].

التعاون:ويعني ضرورة العمل بروح الفريق الذي يشكل الفريق انطلاقا من شعار(الاتحاد قوة)لتحقيق الهدف المشترك.

المبادرة:على الرؤساء والمشرفين تشجيع المرؤوسين على التفكير المتجدد والابتكار.

هذا وقد حدد فايول خمسة وظائف للإدارة هي: التخطيط -2 التنظيم -3 إصدار الأوامر -4 التنسيق -5 الرقابة.

النظام البيروقراطي:

علميا استخدم مصطلح البيروقراطية للإشارة إلى ظاهرة المنظمات الرسمية الكبيرة، التي تسير وفق قواعد وضوابط رسمية رشيدة،في حين أن المعنى الشائع للبيروقراطية هو تلك الإجراءات المطولة،والالتزام الحرفي باللوائح،وأيضا البطء والجمود التنظيمي.

لقد بدأت الكتابات العلمية حول البيروقراطية في أواخر القرن التاسع عشر، وأوائل القرن العشرين على يد موسكا mosca ، و ويبرweber ، وميشيلز michels.

[1] عاشور أحمد صقر، **الإدارة العامة**، مدخل بيئي مقارن،دار النهضة العربية: بيروت،1979،ص85.

استخدم(موسكا1895)مصطلح البيروقراطية للدلالة على نمط معين من السلطة الحاكمة للدولة،أما(ميشيلز 1911) فقد استخدم مصطلح البيروقراطية للإشارة إلى قوة وسيطرة الموظفين العموميين،الذين توظفهم المنظمات الكبرى بناء على مهاراتهم التخصصية، فيشكلون قوة سيطرة تتحكم في هذه المنظمات.

ويعود الفضل إلى(ماكس ويبر1909) في استخدام مصطلح البيروقراطية في إطار اجتماعي تنظيمي،حيث تعكس البيروقراطية مجموعة الأنساق القانونية للسلطة التي تمارسها المنظمات الكبيرة،والتي تعتمد على الرسمية،والموضوعية والرشيدة في بناء أنظمتها الإدارية .[1]

وضع ويبر مجموعة من الخصائص للنموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي،استخلصها من تحليل ودراسة المنظمات الحكومية الكبرى

. توزيع الواجبات الرسمية على أعضاء التنظيم من خلال توزيع مهام العمل الرسمي ككل على الوظائف التي يحتويها التنظيم،بحيث يحدد لكل وضيفة جزءا من العمل.

. تخصص الوظائف وفق معايير محددة و ثابتة.

. بناء هرمي للسلطة يتضمن تسلسلا رئاسيا واضحا.

. التحاق الموظفين بالتنظيم يتم على أساس التعيين،لا على أساس الانتخاب،وذلك من خلال تعيين الموظف من قبل مستويات أعلى في المنظمة بناء على توافر مؤهلات، وخبرات فنية لأداء مهام محددة.

. طرق وضوابط محددة لأداء العمل:توضح طرق وإجراءات العمل يتم الالتزام بها، وتمثل هذه الأساليب قواعد موضوعية ورسمية تطبق بصفة ثابتة ومنظمة.

. أداء العمل وتبادل المعلومات(الاتصال التنظيمي) يكون بصورة رسمية مكتوبة، وكذلك بالنسبة لقواعد العمل التي توضح في شكل رسمي مكتوب.

. احتراف الوظيفة، أي أن الموظف يمارس عمله من خلال مهنة يحترف فيها عن طريق مسار مهني محدد في التنظيم.

الإدارة العامة:

لقد كانت مقالة" وودرو ولسون "في سنة 1887 بعنوان"دراسة الإدارة العامة"بمثابة الإنطلاقة لدراسة الإدارة العامة دراسة علمية تحليلية ومند ذلك الوقت انطلقت العديد من الدراسات والكتابات في هذا الفرع؛ فصارت الإدارة العامة حقلا دراسيا متسع الأبعاد.

[1] عاشور أحمد صقر، المرجع السابق،ص87-88.

ولقد ارتبط مفهوم الإدارة العامة بالنشاط الإداري الذي تشرف عليه الدولة، بعبارة أخرى أن الإدارة العامة هي نتائج حقل دراسي متخصص يعنى بالتعرف على كيفية ترشيد ،وتحسين، ورفع كفاءة منظمات الجهاز الحكومي . ومنه يصبح مفهوم الإدارة العامة ، هو إنجاز وتنفيذ السياسات العامة للدولة ككل، والتي ترسمها، وتضع خطواتها العريضة الجهات المتخصصة في الدولة.[1]

ينظر إلى الإدارة العامة استنادا إلى المعيار العضوي Critére organique ، والمعيار المادي Critère matériel، فمن حيث المعيار المادي فإن الإدارة العامة هي مجموعة الأجهزة التي بتأثير من السلطة السياسية تضمن تدخل الدولة كشخص عام (الولاية،البلدية،المؤسسات العمومية) في الحياة اليومية بمختلف أوجهها الاجتماعية والاقتصادية،واستندا إلى المعيار المادي فهي مجموعة النشاطات المختلفة التي تصدر (من المؤسسات العامة). ونشير في هذا الإطار إلى أنه في الجزائر، وفرنسا يطلق على الإدارة العامة:الإدارة العمومية L' administration publique.[2]

1.3بعض تعاريف الإدارة العامة:

Administration أصلها لاتيني،ad بمعنى to و minister بمعنى كلها تعني to servce ومعناها: لكي يخدم.[3]

تعني الخدمة على أساس أن من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة وبذلك تصبح الإدارة نشاطا حيويا مستمرا لخدمة المجتمع وإشباع حاجات أفراده باعتبارها جزءا من المجتمع الذي تعيش فيه فهي تنظم علاقات الأفراد وتوجه جهودهم وترشدهم لسبل الوصول إلى الهدف.[4]

.**ودرو ويلسون 1887** يعرف الإدارة العامة بأنها الأعمال المرتبطة بهدف الحكومة، والتي تهدف إلى تحقيق الأعمال الحكومية بقدر من الكفاءة وفق رغبات(الشعب وإرادته).[5]

.**ليونارد هوايت 1926** في كتابة مقدمة إلى دراسة الإدارة العامة، والذي يعتبر أول كتاب منظم عن الإدارة العامة يعرف هذه الأخيرة بأنها "تتضمن جميع تلك العمليات التي تحتوي أغراضها الوفاء بالسياسة العامة وتنفيذها.

Whtteوايت1957 يعرف الإدارة العامة بأنها"جميع العمليات التي تهدف

---

[1] العلى محمد مهنا، **الوجيز في الإدارة العامة**، الدار السعودية للنشر والتوزيع،جدة،1984،ص18.

[2] مذكور وآخرون، المرجع السابق،ص376.

[3] لباد ناصر، **القانون الإداري**،التنظيم،التنظيم الإداري،مطبعة حلب:الجزائر،1999ص11.

[4] M,menri,l'administration enqustion,opu,alger,1988,p:2

[5] A,mahion,etudes de droit public algérien,opu,alger,1984,p54

(إلى تحقيق ، أو تنفيذ السياسة العامة[1])."

سيمون1964 Simon يعرفها بأنها" أنواع النشاط الذي تقوم به الحكومة، وإدارتها التنفيذية والمشروعات العامة."

د.حسن توفيق" 1978 الإدارة العامة هي النشاط الإداري الذي يقوم به موظف الحكومة في قطاع السلطة التنفيذية للدولة)"

فيفنر1960 J.P.Fiffner يعرف الإدارة العامة بأنها"تنسيق المجهودات الفردية والجماعية لتنفيذ سياسة عامة).[2]

عوامل تطور الإدارة العامة:

1.ارتبط ظهور الإدارة بظهور التجمعات البشرية؛ أي منذ فجر التاريخ هذا الوجود الأولي للتعاون البشري في إنجاز الأعمال يعتبر البذرة الأولى لظهور الإدارة.

2.إسهاما لمختلف الحضارات الإنسانية في تطور الإدارة كالحضارة الصينية، والحضارة الفرعونية،والحضارة اليونانية،والحضارة الرومانية،والحضارة الإسلامية ،والحضارة الأوروبية عبر مختلف العصور.

3.ظهور الثورة الصناعية، وما ترتب عليها من ضرورة لوجود الإدارة الجديرة بالتسيير،وإدارة النشاطات الصناعية.

4.الثورة الواسعة في مجال العلم والمعرفة في مختلف العلوم،خاصة تلك التي لها ارتباط وثيق بالإدارة العامة مثل:العلوم السياسية،وعلم الاجتماع،وعلم النفس،والعلوم القانونية،وعلم النفس الاجتماعي.

5.التطور الكبير في مجال العلوم السياسية الذي يعتبر الحقل الأم للإدارة العامة .

6.المقالة الشهيرة(دراسة الإدارة العامة) للسياسي الأمريكي ودرو ويلسون والتي نشرها عام 1887 ،وكان لها الأثر البالغ في تطور الإدارة العامة.

7.ظهور المدرسة الإدارية العلمية على يد فريدريك تايلور .

8.استقلال العديد من دول العالم الثالث،وتنامي دور الإدارة العامة من خلال سعي هذه الدول لبناء مؤسساتها السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية.

[1] عبد الفتاح محمد سعيد،والصحن محمد غريب، **الإدارة العامة–المبادئ والتطبيق**، الدار الجامعية:الإسكندرية،2003،ص19.

[2] الحبيس علي،**الإدارة العامة**، مكتب عين شمس: القاهرة،1979،ص14.

9.الاتساع في نشاطات الحكومة الحديثة من خلال التكفل بإدارة العديد من القطاعات الصناعية والزراعية،وقطاعات الخدمات.

10.الدمار الذي خلفته الحربان العالميتان،وحاجة الدول إلى إعادة بناء كل ما دمرته الحرب جعل تطور الإدارة العامة أمرا حتميا لمواكبة حركة التنمية لهذه البلدان.

11.ظهور العديد من الكليات،والمعاهد،والمؤتمرات،والندوات الخاصة بتدريس العلوم الإدارية بصورة عادية،وإجراء العديد من الدراسات في مجال الإدارة، وتطوير(المنظمات) .

12.انتشار الأمراض الوظيفية في المنظمات الحكومية:لقد ترتب على ظهور هذه الأمراض الوظيفية-أشكال سوء السلوك التنظيمي-ضرورة إدراج الجوانب السلوكية في العمل الإداري،ومن ثم توجيه السلوك الإداري وترشيده للتقليص من مظاهر سوء السلوك في أجهزة الإدارة العامة[1].

مداخل دراسة الإدارة العامة:

لقد شهدت الإدارة العامة تطورا كبيرا تجلى في تعدد مناهج، ومراحل دراسة هذه الإدارة ومرد ذلك هو تراكم البحوث والدراسات التي قام بها العديد من الباحثين في مجالات دراسية مختلفة، وينتمون إلى مدارس فكرية متباينة . فكانت حصيلة المعرفة في ميدان الإدارة العامة هي نتاج امتزاج عديد من ميادين المعرفة في العلوم الإنسانية مثل: نظرية التنظيم وعلم السياسة،والقانون،وعلم الاجتماع،وعلم النفس.وقد تولد عن ذلك الأثر والعلاقة بين الإدارة العامة وهذه الميادين،أن أضحت الدراسة للإدارة العامة تتم من خلال أبعاد متعددة مثل :بنائها التنظيمي وعمليات الإدارة فيها، والظروف السياسية المؤثرة في بناء وأداء هذه المنظمات،والضوابط والقواعد القانونية المنظمة لعملها،والأبعاد السلوكية التي يمثلها سلوك أفرادها والجماعات المنتمية لها،وفي ما يلي عرض لمداخل(دراسة الإدارة العامة).

المدخل القانوني:

يعد هذا المدخل أول المداخل التي استخدمت لدراسة الإدارة العامة،وكان تعريف وودرو ويلسون في مقالته الرائدة عن دراسة الإدارة العامة،التي نشرت عام1887 انطلاقة الدراسة من هذا المدخل الذي يركز على الإطار القانوني للحقوق، والالتزامات التي يتضمنها الدستور باعتباره القانون الأعلى للدولة.وينطلق دعاة هذا المدخل في تحليلهم من الفكر السياسي الذي يحلل الحدود الفاصلة بين السلطات الثلاث للدولة) التشريعية،التنفيذية[2]

[1] عبد الفتاح والصحن ، مرجع سابق، ص16-17.

[2] عاشور، المرجع السابق،ص36-37.

القضائية.(فتعريف حدود سلطة الإدارة العامة من منطلق هذا المنظور القانوني هي" :تنفيذ القوانين التي تصدرها السلطة التشريعية" ومنه فان المدخل القانوني لدراسة الإدارة العامة:

ينظر إلى النظام السياسي،وإلى بناء أجهزة الإدارة التنفيذية على أنها مجرد مجموعة من العلاقات الثابتة المتوازنة،فهو يقتصر في تحليله على قياس تصرفات أجهزة الإدارة بمقياس التوعية،في حدود ما ينص عليه الدستور والقوانين. الاهتمام بترقية العمل الإداري دون مضمونه،فهو يركز على النصوص القانونية،وترتيب موادها وأحكامها،بمعنى آخر التركيز على الجانب التنظيمي،والبعد عن الجوانب الفنية والتنظيمية والإنسانية، وبسبب هذه النظرة الشكلية للإدارة وجه العديد من الباحثين انتقادات لهذا المدخل القانوني لدراسة الإدارة العامة.فعبد الحميد متولي نشر في عام1936 بحثا بعنوان(أزمة القانون الإداري)أوضح فيه أن الاعتماد على الجوانب القانونية لدراسة الإدارة دون غيرها لا تعطي صورة صحيحة للأنظمة الإدارية.وقد دعا في هذا البحث

(إلى دراسة الجوانب الاجتماعية والثقافية للمجتمع).

وضمن هذا المنظور يشير إلى أنه ولحد الآن لازالت بعض أشكال الممارسات السلبية في إدارتنا العمومية، والناتجة عن هذا الفهم القاصر لعمل أجهزة الإدارة العامة،من خلال تركيزها على الجوانب الساكنة للإدارة العامة،والنظر إلى الأمور من حيث شرعيتها القانونية فحسب،دون الأخذ بعين الاعتبار المعطيات الإنسانية،والاجتماعية،أو الثقافية،أو النفسية.

المدخل الوظيفي:

يعتبر هذا المدخل نتاجا لتأثر المناهج الخاصة بالدراسات التي تناولت الإدارة ،حيث يفترض أن المنظمات العامة كباقي المنظمات الخاصة تستوجب القيام بعدد من العمليات الإدارية التالية-1 :التخطيط-2 التنظيم-3 التوجيه -4الرقابة-5 إدارة الأفراد6 إدارة التمويل والميزانية.لقد كان لهذا المدخل الفضل في ترشيد نشاط المؤسسات الحكومية رغم القصور في بعض الجوانب نذكر منها:

.التركيز على بعض العمليات الإدارية وإهمال مؤثرات البيئة.فالتركيز على الجانب الوظيفي لأجهزة الإدارة العامة تجعل وكأن هذه الإدارات هي نسق مغلق، وليس نسقا مفتوحا يتأثر ، ويؤثر في البيئة الخارجية التي يوجد فيها[1].

. يفترض هذا المدخل أن تصميم الجوانب المختلفة للعمل الإداري التنظيمي للمنظمات العامة انطلاقا من الضوابط ، والمبادئ، والقواعد المنظمة في كل وظيفة سوف يكفل كفاءة الأداء الإداري والتنظيمي للجهاز

[1] عاشور ، المرجع السابق،ص40.

الحكومي.وفي هذا إهمال لجانب الحركة في نشاط العنصر البشري، وتفاعل مختلف الأجهزة مع بعضها البعض، ومع البيئة الخارجية.

.يفترض هذا المدخل أن للوظائف الإدارية طابع العمومية حيث تمارس في كافة المنظمات، وعليه أن أداء هذه الوظائف ينبغي أن يلتزم بمبادئ وقواعد عامة لضمان الكفاءة الإدارية ، والتنظيمية مما يوحي بأنه ليس هناك اختلاف في مستوى كفاءة جهاز عن آخر.

المدخل السلوكي:

أبرز ما يميز هذا المدخل،أنه يركز على الإدارة العامة باعتبارها إدارة للعنصر الإنساني في هذه المنظمات.فهذا المدخل لا ينظر إلى الإدارة باعتبارها كيانا قانونيا،ولا باعتبارها هيكلا تنظيميا لمجموعة من الوظائف الإدارية الرسمية.وتتمثل محاور اهتمام المدخل السلوكي في دراسة الأبعاد النفسية، والاجتماعية لأداء المنظمات العامة.هذا الاهتمام الذي يعتبر نتاجا لتأثير دراسات علم الاجتماع،وعلم النفس،وعلم النفس الاجتماعي .والافتراضات التي ينطلق منها هذا المدخل هي:

.أن الإدارة العامة لا تخرج عن كونها مؤسسات، أو منظمات اجتماعية تربط بينهم علاقات إنسانية.

.أهمية السلوك والتنظيم غير الرسمي في التأثير على أداء المنظمات .فالدراسات التي أجريت في هذا الإطار دلت على تأثير البعد السلوكي في النشاط الإداري للإدارة العامة.

فقد أشار وسلزنيك Selznick 1954 و قولدنر 1943 .و مورتن وكروزي ،إلى أن المؤسسات الشديدة الالتزام بالضوابط ، والقواعد الرسمية البيروقراطية تواجهها مشكلات مثل:الجمود ،وعدم القدرة على التكيف، وانخفاض دافعية العاملين للأداء.[1]

المدخل البيئي:

أساس هذا المدخل يعود إلى كتابات العديد من الباحثين حول العلاقة بين الإدارة العامة ، والبيئة التي توجد فيها، ومدى تأثير هذه البيئة على نشاط، وتنظيم الإدارة العامة.ذلك أن التنظيم ما هو إلا نتاج البيئة التي يوجد فيه الإنتاج[2] وتستمد أهمية هذا المدخل في كونه يعتبر من أحد وأهم مداخل الإدارة العامة،ذلك أن هذه الأخيرة نشأت في ضوء السياسة بالدرجة الأولى.ومن ثم البيئة تفاعلها مع مختلف معيرات البيئة الاقتصادية والاجتماعية

[1] عاشور المرجع، السابق،ص46-47.

[2] العلي، مرجع سابق،ص40.

والتكنولوجية على أساس أن البيئة السياسية بما تعكسه من أيديولوجية تحدد إلى مدى كبير التوجه الاقتصادي، والاجتماعي داخل الدولة[1].

المدخل المقارن:

تعود أصول المدخل المقارن لدراسة الإدارة العامة إلى الدراسات المقارنة للأنظمة السياسية والحكومات، والتي ظهر الاهتمام بها في الخمسينيات من هذا القرن.

ويقوم هذا المدخل على مقارنة البناء السياسي، والقانوني للحكومات المختلفة .وذلك بمقارنة النصوص الدستورية والقانونية للدول النامية مثلا بمثيلاتها في الدول المتقدمة اقتصاديا.[2]

بيئة الإدارة العامة:

البيئة السياسية: وهي المنبع الأساسي للإدارة العامة طبيعة الاتجاه السياسي للبلاد،نظام الحكم،وأجهزة الدولة وعلاقة هذه الأجهزة ببعضها بعض،والقوانين الصادرة عن الجهاز التشريعي.كلها تعكس أثر البيئة السياسية في مسار نشاط الإدارة العامة، وبالنسبة للجزائر فإنه يمكن القول أنه حدث تطور في الإدارة العامة تبعا للتطور الذي طرأ على البيئة السياسية ذلك أن النظام السياسي في الجزائر كان مرتكزا على نظام الحزب الواحد، ثم تطور وأصبح يتركز علي التعددية الحزبية.

. من الاستقلال إلي نهاية سنة 1988 نظام هيمنة الحزب الواحد .

. من بداية سنة 1989 إلي يومنا هذا مرحلة التعددية الحزبية.[3]

البيئة الإقتصادية: يبرز تأثير البيئة الاقتصادية على الإدارة العامة انطلاقا من زاويا متعددة،مثل نوعية النظام الاقتصادي في الدولة،ومستوى التقدم الاقتصادي،وشكل توزيع الدخل القوى.وبالنسبة للجزائر فإنها شهدت على غرار النظام السياسي تطورا في نظامها الاقتصادي بحيث يمكن تميز المراحل التالية:

يركز(ناصر لباد، 1999) في كتابه القانون الإداري– النظام الإداري–أن الجزائر ورثت عن الاحتلال الفرنسي نظاما إداريا ليبراليا،والمرتكز على الخصائص التالية:

. للإدارة السيادة الكاملة، ومهامها تمكن في حفظ النظام بواسطة الشرطة و الجيش والقضاء، وهي لا تتدخل في النشاط الاقتصادي.

. محدودة الوسائل بسبب محدودية الوظائف التي تعنى بها.

---

[1] عبد الفتاح والصحن، المرجع السابق،ص177.

[2] العلي، المرجع السابق،ص41.

[3] لباد، المرجع السابق،ص21–22.

. تخضع لمراقبة صارمة على الصعيد السياسي.

ولكن مع الاستقلال وتبني الدولة للنظام الاشتراكي في الاقتصاد حدث التخلي عن جميع تلك الخصائص وأصبحت الإدارة تدخل في جميع قطاعات الحياة الاقتصادية، والاجتماعية،وأصبحت الدولة تقوم بعمل الصناعي،والتاجر،والمزارع."وهو ما أدى إلي زيادة كبيرة في الوسائل المادية،والطاقات البشرية للأجهزة الإدارية العامة.وأصبحت (النفقات العمومية سواء في مجال التسيير،أو الاستثمار العنصر الأساسي في مجال التوازن الاقتصادي للبلاد.وعليه يمكن القول بأن تضخم الجهاز الإداري في الجزائر اقترن بالنظام الاقتصادي الاشتراكي. ومن الناحية السيكولوجية نعتقد أن السلوك الإداري لموظفي الإدارة العمومية الجزائرية لا يزال مشبعا بتراكمات وأساليب تفكير،وتصورات الفرد الجزائري حول مفهوم الدولة (الأب) الذي يعنى بكل شيء،ويعوض أي نقص،وهو المسئول عن تعديل أي اعوجاج يقوم به الأبناء،وهنا يمكننا أن نتصور على المستوى السلوكي ما يخلفه هذا النمط من أشكال للعجز، و الإتكالية، وعدم الثقة في النفس.

فبعد انتقال الجزائر إلى نظام الحرية الاقتصادية منذ صدور دستور 23 فيفري 1989حدث توجه نحو تقليص دور الإدارة في الحياة الاقتصادية،الأمر الذي بدأ ينعكس في كثير من المسائل مثل :إعادة النظر في القانون العام (قواعد القانون الإداري)، وهو ما تشهده الجزائر اليوم من خلال التعديلات المتلاحقة للقوانين، والتشريعات الخاصة بالإدارة العامة الجزائرية[1].

البيئة الاجتماعية والثقافية:

بالنسبة لتأثير البيئة الاجتماعية والثقافية على نشاط وتكوين أجهزة الإدارة العامة،فقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية،وتأثيرها على نمط أداء أجهزة الإدارة للحكومة،أن الخصائص الاجتماعية والسلوكية في مجتمع معين،تؤثر بدرجة كبيرة على ممارسات الجهاز التنفيذي للدولة، وعلى نمط أدائه.

و يمكن الوقوف على طبيعة هذا التأثير للبيئة الاجتماعية والثقافية من خلال عنصرين هما:السمات الاجتماعية والثقافية للشخصية القومية، والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع.[2]

[1] لباد، المرجع السابق،ص24.

[2] عبد الفتاح والصحن، المرجع السابق،ص212.

مهام الإدارة العامة:

للإدارة العامة أهداف ترتبط وتقاس على أهداف الدولة، وتوجهها فهي تختلف باختلاف النظام الاقتصادي والسياسي لكل مجتمع.وعليه فإن مهمة وظيفة الإدارة التي تتصل بالنشاط الفردي تتدرج في العمق من درجة إلى أخرى حيث تتخذ ثلاثة مهام.هي:

1.مراقبة النشاط الفردي(الضبط الإداري):

وهنا يختصر نشاط الإداري على مجرد تنظيم النشاط الفردي، ومراقبته انطلاقا من توجه اقتصادي حر يرى بأن هذا النشاط الفردي كاف لإشباع الحاجات العامة،ولا يحتاج لأكثر من مهمة الضبط والتنظيم بواسطة تشريعات وقوانين تضعها الدولة،ويلتزم بها أفراد المجتمع.[1]

2.تشجيع النشاط الفردي:

في بعض الحالات عندما يكون النشاط الفردي غير كاف لوحده لإشباع الحاجات العامة،تري الإدارة أنه من الضروري تشجيع وتقديم المساعدة للنشاط الفردي،حتى يتجاوز النقص، ويتخطى الصعاب التي تفوق حدود إمكانيات هذا النشاط الفردي، ومهمة تشجيع النشاط الفردي تتم بطرق مختلفة هي:

. منح إعانات نقدية، أو عينية.

. اعتراف للمشروعات الخاصة بصفة النفع العامة الأمر الذي يخولها الانتفاع ببعض امتيازات المرافق العامة.

. مساهمة الدولة بأموالها في المشروعات الخاصة.

3.الحلول محل النشاط الفردي (المرافق العامة):

عندما تري الإدارة أن تنظيم النشاط الفردي، أو تشجيعه لا يكفي فتعمل على أن تحل هي بنفسها محل النشاط الفردي، بواسطة ما يطلق عليه" المرافق العامة" التي تتمثل في الآتي:

أ –المرافق الإدارية:ومنها مرفق الدفاع،والأمن،والتمثيل الدبلوماسي،والتعليم،والصحة ومرفق الضبط الإداري[2].

ب –المرفق الاقتصادي:ومنها مرفق البريد، والمواصلات السلكية واللاسلكية، مرفق النقل بالسكك الحديدية،الكهرباء،والغاز،المياه..الخ.

ج –المرافق العامة النقابية أو المهنية ومنها نوعان: مرفق التوجه الاقتصادي(غرف الصناعات،وغرف التجارة)و النقابات المهنية.

---

[1] فهمي مصطفى أبو زيد، **الإدارة العامة،نشاطها وأموالها**،دار المطبوعات الجامعية: الإسكندرية،2002،ص11.

[2] نفس المرجع، ص54-56.

وفي الجزائر فإن نشاط الإدارة العامة يجمع بين الثلاثة مهام السابقة الذكر،على غرار ما هو معمول به في معظم دول العالم حيث تنظيم النشاط الفردي الحر ومراقبته، وتشجيعه من خلال ما تقدمه له من مساعدات،كما تحتفظ الإدارة العامة بالعديد من الوظائف لنفسها من خلال المرافق التي تعمل على تحقيقها، و إشباع الحاجات العامة لأفراد الشعب[1].

التنظيم الإداري للإدارة العمومية الجزائرية:

كما هو الشأن بالنسبة لمهام ونشاط الإدارة العامة،فإن الأسلوب الذي تتبعه كل دولة في تنظيمها الإداري يتأثر بظروفها الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية.فإذا كانت الدولة في مرحلة ما من تاريخها تهتم بتكوين سيادة حكم القانون على جميع الأفراد،وتركيز جميع الهيئات الإدارية في يد السلطة الإدارية المركزية على مستوى العاصمة، فإنها تنتقل في مرحلة أخرى من الاستقرار والأمن،والرقي والتوسع أين تتعدد الواجبات الملقاة على عاتقها إلى مرحلة يتميز فيها النظام الإداري بمشاركة الدولة مواطنيها في أداء جزء من هذه الخدمات من خلال إنشاء هيئات إدارية محلية،وهو ما يطلق عليه بالنظام(اللامركزي للإدارة العامة).[2]

1.المركزية :LA CENTRALISATION :

في هذا النظام تكون جميع السلطات في أيدي السلطة المركزية للدولة،والموجودة في العاصمة والمتمثلة في:رئيس الدولة،رئيس الحكومة،والوزراء والهيئات الوطنية الأخرى.

ومن خلال هذا النظام المركزي يمكن تحقيق الآتي:

. تثبيت أركان النظم العمومية، وتقوية نفوذها.

. تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال النظرة الشاملة البعيدة عن الاعتبارات الجهوية والفردية.

. تحقيق التماثل، والتجانس في الأساليب، والطرق الإدارية المنهجية.[3]

2.اللامركزية LA DECENTRALISATION:

وهي من طرق التنظيم الإداري التي تعتمد توزيع السلطة الإدارية بين السلطة المركزية،وهيئات محلية منتخبة تباشر اختصاصها في هذا المجال لإشباع بعض الحاجيات المحلية تحت رقابة السلطة المركزية.

ونشير هنا أن مصطلح اللامركزية يختلف عن مصطلح عدم التركيز الذي يشير إلى توزيع السلطة الإدارية بين السلطة المركزية،وهيئات إدارية محلية تنفيذية كممثل للسلطة المركزية حيث تنشئها وتعين مسئوليها بقرار تعيين.وفي

[1] فهمي مصطفى أبو زيد، المرجع السابق،ص64.

[2] لباد، المرجع السابق، ص58.

[3] نفس المرجع السابق، ص59.

الجزائر يمثل الوالي،والمدير الولائي لقطاع ما،ورئيس الدائرة،من الذين يمثلون أجهزة عدم التركيز، فهم يتخذون القرارات باسم الوزراء في عدد من القضايا.ويعتبر دورهم مهما لأنهم يخففون عن الوزراء بعض الأعباء المتعلقة بالشؤون المحلية.[1]

تنظيم الإدارة المركزية :وتمثل أهم الهيئات الإدارية المركزية

.**رئيس الجمهورية**:يعتبر السلطة السامية للإدارة، و يضطلع بقيادة السلطة التنفيذية.من أهم صلاحيته ممارسة السلطة التنظيمية،وتعيين الموظفين المدنين والعسكريين، وضمان أمن الدولة.

-**مصالح رئيس الجمهورية**:أبرز الأجهزة الإدارية المساعدة لرئيس الجمهورية حسب المرسوم الرئاسي رقم 94-132 المؤرخ في 29-05-94 وهي:

. الأمانة العامة للرئاسة

. ديوان رئيس الجمهورية

. الأمانة العامة للحكومة

. (المستشارون لدى رئاسة الجمهوري).[2]

رئيس الحكومة:

بمقتضى التعديل الدستوري بتاريخ 1988.11.03 أصبح النظام الدستوري في الجزائر يقوم على ازدواجية الهيئة التنفيذية(المادة 116 من دستور 1989)[3] فإلى جانب رئيس الجمهورية نجد مركز رئيس الحكومة الذي يعنى بمهام تنفيذ السياسة الحكومية (دستور 1989)من خلال:

. التعيين في الوظائف العليا المدنية

. تنفيذ القوانين، والتنظيمات

. التوقيع على المراسيم التنفيذية

. تسيير مهام الإدارة العمومية، وتنظيمها

. توزيع الصلاحيات بين أعضاء الحكومة[4]

المصالح المساعدة لرئيس الحكومة:

[1] لباد المرجع السابق،ص60.

[2] الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، المرسوم الرئاسي رقم 94-132 المؤرخ في 29-05-94 (ج ر م رقم 39-94).

[3] الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، وثيقة دستور1989.

[4] لباد، المرجع السابق، ص79-80.

يحدد المرسوم رقم192 / 89 المؤرخ في 17 أكتوبر 1989 هذا المصطلح في :

. مدير الديوان

. الأمين العام للحكومة

.الوزارات LES MINISTERES وتخضع الوزارات وصلاحيتها لتشكيلة الحكومة، ولتوزيع المهام بداخلها.[1]

. **الإدارة المحلية:(الولاية والبلدية)** وتشمل هذه الإدارة:

أ – الجهاز اللامركزي الذي يمثل الهيئات الإدارية المنتخبة.

. المجلس الشعبي الولائي

. المجلس الشعبي البلدي

ب –أجهزة عدم التركيز وهي الإدارات والهيئات التنفيذية:

. الوالي

. الدائرة

. المصالح الخارجية للدولة.[2]

الولاية:

وهي حسب المرسوم رقم 90-09 المؤرخ في 07-04-1990 والمتضمن قانون الولاية جماعة عمومية إقليمية، تتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي.لها اختصاصات سياسة، واقتصادية،واجتماعية،وثقافية.وهي تكون أيضا مقاطعة إدارية للدولة وتنشأ بقانون "ج.ر .رقم15/ 1990[3]: وتسير الولاية بواسطة جهازين :المجلس الولائي الشعبيA. P. W والوالي(الجهاز التنفيذي) .

المجلس الشعبي الولائي:A. P. W

وهو جهاز للمداولة في الولاية، وينبثق هذا الجهاز عن الانتخاب لمدة خمس سنوات صلاحياته تتلخص في:

. التصويت على الميزانية، وإدارة أملاك الولاية، وإبرام الصفقات

. ممارسة صلاحيات ذات طابع اقتصادي، واجتماعي بالتدخل في الميادين المحددة في القانون رقم09/90

[1] الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، المرسوم رقم192-89 المؤرخ في 17 أكتوبر 1989،رقم 94 -1994.

[2] لباد، مرجع سابق،ص106-120.

[3] الجمهورية الجزائرية،رئاسة الحكومة،المرسوم رقم،90-08،المؤرخ في 07-04-1990،المتضمن قانون البلدية ج ر رقم 15-1990.

وهي: التهيئة العمرانية،قطاع الصحة،الثقافة ،الرياضة – والترقية السياحية،والسكن،الفلاحة،الري،والهياكل الأساسية الاقتصادية،التجهيزات العمومية،التكوين المهني،النشاط الاجتماعي.

. تشجيع المبادرات التي من شأنها المساهمة في التنمية المتوازنة للولاية

. المشاركة في المشاريع الاستثمارية عن طريق صناديق المساهمة

. إنشاء مؤسسات عمومية

الوالي:

يمثل الوالي حسب القانون رقم90-09 المتضمن قانون الولاية الهيئة التنفيذية.وهو يعتبر من الموظفين السامين للدولة.يتم تعينه بموجب مرسوم رئاسي،كما يعتبر الوالي سلطة إدارية، وسلطة سياسية في نفس الوقت.وبالتالي يشكل السلطة الأساسية في الولاية.يتمتع الوالي بصلاحيات عديدة:

-كممثل للدولة:

ينشط، وينسق، ويراقب عمل مصالح الدولة المكلفة بمختلف قطاعات النشاط في الولاية ، باستثناء العمل التربوي، والتنظيم في ميدان الدراسة والتكوين،وتحصيل الضرائب،والرقابة المالية للنفقات العمومية وتصفيتها،وإدارة الجمارك،ومفتشية العمل،ومفتشية الوظيف العمومي.

. يسهر على حماية حقوق المواطنين وحرياتهم

. يمارس الرقابة والوصايا على البلديات

-وكممثل للولاية:

. يقدم عند كل دورة عادية للمجلس الولائي تقريرا حول حالة تنفيذ المداولات،ومتابعة مقترحات المجلس الشعبي الولائي.

. تقديم تقرير سنوي حول نشاط مصالح الدولة في الولاية

. إطلاع رئيس المجلس الشعبي الولائي خلال الفترات الفاصلة بين الدورات على حالة تنفيذ المداولات

. يمثل الولاية أمام القضاء.

وتتمثل الإدارة المساعدة للولاية في الأجهزة التنفيذية والإستشارية التالية:

-الأجهزة التنفيذية:

إدارة الولاية المحددة في المرسوم رقم94-215 المؤرخ في 23-07-1994 تتكون من الهياكل التالية:

. مجلس الولاية

. الوالي المنتدب للأمن(مندوب الأمن)

. الأمانة العامة

. الديوان

. المفتشية العامة

. مديرية الإدارة المحلية، ومديرية التنظيم العامة

. الدائرة

الدائرة: LA DAIRA

الدائرة هي جزء من الولاية تشمل عدة بلديات،وهي ليست جماعة محلية فهي قسم إداري ينتمي إلى هيئات عدم التركيز، ولا تتمتع بالشخصية المعنوية.مسؤول الدائرة هو رئيس الدائرة الذي تتمثل صلاحيته في:

. يساعد الوالي في تأمين تمثيل الدولة، وتطبيق توجيهات الحكومة

. ممارسة الرقابة الوصائية على الأعمال،وخاصة المصادقة على مداولات المجالس الشعبية البلدية.

. ينشط التنمية المحلية،وذلك بمراقبة وتنشيط البلديات، والمؤسسات العمومية للإنجاز، وتطبيق البرامج المحلية للتنفيذ.

. السهر على السير الحسن لمصالح الدولة الموجودة على مستوى البلديات.

ويتكون تنظيم الدائرة من:

. رئيس الدائرة

.كاتب عام الدائرة

. المصالح الإدارية والتنفيذية

. التنظيم والشؤون العامة

. الشؤون الإدارية والمالية والرقابة

. الشؤون الاقتصادية والتخطيط

. تنشيط المؤسسات العمومية البلدية، وما بين البلديات

. (المصالح التقنية للدائرة) المديريات الفرعية.[1]

[1] لباد، المرجع السابق، ص150.

المصالح الخارجية للدولة :LES SERVICES EXTERIEURS DE L'ETAT :

تمثل المصالح الخارجية للدولة أجهزة عدم التركيز(Organes déconcentrés) لأنها تخضع مباشرة للدولة؛ وتسمى(المديريات الولائية) لأنها تمارس صلاحيتها على مستوى الولايات.يشرف على كل مديرية مدير يعين بموجب مرسوم تنفيذي .بعض هذه المديريات تتكون من مديريات فرعية على مستوى الدائرة مثل فرع التعمير والبناء،وفرع الأشغال العمومية،وفرع الري،الضرائب.

تمثل كل مديرية شخصية معنوية من خلال أجهزتها الإدارية،واستقلالها المالي،وتعمل تحت سلطة الإدارة المركزية الوصية(الوزارة)، ويراقب نشاطها،وينسق فيما بينها الوالي في إطار السلطات التي يخولها له القانون.

تنص المادة 1/19 من المرسوم التنفيذي رقم 94-215: على":يعتبر مديرو مصالح الدولة والمسئولون عنها المكلفون بمختلف قطاعات النشاط في الولاية كيفما كانت تسميها أعضاء في مجلس الولاية [1]بالإضافة إلى المديريات الولائية نجد كذلك الأجهزة الإدارية التالية:

-مفتشية الوظيف العمومي - الخزينة الولائية - المراقب المالي.

البلدية LA COMMUNE:

لقد نصت المادة15 /1 من الدستور 1989 على أن"الجماعات الإقليمية للدولة (هي الولاية والبلدية).[2]

وتعتبر البلدية الخلية الأساسية في اللامركزية الإقليمية بالجزائر،وتتمتع بالشخصية المعنوية؛ كما تعد مقاطعة إدارية للدولة مكلفة بضمان السير الحسن للمصالح العمومية البلدية.وقد أصبحت البلدية من خلال القوانين تحظى بصلاحيات واسعة جعلت منها قاعدة سياسية،واقتصادية،واجتماعية،و أداة فعالة تعمل من أجل التطوير والرقي علي المستوى المحلي).[3]

يسير البلدية جهاز للمداولة يسمي المجلس الشعبي البلديA.P.C الذي يعتبر الجهاز الأساسي في البلدية، بالإضافة إلى الهيئة التنفيذية.هذا المجلس يتم انتخابه من طرف الشعب من خلال الانتخابات المحلية.

تسير البلدية وفق القانون رقم 90 / 08المؤرخ في 07 أفريل 1990 ،المتضمن قانون البلدية بالإضافة إلي العديد من المراسيم التي تحدد دور، وعلاقة، وتدخل البلدية في قطاعات النشاط المختلفة على المستوى المحلي.ويتجلى دور البلدية من خلال صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي المحددة في القانون المذكور أعلاه وهي:

[1] الجمهورية الجزائرية،رئاسة الحكومة،المرسوم التنفيذي رقم 215-94،ج ر رقم 48-1984.

[2] الجمهورية الجزائرية،رئاسة الحكومة، وثيقة دستور1989.

[3] لباد، المرجع السابق، ص172.

كممثل للبلدية:

. تمثيل البلدية في كل التظاهرات الرسمية،وفي كل أعمال الحياة والإدارية

. المحافظة على الأموال، والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية،وإدارتها وإبرام عقود اقتناء الأملاك،وعقود بيعها،وقبول الهبات،والوصايا،والصفقات أو الإيجارات وتوظيف عمال البلدية وتسييرهم وفقا للقوانين والتنظيمات

. إعداد الميزانية وتولي تنفيذها بعد المصادقة عليها من طرف السلطة الوصية

وبصفته ممثل للدولة:

يتولى رئيس المجلس تحت سلطة الوالي نشر، وتنفيذ القوانين والتنظيمات عبر تراب البلدية.

لرئيس المجلس صفة ضابط الحالة المدنية .

السهر على احترام المقاييس، والتعليمات في مجال التعمير

السهر على المحافظة على الأمن العام،والنظافة العامة.

تتكون إدارة البلدية من المصالح التالية:

الأمانة العامة

المصالح الإدارية

المصالح التقنية

بعض المصالح الأخرى:[1]

– الإدارة الاستشارية:

تنشئ بمقتضي القانون هيئات استشارية على مستوى الولاية،ونكتفي في هذا البحث بذكر الهيئة التي لها علاقة بموضوع البحث، وهي الهيئة المتعلقة بشؤون الموظفين.

–هيئات المشاركة والطعن:

تنص المادة 62 من الأمر رقم :3/6المؤرخ في 15 جوان 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية تنشأ في إطار مشاركة الموظفين في تسيير حياتهم المهنية:

–لجان إدارية متساوية الأعضاء.

–لجان طعن.

– لجان تقنية.

[1]،رئاسة الحكومة،المرسوم رقم90-08 المؤرخ في 07-04-1990 المتضمن قانون البلدية،ج ر رقم 19-1990.

بالنسبة للجان الإدارة المتساوية الأعضاء،تستشار في المسائل الفردية التي تخص الحياة المهنية للموظفين،وتجتمع كذلك كلجنة لترسيم الموظف،وكمجلس تأديبي.أما لجان الطعن فتنشأ على مستوى الوزارات،أو على مستوى الولاية،وتتكون هذه اللجان– مناصفة –من ممثلي الإدارة وممثلي الموظفين المنتخبين،وتترأسها السلطة الموضوعة على مستواها،أو ممثل عنها من بين الأعضاء الممثلين للإدارة.

في حين أن اللجان التقنية تستشار في المسائل المتعلقة بالظروف العامة للعمل،وكذا النظافة والأمن داخل المؤسسات، والإدارة العمومية المعينة.وتنشأ بنفس الكيفية اللجان المساوية الأعضاء، ولجان الطعن،أي بعدد متساوي من ممثلي الإدارة، وممثلي الموظفين.[1]

ملاحظات حول واقع الإدارة العمومية في الجزائر وسبل إصلاحها للإندماج إيجابيا في الحركية العالمية.

أهمية الإدارة في التنمية:

ليس هناك من شك في أن العصر الحالي هو عصر الإدارة والتنظيمات العقلانية الرشيدة وفق منظور " ماكس فيبر" فالتقدم والتطور الذي بلغته المجتمعات المتقدمة إنما يرجع في جزء كبير منه إلى قوة إدارتها وتسيير شؤونها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وفق أسس علمية موضوعية تتخذ من مصلحة الفرد وبالتالي المجتمع هدفا رئيسيا لها ، وهكذا بعد أن اقتصرت المناصب الإدارية في العصور الوسطى على ذوي المقدرة المالية وأصحاب النفوذ الديني خدمة للأقلية المالكة فقط ، فقد أصبح المجتمع الحديث يعيش في كنف الإدارة باعتبارها الأساس في تحقيق التقدم والتطور الإقتصادي الشامل.

إن الإدارة الحديثة التي أرسيت جذورها الحقيقية مع بداية هذا القرن هي أداة الدولة لتحقيق أهدافها وتوجهاتها وطموحاتها ، وبالتالي تحقيق أهداف المجتمع ومشروعه فالتطور الذي حققته الدول الكبرى إما يعزى في جانب كبير منه إلى الإدارة التي تسير وتسير بطرق حديثة وعلمية تتخذ من الفعالية والسرعة والعدالة مبادئ رئيسية لها طالما أن هدف الدولة هو خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه وراحته وتوفير كل الظروف المناسبة والملائمة له وتقديم كل الخدمات الضرورية التي يحتاجها الفرد والمجتمع وفق في كافة مناحي الحياة.

إن الإدارة وفق هذا المعنى هي من دون شك أداة لتقدم المجتمعات وازدهارها، وليس هناك جدال بأن الدولة المتقدمة في العمل الإداري هي أقوى الدول في عصرنا لأنها عرفت طرق الفعالية في التنظيم واستغلال مواردها

[1] الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15جوان 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية،ج ر رقم 46-2006.

الطبيعية والبشرية ، وتسعى دائما لتحسين طرق التسيير والعمل الإداري وفق المتغيرات العلمية والتكنولوجية ووفق ازدياد وتعقد الحياة الاجتماعية .

إن أهمية الإدارة وفعاليتها ونجاعتها لا تقتصر على الجانب الجزئي فقط بل ترتبط بتحقيق أهداف المجتمع الكبرى ، وإذا كانت الدول المتقدمة راهنت على إدارتها لتحقيق هذه الأهداف فإن الجزائر لهي أشد حاجة إلى إدارة قوية قادرة على تلبية وتحقيق رغبات وأهداف المجتمع والدولة ، وربما لكون الانتكاسة والفشل الذي صاحب كثير من مشاريع التنمية في العالم العربي ونحن منه طبعا ، مرده إلى سوء التسيير وضعف الإدارة وهيكلتها الضعيفة وبيروقراطيتها القاتلة....إلخ. لقد وجدت إحدى الدراسات التي قام بها بنك أمريكا في الولايات المتحدة الأمريكية أن 90% من أسباب فشل المشروعات إنما مرجعه عدم الكفاءة وعدم الخبرة الإدارية.

في هذا الإطار كتب أحد رواد الفكر الإداري الحديث "بيتر دراكر" عن الموضوع بقوله:إن التنمية الإقتصادية والاجتماعية تعني قبل كل شيء الإدارة، لقد أصبح من الواضح أن النظرة التقليدية إلى أن التنمية عبارة عن دالة فقط للإدخار واستثمار رأس المال تعبير غير ملائم في واقع الأمر، فإن الإدخار وإستثمار رأس المال لا تنتج الإدارة والتنمية على العكس من ذلك فإن الإدارة هي التي تؤدي إلى التنمية الإقتصادية والاجتماعية.

لقد اختلف العلماء والمتخصصون بالفكر الإداري في تعريفهم للإدارة إلا أن مجمل التعاريف تتفق على أن الإدارة هي نسق كل الموارد المادية والبشرية من أجل تحقيق الأهداف المرسومة مسبقا والتي يراد بلوغها عن طريق إتباع الطرق العلمية وبأحسن الوسائل الممكنة.

لقد تعددت وتشبعت تعاريف الإدارة العمومية وذلك لكونها نشأت وتطورت مرتبطة ومتداخلة مع العديد من العلوم ، كالسياسية والقانون والإقتصاد والاجتماع وإدارة الأعمال وغيرها .

فلقد عرفها "ودور نلسن"بأنها: الأعمال المرتبطة بهدف الحكومة، والتي تهدف إلى تحقيق الأعمال الحكومية بقدر من الكفاءة وفق رغبات الشعب إرادته.بينما يرى "إبراهيم درويش" بأنها: مجموعة الأنماط المتداخلة والمتشابكة المرتبطة بجملة إتخاذ القرارات وتنفيذها ، المتمثل في النشاطات المختلفة التي تصدر من المؤسسات العامة في داخل المؤسسات السياسية الرسمية في النظام السياسي.[1]

كما تعرف الإدارة على أنها التنظيم المستمر للأفراد والموارد لإنجاز أهداف ديناميكية وهذا يستدعي أن تقوم الإدارة بتخطيط التنظيم وقيادته والإشراف على إدارته وتجميع أجزائه المختلفة بطريقة تنفذ معها جميع المهام بفعالية بالإضافة إلى تجنيد جميع الأفراد لتحقيق الهدف المشترك.[2]

---

[1] محمد مهنا العي، **الإدارة في الإسلام**،ديوان المطبوعات الجامعية:الجزائر،1985،ص18- 19.

[2] إسماعيل محمد السيد،**الإدارة الإستراتيجية**،مكتبة العربي الحديثة،1990،ص12.

بعض التعاريف للإدارة للدكتور عمار بوحوش انطلاقا من المهام والوظائف التي تقوم بها:

الإدارة هي الجهاز التنفيذي المكلف بتطبيق قوانين الدولة وتقدير الخدمات الضرورية للمواطن وذلك في إطار القوانين المرسومة والأهداف التي وضعتها القيادة السياسية في خططها .

من ناحية التنظيم: هي عملية تنظيم وتحليل وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق الأهداف والمشاريع التي أعدتها الحكومة.

من ناحية الوظائف: فهي تحليل وتعديل الوظائف ووضع الاستراتيجيات التي تساهم بها الدولة في رفع مستوى الدخل وخلق الظروف الملائمة التي تجعل أبناء الشعب يتمتعون بحياة سعيدة.

الإدارة هي فن التوجيه من طرف القيادة والمعرفة الصحيحة لما يريد القائد من مساعديه أن يقوموا بعمله لكي تتحقق الأهداف المنشودة بأحسن طريقة ممكنة.

الإدارة: هي الإرادة والمقدرة على تنظيم وتحفيز العاملين بحيث أن مجهوداتهم وطاقاتهم تصرف في تحقيق الأهداف المشتركة.

الإدارة هي أن يتمكن الأفراد من رؤساء و مرؤوسين من القيام بمجهودات مشتركة وتحدد دور كل فئة بحيث تستطيع المؤسسة أن تحقق النتائج المطلوبة بالأسلوب المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين.

الإدارة هي مشاركة العمال في اتخاذ القرارات والاستفادة من خبرتهم ومعرفتهم بأساليب العمل حتى تكون الأهداف واضحة للإدارة والعمال وإستراتيجية العمل مستمدة من الواقع المعاش وليس فقط من النظريات التجريدية.[1]

واضح من كل هذه التعاريف، أنها غطت كل مفاهيم الإدارة عبر مراحل تطور الفكر الإداري والتي يمكن إجمالها في ثلاث مراحل أساسية: مرحلة الإدارة التقليدية- مرحلة الإدارة الحديثة- مرحلة الإدارة المستقبلية.

بعض الملاحظات حول واقع الإدارة العمومية في الجزائر:

إن الإدارة العمومية في الجزائر لا تختلف عن الإدارات العامة في سائر الدول الأخرى وذلك من حيث كونها أداة بواسطتها يتم تحقيق السياسة العامة للدولة ، إلا أن ما يميزها هو أنها أداة موروثة عن الإدارة الإستعمارية الفرنسية التي إتخذتها أداة قمع بغية طمس الشخصية الوطنية وجندت لها بعض فئات من الجزائريين كانوا أنفسهم يؤمنون

[1] عمار بوحوش،**الإتجاهات الحديثة في علم الإدارة**،المؤسسة الوطنية للكتاب:الجزائر،1984،ص17.

بفرنسا أكثر من إيمانهم بالجزائر، أي أنهم منعدمي الشعور بالانتماء للجزائر يحسون أنفسهم فرنسيين وما هم بذلك.

هؤلاء كان لهم دور فعال في تحقيق مآرب الإدارة الفرنسية وكان دورهم الأساسي ينحصر في كونهم يشكلون حلقة وصل بين الإدارة الفرنسية والشعب الجزائري، وينطبق عليهم ما كتبه "توماس ماوكلي"بشأن الهنود إذ قال: علينا أن نبذل أقصى الجهود لتشكيل طبقة تتمكن من أن تلعب دور الترجمة بيننا وبين الملايين الذين نحكمهم، ولا يهم أن يكون هندي اللون أو الدم بل المهم أن يكون بريطاني الذوق والأفكار والأخلاق والفطنة.[1]وفي هذا الإطار تجدر الإشارة إلى أن الإدارة الفرنسية كانت في خدمة أقلية المعمرين بالخصوص كما لم تكن الدولة الفرنسية وبالتالي إدارتها تخترق الشعب الجزائري بحيث تتعامل مع الفرد المواطن بل تعتمد على وسائط أهلية: شيوخ القبائل.

لقد إستطاع الإستعمار الفرنسي أن يجعل من الإدارة الجزائرية في عهده إدارة قمعية مما أدى إلى تشكيل النظرة المناوئة لها بعد الإستقلال بسبب السلوكيات التي مورست في عهد الاستعمار الفرنسي وبعض السلوكات التي لا زال يمارسها الكثير من الإداريين عندنا في الوقت الحاضر، ممن مازالوا مؤمنين بقيم رائجة أيام الإستعمار تتناقض ومتطلبات التنمية الوطنية[2]، هناك منهم من لا ينظر إلى المصلحة الوطنية إلا من خلال مصلحته الخاصة ومصلحة أهله وعشيرته وأصحاب الجاه والمصالح.

إن حكمنا هذا ليس تهجما على الإدارة العمومية في الجزائر ولكن هو حكم مستنبط من الواقع الإداري في الوقت الحاضر لأغلبية المواطنين في الجزائر، وإذا أردنا تفسير الأزمة المتعددة الجوانب التي تعيشها بلادنا في الوقت الحاضر فإننا نجد بأن الإدارة العمومية كان لها الدور الأساسي في خلق وتأجيج نار هذه الأزمة، رغم ذلك لا ينبغي أن نتهم من هذا كل الإدارة والإداريين، بل سلوكيات كثير من الأشخاص الذين أثاروا الشعب ضد هذه الإدارة ،رغم احتواء هذه الإدارة على بعض المخلصين والوطنيين الذين تفتخر بهم الجزائر.

الملاحظة الأولى:الهوة بين الشعب والإدارة.

يجب أن نعترف في هذا الإطار بأن هناك نقائص ونقائض كثيرة في إدارتنا وعلى مستويات مختلفة، لكن الداء الحقيقي يكمن في وجود حواجز مصطنعة تفصل الشعب عن المسؤولين والإداريين، بحيث نجد المواطن في واد والإدارة في واد آخر ، ورأينا في هذه الوضعية أن جوهر المشكلة هو أن التعقيدات وتدهور الأوضاع داخل الإدارة

[1] عبد اللطيف القهر،**الإدارة العمومية**،المنظور السياسي،جامعة بغداد،1980،ص288.

[2] مجلة العلوم الإنسانية،جامعة منتوري،قسنطينة،عدد11-1999،ص81.

لا تكمن في رداءة الأجهزة الإدارية بقدر ما تكمن في سوء الإداريين وعدم كفاءتهم وسوء العلاقة بين الإدارة ككل والمواطن مما خلق ما يمكن أن نسميه "بأزمة الثقة".

إن أهم المشكلات التي نجمت عن سوء العلاقة بين الإدارة والمواطن يمكن تلخيصها في ما يلي[1]:

1.إن التغيرات البنائية التي حدثت في المجتمع بشكل متسارع لم يواكبها تطور في القوانين والتشريعات مما أحدث خللا كبيرا على مستوى الهياكل من جهة ومن جهة أخرى في العلاقة بين المواطن والإدارة.

2.عدم تحديد الهياكل التنظيمية للإدارات العمومية تحديدا يمكن من تحديد المسؤوليات وتنظيم العمل بشكل عقلاني ورشيد.

3.غياب مقياس للنزاعات والعقوبات داخل الأجهزة الإدارية

4. عدم تشجيع المبادرات الفردية والجماعية

5.ضبابية شديدة وعدم وضوح موقع المواطن ومشكلاته لفلسفة العامة للتنظيمات الإدارية

6.عدم الإكتراث، والاستخفاف بمشاكل المواطن

7.المبالغة في القراءة الذاتية للقوانين

8.المبالغة في استعمال السلطة التقديرية والتعسف فيها

9.ضياع مفهوم الخدمة وغياب ثقة الانتماء للتنظيم

10.عدم اعتماد تشريعات وغياب ثقافة الانتماء للتنظيم

11.عدم اعتماد تشريعات تتوافق مع طبيعة وخصوصيات المجتمع

الملاحظة الثانية: إدارة غير فعالة ومرتشية

الواقع أنه لا يجب أن نهمل حقيقة وهي أن الإدارة العمومية لا تعمل في فراغ وليست موجودة بمعزل عن باقي الهياكل والمنظمات الأخرى، بل أن الإدارة العمومية تعتبر جزءا هاما أو نظاما تحتيا للنظام السياسي الإداري في الجزائر الذي يشرف عليها بل يتعداها ويتمثل هذا التأثير في النظام الاجتماعي،الاقتصادي بوجه عام.لهذا فمن البديهي أن جزءا أو نظاما تحتيا يستمد خصائصه وقوته وديناميكيته من الكل الذي ينتمي إليه، ولهذا السبب فإن أزمة الإدارة العمومية في الجزائر لا يمكن النظر إليها إلا إذا وضعت في إطار النظام العمومي والنظام السياسي الاجتماعي-الاقتصادي،والذي أتت إدارته إنعكاسا له مست جوانب مختلفة كميول وبنيات الحكم،جماعات الضغط وقيم وإيديولوجيات ترتبط بين هذين النظامين في الجزائر.

[1] وسيط الجمهورية:ملتقى وطني تأسيسي حول هيكلة الإدارة وفعالية وظيفتها في المجتمع،سطيف،23.24-07-1997،ص89.

إن أحد أهم إفرازات هذا النسق من الإدارة هو استخدام المنصب الإداري لتحقيق مكاسب خاصة، ويشمل ذلك الرشوة والابتزاز، ويشمل أيضا أنواعا أخرى من ارتكاب الأعمال المحظورة التي يستطيع المسئول الإداري القيام بها ومن بينها الإحتيال والإختلاس. فالفساد تفشى خاصة في هذه المرحلة من تطور المجتمع الجزائري وذلك بسبب أن الظروف مهيأة لذلك فالحافز على زيادة الدخل قوي للغاية، ويتفاقم بفعل الفقر ومرتبات الموظفين المنخفضة والمتناقصة. إن الدوافع على الفساد ليست قوية فحسب وإنما فرص المشاركة متعددة فمن الممكن أن يكون التربح والتماس الريع الاحتكاري كبيرا جدا بسبب حجم الممتلكات العمومية والمعروضة أساسا للنهب. كما أن السلطة التقديرية المتروكة للكثير من أشباه المسؤولين العموميين واسعة، وهذا الضعف المنهجي يتفاقم بفعل اللوائح والقواعد غير الواضحة والمتغيرة على الدوام والتي لا تنشر على نطاق واسع، ومن المعتاد أن الخضوع للمساءلة ضعيف، كما أن المؤسسات القانونية المكلفة بتنفيذها غير مهيأة للقيام بهذه الوظيفة المعقدة على نحو جيد.

من المفيد هنا النظر فيما يمكن للأطراف أن تشتريه من الموظف والإداري البيروقراطي[1]:

– العقود الحكومية: يمكن للرشوة أن تؤثر على اختيار الأطراف التي تقوم بتوريد السلع والخدمات العمومية، وعلى الشروط الدقيقة لعقود التوريد، كما يمكن أن تؤثر على شروط إعادة التعاقد أثناء تنفيذ المشروع.

– الامتيازات التي تمنحها الإدارة:يمكن للرشاوى أن تؤثر على تخصيص الامتيازات النقدية(التهرب الضريبي،أو الدعم،أو المعاشات أو تأمين البطالة).أو الامتيازات العينية.

– الإيرادات العمومية:يمكن استخدام الرشاوى لتقليل مبالغ الضرائب أو الرسوم الأخرى التي تحصلها الدولة من الأطراف الخاصة.

– توفير الوقت وتجنب الضوابط التنظيمية:يمكن للرشاوى أن تعجل من قيام الإدارة بمنح تصريح بممارسة الأنشطة المشروعة.

– التأثير على نتائج العمليات القانونية والتنظيمية:يمكن للرشاوى أن تغير نتائج العمليات القانونية وذلك عن طريق حث الإدارة إما على التقصير في وقف الأنشطة غير المشروعة،أو محاباة أحد الأطراف على حساب الأطراف الأخرى على غير النحو الواجب في الدعاوى القضائية أو غيرها من الإجراءات.

بالإضافة إلى كل هذا تواطؤ بعض الإداريين مع القطاع الخاص على حساب أموال الدولة في كيفية الإنجاز وتضخيم التكاليف،ودخولهم كشركاء في مشاريع مع احتفاظهم بمناصبهم لتسهيل المهمة.

[1] التمويل والتنمية، مارس1998،ص7.

إن خلاصة ما سبق من دون شك سوف يعيق المجتمع الجزائري ولن يسمح له بالاستفادة من التغيرات الايجابية التي تحدث من حوله ويفوت عليه الفرص التي يمكن أن تتاح انطلاقا من الاندماج في الاقتصاد العالمي وبالتالي الاستفادة من المزايا الخارجية كالتمويل والاستثمار والمعارف و التكنولوجيا وغيرها.

إن الخلل الأساسي الموجود في الإدارة الجزائرية يرجع أساسا إلى عدم وجود تطابق بين سرعة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الساحة في الجزائر، والتغيرات البطيئة بل الجمود في إدخال الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات والتسيير ككل على مستوى الإدارات العمومية للاندماج إيجابيا في الاقتصاد العالمي رغم الإمكانيات الكبيرة التي يتيحها الإعلام الآلي ومختلف المنظومات الإعلامية.

الملاحظة الثالثة: إدارة انطوائية جامدة

إن تطور المنظمات حسب الكثير من المفكرين ناتج عن الضغوط الآتية من قوى المحيط الخارجي.[1]

بمعنى آخر أن التطورات السريعة في العلوم والتكنولوجيا وخاصة في الإنسان الجزائري نفسه خلقت حقائق جديدة، في حين أن المنظمات الاجتماعية لم تستطع أن تساير هذا التطور السريع(نظرية الهوة الثقافية لويليام أوجبرن) وفي ظل هذا الجمود في الإدارة من جهة وتغير الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية وكذا الثقافية للمجتمع الجزائري ظهرت الفجوة الهائلة التي تفصل بين المؤسسات وبين إجراءات التنظيم لتقديم الخدمات على أحسن وجه.

الواقع أن السلطات الإدارية لازالت في مجملها انطوائية ولم تول ذلك الاهتمام الكافي للإمكانيات الواسعة المتاحة لها وبالتالي لم تستفد منها تماما، وأكثر من ذلك أنها ترتكز على الفردية والعشوائية وأهملت المعارف والمبادئ العلمية، فكان لهذا أثر سلبي في البطء في اتخاذ القرارات وعدم فعالية أدائها وبالتالي ثقل حركة النظام الإداري، ولعل من عوارض سوء التنظيم القرارات الإدارية البطيئة وكثرة القرارات الخاطئة وانعدام التنسيق بين المستويات والوحدات الوظيفية المختلفة والعجز عن الاستفادة من الفرص المتاحة.

من المؤكد أن نمو وتوسع المؤسسات يعرضها على مشاكل تنظيمية متعددة تستدعي إعادة تنظيم اختصاصاتها والعلاقات بين وظائفها كما تتطلب تطوير محتوى وظائفها وإعادة توزيع مواردها والبحث عن عمال أكثر كفاءة وعن خدمات أكثر تنوعا حيث تظهر احتياجات جديدة على كل المستويات.[2]في اعتقادي أن عدم إهتمام

[1] Dolan et altman:entreprise en difficultés:dessympotomes auxremédes, aevue,française degestion,janvier,1985

[2] حمداوي وسيلة،**إستراتيجية التأهيل التنظيمي والإداري للمؤسسة الاقتصادية**:الملتقى الدولي حول تأهيل المؤسسة الاقتصادية وتعظيم مكسب الإندماج في الحركية العالمية ،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة سطيف،2000،ص7.

المسؤولين بإعادة التنظيم الداخلي للتجاوب مع الاحتياجات الخارجية يمكن إرجاعه إلى عدة أسباب أهمها تركيز اهتمامهم وانشغالهم بالأعمال اليومية أو عدم كفاءتهم ونقص تكوينهم أو إلى مكانتهم في الهيكلة التنظيمية .

الواقع أن الوظائف الإدارية كالتخطيط ورسم الاستراتيجيات والبحث في الإدارة الجزائرية مهملة ضمن الطرق القديمة والبالية التي تبدو أنها تكرس الاتجاهات القديمة وتقضي على قوة التجديد على مستوى الفعالية البشرية،[1] مما يحول دون مواكبة التغيرات والتطورات التي تحدث داخليا أو دون تلك التي تحيط بنا وبالتالي صعوبة الاندماج بشكل ايجابي في المنظومة العالمية .

بمعنى آخر أن واقع الإدارة العمومية في الجزائر لم يكن محل دراسة جدية وشاملة حتى الآن، غير أن المعاينة اليومية لواقع الإدارة وممارساتها وسلوكياتها ومخرجاتها السلبية يجعلنا نصرح بأنها تعيش أزمة وأنها تتبع نموذج تقليدي بالي دون التفكير في التكيف مع التغيرات التي يعيشها مجتمعنا والعالم من حولنا، ودون الأخذ في الحسبان الإمكانيات المتاحة والمتطلبات المستقبلية.

الملاحظة الرابعة:محركها موارد بشرية رديئة.

يضاف إلى كل هذا النقص الكبير للمستخدمين المؤهلين في الإدارة الجزائرية والذين يمثلون القاعدة لكل البنية الإدارية في الوقت الذي تزخر فيه الجزائر بكفاءات ذات مستويات عالية وعالمية، كما أن مخرجات الجامعة الجزائرية تعد بمئات الآلاف وفي مختلف التخصصات.

إن التعليم والبحث العلمي الآن أصبح أكثر من أي وقت مضى هو الباب المفتوح لزيادة الفرصة الاقتصادية ورفاه الإنسان، وأن المكاسب الاقتصادية في الدول المتقدمة قد كانت إلى درجة كبيرة نتيجة لزيادة في نوعية العمل وبالتالي فإن الطريقة الوحيدة التي يصبح عن طريقها الاستثمار استثمارا اقتصاديا هي إنتاج القوة العاملة الماهرة والمدربة التي أصبحت أهم ركائز الاقتصاد الحديث بل هي المحصلة النهائية لعملية الاستثمار في الإنسان عن طريق التعليم. الواقع أن من أهم الظواهر الخطيرة التي ظهرت مع بداية العقد الضائع أي عقد التسعينات لتكريس الرداءة والتخلف الإداري أنها ظاهرة ما سمي بالتكوين المتواصل، وارتفعت الأصوات منادية بحق المجتمع بأن يتثقف ويتدرب، وهكذا أنشأت جامعة وهمية (جامعة التكوين المتواصل) تقليدا أعمى لما هو موجودا في كل الدول المتقدمة ، لكن الواقع أن هذه الجامعة في بلادنا لم تأخذ إلا الشكل من حيث الإسم والهياكل والمخصصات المالية والإشهار وغيرها. أما المضمون أي التكوين والتدريب ورفع المستوى وتحسينه فإن ذلك لا محل له من الإعراب فقط منح الشهادات لطلاب فاشلين دون الزاد المعرفي والتدريبي. الواقع أن هذه المؤسسة إن صح التعبير

[1] مجلة العلوم الإنسانية،جامعة منتوري،قسنطينة،عدد13جوان2000،ص24.

عن ذلك بهذا الاسم لم تعمل عبر الفترة التي وجدت من خلالها فقط وفقط على تكريس الرداءة وتعفين الإدارة من خلال طلابها الذين هم في معظمهم ينتمون إلى الإدارة البالية وفي مختلف المؤسسات حيث الهم الوحيد لديهم الحصول على الشهادة شكلا والترقية في المنصب الإداري وبالتالي لا مجال للخوف عن المنصب المكتسب والامتيازات من خريجي الجامعة الحقيقية وهم كثر . هؤلاء يعدون بمئات الآلاف، أصبحوا يقضون عدة سنوات قبل الحصول على منصب عمل والأكثر منهم يتوجه نحو نشاطات لا علاقة لها بتكوينهم رغم حاجة الاقتصاد الوطني إليهم. من جهة أخرى إن ما تتميز به الإدارة العمومية هو تضخم في عدد العاملين الإداريين، غير أن هذا التضخم لم يؤثر على المعالجة الإدارية وذلك في اعتقادي يرجع إلى عدة أسباب منها :

– الميل إلى تزايد كمي أنتج تضخم في موظفي الإدارة بدعوى محاكاة الإدارة في الدول المتقدمة وما تتضمنه من هياكل تنظيمية وهي بطالة مقنعة.

– تحويل الإطارات الفاشلة إلى المراكز الإدارية وخاصة الإدارة العمومية.

– التوظيف غير الهادف بسبب البطالة التي وصلت إلى معدل أكثر من 30بالمئة من اليد العاملة القادرة على العمل.

– لا تعتبر الإدارة كمهنة تستلزم التحضير والتكوين الضروريين.

الواقع أن الفعالية البشرية في الإدارة العمومية هي رهن القيم التي يتطلبه السلوك الإداري وبناء على هذه العلاقة، فالمقاييس لم تتغير رغم التغيرات التي طرأت على الإدارة في العالم المتقدم، فالإدارة العمومية في الجزائر مازالت رهينة الأحكام الفردية العشوائية، والولاء والمواقف السلبية التي من المفروض أن تكون الإدارة خالية منها. الواقع أن ما يمكن إستنباطه من الممارسات اليومية المعاشة خاصة في الأساليب البيروقراطية السلبية المتبعة، هو أن الإدارة العمومية لا تتبع تطورات الإدارة كعلم وتكنولوجيا. والوجه الثاني للازمة الإدارية هو عجزها من الإستفادة من هذه التطورات المختلفة من نظريات ونماذج حديثة واستعمالها كأدوات للتكنولوجيا الإدارية لصالح تطورها الذاتي.

سبل إصلاح الإدارة العمومية في الجزائر للإندماج إيجابيا في الاقتصاد العالمي:

الحقيقة أنه ظهرت في السنوات الأخيرة تحولات وتغيرات في تسيير الوظائف العمومية فرضتها متطلبات الفعالية والشفافية،وكذا الإصلاحات الاقتصادية والسياسية في كثير من الدول في ظل تغيرات عالمية جذرية، وحتمية الاندماج في الاقتصاد العالمي، فالانتقال نحو بناء مجتمع تقوم دولته على التعددية السياسية والنقابية وعلى إقتصاد

السوق قد طرح مفهوما جديدا لتسيير المرافق العمومية يتمثل في هجر النزعة الاجتماعية التي تطبع المؤسسات الاقتصادية والإدارات العمومية، وإقرار مبدأ التسيير الاقتصادي للوظائف العمومية، وهذا التسيير يتطلب بدوره دعامات قوية منها وجود:

– إدارة قوية قادرة على العمل، قائمة على الإحترافية، تحركها دوافع المصلحة الاجتماعية والاقتصادية، تتصف بالاستقرار والرزانة والحياد.

– إدارة تساهم في إعداد التشريع الملائم وفي تطبيق الإصلاحات المحددة بصفة فعلية.

إن مثل هذه الدعامات تعتبر من المعضلات التي تعاني منها الإدارة العمومية في الجزائر، والتي وصفت بأنها في حالة مرض واضطراب شديدين.

إن الإصلاح الإداري الذي شهدته الجزائر خاصة في السنوات الأخيرة (عام 1995) كان نتيجة الأزمة الحادة التي أدت إلى ندهور علاقة المواطنين بالإدارة العمومية تدهورا شديدا.

غير أن الملاحظ هو أن ذلك الإصلاح أو تلك الإجراءات الجديدة التي أدخلت كانت تتعلق بالشكليات والمظاهر أكثر من المحتوى والجوهر الحقيقي للإدارة العمومية، ويمكن التدليل على ذلك بالملاحظات التالية المستنبطة من الواقع الحقيقي لمثل هذه الإصلاحات:

أولا: مازال التباهي بالمظاهر يطغى على الجوهر في عملية الإصلاح الإداري، فكثير هي تلك الإدارات الحكومية التي أعيد ترميمها بشكل جميل جدا أو أستحدث تأثيثها أو تم تجهيزها بالوسائل الحديثة دون أن يقابل ذلك تغيير إيجابي فعلي ومستديم في كيفية تقديم الخدمات وحل المشاكل التي يعاني منها المواطن يوميا. [1]

ثانيا:مازالت الكثير من التصرفات تدل على أن مستوى المسؤولية، المنصب الوظيفي،المعارف الشخصية، درجة القرابة ، وكذلك الرشوة والأمراض الإدارية الأخرى، كلها عوامل تلعب دورا هاما في قضاء كثير من الخدمات الإدارية وحتى الأبسط منها.

ثالثا:مازالت السلوكيات من طرف الكثير من الأعوان الإداريين وفي كثير من الإدارات العمومية المختلفة توحي وكأنهم يقومون بتقديم خدمة عوض عمل أو نشاط وظفوا للقيام به ويتقاضون في جراء ذلك أجرا كاملا.

إن بلادنا من الدول التي عانت ولا تزال تعاني من التعقيدات وعدم الفعالية الإدارية العمومية وأن الخطايا باسم الإدارة الديمقراطية والمبادرة الفردية تبقى شعارات غامضة وغير صحيحة ومفرغة من محتواها الحقيقي لعدم ترجمتها على أرض الواقع. [1]

[1] محمد السعيد أوكيل،ملتقى وطني تأسيسي حول هيكلة الإدارة وفعالية وظيفتها في المجتمع، سطيف،23-24-07-1997.

فإدارتنا تفتقر:

- لقانون يحدد مهامها الدائمة بوضوح.
- لميكانيزمات تجعلها في منأى من التأويلات والدخول في المتاهات في عهد التعددية السياسية والنقابية.
- لنموذج يعزز دورها كأداة قائمة على التخطيط والترشيد والعقلنة بما يتفق والبعد الإنساني للمصلحة العمومية.
- لقانون في شأنه أن يزرع في الموظفين روح الثقة والأمان.
- لإطار قانوني ملائم قادر على تجنيد الكفاءات وتحفيزها في أداء عملها.[2]

وبصفة عامة إلى إستراتيجية جديدة للوظيفة العمومية تأخذ بعين الاعتبار مقتضيات التحولات الجديدة التي يعرفها مجتمعنا الحديث وإمكانية الاندماج إيجابيا في الاقتصاد العالمي، فالإدارة هي مجموعات مهارات وصلاحيات وتنظيم ووسائل تقنية ومالية، بعبارة أخرى هي كائن ينبغي أن يكون حيا ودافعا محفزا للنشاط الاقتصادي والاجتماعي الوطني يتوفر على وسائل التدخل والتسيير الناجحة حسب تكلفة ملائمة.

وعلى أية حال فإن أول خطوة ينبغي أن تعتمد عليها الجزائر في سياستها الرامية لإصلاح أجهزتها الإدارية، وتصحيح الأوضاع لمسايرة ما يجري حولنا من تحولات وسياسات إقليمية هي العمل على الاستثمار خاصة في الميادين التالية:

1.ميدان المعرفة

2.إعتماد سياسة حكيمة للتعليم والتكوين المستمر بشكل صحيح خدمة للإدارة والمجتمع بحيث نتفادى كل تلك الانحرافات التي صبغت جامعة التكوين المتواصل شكلا ومضمونا، وجعلتها بعيدة عن الأهداف التي وجدت من أجله سواء في جوانبها البيداغوجية أو التسييرية، وأن لا نقفز على المراحل، ونتبجح ببعض المصطلحات كالجامعة الإفتراضية والانترنيت وغيرها والتي نتلفظها ولكن لا نعي معانيها ودلالاتها.

3. الاستثمار في الإنسان وتكوينه تكوينا سليما، لأن العبرة في تكوين العناصر الكفءة القادرة على استيعاب وتطوير ومن ثم تطبيق هذه المراسيم والتشريعات .

4. الإطلاع على التجارب أو الخبرات في الدول الأخرى التي سبقتنا في هذا الميدان وأخذ ما هو مناسب وملائم للمرحلة الحالية والمستقبلية.

---

[1]Mohammed,A,la crise de l'administration dan les payrarbes,avenue trimestielle de .l'education,vol N11977,p113

[2] وسيط الجمهورية،ملتقى وطني تأسيسي حول هيكلة الإدارة وفعالية وظيفتها في المجتمع:سطيف،23.29-07-1997،ص21.

5. على المحيط أن يلعب الدور الإيجابي الذي من شأنه تطوير الإدارة ومراقبتها وذلك عن طريق إنشاء وتفعيل دور الجمعيات المدنية بمختلف أنواعها وتخصصاتها، الواقع أن هذه الجمعيات في الدول المتقدمة تعد بمئات الآلاف وفي مختلف المجالات وهي الرقيب بل الموجه الأساسي لعمل الإدارة في هذه الدولة وتطورها.

إن ما لاشك فيه هو أن الإدارة الفعالة أصبحت عاملا جد هام في عملية التنمية الحضارية والاجتماعية والاقتصادية الحديثة، وبالتالي مسايرة ما يجري محليا وخارجيا، ولا يمكن الحديث عن أي تقدم وتطور اجتماعي إذا ما اتصفت الإدارة العمومية بالبيروقراطية والتعفن والرشوة والجمود والتقليد الأعمى وبالتباهي وعدم العدالة.

ولأجل الحد من هذه الظواهر فإن أدبيات التنمية الإدارية جاءت منادية بضرورة إتباع طرق متعددة وعملية للرفع من مستوى المسؤولية في الخدمة الإدارة منها:

– إتباع سياسة في التعيين بعيدة كل البعد عن الاعتبارات الإقليمية أو الطائفية والعرقية والعائلية والولاءات السياسية.

– أن يكون هناك إحلال وإبدال للقيادات التقليدية، ذلك أن الجزائر تتوفر على كم هائل من الإطارات العالية التكوين والكفاءة.

– إلغاء الألقاب والامتيازات التي تشد الموظف لفئة معينة وتساعد على تفتيت الوطنية .

– تعميق الشعور بالثقة بالمستقبل لدى الإداريين فالشعور بالمواطنة يتناسب طردا مع الثقة بالمستقبل.

– تعميق الشعور بالثقة بالمستقبل لدى الإداريين فالشعور بالمواطنة يتناسب طردا مع الثقة بالمستقبل.

– حث القادة الإداريين على التجوال والتنقل في أرجاء الوطن وخاصة المناطق النائية والمحرومة وذلك بغية التعرف على البلاد وخلق التفاعل وتعميق الشعور بالثقة بين المواطنين والدولة.

– عدم التوسع في التعيينات الاستثنائية والامتيازات.

– الاهتمام بالعنصر البشري وتكوين متخصصين في ميدان الإدارة والابتعاد عن المنظور الميكانيكي للإدارة، ووضع معايير دقيقة لتفادي تولية المناصب التأطيرية والوظائف العليا لموظفين يفتقرون لمواصفات المنصب، كالتكوين والتأهيل الملائمين لممارسة هذه الدرجة من الوظيفة أو المنصب ، تفاديا لإثارة نوع من الإحباط النفسي لدى الموظفين الإداريين الآخرين.

لقد اعتمد الإصلاح الإداري سابقا في تحضير القوانين أو المراسيم الهادفة إلى تغيير أو تحسين النظام الإداري، وقليلة هي كانت محاولة التخطيط للإصلاح الإداري في مراحله السابقة وتطبيق مخططاته.

إن أي إستراتيجية هادفة وعقلانية لتطوير الإدارة العمومية في الجزائر ترتبط ارتباطا وثيقا بتطور النظام السياسي – الإداري بكل النظام الاجتماعي– الاقتصادي، فالإدارة العمومية هي نتاج هذه العوامل الداخلية والخارجية وتتوقف على تطور هذه الأخيرة.

ولكي لا أسترسل وأطيل، أكتفي بالتنويه عن ضرورة تجنب ومحاربة بعض السلبيات الأخلاقية، مثل الفساد والرشوة والنفاق والانحراف في التصرفات، وضرورة الحرص على استخدام كافة الموارد وعدم إتلافها أو إهدارها بما في ذلك الوقت وضرورة الأخلاق في العمل وسرعة انجازه، والأمانة والطهارة والنزاهة والعدالة، والأخذ بمعايير الجودة الشاملة في الأداء، وضرورة الصدق والدقة في الإدلاء بالمعلومات أو التصريحات أو الإحصائيات والشفافية التي تتطلبها المنافسة الحرة في اقتصاد السوق الذي تصبوا إليه الجزائر ومحاربة الاحتكار والابتزاز الإداري والكسب غير المشروع فالأمن الوطني والرفاه الاجتماعي منظومة متكاملة دعامتها الأساسية الأخلاق القويمة."إنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هم ذهبت أخلاقهم ذهبوا". إن انحطاط القيم والأخلاق من أهم أسباب التخلف والضياع، فالعبرة ليست بادراك القيم فحسب،إنما العبرة بإتباعها ، فالقيم موجودة ومعروفة، ولكن غيبتها تدريجيا وإهمالها كان السبب الرئيسي في تعاسة الإنسان بدلا من رفاهيته وسبب في تخلفه بدلا من تقدمه ونهضته ورقيه.....إن البعد الأخلاقي ليحتل مكانة ضمن أبعاد إستراتيجية التغيير وتطوير الإدارة وخاصة العمومية في الجزائر الذي يسمح بالاندماج إيجابيا في المنظومة العالمية .

الإدارة العامة الحديثة والإصلاح الإداري:

اتسمت السنوات الماضية بتطورات وتحديات عديدة كان لها تأثيرات مباشرة على الإدارة العامة. ومن أهم هذه التحديات اختلاف دور الدولة، التغيرات البيئية،التخصيص، وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العولمة. ولكي يتمكن القطاع الحكومي من مواجهة تلك التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، ينبغي الاستفادة من التطورات الحديثة في الإدارة وتجارب الدول الأخرى في كيفية التعامل مع مثل هذه التغيرات والتطورات.

أن التعامل مع المتغيرات التي تحدث على المستوى المحلى والإقليمي والعالمي يتطلب ضرورة أحداث تغييرات جذرية في أسلوب الإدارة في المنظمات الحكومية وكيفية تقديمها للخدمات، وهذا يستلزم تبنى مفهوم حديث للإصلاح الإداري يتلاءم والتغيرات التي يمر بها الجهاز الحكومي. فالمفهوم التقليدي للإدارة العامة لم تعد قادرة على التعامل مع التطورات الحديثة.

وتهدف الورقة إلى إلقاء الضوء على الإصلاح الإداري وفقاً لمفهوم الإدارة العامة الحديثة. وترتكز جوانب الإصلاح الإداري وفقاً لمفهوم الإدارة العامة الحديثة على مجالات وجوانب أهملت كلياً في برامج الإصلاح الإداري

التي تبنت النموذج البيروقراطي لماكس ويبر. حيث تؤكد عملية الإصلاح الإداري وفقاً للمفهوم الحديث للإدارة العامة على جوانب كمراقبة والتحكم في التكاليف المالية، الشفافية المالية، اللامركزية الإدارية، الاعتناء بالعملاء، التركيز على آلية السوق، وإيجاد معايير محددة للأداء. ويتبنى المدافعون عن الإدارة العامة الحديثة كإطار للإصلاح الإداري الجدال القائل أن القطاع الحكومي أصبح أكثر تضخماً وأقل فاعلية وان الكفاءة، الإنتاجية والجودة والمسائلة يمكن الرفع من مستواها في منظمات القطاع الحكومي الخدمي . ومن خلال إبراز آراء وأطروحات المؤيدين للإدارة العامة الحديث " New Public Management" تبرز ضرورة إحداث تغيير جذرية في أسلوب الإدارة في المنظمات الحكومية وكيفية تقديمها للخدمات.

أن الفكرة الرئيسية للورقة ترتكز حول الجدل القائل أن مجهودات الإصلاح الإداري وفقًاً للمفهوم التقليدي للإدارة العامة لا تتلاءم والتغيرات التي يمر بها القطاع الحكومي.

وقبل البدء في محاولة التعرف على مفهوم الإدارة العامة الحديثة، فأنة يجدر بنا أن نتطرق لمفهوم الإصلاح الإداري ومداخلة. وذلك لمحاولة تبنى مفهوم الإصلاح الإداري وفقاً لمفهوم الإدارة العامة الحديثة " New Public Management".

أولاً: مفهوم الإصلاح الإداري

يرتبط مفهوم الإصلاح الإداري عادة بتعاريف عديدة وتنوعت هذه التعاريف وفقاً لاهتمامات واختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين، ومداخلهم المختلفة التي بحثوا من خلالها الإصلاح الإداري. وقد أشار العديد من الباحثين العرب[1] في كتابتهم إلى مشكلة الخلط بين الإصلاح الإداري ومفاهيم أخرى كالتطوير الإداري والتنمية الإدارية مما ترتب على ذلك عدم دقة اللغة المستخدمة وزيادة المشكلات المرتبطة بالدلالة اللغوية. ويرى حسن[2] أن أحد أسباب الاختلاف في آراء الكتاب والباحثين العرب حول مفهوم الإصلاح الإداري يعود لعوامل عدة ومنها:

1. تعدد الطروحات السياسية والفكرية لمفهوم التنمية.
2. الاتجاهات الفكرية والشخصية للدارسين.
3. غموض العلاقة بين الإصلاح الإداري والمتغيرات البيئية المختلفة.

[1] الطيب حسن،**مؤسسات التنمية الإدارية العربية**: أوضاعها الراهنة وآفاق المستقبل، المنظمة العربية للعلوم الإدارية : الأردن،1984،ص13.

[2] حسن أحمد الحاج،**الإصلاح الإداري في السودان**،السودان للإدارة والتنمية،مجلد12-1978،ص6.

ثانياً: مداخل الإصلاح الإداري

1.المدخل الشمولي

يرى البعض أن استخدام منهج مدخل النظم يمكن الوصول لتحقيق المنهج الشامل للإصلاح الإداري. ومدخل النظم المفتوح " Open System" يعنى بدراسة الظواهر الإدارية في إطار تفاعلها مع البيئة المحيطة بها، فاستمرار عمل التنظيم وفاعليته يعتمد ويتوقف بشكل كبير على استمرار حصوله على المدخلات (البشرية والمادية) من البيئة المحيطة.[1]

والتنظيم باعتباره نظاماً مفتوحاً يتميز بملامح رئيسية وهى:

1.المدخلات: حيث يقوم التنظيم بالحصول على موارده البشرية والمادية من البيئة الخارجية المحيطة به. فالتنظيم لا يعمل في فراغ بل يتفاعل مع بيئته من خلال عملية التأثر والتأثير.

2. العمليات: يعمل التنظيم على تحويل الموارد التي يتحصل عليها من البيئة المحيطة إلى خدمات على شكل منتجات وسلع يتم تقديمها للمجتمع.

3.المخرجات: وتتضمن قدرة التنظيم على الاستفادة من الموارد التي يتحصل عليها وتحويلها إلى مخرجات نهائية على هيئة خدمات أفكار سلع أو خدمات يحتاجها المجتمع ويستهلكها.

4.التغذية العكسية: وتستخدم التغذية العكسية لتصحيح الانحرافات داخل التنظيم لتعديل أي أخطاء وانحرافات عن المسار المطلوب تحقيقه.

وفقاً لمفهوم المنهج الشامل ينظر لعملية الإصلاح الإدارة كجزء لا يتجزأ من الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية إذ لا يمكن أن يتصور أن يتم تحقيق نجاح كامل لجهود الإصلاح دون أن تكون جزء من إستراتيجية شاملة لإصلاح المجتمع. لذا فأنصار المنهج الشامل للإصلاح الإداري ينظرون للجهاز الإداري كوحدة متكاملة لا يمكن تجزئته و معالجة مشاكله بأسلوب وحلول جزئية. لهذا فالمدخل الشامل للإصلاح الإداري لا يقبل أسلوب التدرج أو عملية الترميم الجزئية للجهاز الإداري.[2]

2. الإصلاح الجزئي:

يركز المدخل الجزئي في الإصلاح الإداري على أتباع أساليب جزئية ومرحلية لمعالجة المشكلات التي تواجه الجهاز الإداري من خلال التركيز على الهيكل التنظيمية وتبسيط الإجراءات، ويرى أنصار المنهج الجزئي للإصلاح كعملية

[1] يوسف حلمي، **البعد الإداري لإدارة التنمية**،معهد الإدارة العامة،العدد 27: عمان، 1986،ص15-16.

[2] Katz,d ;and kahn,r.(1966)the social psychology of organization,new york:john wiley.p52.

ترميم للأجزاء المكونة للجهاز الإداري وأن الأخذ بمبدأ التدرج سيؤدى إلى إصلاح الجهاز الإداري بشكله الكلي[1] وغالباً ما تنبع جهود وإستراتيجية الإصلاح في المدخل الجزئي من داخل المنظمة ذاتها في ظل غياب أو ضعف الرقابة للجهات الخارجية، لذلك قد تواجه جهود الإصلاح لخدمة مصالح ضيقة تخدم العاملين في المنظمة، كتعديل الهياكل التنظيمية، التوسع أو أضافه وحدات إدارية، أو تحسين أوضاع القيادات الإدارية[2] ويسعى هذا المدخل

1.لتحقيق العديد من الأهداف، ومنها:

2.الكشف عن الأوضاع الإدارية الحالية والقيام بدراستها وتحليلها.

4.التعرف على المتغيرات المؤثرة والمسببة للتخلف الإداري.

5.اكتشاف وسائل وأساليب الإصلاح والمقارنة بينها واختيار الأنسب للمعطيات والظروف السائدة.

6. المتابعة وتقييم نتائج التغيير.[3]

فالاتجاه التقليدي للإدارة العامة ينظر للجهاز الإداري على أساس التنظيم الهرمي الذي يتسم بنظام محدد وواضح للعمل يتم من خلاله توزيع السلطات والاختصاصات والتركز على تطبيق الأنظمة واللوائح والقوانين. هذا وتوضح تجارب الدول العربية في مجال الإصلاح الإداري التركيز على الإصلاحات الجزئية للمشاكل التي تواجه الأجهزة الحكومية. فجهود الإصلاح تنصب على الأمور ذات الطابع الفني والإجراءات، وإهمال الجوانب السلوكية. ويرى الزياني في هذا المقام أن من أسباب فشل خطط الإصلاح في الوطن العربي تعاملها مع المشاكل الإدارية بمعزل عن البيئة المحيطة لها التي تتفاعل مع النظام الإداري وتؤثر فيه وتتأثر به.

ومن خلال العديد من الدراسات والأبحاث يتبين أن عملية الإصلاح الإداري في الدول العربية تعاني من أوجه قصور متباينة أدت إلى عدم تكامل عناصر إستراتيجية الإصلاح. ومن بين جوانب القصور والمشكلات التي تعانى إستراتيجية الإصلاح الإداري في الدول العربية، يسوق ما يلي:

1. أن جهود الإصلاح في الدول العربية تركز على بناء الهياكل والأنظمة الرسمية.
2. عدم اعتماد أسلوب المشاركة في عملية التطوير والتغيير.
3. الاهتمام بالجوانب الفنية والإجرائية، وإهمال الجوانب السلوكية والبيئية وذلك من خلال التركيز على تطبيق " الأساليب العلمية" للإدارة.
4. قصور الإستراتيجية المجتمعية للتنمية السياسية وبطء التطوير الديمقراطي.

---

[1] العدوان ياسر مناع، **نماذج لمفاهيم الإصلاح الإداري في الوطن العربي**، المنظمة العربية للعلوم الإدارية: الأردن،1986،ص87.

[2] عاشور أحمد صقر، **إصلاح الإدارة الحكومية**،المنظمة العربية للعلوم الإدارية:القاهرة،1995،ص37-38.

[3] السلمي علي،**تطور الفكر التنظيمي**،وكالة المطبوعات:الكويت،1975،ص45.

وإذا أسلمنا بضرورة تغيير أسلوب الإدارة التقليدي للجهاز الحكومي، فإن السؤال الذي يطرح نفسه هو: ما أسلوب الإصلاح البديل؟ من خلال هذه الورقة سنحاول إلقاء الضوء على مفهوم الإدارة العامة الحديثة " New Public Management" كإطار معاصر للإصلاح الإداري تم تطبيقه في العديد من دول العالم.

ثالثاً: الإدارة العامة الحديثة (New Public Management)

يعتبر تطور الإدارة العامة الحديثة خلال العشرين سنة الماضية واحد من أكثر الاتجاهات الدولية المعاصرة اللافتة للنظر في الإدارة العامة، فقد هيمنت الإدارة العامة الحديثة على أجندة الإصلاح الإداري في العديد من دول العالم. وقد أوضح Manning أن الإدارة العامة الحديثة قد تم تطبيقها بصورة كاملة في كل من المملكة المتحدة، نيوزلندا، استراليا، هولندا، السويد، والولايات المتحدة الأمريكية وكندا. وقد ظهر هذا النموذج أو الإطار بأسماء مختلفة؛ الإدارة العامة الجديدة [1]،نموذج ما بعد البيروقراطية ،الإدارة العامة بناء على نظام السوق[2]،وإعادة اخترع الحكومة ،وبالرغم من اختلاف مسميات الإدارة العامة الحديث، فقد حاول الأكاديميين والباحثين البحث للتعرف على خصائص الإدارة العامة الحديثة. فقد حددkernaghan ثلاثة عناصر للإدارة العامة الحديثة:

1.تغيير في آلية الحكومة.

2.تغيير في أسلوب الإدارة.

3. تقليص دور الدولة.[3]

1.تغيير في آلية الحكومة

فالإدارة العامة الحديثة تشمل تغيير في البناء الهيكلي للحكومة، وتتضمن إعادة الهيكلة للأقسام والإدارات، إنشاء وحدات لتقديم الخدمة، اللامركزية في السلطة والمسؤولية من خلال أعطاء الصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا، والفصل بين السياسة وتقديم الخدمات. وتنادى الإدارة العامة الحديثة كذلك إلى تغيير الثقافة التنظيمية،تحسين الجودة، الاستجابة للعملاء، وممارسة المشاركة الإدارية، الاتجاه نحو آلية السوق، واستخدام الموارد بأسلوب يتميز بالكفاءة والفاعلية.[4]

[1] Hood.(1991),A public management fora season, public Administration,G9(1)p3-19.

[2] Lan, and rosenbloom,d.(1992),editorial.public Administration review,p52.

[3]Kernaghan,k.and chrih,m.(1997)the challenges.emergeingissues incontemporary public administration.canadian public Administration 4012,p218.

[4] Clon.E,(2011)Has canada adopted the new public management.public management review,3,p121-130.

وقد اتجهت العديد من دول العالم ومنها المملكة المتحدة ، كندا واستراليا ونيوزيلندة،للتركيز على الاستخدام الكفء والأمثل للمدخلات المستخدمة في تقديم الخدمات بما قد يؤدى إلى ترشيد وتقليل النفقات. ففي حالة المملكة المتحدة جاءت الإصلاحات تحت مسمى" financial Management Initiative" وذلك لرفع مستوى الكفاءة الإدارية. [1]

وفى مجال اللامركزية وإعطاء صلاحيات أكبر للمستويات الإدارية الدنيا، اتجهت المملكة المتحدة لإصلاح أداري يعرف بمسمى برنامج الخطوات التالية " Next Step Program" [2]،وقد بوشر بتطبيق برنامج الخطوات التالية في عام 1988م، ويهدف لتقليل التحكم المركزي فيما يتعلق بالرقابة الإدارية والمالية وإعطاء المزيد من المسؤوليات والصلاحيات للعاملين في المستويات الإدارية الدنيا. وفي خطوة أكثر تقدماً في مجال اللامركزية اتجهت المملكة المتحدة لإنشاء وكالات تنفيذية وذلك لتحقيق أهداف محددة.

وفى مجال طبيعة دور الإدارة العامة وعلاقتها بالمواطنين، فقد تبنت العديد من الدول أشكالاً معينة لميثاق المواطن، كميثاق مستخدمي الخدمات في بلجيكا، وميثاق مستخدمي الخدمات العامة في فرنسا، وميثاق جودة الخدمة العامة في البرتغال، وميثاق المواطن في المملكة المتحدة، وتهدف تلك المواثيق لتحسين الخدمات العامة بالنسبة للمواطنين وتزويدهم بخيارات متعددة وإمدادهم بالمعلومات المتعلقة بالخدمات. [3]

2.التغيير في أسلوب الإدارة.

ويشمل التغيير في الإدارة من خلال العناصر التالية:

تبنى القطاع العام لممارسات الإدارة المطبقة في القطاع الخاص والتي تتضمن استخدام نموذج التميز، إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة، القيمة مقابل النقود، قياس الأداء والحوافز، خدمة العملاء، الريحية، وتقليل العمالة.

أ. التركيز على الكفاءة والفاعلية.

ب. الانتقال من التحكم في مدخلات الإجراءات والأنظمة باتجاه قياس المخرجات.

ت. تفضيل الملكية الخاصة، أسلوب التعاقد للخدمات العامة، وأتباع أسلوب المنافسة لتقديم الخدمات.

---

[1] Klan,d.(2000),public service retorm :Acompartive west european perspetive,23.31,p25-44.

[2] James,o (2011)Business models and the transfer of businenlike central government agencies.an international journal of policy and administration,14(2), p233-252.

[3] شمس الحق،**العلاقة بين مفهوم المواطنة والإدارة العامة:** إعادة ترتيب وتناسق،المجلة الدولية للعلوم الإدارية، الإصدار العربي،المجلد(4)،ديسمبر 1999،ص77.

ث. تفويض الصلاحيات والسلطات للمستويات الإدارية الدنيا.[1]

3.تقليص دور الدولة

ويشمل تقليص دور الدولة وفقاً لمفهوم الإدارة العامة الحديثة الاتجاه نحو التخصيص، برامج تخفيض الميزانية، تشغيل الخدمات بأسلوب تجارى، تخفيف القيود الحكومية على القطاعات الاقتصادية Deregulation.

وفيا يتعلق بالسمات الخاصة بالإدارة العامة الحديثة، فقد حدد Hood مجموعة من السمات المميزة للإدارة العامة الحديثة:

1.إطلاق حرية المديرين للإدارة.

2.وضع معايير واضحة لقياس الأداء.

3.التركيز على رقابة الأداء.

4.تشجيع المنافسة.

5.تبنى أساليب القطاع الخاص في الإدارة.

6.التأكيد على مزيد من الانضباط في استغلال الموارد.[2]

فالقاعدة الأساسية للإدارة العامة الحديثة ترتكز على تبنى نظام السوق كإطار للعلاقة بين الإدارة والسياسة. وقد تأثرت الإدارة العامة الحديثة بدرجة كبيرة بنظرية الاختيار العام، ونظرية الأصيل والوكيل، ونظرية تحويل التكلفة الاقتصادية[3]، ويمكن النظر للإدارة العامة الحديثة كنموذج معياري لإدارة القطاع العام وتتضمن العديد من المكونات المترابطة مع بعضها، وقد برز هذا النموذج للاستجابة للحقائق الاقتصادية والاجتماعية والتي واجهت الحكومات في مختلف دول العالم خلال العقدين الماضيين، ويمكن تلخيص تلك الحقائق فيما يلي:

1. أن القطاع العام يتسم بكبر الحجم وضخامة التكاليف.
2. الحاجة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين الكفاءة.
3. الاحتياجات المتزايدة للمواطنين للحصول على خدمة تتميز بالجودة.

[1] Bale.maanadale,t.1998,public sectore form in new Zealand and its relvance to developing countrier. The world bakine search observer,13(1)p103-137.

[2] Hood,c(1991)public management for all season, public administration,p30.

[3] Kaboolian,l.(1998),the new public management : chllenging the bauadania of the management vs administration debat.public administration review 58(3),p129-193.

4. التحول من الاقتصاد القائم على التخطيط المركزي للاقتصاد الحر القائم على نظام السوق.[1]

وهنالك أيضا مسوغات فكرية وعملية للإدارة العامة الحديثة نشئت من خلال الاتجاه الجديد للخدمة العامة والتي تأثرت بشكل واضح بالإطار المعياري للخدمة العامة حيث التركيز على قيم الكفاءة والفاعلية. ولكن مع التغييرات المتسارعة التي يمر على القطاع العام ، كان لابد من إدخال مفاهيم تتلاءم وتلك التغيرات والتي لابد تتضمن القيم والمعتقدات التالية:

1.الخدمة بدل من إدارة الدفة. فالموظفين العموميين لابد أن يقدموا الخدمة للمواطنين ويحققوا مطالبهم بدلاً من محاولة التحكم وإدارة المجتمع.

2.جعل الخدمة العامة الهدف النهائي. يجب أن يسهم المديرين العموميين في بناء وحدة تعاونية مشتركة لخدمة المصلحة العامة والتي يمكن أن تساهم بناء مصالح ومسؤوليات مشتركة.

3.التفكير بأسلوب إستراتيجي. فالبرامج والأهداف التي تسعى لتحقيق احتياجات المواطنين يمكن تحقيقها وبطريقة مبتكرة تتميز بالفاعلية من خلال جهد جماعي تعاوني.

4.خدمة المواطنين وليس العملاء. يجب على الموظفين العموميين ليس فقط الاهتمام والاستجابة لمطالب العملاء ولكن الاهتمام بناء علاقة يسودها الثقة والتعاون مع المواطنين.

5.المساءلة فالمساءلة ليست مسألة بسيطة. فالموظفين العموميين لا يجب مساءلتهم فقط وفقاً لنظام السوق ولكن لابد أن يتم مسألتهم طبقاً للأنظمة والقوانين وقيم المجتمع والمعايير المهنية.

6.إعطاء الاهتمام للأفراد وتقديرهم وعدم التركيز فقط على الإنتاجية. فالمنظمات العامة يمكن أن تنجح في تحقيق أهدافها إذا قامت بإدارة مشاريعها من خلال الأسلوب التعاوني والقيادة المشتركة المعتمدة على أسلوب المشاركة واحترام وتقدير الأفراد.

7.تقدير المواطنين والخدمة العامة وإعطائهم الأولية في الخدمة. ووضع مصالح المواطنين قبل مصالح المستثمر.

وقد تم تطبيق سمات الإدارة العامة الحديثة التي تم التطرق لها في العديد من دول العالم، ونظراً لان العديد من دول العالم تستخدم إجراءات الإصلاح الإداري لإعادة النظر في دورها في المجتمع وعلاقتها مع المواطنين. وقد لخص kettle تلك الإجراءات في ست عناصر جوهرية:

1.الإنتاجية: كيف يمكن للحكومة تقديم خدمات إضافية وبأقل التكاليف المالية؟[1]

[1] Borins,s(1995).the new public management ishere to stay. Canadian public administration,38(1),p122-132.

2.التسويق: كيف يمكن للحكومة استخدام حوافز وأسلوب السوق وذلك لاستئصال الأمراض البيروقراطية؟

3.الاتجاه نحو الخدمة: كيف يمكن للحكومة أن تكون على اتصال أفضل بالمواطنين وذلك لجعل الخدمات العامة أكثر استجابة لمطالبهم؟

4.اللامركزية: كيف يمكن للحكومة أن تجعل البرامج والخدمات العامة أكثر كفاءة من خلال تحويل إدارة تلك الخدمات بأسلوب لا مركزي؟

5.السياسة العامة: كيف يمكن للحكومة من تحسين قدراتها في إدارة ومتابعة السياسة العامة؟

6.المساءلة عن النتائج: كيف يمكن للحكومة تحسين قدرتها للوفاء بالتزاماتها؟

وتلك الخصائص والسمات تقترح وبشكل واف أن الاتجاه نحو الإدارة العامة الحديثة يركز وبصورة استثنائية على المشاكل التي تتعلق بالتعامل مع الإدارة الحكمانية. فالمحافظة على الإدارة الحكمانية من خلال الإبداع في الإصلاح الإداري والتي تستلهم أهدافها من أسس ومبادئ الإدارة العامة الحديثة تشكل الهدف الأساسي للثورة العالمية في مجال الإدارة العامة. فالإدارة العامة الحديثة تمثل تحولاً في علاقة القطاع الحكومي مع كل من الحكومة والمجتمع بدلاً من أن تكون فقط عملية إصلاح.[2]

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الإدارة العمومية في الجزائر:

1.تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية:

إهتمت المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

إذ ترمي الجزائر في تحولها للحكومة الإلكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الانترنت التي تسمح بإنشاء، فضاء إتصالي مستقل عن التموقع المادي، ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، ويجدر

[1] Ketle,d.f.(2000),the global public management révolution :a repart the trans formation goveeruce,washington,dc...barking the station,p64.

[2] Hugh,o(1998),public management and administration :an introduction second edition,london :macmillan.

التنبيه إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحله الأولى وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا لكل دائرة تخص الجوانب التالية:[1]

- استكمال البنى الأساسية للمعلومات ووضع نظم إعلام مندمجة ومنتجة للكفاءات البشرية.
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى

وفي إطار متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة، يمكن تقديم نموذجين حول أثر تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإدارات العمومية وهما:[2]

1. محاولة قطع التكون المهني: إذ شرع قطاع التكوين بالجزائر في بناء شبكة داخلية، وهو مشروع الإنترنت، الذي يضطلع بمهام الربط بين كل مؤسسات القطاع ضمن برنامج واحد للتمكن من بناء قاعدة معطيات بها شرطين أساسين.

1.1.المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري والتجهيزات والموارد البشرية والمالية:التي تهتم بربط الهيكل الإداري ومختلف مستوياته داخل القطاعات، إذ ينتج تبادل المعلومات والبيانات، ويوفر معلومات شاملة حول الموارد المختلفة للقطاع.

2.1. المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي وتسيير وهندسة التكوين: يمكن القول أن هذا الجانب يحتوي على عدد من الفروع، الاختصاصات، و رزنامة التكوين، و المتربص، ومختلف قاعات الدروس والمحاضرات والمخابر وغيرها.

ودعما لهذه المبادرة تم تعميم توفير التجهيزات والقيام بتربصات من أجل تأهيل العاملين في مجال استخدامها، إضافة إلى وجود مشروع آخر لدى قطاع التكوين المهني يعرف بنظام المعلومات الجغرافية الذي يختزل مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، ويرقى القطاع إلى دعم هذا المشروع بكتالوج حول التجهيزات بالقطاع، وخصائصها التقنية ويجزئ التحاليل الإحصائية بناء على المعطيات الرقمية.

2.مؤسسة الضمان الاجتماعي:إذ تم تسجيل تدعيم مؤسسة الضمان الاجتماعي توجه هذه الأخيرة نحو خدمات بطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من خلال احتواء البطاقة على شريحة الكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي

[1] Republique algérienne démocratique et populaire,e-commissione algérie2013 synthés décembre 2008,p8.

[2] مقدم عبيرات، زيد الخير ميلو، مرجع سابق،ص171.

الحقوق من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي، أو مقدمي العلاج من خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض، فبذلك يتم استحداث بطاقة الشفاء الالكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة. [1]

كما تعتبر محاولة تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة الجزائرية أحد المؤشرات الايجابية التي تترجم مدى وجود الإدارة الحقيقية ولو على مستوى التخطيط الأولي في دفع ودعم التحول الرقمي بهدف إعطاء فرصة جديدة لمؤسسات الخدمة العامة لكي تحسن مستوى أدائها.

رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية:

انطلاقا من قطاعات الحكومة، التعليم العالي،التربية، الصحة العمومية، العدالة، المصارف والمالية، حاولت الحكومة الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديث الممارسة الإدارية، وربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي.[2]

حيث أن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والطلبة التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الالكتروني للإدارة العامة المراد إتباعه، وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية،على تطوير الكفاءات الإستراتيجية وتنطلق في وجوب وجود تطوير الكفاءات البشرية وترقية البنى والهياكل التحتية وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية، بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا ضمان نملكها على مستويات عدة ومختلفة، إذ تتجه الإستراتيجية الالكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما: [3]

1.إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

2.تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الإجتماعية.

والملاحظ لهذين الهدفين يمكن أن يسجل غياب التركيز على الدورات التكوينية لموظفي مؤسسات الخدمة العمومية فالتغلب والتمكن من الاستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية تحويل إلكتروني بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تضطلع داخل الإدارة بمهام التدريب، الصيانة التقنية لتسهيل مراحل التحول

---

[1] وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي،الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء،تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا ، مطبعة الضمان الاجتماعي،نوفمبر2007،ص1.

[2] عبد القادر خالدي،**التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة** ، تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي، المؤتمر العربي الثالث: البحوث الإدارية والنشر، القاهرة،14-15ماي2003،ص5.

[3] -e- commission, e-Algérie2013,op,cit,p9.

الالكتروني، والتمكن من تخفيض مدة مقاومة التغير التكنولوجي داخل الإدارة العامة وهنا يمكن للجزائر أن تقوم بتسخير الطاقات العلمية من مهندسين وتقنيين.

كما يمثل إعادة بعث عملية أمرتك أحد الخطوات التي تهدف للرفع من نسبة مستخدمي ومالكي الحواسيب،كما يسجل وجود توجه نحو إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات العمومية، وقطاع التربية، الصحة، وأصحاب المهن الحرة وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي للبلد إضافة إلى إدراج مادة الإعلام الآلي في الجزائر كمادة تعليمية جديدة في مرحلة السنة أولى ثانوي كتوجه إيجابي ومبادرة مهمة في القضاء على الأمية الإلكترونية، وتكوين موارد بشرية في مجال التكنولوجيا.

وانطلاقات المؤسسات العامة تمثل جهات وحيدة لآمال الجماهير في المستقبل، ووسائل لتنفيذ هذه التطلعات، أصبح بوسع البرامج المستندة للأداء أن تحسن الفعالية وهو ما يلزم وجود كفاءة العاملين بالإدارة.[1]

وإذا كانت بطاقة السحب المغناطيسية الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر ستعوض الصك البريدي، فإن الأمر يتطلب أن تحظى بقدر أكبر من الاهتمام من قبل الجمهور وحثه على ضرورة وأهمية استخدام هذه الوسيلة المالية الجديدة وهي المهمة التي توكلها المؤسسة إلى أعوان بريد الجزائر وبالخصوص أعوان الشبابيك.[2]

بالموازاة مع ذلك يتطلب الأمر إعادة تأهيل الكوادر البشرية داخل الإدارة العمومية، وحتمية الاستفادة من الإمكانات المتاحة، ولعل هذا ما يؤكده خطاب رئيس الجمهورية، والذي يوحي بمتطلب إدماج موارد بشرية ذات كفاءة عالية ضمن قطاع الخدمة العمومية .....إنه لم يعد لدينا عذر نتذرع به فيما يتعلق بسوء تأطير إدارتنا، وخدماتنا، ومشاريعنا، في بلد يرتاح في جامعاته ،9ملايين في التعليم الإبتدائي والمتوسط والثانوي، و600ألف في التكوين المهني.

فهذه المعاينة تستوقفنا عند ضرورة التوصل إلى حلول بغية دمج هذه القدرات في دواليب الإنتاج وإدارة البلاد.[3]

---

[1] لجنة خبراء الإدارة العامة، المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة،تعزيز قدرة الإدارة العامة على تنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية ،موجز تقرير الأمانة العامة: بيروت 2002،ص12.

[2] Utilisation de la carte ccp, le facteur, direction de la communication d'Algérie poste, N63, janvier2009, p09.

[3] وزارة الشؤون الخارجية،كلمة عبد العزيز بوتفليقة رئيس الجمهورية في افتتاح ندوة الحكومة والولاة بقصر الأمم:25-06-2006.متاح في : http://193.194,78/ma ar /stories,php,story=06/06/26/934550 ، تاريخ الاطلاع :29-01-2016،على الساعة 22:38

مما سبق يمكن القول أن تطوير مستوى العاملين بالإدارة العامة كأحد أوجه المعادلة الخاصة بترشيد وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر يتطلب بالأساس إعادة النظر في كفاءة العاملين من خلال دمج الموارد البشرية للمنظمات العامة ضمن برامج رفع المستوى التأهيلي بهدف التوافق مع مستجدات وواقع هذه المؤسسات في ظل إستراتيجية التحول الرقمي، وتحسين موظفي الخدمة العامة وتجاوبهم مع هذا الوافد الجديد.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة:

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث الذي يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.

1.أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر face to face contact ،مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في الأداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق إبتكارية.

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن والشركاء يمكن الإدارة الإلكترونية للحكم في تسهيل وتوصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وإقامة علاقة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم كما تعمل على توسيع نطاق وتقديم الخدمات على المستوى المحلي.[1]

[1] Undp public administration aeform, http:www.undp.org/governance/public.htm.30/01/2016.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية وتقديم بديل للنماذج القادمة في صورتها التقليدية حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجاهها.[1]

الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية:

أصبح من التطور الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد، سواء كان المواطن في منزله أو عمله من خلال مواقع الخدمات، والتسوق بالشبكة العالمية للمعلومات، وهو ما يؤدي للفعل بين طالب الخدمة ومؤيدها، وبين أسباب الانحراف.[2]

وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الالكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها عبر طرق غير تقليدية "إلكترونية" تمكن من الإطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.[3]

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبين على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته بما في ذلك المعاملات التي تمر عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.[4]

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب وإرجاع نتائجه للعميل ومن ثم يتم تحويل

---

[1] ستيفن، كوهين، رونالد براند، **إدارة الجودة الكلية في الحكومة**، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد عيجان، معهد الإدارة العامة للبحوث: السعودية، ص103.

[2] فؤاد تامر، **مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن**، نشرية تكنولوجيا الإدارة، مقر وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد الثامن، فيفري-مارس2007.ص22.

[3] الحكومة الإلكترونية، متاح في http://islam fin-gov-forum,net/montada-f43/topic/htm، تاريخ الإطلاع:30-01-2016.

[4] ليسان، قطين، **تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن**، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006، ص1.

خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.[1]

مما سبق يمكن القول بأن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

– مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى وجدية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

– تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

– سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارات للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

– الدقة:تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق معايير مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويضع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

– سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

وبالرغم من المزايا السابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وتسليم الخدمة العامة للمواطنين وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة للمواطنين،فالتحول للخدمات الالكترونية هو الآخر لا يخلو من مخاطر وسلبيات قد تعرقل وتشوه مضمون الخدمة العمومية فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقدير الخدمة العامة قد ينجر عنه بعض السلبيات مثل عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدم الخدمة والتباين في الرغبات بين المواطنين الذين يطلبون نفس الخدمة، خاصة مع وجود الأمية التكنولوجية وما تطرحه من

[1] E,government ,wat is potontial loss of not having it, Afeasibilit study all ,dubai,issue,N1,nov2013,p08.

إشكالات حول استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة في ظل نقص الصيانة للأجهزة واحتمال التسلط والتخريب.

إن الانتقال بالخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى جلب الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ومختلف العراقيل البيروقراطية ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال.[1]

في هذا السياق أدى جود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة التي كانت تحوز على إهتمام كبير في الأنظمة اليدوية حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الثقة مقارنة بالعنصر البشري، والذي يعني بتنفيذ تعليمات البرامج في جميع الأحوال (consistency) الحافز(motivation) فالآلة ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس كما لا يوجد للحاسب معلمة شخصية بعكس الموظف.[2]

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمحتوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغا بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة وتفاعلاتها في إطار إقامة راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية التي يطرحها بديل الإدارة الالكترونية كآلية أثبتت الدراسات العلمية نجاعتها وخلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر النزاهة، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعميل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.

وانطلاقا من أن المعرفة الدقيقة لأثر الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية تكون أكثر وضوحا إذا ما تم التطرق إلى بعض النماذج التطبيقية.

---

[1] For the second year marrow;usa ….rantts, lin the arab countriese gov applications,all, dubai,issue,N2,dec2003,p02.

[2] محمد عبد الفتاح حافظ، **الإدارة الإلكترونية للموارد**، دار الفتح للتجليد الفني،2008،ص288-289.

الدراسة الميدانية

I-بيانات خصائص العينة

II-عرض البيانات، تحليلها و نتائج الدراسة

خلاصة:

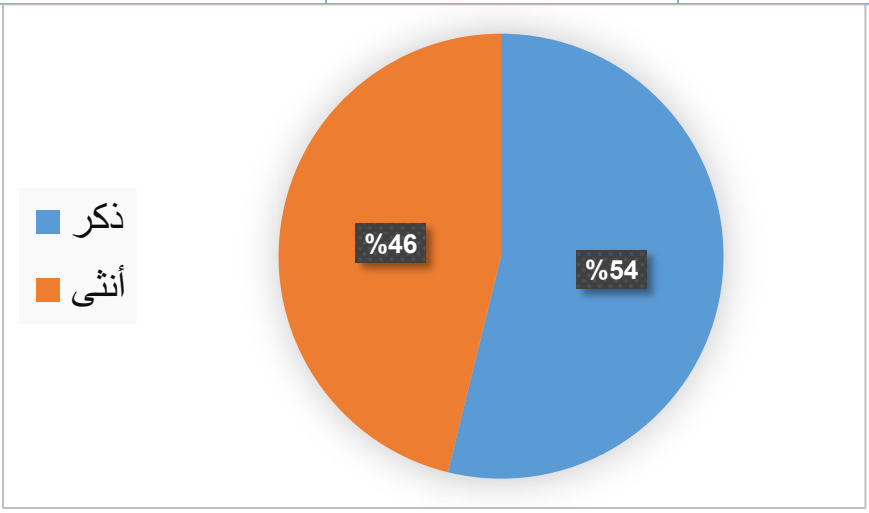
نستنتج أن للإدارة العمومية دور كبير في تقديم الكثير من الخدمات العمومية ، كما تعمل على تحقيق التقدم والمشاركة في مجتمع المعلومات التي تعتمد في مجملها على ما أفرزته تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، و لان استخدام هذه التكنولوجيات في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة النشاطات ، والاجراءات و المعاملات الإدارية الحالية ، بالإضافة إلى تبسيطها و نقلها نوعيا من الأطر اليدوية إلى الأطر الإلكترونية.

المراجع

المحور الاول: البيانات الشخصية

الجدول الاول: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس		
	التكرارات	النسبة%
ذكر	21	53.8
أنثى	18	46.2
المجموع	39	100.0



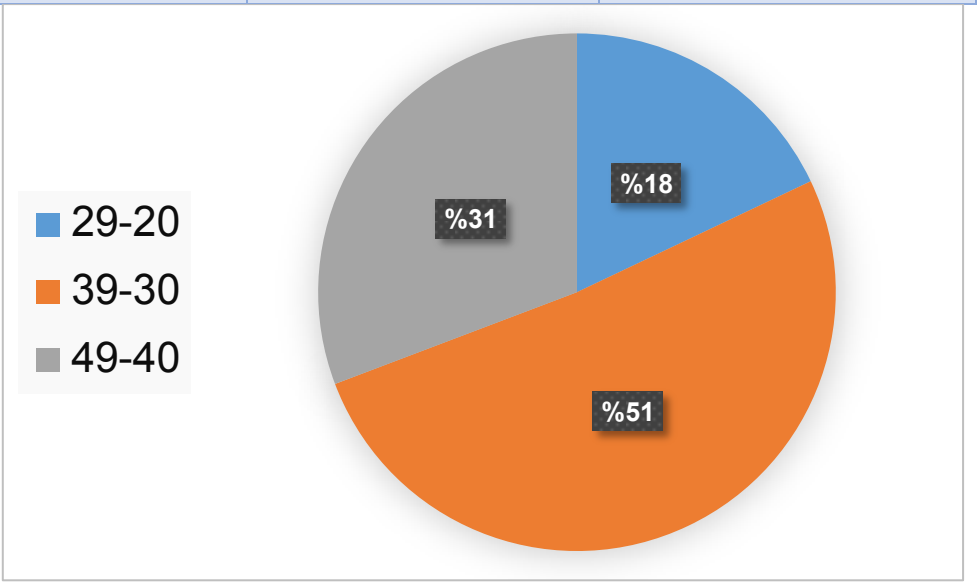
_شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة يتوزعون تقريبا بالتساوي بين الذكور والاناث ، حيث بلغت نسبة الذكور 53.8% أما نسبة الاناث فقد بلغت 46.2%.

ومن هنا نلاحظ أن نسبة الاقبال على الوظيفة في الدارة العمومية متساويتين لكلا الجنسين.

الجدول الثاني: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

السن		
	التكرارات	النسبة%
20-29	7	17.9
30-39	20	51.3
40-49	12	30.8
المجموع	39	100.0

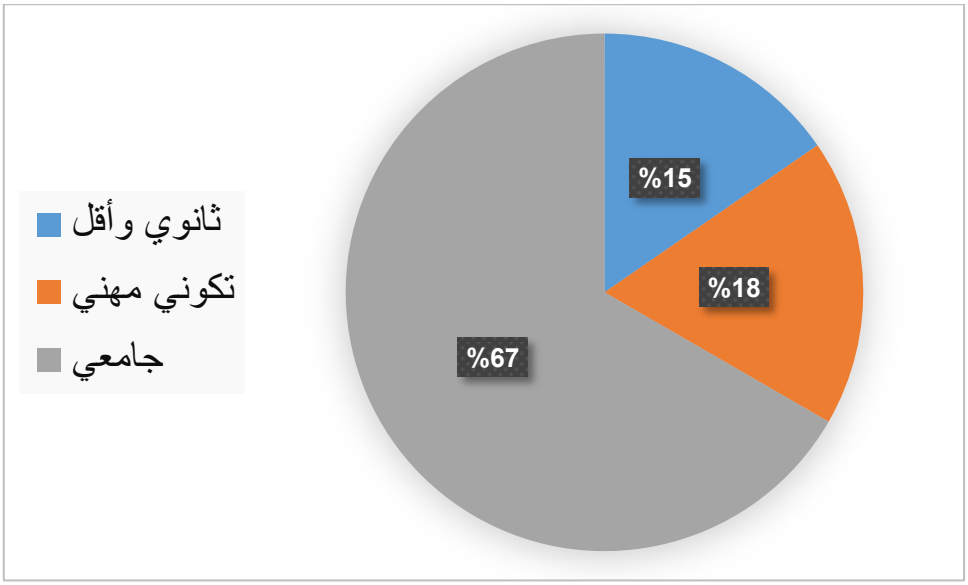


نستنتج من خلال الجدول أن الموظفين من 30_39 سنة يمثلون نصف العينة الاجمالية بنسبة 51.3% أما من30_39 تمثل نسبة 31% تليها أخيرا الفئة من 20_29 والتي تمثل النسبة الصغيرة ب 18%.

ومنه نستنتج أن فئة الشباب هي الفئة السائدة في الادارة،، و ذلك لأنها فئة نشطة و حيوية في العمل خاصة مجال الادارة الذي يتطلب النشاط الدائم، أما الفئة المتبقية فتمثل نسبة معتبرة ب 31% و هؤلاء الموظفين هم من يتحملون المسؤوليات و لديهم خبرة في ميدان العمل.

الجدول الثالث: يمثل توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي

المستوى		
	التكرارات	النسبة%
ثانوي وأقل	6	15.4
تكوني مهني	7	17.9
جامعي	26	66.7
المجموع	39	100.0



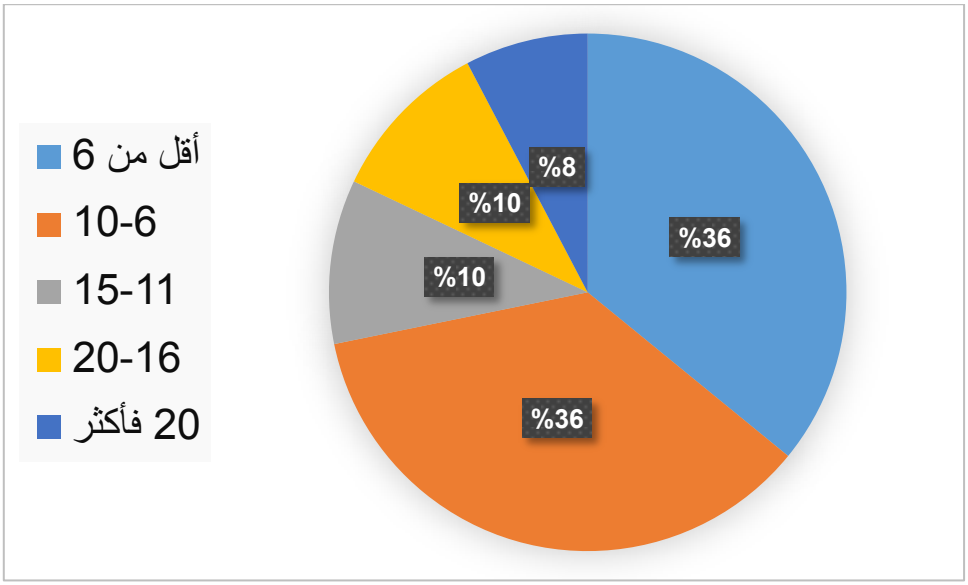
شكل يمثل توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي

يتبين من خلال الجدول أن ذوي المستوى الجامعي يمثلون أكثر من نصف العينة بنسبة 66.7%، وتعبر هذه النسبة نسبة كبير حيث تمثل الاغلبية بينما تبلغ نسبة التكوين المهني 17.9%، وتليها فئة الثانوي بنسبة أقل حيث بلغت 15.4% .

ونفسر هذا التوزيع حيث نلاحظ أن فئة الجامعيين هي الفئة المسيطرة والغالبة، و هذا راجع الى اعتماد الادارة على الموظفين ذوى خبرة و مستوى تعليمي مرتفع ،في حين تحتل فئة التكوين المهني المرتبة الثانية ثم فئة الثانوي، ومن هنا نستنتج أن للتدرج العلمي دور كبير في توظيف الموظفين في الادارة.

الجدول الرابع: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة		
	التكرارات	النسبة%
أقل من 6	14	35.9
6-10	14	35.9
11-15	4	10.3
16-20	4	10.3
20 فأكثر	3	7.7
المجموع	39	100.0



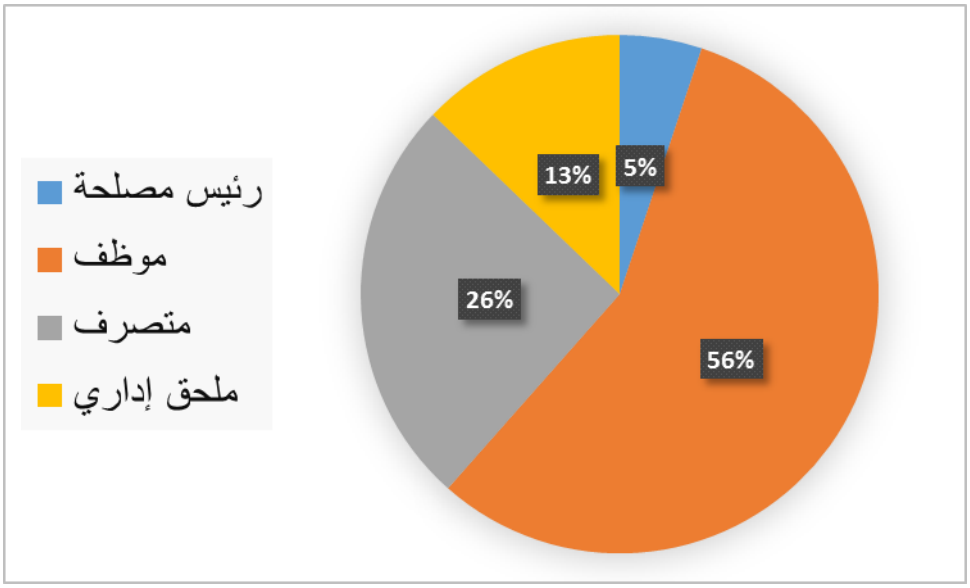
شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية حيث نلاحظ أن الفئة التي تبلغ خبرتها أقل من 6 سنوات، و من 6_ 10 سنوات تتساوى في النسبة حيث بلغت 36% لكل منها ،ثم تليهما فئة من 11_15 سنة وفئة من16-20سنة حيث بلغت 10%، أما في المرتبة الأخيرة نجد فئة 20 فأكثر حيث بلغت 8%

اذن نستنتج من الجدول أن ذوي الخبر ة أقل من 10 سنوات يمثلون النسبة الكبيرة، و هذا يدل على توظيف الادارة للكفاءات الشابة والاستثمار فيها من خلال جهودها وطاقاتها ، وكذا الاستراتيجية التي تنتهجها الدولة الجزائرية، والتي تحاول التجديد في مواردها البشرية للاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية و الاستثمار فيها

الجدول الخامس: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

الوظيفة		
	التكرارات	النسبة%
رئيس مصلحة	2	5.1
موظف	22	56.4
متصرف	10	25.6
ملحق إداري	5	12.8
المجموع	39	100.0



شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

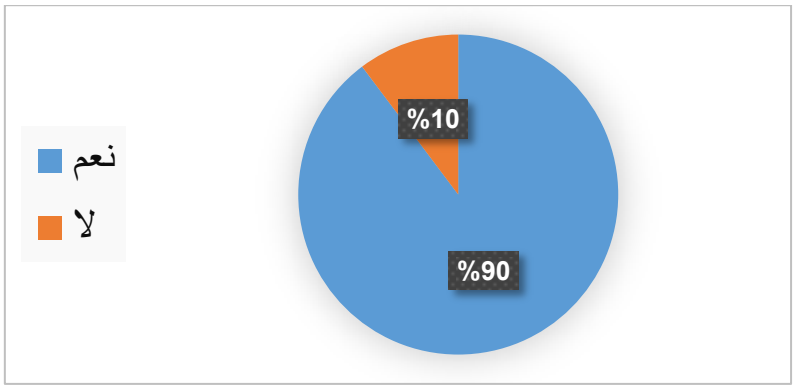
نستنتج أن عينة الاداريين هي النسبة الغالبة التي تشغل الادارة حيث بلغت نسبة الموظفين56%، وهو رقم يشكل أكثر من نصف العينة ثم تأتي فئة المتصرفين في المرتبة الثانية حيث بلغت نسبتهم 26% ، أما فئة الملحقين الاداريين فقد بلغت نسبتهم 13%، وفي المرتبة الأخيرة فئة رئيس مصلحة حيث بلغت هذه النسبة 5%فقط.

من خلال ما سبق نستنتج أن الموظفين هم من يشكلون النسبة الكبيرة في الادارة، و هذا راجع الى طبيعة العمل التي تتطلب عدد كبير من الموظفين لإنجاز المهام الادارية، كما يلاحظ أن نسبة المتصرفين يشكلون نسبة لا بأس بها نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ، أما فئة الملاحق الادارية فتشكل نسبة أقل ،وذلك راجع الى محدودية المناصب التي تحتوي عليها الادارة الخاصة بهذه الفئة وفئة رئيس مصلحة هي محدودة جدا نظرا لكون هذه الفئة تتولى عملية التنظيم وتسيير العمل.

المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج

الجدول السادس: يوضح نسبة متابعة أفراد العينة لوسائل الاعلام والاتصال الحديثة

	التكرارات	النسبة%
نعم	35	89.7
لا	4	10.3
المجموع	39	100.0



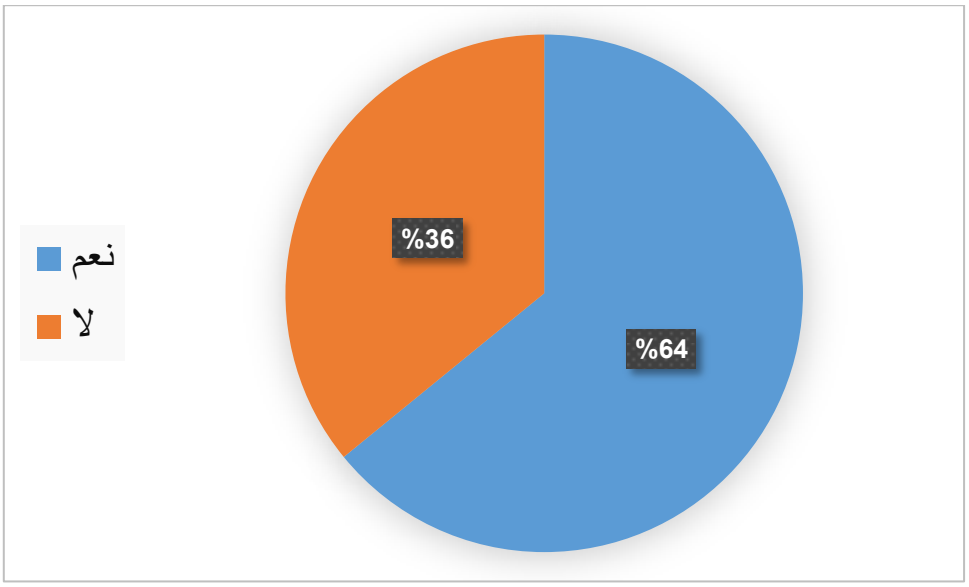
شكل يوضح نسبة متابعة أفراد العينة لوسائل الاعلام والاتصال الحديثة

من خلال الجدول أعلاه نرى أن أغلبية أفراد العينة مهتمون بمتابعة وسائل الاعلام والاتصال الحديثة حيث بلغت نسبة المتابعة 90% أما الفئة الغير مهتمة بمتابعة وسائل الاعلام و الاتصال الحديثة فقد بلغت10% فقط من اجمال أفراد البحث.

ومنه نستنتج أن أفراد العينة مهتمون بمتابعة هذه الوسائل الحديثة لما لها من أهمية كبيرة لأنها تساعدهم في مجال عملهم خاصة بعد اقحام هذه التكنولوجيات الحديثة واستخدامها في الادارات و المؤسسات العمومية .

الجدول السابع: يوضح نسبة توفر الادارة على أحدث أجهزة الحاسوب

	التكرارات	النسبة%
نعم	25	64.1
لا	14	35.9
المجموع	39	100.0



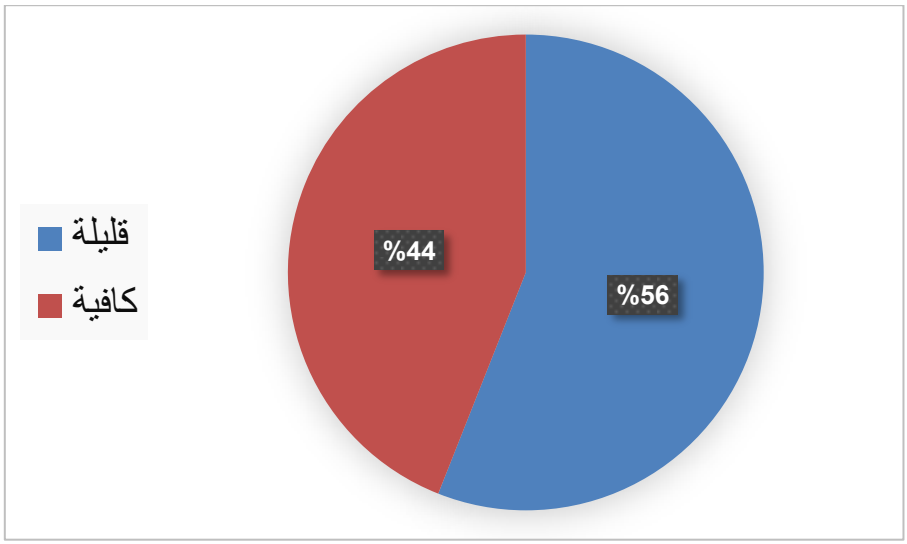
شكل يوضح نسبة توفر الادارة على أحدث أجهزة الحاسوب

من خلال الجدول يتبين أن أغلبية عينة البحث ترى توفر الادارة على أحدث أجهزة الحاسوب حيث بلغت هذه النسبة 64%، أما نسبة 36% من عينة البحث فترى على النقيض من ذلك حيث تنفي توفر الادارة على أحدث أجهزة الحاسوب.

اذن نستخلص أن جهاز الحاسوب يتوفر لدى فئة معتبرة من المستخدمين الاداريين لهذه الوسيلة ، وهو ما يفسر اقتناء الادارة لهذه الوسيلة التكنولوجية من خلال توزيعها على المكاتب الادارية و توظيفها في سيرورة الاعمال الادارية.

الجدول الثامن: يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب في حالة الايجاب.

	التكرارات	النسبة%
قليلة	14	44
كافية	11	56
المجموع	25	100.0



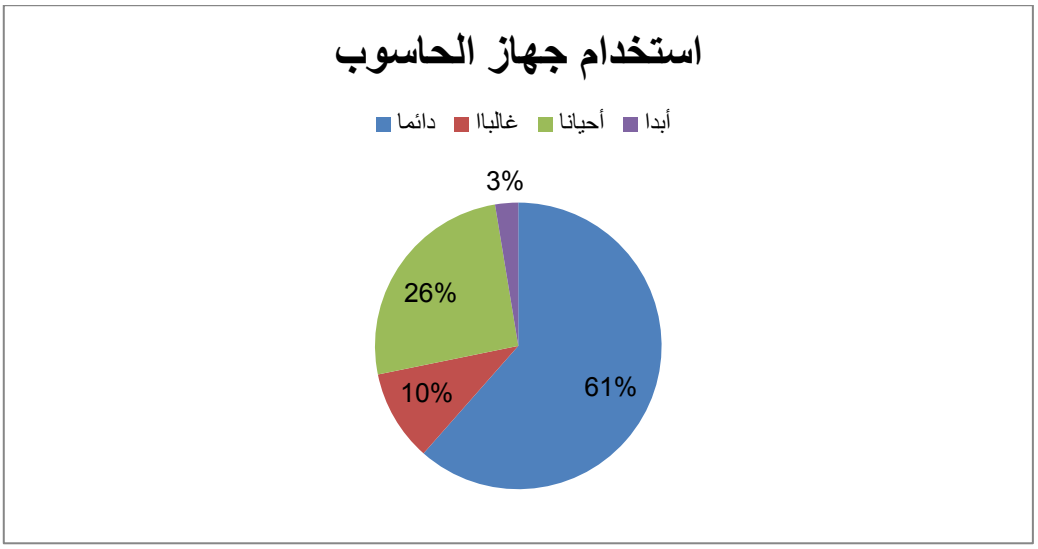
شكل ويضح مدى توفر أجهزة الحاسوب في حالة الايجاب.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 56% من عينة البحث التي جاوبت بالإيجاب على توفر أجهزة الحاسوب في الادارة ، ترى أن هذه الوسيلة كافية في حين أن نسبة44% منها ترى أن الكمية المتوفرة قليلة و غير كافية.

و منه نستنتج أن هناك اختلاف في وجهة نظر الاداريين في الكمية التي تتوفر عليها الادارة لجهاز الحاسوب هو ما يفسر امتلاك البعض لأجهزة و اكتفائهم بها، في حين نلاحظ أن الفئة الأخرى تعاني من نقص في أجهزة الحاسوب والتي تعتبر وسيلة ضرورية خاصة أنها تساعدهم في القيام بالأعمال الادارية .

الجدول الثامن: يوضح مدى استخدام جهاز الحاسوب لدى الموظفين

	التكرارات	النسبة%
دائما	24	61.5
غالبا	4	10.3
أحيانا	10	25.6
أبدا	1	2.6
المجموع	39	100.0



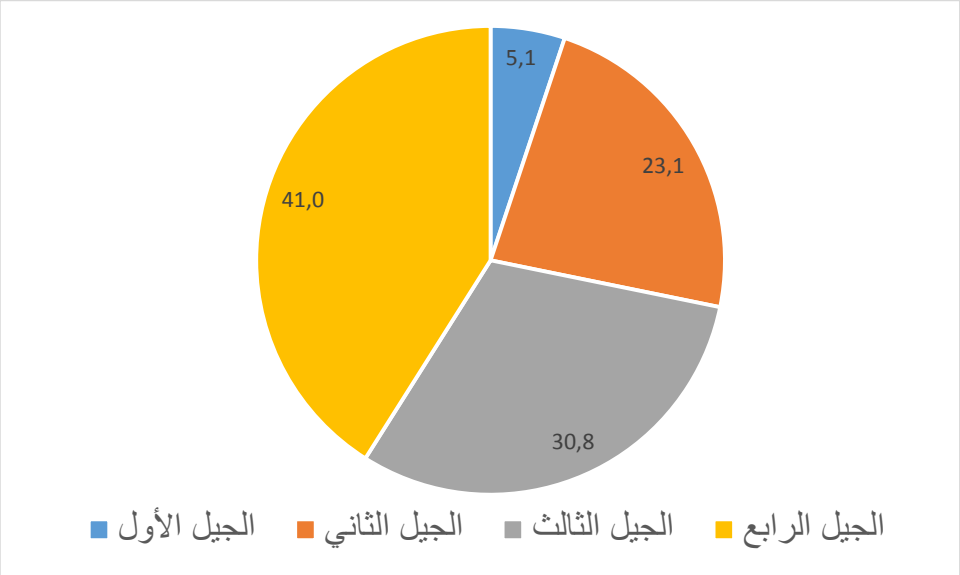
شكل يوضح مدى استخدام جهاز الحاسوب لدى الموظفين

من خلال الجدول يتبين أنه و بشكل كبير كل أفراد العينة تستخدم جهاز الحاسوب و لكن بنسب مختلفة، حيث أن نسبة 61% تستخدم جهاز الحاسوب دائما، بينما تستخدم 4 مفردات غالبا جهاز الحاسوب بنسبة 10.3% ، أما 10 مفردات فهي تستخدم أحيانا جهاز الحاسوب بنسبة 26%، و هناك مفردة وحيدة لا تستخدم جهاز الحاسوب بنسبة3%.

و منه نستنتج الاستخدام الكبير للموظفين لأجهزة الحاسوب من طرف الموظفين وهو ما توضحه النسبة المرتفعة لدرجة الاستخدام.

الجدول التاسع: يوضح نوع جهاز الحاسوب المستخدم من طرف عينة البحث

	التكرارات	النسبة%
الجيل الأول	2	5.1
الجيل الثاني	9	23.1
الجيل الثالث	12	30.8
الجيل الرابع	16	41.0
المجموع	39	100.0



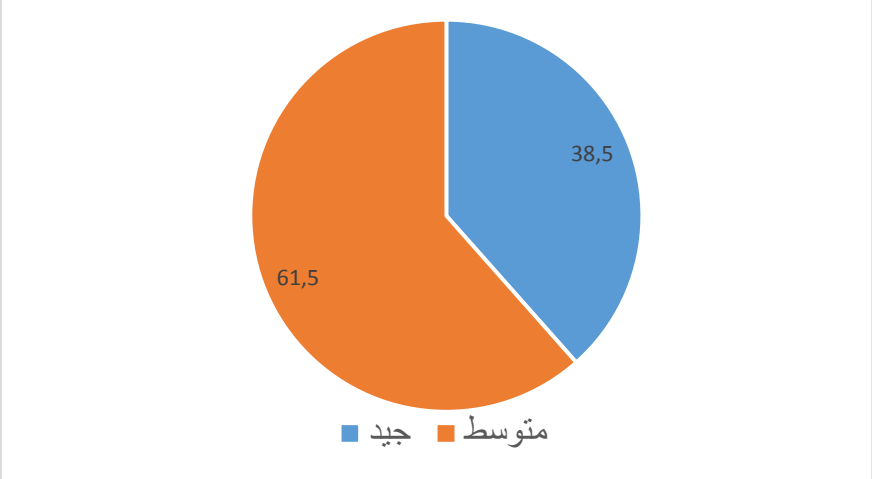
من خلال الجدول السابق نرى أن الجيل الرابع للحاسوب هو الأكثر استخداما بنسبة41% ثم يليه الجيل الثالث من حيث درجة الاستخدام بنسبة 30% ، أما الجيل الثاني فنسبة استخدامه تقدر ب 23% و في الأخير نجد الجيل الرابع حيث ان استخدامه يقدر ب 5% فقط من اجمالي عينة البحث.

ومنه نستخلص أن استخدام الموظفين للجيل الاول للحاسوب هو الأول ما يدل على توفره أكثر من الأجهزة الأخرى ثم يليها الجيل الثاني بدرجة أقل، أما الجيل الثالث و الرابع فهو الأقل استخداما من طر الموظفين، ورغم

هذا فأن توفر هذه الأجهزة للجيل الثالث و الرابع يدل على أن الادارة ما زالت تعتمد على هذا النوع من الأجهزة في الادارة.

الجدول العاشر: يوضح درجة التحكم في جهاز الحاسوب من طرف الموظفين

	التكرارات	النسبة%
جيدة	15	38.5
متوسطة	24	61.5
المجموع	39	100.0



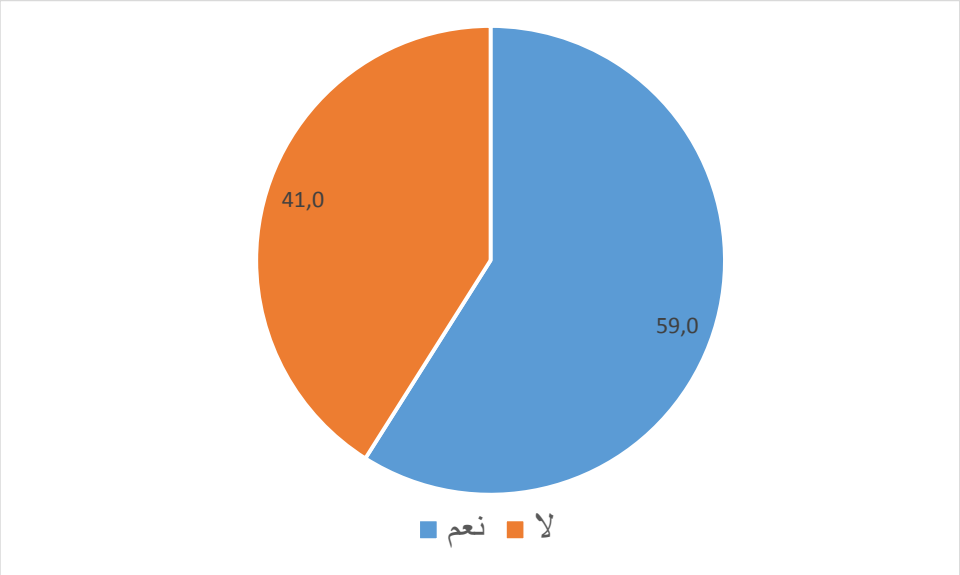
شكل يوضح درجة التحكم في جهاز الحاسوب

يتبين من الجدول أعلاه أن 24 مفردة من مجموع 39 تتحكم في استخدام الحاسوب بصفة جيدة، بينما نلاحظ أن نسبة 38.5 تتحكم في استخدام درجة الحاسوب بصفة متوسطة.

ومنه نلاحظ أن نسبة التحكم في الحاسوب بدرجة جيدة و بدرجة متوسطة متقاربة، وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في الادارة.

لجدول الحادي عشر: يوضح توفر الادارة على شبكة محلية للأنترنيت

	التكرارات	النسبة%
نعم	23	59.0
لا	16	41.0
المجموع	39	100.0



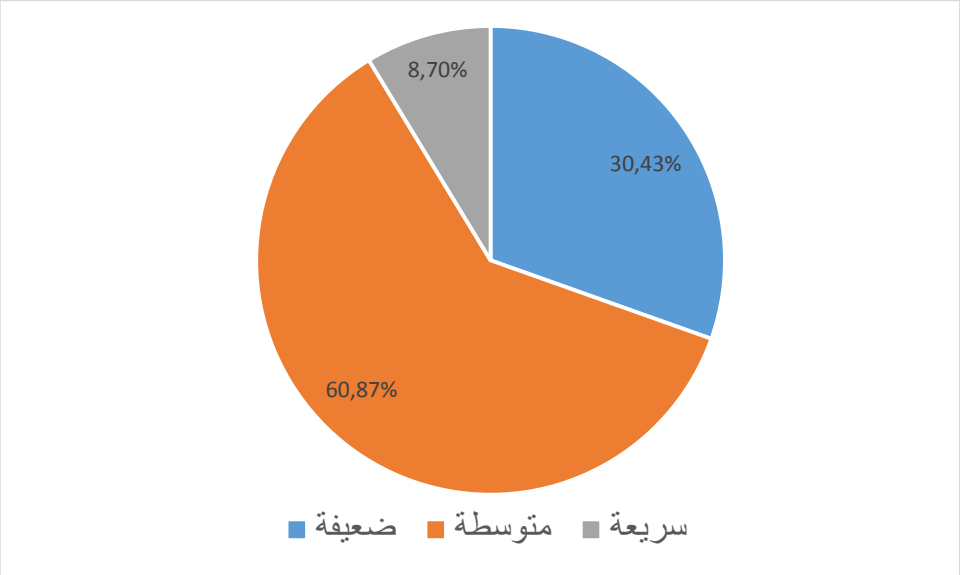
شكل يوضح توفر الإدارة على شبكة الأنترنيت

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 59% تقول أن الادارة تتوفر على شبكة محلية للأنترنيت، بينما نسبة 41% تقول أن الادارة لا تتوفر على شبكة محلية للأنترنيت.

ومما سبق سنستنتج أن النقص الذي تعاني منه الادارة في الربط الخاص بشبكة الانترنيت راجع الى النقص الذي تعاني منه المؤسسة في هذا المجال وكذا النقص في الربط بمكاتب العمل و عدم توفر بنية تحية جيدة رغم وجود العديد من الموظفين يتقنون هذه الخدمة.

الجدول الحادي عشر1:يوضح درجة تدفق الانترنيت في الادارة

	التكرارات	النسبة%
ضعيفة	7	30.43%
متوسطة	14	60.87%
سريعة	2	8.70%
المجموع	23	100%

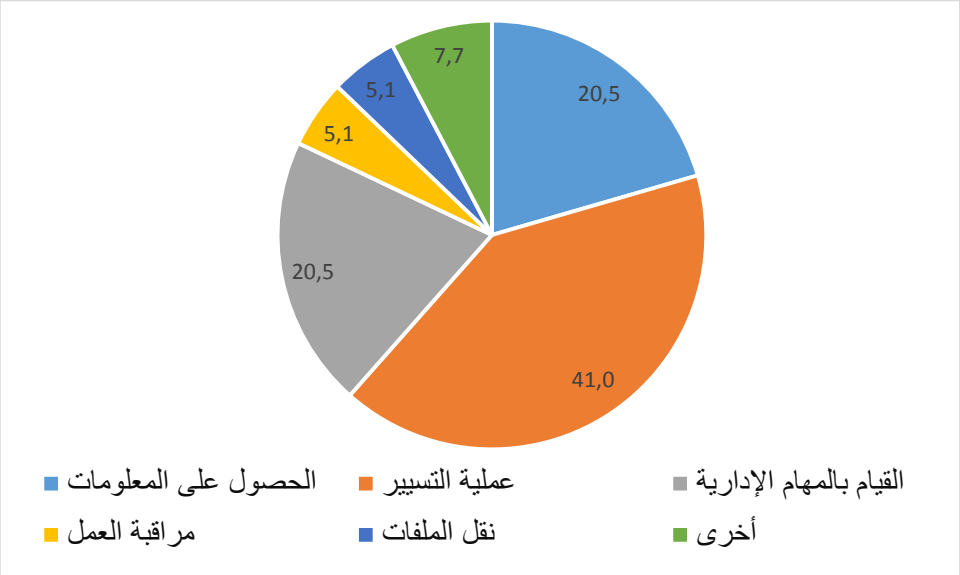


من خلال الجدول أعلاه نرى أن 60.87% من أفراد عينة البحث والتي تستخدم الأنترنيت والتي تبلغ 25 مفردة ترى درجة تدفق الانترنيت هي متوسطة بينما ترى 30.43% من أفراد عينة البحث أن درجة تدفق الانترنيت ضعيفة أما نسبة8.70% ترى أن درجة تدفق الانترنيت هي سريعة.

نستنتج مما سبق أن سرعة تدفق الانترنيت التي تربط الادارة هي متوسطة غالبا وضعيفة الى حد ما حسب رأي أغلبية الموظفين الذين يستخدمون هذه الشبكة بينما نسبة قلية التي ترى أنها سريعة ويرجع هذا السبب الى النقص الذي تعاني منه المؤسسة العمومية في الربط بهذه الشبكة.

الجدول الثاني عشر: يوضح مجالات استخدام الانترنيت من طرف الموظفين

	التكرارات	النسبة%
الحصول على المعلومات	8	20.5
عملية التسيير	16	41.0
القيام بالمهام الإدارية	8	20.5
مراقبة العمل	2	5.1
نقل الملفات	2	5.1
أخرى	3	7.7
المجموع	39	100.0



شكل يوضح مجالات استخدام الأنترنيت من طرف المستخدمين

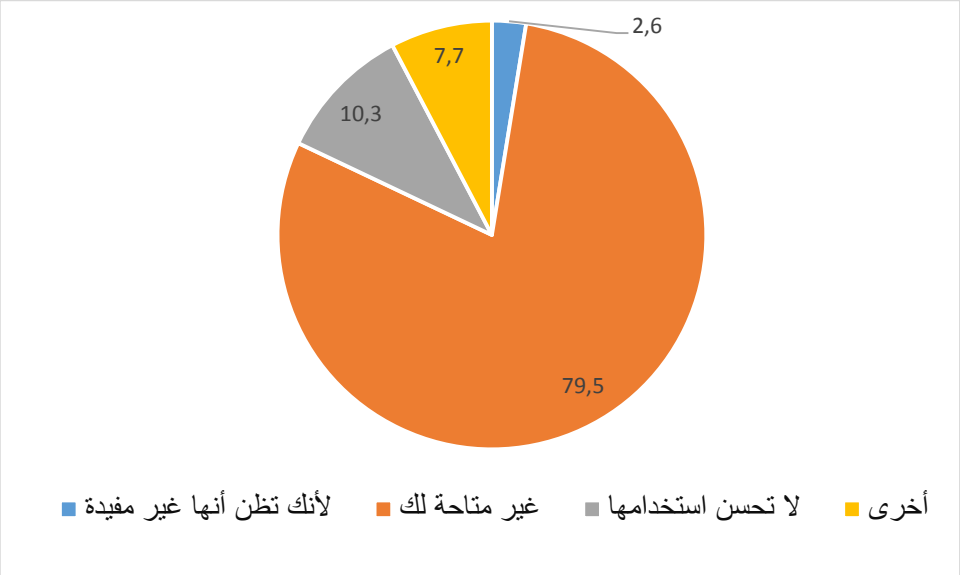
من خلال الجدول أعلاه يتبين أن 41% من الموظفين يستخدمون الانترنيت في عملية التسيير، اما 20.5% من الموظفين يستخدمون شبكة الأنترنيت في نقل القيام بالمهام الادارية، نفس النسبة و هي 20.5% تستخدم.

الانترنيت في الحصول على المعلومات، بينما يستخدم 5.1% من الموظفين في مراقبة العمل نفس النسبة 5.1يستخدمها موظفون في نقل الملفات أما نسبة 7.7% تستخدم شبكة الانترنيت في امور أخرى.

مما سبق نستنتج أن مجالات استخدام الانترنيت متنوعة وواسعة.

الجدول الثاني عشر1: يوضح أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الانترنيت

	التكرارات	النسبة%
لأنك تظن أنها غير مفيدة	1	2.6
غير متاحة لك	31	79.5
لا تحسن استخدامها	4	10.3
أخرى	3	7.7
المجموع	39	100.0



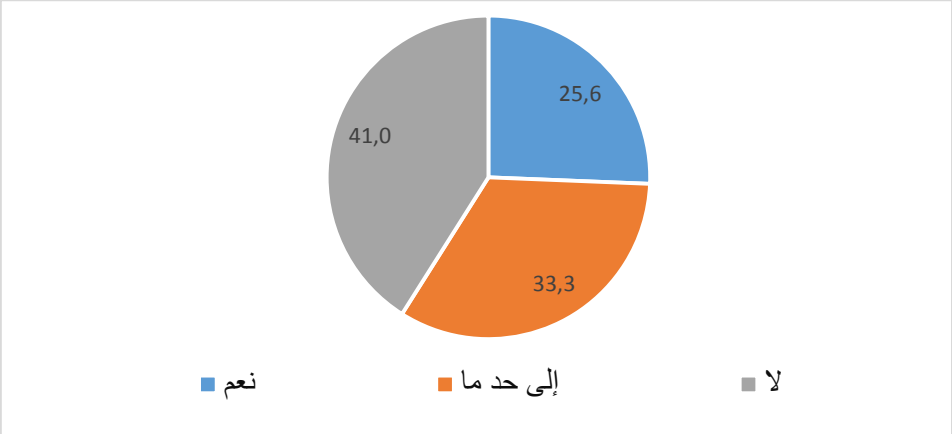
شكل يوضح أسباب استخدام الموظفين لشبكة الأنترنيت

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 79.5% من أفراد العينة ترى أن شبكة الأنترنيت غير متاحة لها ، أما 10.3% من أفراد العينة لا تحسن استخدامها بينما نسبة 2.6% ترى أنها غير مفيدة ونسبة 7.7% من أفراد عينة البحث عندها أسباب أخرى.

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد البحث لا تستعمل شبكة الانترنيت و هذا راجع الى النقص الذي تعاني منه الادارة في مجال الربط بالأنترنيت، رغم قدرتهم على استعمالها كما أن هناك من لا يجيد استخدامها و ذلك ربما لتفضيلهم للطريقة اليدوية، اما هنا ك من يرىّ أنها غير مفيدة لتشبثهم بالماضي و عدم قدرتهم على التأقلم مع الوضع الجديد.

الجدول الثالث عشر: يوضح الى اي مدى ساهمت الدورات التكوينية في تحسين استخدام التكنولوجياتا الحديثة للإعلام والاتصال من طرف الموظفين

	التكرارات	النسبة%
نعم	10	25.6
إلى حد ما	13	33.3
لا	16	41.0
المجموع	39	100.0



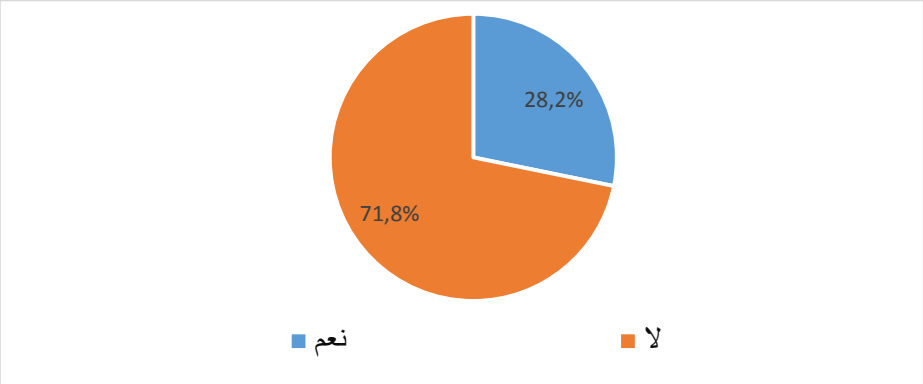
شكل يوضح الى أي مدى ساهمت الدورات التكوينية في استخدام التكنولوجيات الحديثة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 25.6% من الموظفين يرون أن للدورات التكوينية دور في تحسين مهارتهم في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال، أما نسبة 33.3% فيرون أنها ساهمت في ذلك الى حد ما ، بينما ترى نسبة 41 % من الموظفين أن هذه الدورات لم يكن لها الدور الكافي في تحسين مهاراتهم في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة.

مما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد البحث ترى أن الدورات التكوينية لم يكن لها الدور الكافي في تحسين مهاراتهم و قدراتهم على استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهذا راجع الى نقص في التكوين الذي تلقوه في المؤسسات الخاصة في هذا الميدان، أما فئة التي رأت أنه قد كان لهذه الدورات دور بارز في تحسين مهارتها فقد تكون تلقت تكوينا جيدا كما أنها يمكن ان تكون لها خبرات جيدة في هذا الميدان.

الجدول الرابع عشر: يوضح الصعوبات التي يواجها الموظفون أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة.

	التكرارات	النسبة%
نعم	11	28.2%
لا	28	71.8%
المجموع	39	100



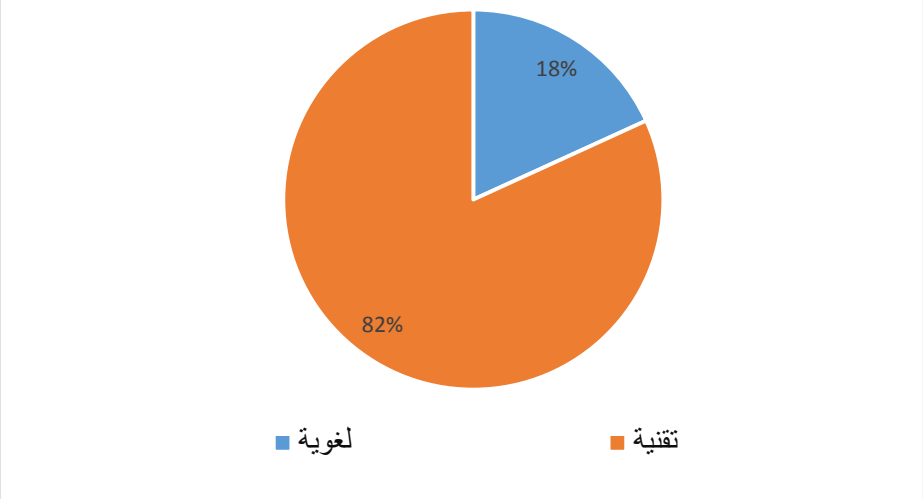
شكل يوضح الصعوبات التي يواجهها الموظفون أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

من خلال الجدول السابق يتبين أن نسبة 71.8% يرون انهم لا يواجهون صعوبات في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، بينما ترى الفئة المتبقية والتي تبلغ نسبتها.2 28% أنها تواجه صعوبات في استخدام هذه التكنولوجيات.

مما سبق نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات قليلة مقارنة مع الذين لا يواجهون صعوبات.

الجدول الرابع عشر 1: يوضح نوع الصعوبات التي يوجهها الموظفون في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

	التكرارات	النسبة%
لغوية	2	18%
تقنية	9	82%
المجموع	11	100



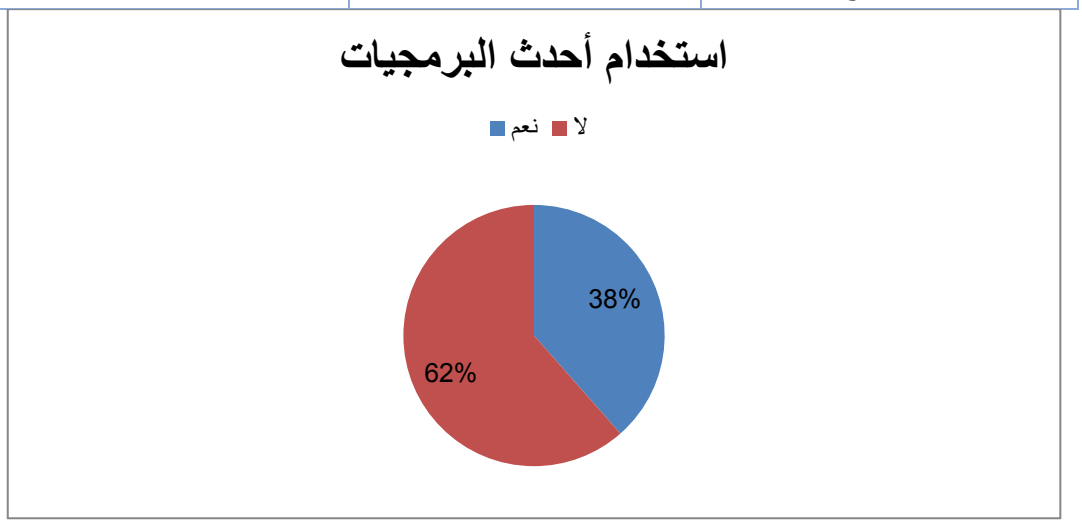
شكل يوضح نوع الصعوبات التي يواجهها الموظفون في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الموظفين الذين يواجهون صعوبات تقنية بلغت نسبتهم 82%، أما الذين يواجهون صعوبات لغوية فقد بلغت نسبتهم 18%.

ومنه نستنتج أن الموظفين الذين يواجهون صعوبات لغوية تكمن أساسا في اللغات الأجنبية، أما الموظفين الذين يواجهون صعوبات تقنية فتكمن في الطرق والوسائل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

الجدول الخامس عشر: يوضح استخدام الموظفين لأحدث البرمجيات في الادارة

س15		
	التكرارات	النسبة%
نعم	15	38.5
لا	24	61.5
المجموع	39	100.0



شكل يوضح استخدام الموظفين لأحدث البرمجيات

من خلال الجدول اعلاه يتبين أن نسبة 61.5% من الموظفين لا يستخدمون أحدث البرمجيات في الادارة، بينما نسبة 38.5% تستخدم هذه البرمجيات في ممارسة المهام الادارية .

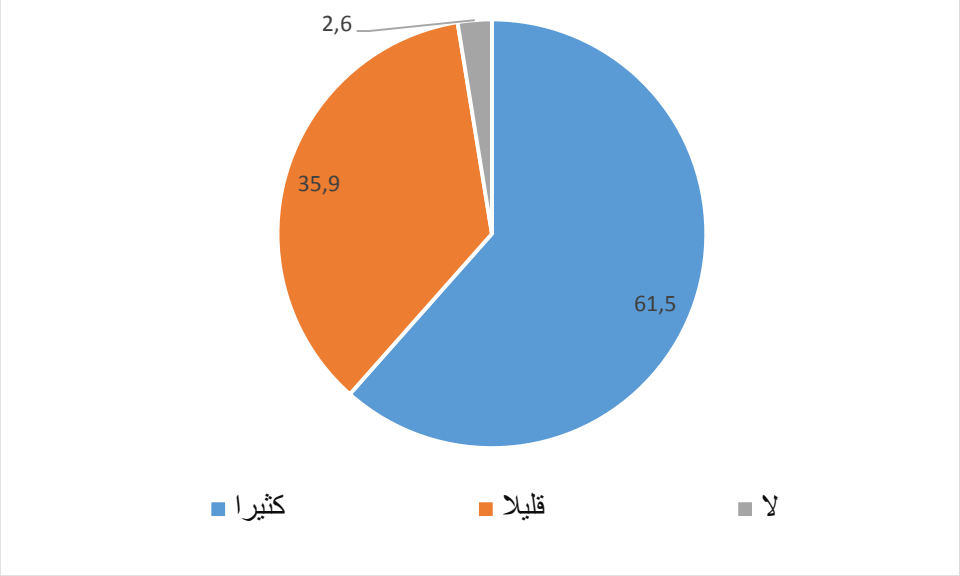
مما سبق نلاحظ أن نسبة الموظفين التي تستخدم أحدث البرمجيات أقل من التي تسخدم بنسبة قليلة و هذا راجع الى طبيعة العمل في الادارة و الذي يتطلب استعمال هذه البرمجيات لإنجاز مختلف الاعمال الادارية أما الموظفين

لا يستخدمون هذه البرمجيات فربما لأنهم لا يتقنونها أو أن طبيعة المنصب الذي يشغلونه لا يتيح لهم استعمالها.

المحور الثاني: الانعكاسات التي نجمت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة العمومية

الجدول السادس عشر: يوضح مدى التجديد في شكل العمل في الإدارة بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

	التكرارات	النسبة%
كثيرا	24	61.5
قليلا	14	35.9
لا	1	2.6
المجموع	39	100.0

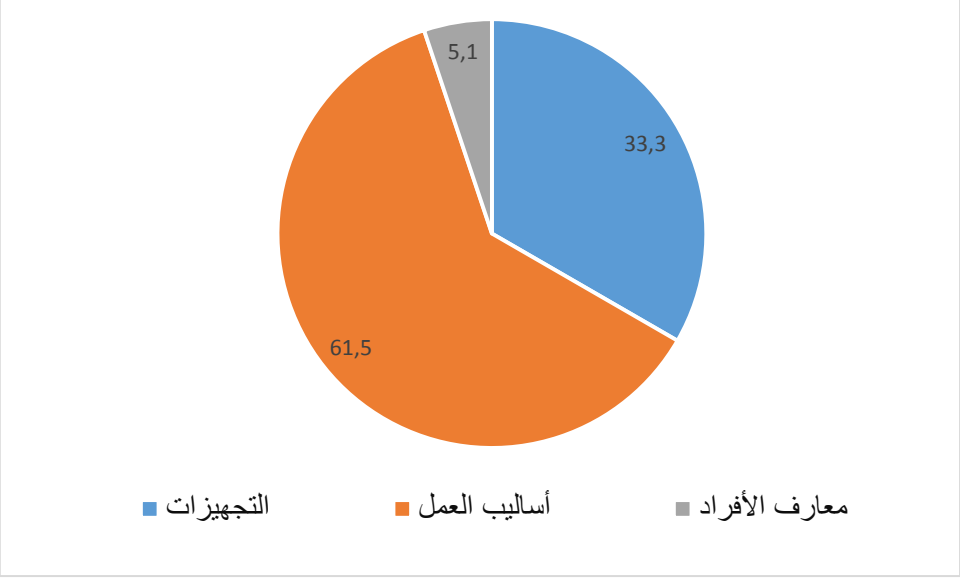


شكل يوضح مدى التجديد في شكل العمل في الإدارة بعد ادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة 61.5% من الموظفين ترى أن هذه التكنولوجيات أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، في حين أن نسبة 35.9% رأت أنها لم تتمكن من احداث سوى تجديد قليل، فيما وجدنا نسبة 2% رأت أنها لم تحدث أي تجديد و هي نسبة قليلة جدا.

الجدول السابع عشر: يوضح نمط التغيير الذي احدث في الادارة بعد ادخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

س17		
	التكرارات	النسبة%
التجهيزات	13	33.3
أساليب العمل	24	61.5
معارف الأفراد	2	5.1
المجموع	39	100.0



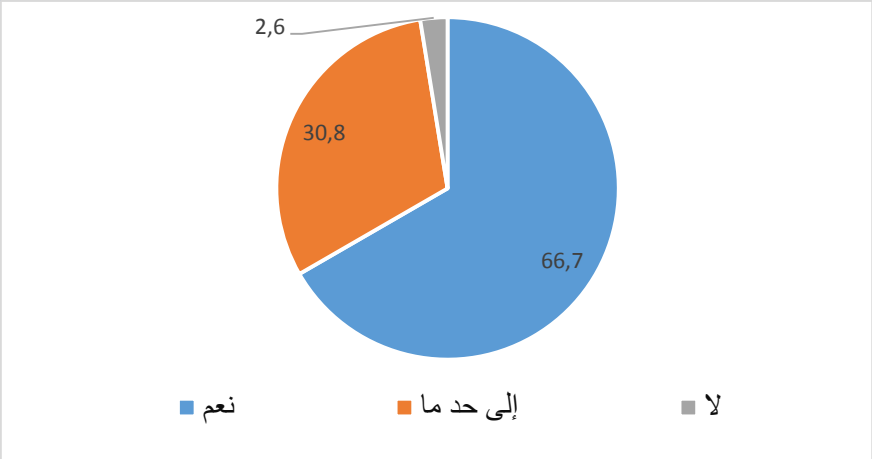
شكل يوضح نمط التغيير الذي احدث في الإدارة بعد إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال

من خلال الجدول نرى ان نسبة 61.5% من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا على مستوى أساليب العمل، أما النمط الثاني من التغيير فتمثل في التجهيزات بنسبة33.3% أما معارف الأفراد فقد تمثلت نسبة التغير 5.1% حسب أفراد البحث.

مما سبق نستنتج أن لأساليب العمل دور كبير في احداث التغيير في الادارة بعد ادخال التكنولوجيات الجديدة، و ذلك لدورها المهم في الحصول على المعلومات و كذا سهولة استرجاعها مما يحسن من في عملية التسيير داخل المؤسسة، كما أن للتجهيزات أيضا دور مهم والتي تتمثل أساسا في أجهزة الحاسوب الحديثة و شبكة الربط بالأنترنيت والتي تساهم في تسهيل القيام بالأعمال الادارية في احسن الظروف.

الجدول الثامن عشر: يوضح مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في توفير الجهد للموظفين

	التكرارات	النسبة%
نعم	26	66.7
إلى حد ما	12	30.8
لا	1	2.6
المجموع	39	100.0



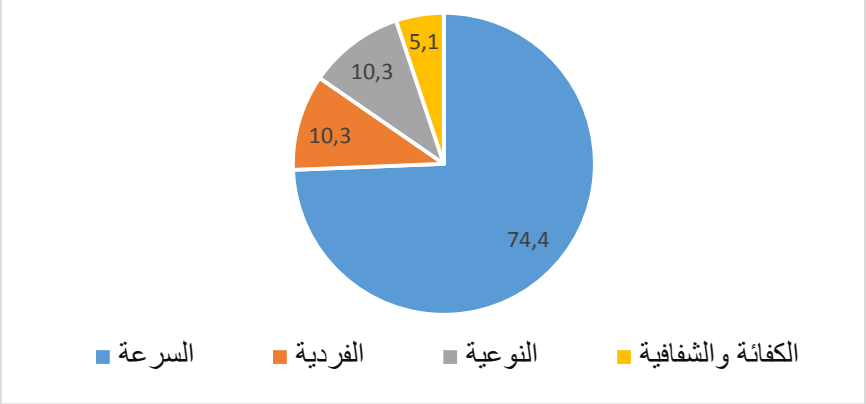
شكل يوضح مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في توفير الجهد للموظفين.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 66.7% من الموظفين ترى أن الوسائل التكنولوجية ساهمت في توفير الجهد أثناء أدائهم لأعمالهم، أما نسبة 30.8% ترى أن هذه الوسائل ساهمت الى حد ما ، أما نسبة 2%فترى ان هذه الوسائل لم تساهم في توفير الجهد.

مما سبق نستخلص أن أغلبية الموظفين ترى أن الوسائل التكنولوجية ساهمت في توفير الجهد لديهم،و يتمثل هذا في أجهزة الحاسوب التي لها خاصية السرعة و الدقة واختصار الوقت في انجاز الاعمال الادارية أفضل من الطريقة التقليدية أو الورقية والتي تأخذ الوقت وتتطلب جهد أكبر.

الجدول التاسع عشر: يوضح الانعكاسات الايجابية التي نجمت عن استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال.

	التكرارات	النسبة%
السرعة	29	74.4
الفردية	4	10.3
النوعية	4	10.3
الكفائة والشفافية	2	5.1
المجموع	39	100.0



شكل يوضح الانعكاسات الإيجابية التي نجمت عن استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال

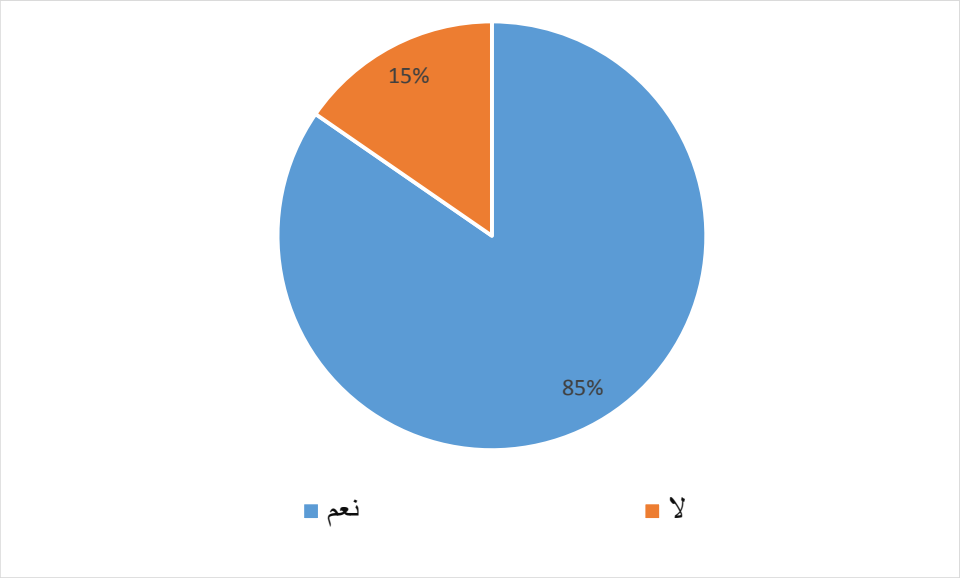
من خلال الجدول أعلاه نرى أن نسبة 74.7% من الموظفين ترى أن السرعة من أهم الانعكاسات الايجابية التي نجمت عن استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الادارة العمومية ثم تاتي في المرتبة الثانية الفردية بنسبة 10.3% نفس النسبة هي 10.3% بالنسبة الى النوعية بينما هناك نسبة 5.1% ترى أن الكفاءة و الشفافية ايضا من الامور الايجابية التّي أحدثتها التكنولوجيات الجديدة.

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تحسين الخدمات العمومية:

الجدول العشرون: يوضح مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في سهولة استخراج الوثائق البيومترية

	التكرارات	النسبة%
نعم	33	85%
لا	6	15%

المجموع	39	100.0



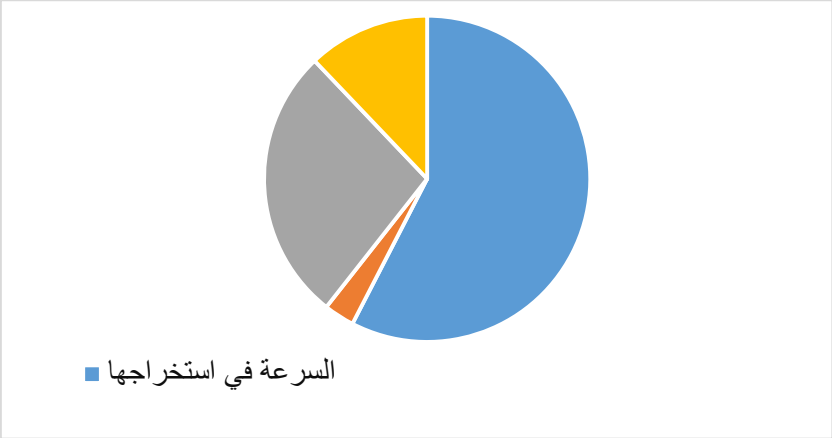
شكل يوضح مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في سهولة استخراج الوثائق البيومترية

من خلال الجدول الموضح أعلاه هناك 85% من الموظفين يرون أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ساهمت في سهولة استخراج الوثائق البيومتريةأما 15% من الموظفين يرون أن هذه التكنولوجيات لم تسهل في عملية استخراج الوثائق البيومترية.

مما سبق نستنتج أن لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا في تسهيل عملية استخراج الوثائق البيومترية، وذلك بمساعدة مختلف أجهزة الحاسوب المتطورة و كذا شبكة الانترنيت بالإضافة الى التحكم الجيد للموظفين لهذه التكنولوجيات و توظيفها في عملية استخراج الوثائق البيومترية.

الجدول العشرون :في حالة الاجابة بنعم

	التكرارات	النسبة%
السرعة في استخراجها	19	57.6
قلة الوثائق المطلوبة لاستخراجها	1	3.0
تجنب الانظار والطوابير	9	27.3
التنظيم المحكم والجيد لاستخراجها	4	12.1
المجموع	39	100.0



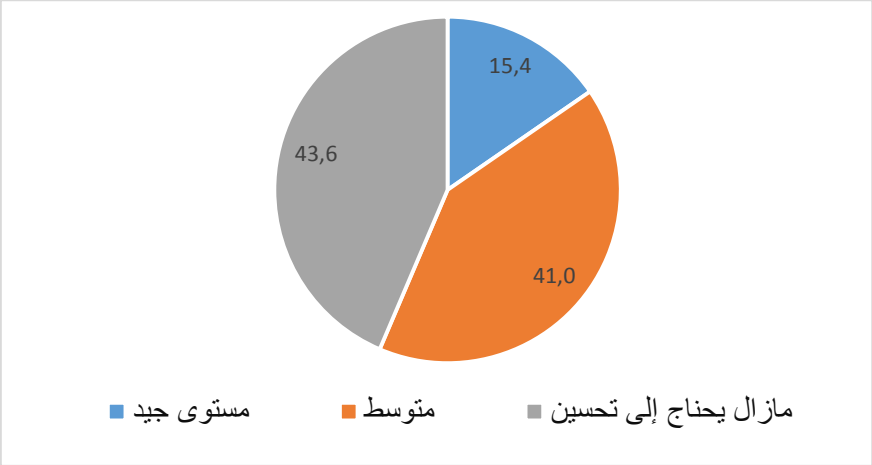
شكل يوضح مساهمة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في سهولة استخراج الوثائق البيومترية في حالة الإيجاب

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن 57.6% من الموظفين يرون أن السرعة في استخراج الوثائق البيومترية قد ساهمت بشكل كبير في سهولة استخراجها، أما نسبة 27.3% من الموظفين فترى أن تجنب الانتظار و الطوابير ساهم في سهولة استخراجها، بينما ترى نسبة 12.1% أن للتنظيم المحكم دور في استخراج هذه الوثائق و في الأخير هناك نسبة 3 % ترى أن السبب يعود ال قلة الوثائق المطلوبة لاستخراجها.

مما سبق نستنتج أن السرعة في استخراج الوثائق البيومترية كان له الدور البارز في سهولة استخراجها و ذلك بفضل التكنولوجيات الحديثة التي ساهمت في ذلك ،كما أن تجنب الانتظار والطوابير شجع من اقبال المواطنين على استخراجها و ذلك بفضل التنظيم المحكم والجيد لاستخراجها .

الجدول الواحد والعشرون: يوضح تقييم لمستوى الخدمات الادارية عقب اقحام التكنولوجيات الحديثة

	التكرارات	النسبة%
مستوى جيد	6	15.4
متوسط	16	41.0
مازال يحناج إلى تحسين	17	43.6



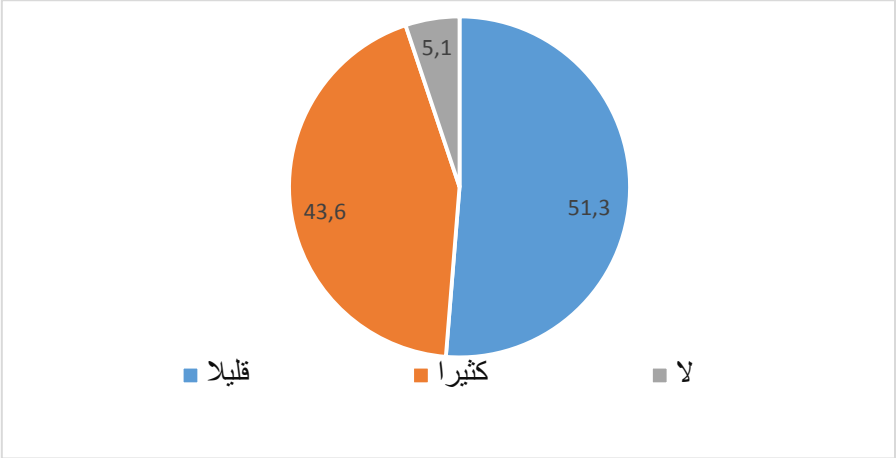
شكل يوضح تقييم مستوى الخدمات الإدارية عقب اقحام التكنولوجيات الحديثة

من خلال الجدول السابق نجد ان نسبة 43.6% من الموظفين يرون أن مستوى الخدمات الادارية مازال يحتاج ال تحسين، في حين ترى نسبة 41% منهم يرون ان مستوى الخدمات متوسط ، بينما نجد نسبة .415% منهم ترى أن مستوى جيد.

نستنتج مما سبق أن أغلبية أفراد البحث ترى أن مستوى الخدمات الادارية متوسط و مازال يحتاج الى تحسين رغم اقحام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و هذا راجع الى نقص في التجهيزات أو عدم تعود الموظفين على هذا النوع الجديد من نمط العمل.

الجدول الثاني و العشرون: يوضح الى اي مدى استطاعت التكنولوجيات الحديثة من تغيير طابع الخدمات الادارية

	التكرارات	النسبة%
قليلا	20	51.3
كثيرا	17	43.6
لا	2	5.1
المجموع	39	100.0



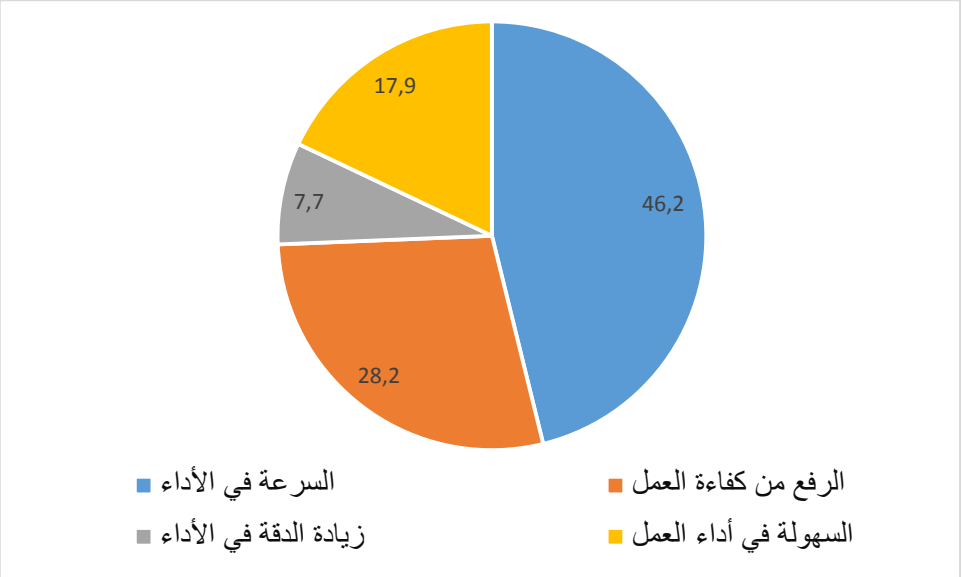
شكل يوضح الى أي مدى استطاعت التكنولوجيات الحديثة من تغيير طابع الخدمات الإدارية

من خلال الجدول السابق نرى أن نسبة51.3% من الموظفين ترى أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال استطاعت أن تغير قليلا من طابع الخدمات الادارية، كما يرى 43 6.%منهم أنها حسنت كثيرا من طابع الخدمات أما نسبة5.1% فترى أنها لم تحسن أبدا.

مما سبق ذكره نستخلص أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة استطاعت الى حد ما التغيير من طابع الخدمات الادارية و هذا حسب ما بيته البيانات المحللة سابقا.

الجدول الثاني والعشرون1: يوضح مظاهر تغيير التي اتاحتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

	التكرارات	النسبة%
السرعة في الأداء	18	46.2
الرفع من كفاءة العمل	11	28.2
زيادة الدقة في الأداء	3	7.7
السهولة في أداء العمل	7	17.9
المجموع	39	100.0



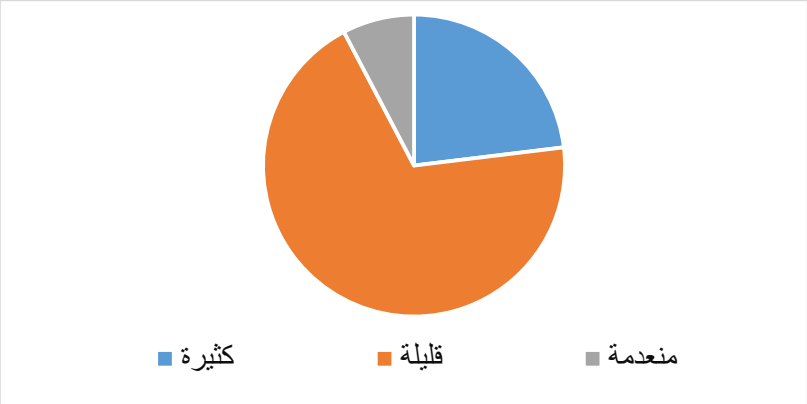
شكل يوضح مظاهر التغيير التي أتاحتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

من خلال الجدول الموضح اعلاه توضح ان 46.2% من الموظفين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة غيرت من طابع الخدمات الادارية بفضل السرعة في الأداء ، كما يرى 28.2% منهم انها غيرت عن طريق الرفع من كفاءة العمل أما نسبة .17% ترى أنها ساهمت في التغيير من خلال السهولة في أداء العمل بينما يرى نسبة7.7% من الموظفين انها غيرت من خلال زيادة الدقة في الأداء.

مما سبق ذكره نستنتج أن السرعة في الاداء كان له الدور البارز في تغيير طابع الخدمات الادارية ،و ذلك من خلال ان التكنولوجيات الحديثة تنجز المهام الادارية في اقل وقت وامكانية اقل من الطريقة التقليدية ، كما ان الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة ادائه والوقت المخصص كان له ايضا دور في تغيير طابع الخدمات .

الجدول الثالث والعشرون: يوضح امكانية وجود سلبيات أثناء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في الادارة العمومية

	التكرارات	النسبة%
كثيرة	9	23.1
قليلة	27	69.2
منعدمة	3	7.7
المجموع	39	100.0



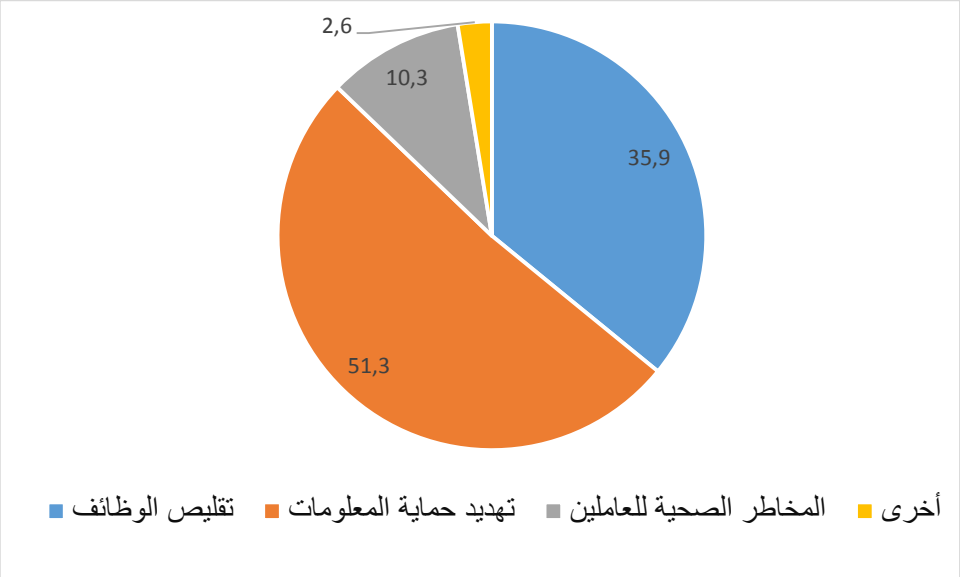
شكل يوضح امكانية وجود سلبيات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد أن 69.2% من الموظفين يرون ان لتكنولوجيات الاعلام والاتصال سلبيات قليلة أما نسبة 23.1% منهم يرون ان لها سلبيات كثيرة في حين يرى 7.7% من الموظفين انها منعدمة.

مما سبق نستنتج ان معظم فئات البحث ترى ان لتكنولوجيا الاعلام والاتصال سلبيات قليلة رغم هذا هناك فئة ترى ان لها سلبيات كثيرة.

الجدول الثالث والعشرون1: يوضح نوع السلبيات

	التكرارات	النسبة%
تقليص الوظائف	14	35.9
تهديد حماية المعلومات	20	51.3
المخاطر الصحية للعاملين	4	10.3
أخرى	1	2.6
المجموع	39	100.0



شكل يوضح نوع السلبيات

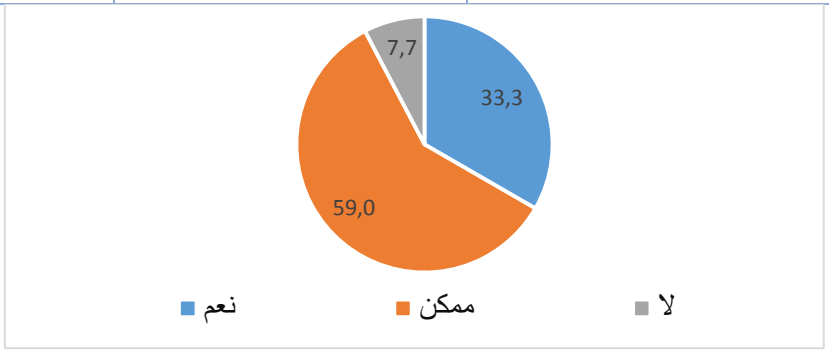
من خلال الجدول الموضح اعلاه نجد ان نسبة 51.3% من الموظفين يرون ان لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال سلبيات تتمثل في تهديد حماية المعلومات، في حين ان نسبة 35.9%ترى أن استخدم هذه التكنولوجيات يعمل على تقليص الوظائف أما نسبة 10.3% ترى ان هنالك خطر على صحة العاملين جراء استخدام هذه الوسائل.

مما سبق نستنتج انا تهديد حماية المعلومات يعتبر من اكبر السلبيات التي تنجم في حالة استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة وتتمثل من خلال التلوث بفيروسات التي من شأنها اتلاف البرامج والملفات و ضياعها اما بالنسبة لتقليص الوظائف فهناك تخوف من بعظهم من فقدانهم لمناصبهم جراء اقحام هذه التكنولوجيات الحديثة ،فيما يخص الخطر الذي يمس صحة العاملين وتتمثل في الألم على مستوى الظهر والجهد الذي تمسه العين خاصة الموظفين الذين يمارسون عملهم لمدة طويلة في استخدام هذه التكنولوجيات.

الجدول الرابع و العشرون: يوضح عن امكانية زوال الادارة الورقية بعد اقحام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

	التكرارات	النسبة%
نعم	13	33.3
ممكن	23	59.0

لا	3	7.7



شكل يوضح امكانية زوال الادارة الورقية بعد اقحام التكنولوجيات الحديثة

من خلال الجدول الموضح اعلاه يتضح ان نسبة 59%من الموظفين ترى انه من الممكن نهاية حقبة الادارة الورقية، أما نسبة 33.3% منهم فترى انها ستنتهي حقبة الإدارة الورقية في حين ترى نسبة7.7% أنه لا يمكن ان تنتهي حقبة الادارة الورقية.

مما سبق ذكره نستنتج ان أغلبية الموظفين يرون انه من الممكن او ان حقبة الادارة الورقية ستنتهي وذلك بعد اقحام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على المؤسسة العمومية نظرا لما تحمله هذه التكنولوجيات من وسائل و طرق جديدة خاصة .

الجداول المركبة:

الجدول الأول: يوضح متابعة أفراد عينة البحث لوسائل الاعلام و الاتصال الحديثة.

1/ حسب متغير الجنس

الجنس *					
				س6	المجموع
				نعم	لا	
الجنس	ذكر		ت	19	2	21
			%	48.72%	5.13%	53.85%
	أنثى		ت	16	2	18
			%	41.03%	5.13%	46.15%
المجموع			ت	35	4	39
			%	89.74%	10.26%	100.00%

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن نسبة المهتمين بمتابعة وسائل الإعلام والاتصال الحديثة مرتفعة حيث بلغت89.74% سواء للذكور أو الإناث ،حيث بلغت نسبة الذكور الذين قالو أنهم مهتمون بمتابعة وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة48.72 % أما نسبة الإناث فقد بلغت 41.03% ونلاحظ أن هنالك تقارب لدى

الجنسين في متابعة هذه الوسائل و هذا ما يؤكد أن الجنس ليس عامل رئيسي في تحديد متابعة وسائل الإعلام والاتصال .

أما بالنسبة للموظفين الغير مهتمين بمتابعة وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة فقد بلغت نسبتهم 10.26% و بلغت نسبة الذكور 5.13% نفس النسبة للإناث 5.13%.

2/ حسب متغير السن:

السن *					
			س6		المجموع
			نعم	لا	
السن	20-29	ت	7	0	7
		%	17.95%	0.00%	17.95%
	30-39	ت	18	2	20
		%	46.15%	5.13%	51.28%
	40-49	ت	10	2	12
		%	25.64%	5.13%	30.77%
المجموع		ت	35	4	39
		%	89.74%	10.26%	100.00%

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين أن فئة من 30_39 مهتمة بمتابعة وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة أكبر من الفئات العمرية الأخرى حيث بلغت نسبة متابعتها 46.15% في حين نسبة .135% من هذه الفئة غير مهتمة بمتابعة بهذه الوسائل ، أما الفئة العمرية من40_49 فهي مهتمة بمتابعة هذه الوسائل بنسبة25.64 % مقابل5.13% من هذه الفئة غير مهتمة بالمتابعة، بينما الفئة العمرية من 20_29 فهي مهتمة بمتابعة وسائل الإعلام و الاتصال بنسبة 17.95% في حين نلاحظ أن نسبة الغير مهتمين منعدمة في هذه الفئة.

مما سبق نستخلص أن نسبة المتابعة لوسائل الإعلام والاتصال الحديثة حسب السن هي مختلفة لدى أطراف عينة البحث و هذا راجع الى عدة أسباب منها أن عنصر الشباب هو الأكثر اهتماما بهذه الوسائل كما أن أغلبية

3/ حسب متغير المستوى التعليمي:

المستوى *					
			س6		المجموع
			نعم	لا	
المستوى	ثانوي وأقل	ت	3	3	6
		%	7.69%	7.69%	15.38%
	تكوني مهني	ت	7	0	7
		%	17.95%	0.00%	17.95%
	جامعي	ت	25	1	26
		%	64.10%	2.56%	66.67%

المجموع	ت	35	4	39
	%	89.74%	10.26%	100.00%

من خلال نتائج الجدول الموضحة سابقا نجد أن ذوي مستوى جامعي مهتمون بمتابعة وسائل الاعلام و الاتصال الحديثة بنسبة 64% مقابل 2% فقط غير مهتمون، أما ذوي مستوى تكوين مهني فهم كلهم مهتمون بمتابعة وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة بنسبة 17%، بنما نلاحظ أن مستوى ثانوي و أقل فهم منقسمون الى النصف ففئة مهتمة و فئة غير مهتمة بنسبة 7% لكلتا الفئتين، ومما سبق نستنتج أن للتدرج العلمي دور في متابعة وسائل الإعلام والاتصال الحديثة و ذلك أن ذوي المستوى الجامعي هم أكثر المهتمين بهذه الوسائل.

الجدول الثاني: يوضح استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين

1/ حسب المستوى التعليمي:

المستوى *							
			س8				المجموع
			دائما	غالبا	أحيانا	أبدا	
المستوى	ثانوي وأقل	ت	3	1	2	0	6
		%	7.69%	2.56%	5.13%	0.00%	15.38%
	تكوني مهني	ت	6	0	1	0	7
		%	15.38%	0.00%	2.56%	0.00%	17.95%
	جامعي	ت	15	3	7	1	26
		%	38.46%	7.69%	17.95%	2.56%	66.67%
المجموع		ت	24	4	10	1	39
		%	61.54%	10.26%	25.64%	2.56%	100.00%

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين أن ذوي المستوى جامعي أكثر استخداما لجهاز الحاسوب بنسبة 66.67%حيث أن 38.46%منهم يستخدم جهاز الحاسوب دائما ، و 7.69% منهم يستخدمه غالبا أما 2.56% يستخدمه أحيانا ، أما ذوي مستوى تكوين مهني يستخدمون جهاز الحاسوب بنسبة17.95% حيث نجد أن نسبة 15.38% منهم يستخدمونه دائما بنسبة 15.38% و2.56% يستخدمونه أحيانا في حين نلاحظ أنه لا يوجد من يستخدمونه غالبا، بالنسبة لمستوى ثانوي و أقل هم أقل استخداما لجهاز الحاسوب مقارنة ب المستويين الآخرين.

حيث تستخدم هذه الفئة جهاز الحاسوب بنسبة 15.38% حيث نجد أن 7.69% تستخدمه دائما بينما تستخدمه % غالبا و تستخدمه 5% أحيانا ومما سبق نستنج أن للمستوى التعليمي دور مهم في

درجة استخدام الحاسوب حيث أن ذوي مستوى جامعي و تكوين مهني هم أبر من يستخدمه كونهم تلقو تكوين خاص في هذا المجال كما أن لديهم خبرات سابقة في استخدام جهاز الحاسوب.

2/ حسب متغير الخبرة المهنية:

الخبرة *							
			س8				المجموع
			دائما	غالبا	أحيانا	أبدا	
الخبرة	أقل من 6	ت	9	1	4	0	14
		%	23.08%	2.56%	10.26%	0.00%	35.90%
	6-10	ت	8	2	3	1	14
		%	20.51%	5.13%	7.69%	2.56%	35.90%
	11-15	ت	4	0	0	0	4
		%	10.26%	0.00%	0.00%	0.00%	10.26%
	16-20	ت	3	0	1	0	4
		%	7.69%	0.00%	2.56%	0.00%	10.26%
	20 فأكثر	ت	0	1	2	0	3
		%	0.00%	2.56%	5.13%	0.00%	7.69%
المجموع		ت	24	4	10	1	39
		%	61.54%	10.26%	25.64%	2.56%	100.00%

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن الموظفين ذوي الخبرة أقل من 6 سنوات يستخدمون جهاز الحاسوب بنسبة 35.90% حيث أن نسبة 23.08% تستخدمه دائما، ونسبة10.26% تستخدمه أحيانا، أما نسبة 2.56% تستخدمه غالبا نفس الشيء بالنسبة ل الفئة العمرية من 6_10سنوات حيث تستخدم جهاز الحاسوب بنسبة35.90% مع العلم أن نسبة20.51%تستخدمه دائما، ونسبة 7.69% تستخدمه أحيانا، بينما تستخدمه نسبة5.13% غالبا، أما الفئة العمرية من 11_15 تستخدم جهاز الحاسوب بنسبة10.26%، حيث تستخدم كل هذه النسبة الحاسوب دائما ، أما الفئة العمرية من 16_20 تستخدم جهاز الحاسوب بنسبة10.26% حيث تستخدم 7.69% منها جهاز الحاسوب دائما و 2.56%منها أحيانا، و أخيرا الفئة العمرية الأكثر من 20سنة تستخدم جهاز الحاسوب بنسبة7.69% حيث نجد أن 2.56.%منها تستخدم هذا الجهاز غالبا بينما تستخدمه نسبة 5.13% أحيانا، ونلاحظ عدم وجود أي موظف من هذه الفئة يستخدم الحاسوب دائما.

مما سبق نستخلص أن الفئة الأقل خبرة هي الأكثر استخداما لجهاز الحاسوب، خاصة فئة أقل من6 سنوات و كذلك فئة 6_10 سنوات و هذا راجع إل كون هذه الفئة مهتمة بهذا النوع من الأجهزة و متابعة لها كما أن لها خبرات سابقة و تكوين خاص في هذا المجال.

الجدول الثالث: يوضح درجة التحكم في الحاسوب:

1/ من حيث متغير المستوى التعليمي

المستوى * س10 Crosstabulation					
			س10		المجموع
			جيد	متوسط	
المستوى	ثانوي وأقل	ت	1	5	6
		%	2.56%	12.82%	15.38%
	تكوني مهني	ت	3	4	7
		%	7.69%	10.26%	17.95%
	جامعي	ت	11	15	26
		%	28.21%	38.46%	66.67%
المجموع		ت	15	24	39

من خلال نتائج الجدول السابق نجد أن ذوي مستوى جامعي أكثر تحكما في جهاز الحاسوب بنسبة 66% ، حيث تتحكم نسبة 28.21% في جهاز الحاسوب بدرجة جيدة ، وتتحكم نسبة 38.46% في جهاز الحاسوب بدرجة متوسطة، أما ذوي مستوى تكوين مهني فيتحكمون في جهاز الحاسوب بنسبة 17.95% حيث تتحكم نسبة 10.56% منهم بدرجة متوسطة، ونسبة 7.69% منهم بدرجة جيدة، بينما ذوي مستوى ثانوي يتحكمون في الحاسوب بنسبة 15.38% مع العلم أن 12.82% منهم يتحكم فيه بدرجة متوسطة ،بينما يتحكم 2.56% منهم هذا الجهاز بدرجة جيدة

مما سبق نستنتج أن ذوي مستوى جامعي وكذلك مستوى ثانوي بدرجة أقل هم أكثر تحكما في جهاز الحاسوب وهذال يدل على أن هؤلاء يمتلكون مهارات وأساليب لا بأس بها في التحكم في هذا الجهاز و ساعدهم في ذلك الخبرات التي يمتلكونها والدرجة العلمية التي وصلوا إليها.

2/ من حيث متغير الخبرة المهنية

الخبرة *					
			س10		المجموع
			جيدة	متوسطة	
الخبرة	أقل من 6	ت	4	10	14
		%	10.26%	25.64%	35.90%
	6-10	ت	6	8	14

		%	15.38%	20.51%	35.90%
	11-15	ت	3	1	4
		%	7.69%	2.56%	10.26%
	16-20	ت	2	2	4
		%	5.13%	5.13%	10.26%
	20 فأكثر	ت	0	3	3
		%	0.00%	7.69%	7.69%
المجموع		ت	15	24	39
		%	38.46%	61.54%	100.00%

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن الفئة العمرية الأقل من 6 سنوات تتحكم في درجة الحاسوب بنسبة 35.90% حيث تتحكم نسبة 25.64% منهم في درجة الحاسوب بدرجة متوسطة ، فيما تتحكم نسبة 10.26% منها بدرجة جيدة، نفس الأمر بالنسبة للفئة من6_10 سنوات حيث تتحكم في جهاز الحاسوب بنسبة35.90% مع العلم أن نسبة 20.51% تتحكم فيه بدرجة متوسطة ،كما تتحكم فيه نسبة 10.26% بدرجة ضعيفة ، أما بالنسبة للفئة من 11_ 15 تتحكم في درجة الحاسوب بنسبة10.26%، حيث تتحكم نسبة 7.69% بدرجة جيدة و نسبة2.56%بدرجة متوسطة، بينما الفئة من 16_20 تتحكم في درجة الحاسوب بنسبة10.26% حيث تتحكم 5.13% منها بدرجة ضعيفة وبدرجة متوسطة كذلك ، وأخيرا الفئة الأكثر من 20 سنة تتحكم في جهاز الحاسوب بنسبة 7.69% كلها تتحكم فيه بدرجة متوسطة.

مما سبق نستنتج أن الفئات العمرية الصغيرة هي الأكثر تحكما في جهاز الحاسوب خاصة الفئة أقل من 6 سنوات و الفئة من6_10 سنوات وهي تمثل الشباب الذي يعتبر العنصر الأكثر اهتمام بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال والأكثر اهتمام وإطلاع عليها مقارنة بالفئات العمرية الأخرى.

الجدول الرابع: يوضح استخدام شبكة الأنترنيت في العمل

1/ من حيث المستوى التعليمي

المستوى *								
			س12					Total
			الحصول على المعلومات	عملية التسيير	القيام بالمهام الإدارية	مراقبة العمل	نقل الملفات	أخرى
المستوى	ثانوي وأقل	ت	0	4	1	0	0	1	6
		%	0.00%	10.26%	2.56%	0.00%	0.00%	2.56%	15.38%
	تكوني مهني	ت	2	1	2	0	1	1	7
		%	5.13%	2.56%	5.13%	0.00%	2.56%	2.56%	17.95%
	جامعي	ت	6	11	5	2	1	1	26
		%	15.38%	28.21%	12.82%	5.13%	2.56%	2.56%	66.67%
المجموع		ت	8	16	8	2	2	3	39
		%	20.51%	41.03%	20.51%	5.13%	5.13%	7.69%	100.00%

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح أن ذوي مستوى جامعي هم أكثر من يستخدم شبكة الأنترنيت بنسبة 67. 66% حيث يستخدمون هذه الشبكة في عملية التسيير بنسبة 28.21%، كما يستخدم 15.38%منهم في عملية الحصول على معلومات، فيما يستخدمها 12.82% في القيام بالمهام الادارية، أما نسبة 5.13% تستخدمها في مراقبة العمل و نسبة 2.56% تستخدمها في نقل الملفات أما نسبة 2.56 %فتستخدمها في أمور أخرى، أما ذوي مستوى تكوين مهني فتستخدم شبكة الأنترنيت بنسبة 95.17% حيث تستخدم نسبة5.13% في الحصول على المعلومات نفس النسبة تستخدم الأنترنيت في القيام بالمهام الادارية أما نسبة2.56% فتستخدم شبمة الأنترنيت في نقل الملفات نفس الشيء بالنسبة لمراقبة العمل ، وفي الأخير ذوي مستوى ثانوي و أقل نجد أنهم يستخدمون شبكة الأنترنيت بنسبة 15.38% حيث أن نسبة 10.26 تستخدم شبكة الأنترنيت في عملية التسيير و2.56% في القيام بالمهام الإدارية ونلاحظ أن هده الفئة لا تستخدم الأنترنيت في الأنشطة الأخرى

مما سبق نستخلص أن ذوي المستوى جامعي هم أكثر استخداما لشبكة الأنترنيت و هذا راجع إلى ان هذه الفئة لديها خبرات سابقة في هذا المجال كما ان الدرجة العلمية التي وصلت إليها مكنتها من استخدام هذه الشبكة

2/ من حيث الخبرة

الخبرة *									
			س12						Total
			الحصول على المعلومات	عملية التسيير	القيام بالمهام الإدارية	مراقبة العمل	نقل الملفات	أخرى	
الخبرة	أقل من 6	ت	1	6	2	2	1	2	14
		%	2.56%	15.38%	5.13%	5.13%	2.56%	5.13%	35.90%
	6-10	ت	2	8	2	0	1	1	14
		%	5.13%	20.51%	5.13%	0.00%	2.56%	2.56%	35.90%
	11-15	ت	3	0	1	0	0	0	4
		%	7.69%	0.00%	2.56%	0.00%	0.00%	0.00%	10.26%
	16-20	ت	2	0	2	0	0	0	4
		%	5.13%	0.00%	5.13%	0.00%	0.00%	0.00%	10.26%
	20 فأكثر	ت	0	2	1	0	0	0	3
		%	0.00%	5.13%	2.56%	0.00%	0.00%	0.00%	7.69%
المجموع		ت	8	16	8	2	2	3	39
		%	20.51%	41.03%	20.51%	5.13%	5.13%	7.69%	100.00%

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين ان الفئة الأقل من 6 سنوات تستخدم شبكة الانترنيت بنسبة 35.90% حيث تستخدمها بنسبة15.38% في عملية التسيير و 5.13%في القيام بالمهام الإدارية ،كما تستخدم 5.13% منها في مراقبة العمل ، بينما تستخدم2.56%في الحصول على المعلومات و 2.56. أيضا فينقل

الملفات و 5.13 تستخدما في أمور أخرى، أما بالنسبة للفئة العمرية من 6_10 سنوات فتستخدم شبكة الأنترنيت بنسبة 35.90% حيث تستخدم شبكة الأنترنيت بنسبة 20.51% في عملية التسيير و 5.13% في الحصول على المعلومات، كما تستخدم 5.13% منها في القيام بالمهام الإدارية و تستخدم 2.56% منها في نقل الملفات، كما نلاحظ أن هذه الفئة لا تستخدم الانترنيت في مراقبة العمل، الفئة العمرية من 11_15 سنة تستخدم الأنترنيت بنسبة 10.26% حيث تستخدم نسبة 7.69% في نقل المعلومات و 2.56% القيام بالمهام الإدارية و نلاحظ أن هذه الفئة لا تستخدم الأنترنيت في الآنشطة الأخرى، بالنسبة للفئة من 16_20 سنة تستخدم شبكة الأنترنيت بنسبة 10.26% حيث تستخدم 5.13% منها في عملية التسيير و 2.56% في القيام بالمهام الإدارية ، أما الوظائف الأخرى فهذه الفئة لا تستعمل الانترنيت، و اخيرا الفئة الأكثر من 20 سنة تستخدم الأنترنيت بنسبة 7.69% حيث تستخدم 5.13% منها في عملية التسيير و 2.56% منها في القيام بالمهام الإدارية ، كما نلاحظ أن هذه الفئة لا تستخدم شبكة الانترنيت في الوظائف الادارية الاخرى.

مما سبق نستنتج أن الفئات الشابة هي أكثر استخداما لشبكة الانترنيت خاصة الاقل من 6 سنوات و الفئة من 6_10 سنوات و هذا راجع إلى أن هذه الفئات تملك مهارات وكفاءات تمكنها من استخدام الأنترنيت في كل المجالات كما أن الخبرة التي اكتسبتها رغم صغر سنها إلا انها استطاعت أن تذهب بعيدا في هذا المجال.

نتائج الدراسة:

1/ تناولت دراستي موضوع" دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الإدارة العمومية " ببلدية برج بوعريريج و قد حاولت في دراستي هذه معرفة استخدامات تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في هذه الإدارة بالإضافة إلى الانعكاسات الناجمة عن استخدامها و الآثار المترتبة من استخدامها ، ومدى استعمالها من طرف المستخدمين الإداريين لممارسة أنشطتهم.

و قد توصلت من خلال دراستي إلى مجموعة من النتائج التي نوردها فيما يلي:

1/ إن عدد الذكور و الإناث الذين يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال متقارب

2/ أفراد عينة البحث يتمتعون بمستوى تعليمي جيد حيث أن أغلبهم من ذوي مستو جامعي و ثانوي.

3/ أن المستوى التعليمي للموظفين الإداريين هو ما سمح لهم بمتابعة وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة.

4/ أن الفئات الشابة هي الأكثر استخداما لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

5/ توفر أجهزة الحاسوب إلى حد ما في الادارة.

6/ أن الموظفين الذين يستخدمون أجهزة الحاسوب يستخدمونها بصفة دائمة.

7/ أن نصف أفراد العينة يستخدمون الجيل الرابع و الثالث للحاسوب رغم ذلك لا تزال الإدارة تحتوي على أجهزة من الجيل الأول و الثاني .

8/ أغلبية الموظفين المستخدمين يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة متوسطة بنسبة 61%

9/ نسبة 59% من الموظفين تؤكد توفر الادارة على شبكة الأنترنيت، كما يرون أن درجة تدفقها هو متوسط.

10/ أغلبية الموظفين لا يواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة.

11/معظم الموظفين يستخدمون شبكة الأنترنيت في عملية التسيير كما أن معظمهم يواجهون صعوبات تقنية أكثر ما يواجهون صعوبات لغوية.

12/ إن أغلبية أفراد البحث وجدو أنا هنالك جديد في طريقة العمل خاصة أساليب العمل والتجهيزات.

13/ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في سهولة استخراج الوثائق البيو مترية.

14/ مستوى الخدمات الإدارية عقب اقحام تكنولوجيا الإعلام والاتصال متوسط ومازال يحتاج إلى تحسين.

15/أتاحت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة العديد من التغييرات في مجال العمل منها السرعة في الأداء و الرفع من كفاءة العمل.

16/ السلبيات التي تحتوي عليها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة قليلة.

17/ إن المستخدمين الأصغر سنا هم الأكثر متابعة لوسائل الإعلام و الاتصال حيث يتابعون مختلف التجديدات خاصة التقنية منها.

18/ إن الفئات الشابة هي أكثر استخداما لجهاز الحاسوب و خاصة ذوي المستو جامعي، وذلك لأنهم يتمتعون بمهارات و قدرات تسمح لهم باستخدام هذا الجهاز.

19/ إن أفراد العينة الأقل خبرة في الإدارة هم أكثر استخداما لجهاز الحاسوب وذلك راجع أن هذه الفئة مهتمة بمتابعة هذه الأجهزة ولها تكوين خاص في هذا المجال.

20/ إن ذوي مستوى جامعي هم الأكثر تحكما في الحاسوب وقد ساعدهم في ذلك الدرجة العلمية التي وصلوا إليها.

21/ إن ذوي مستوى جامعي هم أكثر استخداما لشبكة الانترنيت بنسبة 66.66%، كما انهم يستخدمونه بشكل كبير في عملية التسيير.

22/ إن المستخدمين لشبكة الأنترنيت أغلبهم أقل سنا بالإدارة هم أكثر استخداما لشبكة الأنترنيت، نظرا لأنهم قد عاصروا تطور هذه الوسائل و هم في مرحلة الشباب .

الحلول و الاقتراحات

1/ يجب على الإدارة الاستفادة من الأمور الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة و ذلك لتحسين الخدمات الإدارية .

2/ لابد من المسؤولين على هذه التكنولوجيات الحديثة متابعة و قياس فعاليتها و استخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها و اكتشاف نقاط الضعف و تداركها.

3/ يجب على الإدارة دعم العنصر البشري باعتباره عنصر مهم و تلقينه دورات تكوينية خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة و ذلك لتطوير مستوى الموظفين خاصة في المجال التقني .

4/ اقتناء أحدث الأجهزة وبكمية كبيرة و ذلك لتغطية النقص الذي تعاني منه الإدارة.

5/ ضرورة الاستغلال الجيد و الأمثل لتكنولوجيا الاعلم والاتصال الحديثة

6/ ربط الإدارة بشبكة الأنترنيت عالية التدفق واستفادة جميع الموظفين منها و ذلك لتسهيل القيام بمختلف الوظائف و الأنشطة الإدارية.

7/ انطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة فمن الضروري الاهتمام بالمورد البشري بشكل سليم لأداء المهمة بنجاح.

8/ وضع استراتيجيات وتقنيات متطورة للرفع من كفاءة العمل لدى الموظفين الإداريين.

9/ محاربة كل المخاطر التي تهدد أمن المعلومات والملفات خاصة الفيروسات الخطير و ذلك بالاعتماد على موظفين لديهم خبرات جيدة في هذا المجال.

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ضرورة حيوية سواء العمومية أو الخاصة، فلتكنولوجيا أهمية بالغة على مختلف الأصعدة وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في حل الأعمال يمثل معيارا لتطورها أو تخلفها ، ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل، فالمستوى الذى وصلت إليه وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة شكلت التكنولوجيا فيها النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أمام المستخدمينّ ، حيث أتاح التطور التكنولوجي أساليب اتصال جديدة لهذه الوسائل في مجال تبادل المعلومات و البيانات.

كما ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إنجاز أعمال الإدارات و المؤسسات في الوقت المحدد، وتسهيل أداء الموظفين في إنجاز الأعمال الإدارية مع توفير المرونة و تقليل الجهد المبذول، بالإضافة إلى توفرها للدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة في تخطيط سياستها المستقبلية.

و قد سمحت دراستي بإعطاء فكرة عن استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة و الانعكاسات الناجمة عن استخدامها و كذا الآثار التي خلفتها في بلدية برج بوعريريج ، حيث أن بلدية برج بوعريريج لم تصل بعد إلى تطبيق فعلي لهذه التكنولوجيات الحديثة، رغم هذا النقص خاصة في مجال التجهيزات و شبكة الربط بالأنترنيت، فهذا لا يقلل من دور هذه التكنولوجيات في تحسين الخدمات الإدارية، خاصة استخراج الوثائق البيومترية و رقمنة الادارة.

و في الأخير تبقى تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات والمنظمات الذي تمثل الشريان الرئيسي لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة مساهمة في تحقيق أهدافها العامة والخاصة.

قائمة المصادر و المراجع:

1/ أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 2005.

2/ أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000.

3/ أسين خضير البياني، الاتصال الدولي والعربي، عمان، دار الشروق، 2006

4/ أحمد صقر عاشور و اخرون، افاق جديدة في التنمية البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

5/ أغادير سالم العيدروس،مقدمة في الإدارة، جامعة أم القرى.

6/ إسماعيل محمد السيد الإدارة الاستراتيجية، مكتبة العربي الحديثة، 1990.

7/ العلى محمد مهنا، الوجيز في الإدارة العامة، الدار السعودية للنشر والتوزيع،جدة،1984..

8/ الطيب حسن، مؤسسات التنمية الإدارية العربية: أوضاعها الراهنة وآفاق المستقبل، المنظمة العربية للعلوم الإدارية: الأردن، 1984

9/ العدوان ياسر مناع، نماذج لمفاهيم الإصلاح الإداري في الوطن العربي، المنظمة العربية للعلوم الإدارية: الأردن، 1986.

10 / السلمي علي، تطور الفكر التنظيمين، وكالة المطبوعات: الكويت، 1975.

11/ الحبيس علي، الإدارة العامة، مكتب عين شمس: القاهرة، 1979.

12/ بشير عباس العلاق ،تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال التجارة و النقالة ،منشورات المنظمة العربية ، التنمية الإدارية ، القاهرة ،ط 2007.

13/ جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الاعلام ، القاهرة: دار الفكر العربي،

14/ حسن أحمد الحاج، الإصلاح الإداري في السودان، السودان للإدارة والتنمية، مجلد12-1978

15/ حس عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، القاهرة، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 200

16/ حسن عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 القاهرة: الدر المصرية اللبنانية

17/ دلال القاضي، محمد البياني منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الحسابي، دار الجامد الاردن، 2008.

18/ زهير،احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية1993..

19/ زين عبد الهادي، تكنولوجيا الاتصال، القاهرة، ددن، 2008

20/ زيد منير عبوتي، سامي محمد هشام حريز، مدخل الى الادارة العامة بين النظرية و التطبيق، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع،2006

21/ عبد الفتاح محمد سعيد والصحن، محمد غريب، الإدارة العامة-المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية:الإسكندرية، 2003

22/ عاشور أحمد صقر، إصلاح الإدارة الحكومية المنظمة، العربية للعلوم الإدارية:القاهرة،1995.

23/ حسن أحمد الحاج، الإصلاح الإداري في السودان، السودان للإدارة والتنمية، مجلد12-1978

24/ حس عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، القاهرة، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 2000

25/ حسن عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 القاهرة: الدر المصرية اللبنانية

26/ دلال القاضي، محمد البياني منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الحسابي، دار الجامد الاردن، 2008.

27/ زهير،احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية1993..

28/ زين عبد الهادي، تكنولوجيا الاتصال، القاهرة، ددن، 2008.

29/ زيد منير عبوتي، سامي محمد هشام حريز، مدخل الى الادارة العامة بين النظرية و التطبيق، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع،2006.

30/ عبد الفتاح محمد سعيد والصحن، محمد غريب، الإدارة العامة–المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية:الإسكندرية،2003.

31/ عاشور أحمد صقر، إصلاح الإدارة الحكومية،المنظمة العربية للعلوم الإدارية:القاهرة،1995/ عبد الأمير الفيصل، الصحافة الإلكترونية الوطن العربي، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005.

32/ عبد اللطيف القهر، الإدارة العمومية، المنظور السياسي جامعة بغداد،1980.

33/ عمار بحوش، مناهج البحوث العلمي وطرق اعداد البحوث، (الجزائر : الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ،1995.

26/ عبده سمير ، العرب و التكنولوجيا ، دار الافاق الجديدة ، بيروت ، 1981.

27/ عدي قصور، مشكلات التنمية ومعوقات النمو الاقتصادي العربي، بيروت: دار الطباعة والنشر، ط1، 1984.

28/ عوايدي عمار، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، المطبعة الوطنية للكتاب: الجزائر،1990.

29/ فاروق أبو زيد ، مدخل الى الصحافة ، عالم الكتب ، القاهرة، ط 1، 1998.

30/ فضيل ديلو ،الاتصال و مفاهيمه نظرياته و وسائله ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 .

31/ فضيل ديلو، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، 2010 .

32/ فضيل ديلو ؛ تكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال "مفهوم الاستعمالات الافاق" كلية العلوم الإنسانية جامعة موتوري، الجزائر دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط 2001 .

33/ فضيل دليليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998.

34/ فهمي مصطفى أبو زيد، الإدارة العامة نشاطها وأموالها، دار المطبوعات الجامعية: الإسكندرية، 2002.

35/ لعويسات جمال الدين، مبادئ الإدارة ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع:الجزائر،2003.

36/ لباد ناصر، القانون الإداري التنظيم الإداري، مطبعة حلب:الجزائر،1999.

37/ محمد الصيرفي ، إدارة التكنولوجيا و المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 .

38/ هاشم الشمري، نايا الليشي، الاقتصاد المعرفي، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

39/ موسى اللوزي، التنمية الادارية، _المفاهيم، الأسس، التطبيقات_ ، عمان، دار وائل للنشر، 2001.

40/ محمد جمال الفار، المعجم الاعلامي، عمان: دار أسامة المشرق العربي، 2006.

41/ مذكور إبراهيم وآخرون، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب: القاهرة،.1975.

42/ موريس انجرس، منهجية البحث في العلوم الانسانية ،ترجمة بوزيد صحراوي واخرونط2الجزائر:دار القصبة،2006.

43/ محمد منير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية و الاجتماعية، ط2، دار الفجر: القاهرة، 2003

44/محمد سيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث2006.

45/ محمد عبد الفتاح حافظ، الإدارة الإلكترونية للموارد، دار الفتح للتجليد الفني، 2008.

46/ مهدي فضل الله، أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق، ط2، دار الطليعة: لبنان، 1999.

47/ محمد مهنا العي، الإدارة في الإسلام ،ديوان المطبوعات الجامعية:الجزائر،1985.

48/ يوسف حلمي، البعد الإداري لإدارة التنمية، معهد الإدارة العامة، العدد 27: عمان، 1986.

المعاجم والموسوعات:

مذكور إبراهيم وآخرون، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب: القاهرة،1975. 49/.

50/ بيضون عبد الحفيظ، معجم الطلاب،إنجليزي-عربي- إنجليزي، دار الكتب العامة: بيروت،2004،

المجلات و الدوريات:

51/ بن بريكة عبد الوهاب،، بن العركي زينب، أثر تكنولوجيا الاعلم والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد07،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2002.

52/ سفيان بوعياد، الجزائر في المرتبة 113عالميا في استعمال التكنولوجيا ، جريدة الخبر.

53/ مجلة العلوم الإنسانية ،جامعة منتوري،قسنطينة،عدد11-1999.

54/ مجلة العلوم الإنسانية جامعة منتوري،قسنطينة،عدد13جوان2000.

55/ شمس الحق، العلاقة بين مفهوم المواطنة والإدارة العامة: إعادة ترتيب وتناسق ،المجلة الدولية للعلوم الإدارية، الإصدار العربي، المجلد(4)،ديسمبر 1999 .

56/ بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال التجارة و النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة، 2007.

57/ مقدم عبيرات، زيد الخير، ميلود، متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة .

58/ مليكة هارون، الاتصال في اواسط الشباب في ظل التكنولوجيات الجديدة للاتصال_ دراسة ميدانية تحليلية عينة من شباب ولاية تيبازة خلال صيف 2004- رسالة ماجيستير ، جامعة الجزائر ، قسم الاعلام 2004/ 2005.

59/ بن سعيد محمد لحمر عباس، تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتنمية الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة محمد خيضر، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، بسكرة، نوفمبر، 2005.

60/ **رضا النجار** ، جمال الدين ناجي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال_ الفرص الجديدة المتاحة لوسائل للإعلام والاتصال بالمغرب العربي ، الجولة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، تونس، أكتوبر 2005 اليونيسكو والاسيسك.

61/ بوقلقول الهادي، بلفرسة عبد اللطيف: الاثار المترتبة على ادماج التكنولوجيا للإعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية ، الملتقى الدولي الثانى حول : حركة التأسيس للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الابتكارات ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتكوين ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،0 200.

62/ ابراهيم بحتي: صناعة تكنولوجيات المعلومات و الاتصال وعلاقتها بتنمية و تطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، جامعة ورقلة، كلية الحقوق ، 2005 .

63/ فؤاد تامر، مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن، نشرية تكنولوجيا الإدارة، مقر وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد الثامن فيفري-مارس2007

64/ عبد القادر خالدي التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة ، تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي، المؤتمر العربي الثالث: البحوث الإدارية والنشر، القاهرة،2003.

65/ ليسان، قطين، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية سوريا، 2006.

66/ حمداوي وسيلة استراتيجية التأهيل التنظيمي والإداري للمؤسسة الاقتصادية: الملتقى الدولي حول تأهيل المؤسسة الاقتصادية وتعظيم مكسب الاندماج في الحركية العالمية ،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف،2000.

الرسائل الجامعية:

67/ بن بريكة عبد الوهاب،، بن العركي زينب، أثر تكنولوجيا الاعلم والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد07،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2002.

68/ حفيظة بومايلة، علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث: الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، فرع تنظيمات سياسية و ادارية ، جامعة باتنة.

69/ جمال لعمارة، مالك علاوي: اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2007.

70/ عفاف كراس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون، مقدم لنيل شهادة ماجيستر علوم الاعلام والاتصال، جامعة ورقلة ، 2003.

الوثائق الحكومية:

71/الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات،" اصلا ح و تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر"، (وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمة العالمية لمجتمع المعلومات)تونس، 15/ 16أفريل، 2002.

72/الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، المرسوم الرئاسي رقم 94-132 المؤرخ في 29-05-94 (ج ر م رقم 39-94)10/09، مارس 2014.

73/الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، وثيقة دستور1989.

74/الجمهورية الجزائرية رئاسة الحكومة ،المرسوم رقم،90-08،المؤرخ في 07-04-1990،المتضمن قانون البلدية ج ر رقم 15-1990.

75/الجمهورية الجزائرية رئاسة الحكومة ،المرسوم التنفيذي رقم 215-94،ج ر رقم 48-1984.

76/ لجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، المرسوم رقم192-89 المؤرخ في 17 أكتوبر 1989،رقم 94 - 1994

77/ الجمهورية الجزائرية، رئاسة الحكومة، الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15جوان 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ،ر رقم 46-200.

المراجع باللغة الأجنبية:

/77M. Saïd OUKIL, Economie et gestion de l'innovation technologique (recherche et Développement), OPU, 1995.

78mouhamedloudi،introduction ou technologies de l'information et Dr la tunis-2004.

79 Djamila belhout"، internet a haut de bit via levés eaux électrique" Intel _ magn20 du 29 / 2016,Algérie.

80 **Larousse** : dictionnaire encyclopédique illustré , ISBN ,1993.

81 M, menri, l'administration enquêtions, opus, alger,1988.

82 A, mahion,etudes de droit public algérien,opu,alger,1984.

83 Dolan et Altman:entreprise en difficultés:dessympotomes aux remèdes, aevue,française degestion,janvier.

84 Mohammed,A,la crise de l'administration dan les payrarbes,avenue trimestrielle de l'education,vol.

85 Katz ;and kahn,r.(1966)the social psychology of organization, new york:john Wiley.

86 Hood.(1991),A public management fore season, public Administration.

87 Kernaghan,k.and chrih,m.(1997)the challenges.emergeingissues incontemporary public administration.canadian public Administration.

88 James (2011)Business models and the transfer of businenlike central government agencies.an international journal of policy and administration,).

مواقع الأنترنيت:

89 www.fisgb.com هيربراج، على النت،

90 الحكومة الإلكترونية، متاح في http://islam fin-go-forum, net/montada-f43/topique/htm،تاريخ الإطلاع:30-01-2016.

91 "DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION Electroniques ' la révolution tranquille،disponible sûr http//news_ fibladi.com/site /page=actualité algérienne. -

الملاحق

جامعة المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علوم لإعلام والاتصال

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان لنيل شهادة الماستر تحت عنوان

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ترقية الادارة العمومية

دراسة ميدانية لعينة من الموظفين في بلدية برج بوعريريج

إعداد الطالب: تحت إشراف:

- بلعياضي أسامة – تيميزار فاطمة

ملاحظة :

- ✓ معلومات استمارة الاستبيان موجهة لخدمة البحث العلمي بصفة عامة .
- ✓ نلتمس من خلال هذه الاستمارة تعاونكم وهذا عن طريق التفضل بالاطلاع على الاستمارة وتعبئتها بالمعلومات المطلوبة .

نشكركم مسبقا على تعاونكم معنا ، متمنيين لكم دوام الصحة والعافية.

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة .

السنة الجامعية : 2015 – 2016

ملحق رقم1:

1/ الاستمارة :

<u>البيانات الشخصية:</u>

1/ الجنس : ذكر ☐

أنثى ☐

2/ السن: 20_ 29 ☐

30 _ 39 ☐

40 _ 49 ☐

50 فأكثر ☐

3/ المستوى التعليمي: ثانوي و أقل ☐

تكوين مهني ☐

جامعي ☐

4/ الخبرة المهنية: اقل من 6 سنوات ☐

من 6_10 سنوات ☐

من 11_ 15 سنوات ☐

من 16_ 20 سنوات ☐

اكثر من 20 سنوات ☐

5/ ما هي الوظيفة التي تشغلها بالمؤسسة:

امين عام ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐ متصرف ☐ ملحق اداري ☐

المحور الاول: مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في بلدية برج الغدير

6/ هل انت مهتم بمتابعة وسائل الاعلام و الا تصال الحديثة

نعم ☐ لا ☐

هل تتوفر ادارتكم على أحدث أجهزة الحاسوب

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الاجابة نعم فهل الكمية المتوفرة

قليلة ☐ كافية ☐

8/ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك

دائما ☐ غالبا ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

9/ما هو جيل الحاسوب الذى تستخدمه

الجيل الاول ☐ الجيل الثاني ☐ الجيل الثالث ☐ الجيل الرابع ☐

10/ هل تتحكم في الحاسوب بدرجة :

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

11/ هل تتوفر بلديتكم على شبكة محلية للأنترنيت

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الاجابة نعم ما هي درجة تدفق الانترنيت

ضعيفة ☐ متوسطة ☐ سريعة ☐

12/ هل تستخدم شبكة الانترنيت في عملك:

الحصول على المعلومات ☐ عملية التسيير ☐ القيام بالمهام الادارية ☐

مراقبة العمل ☐ نقل الملفات ☐

اذكرها .....

اذ لم يسبق لك وان استخدمتها لماذا :

لانك تظن انها غير مفيدة ☐

غير متاحة لك ☐

لا تحسن استخدامها ☐

اخرى اذكرها: .....

13/ ان استفدت من دورة تكوينية هل كان لها اثر في تحسين مهارتك في استخدامك هذه الوسائل والتقنيات الحديثة؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

14/ هل تواجه صعوبات اثناء استخدامك لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الاجابة نعم ما نوع هذه الصعوبات ؟

لغوية ☐ تقنية ☐

15/ هل تستخدم احدث البرمجيات في الادارة ؟

نعم ☐ لا ☐

2/ المحور الثاني: انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في ترقية الادارة العمومية

16/ حسب رايك هل احدث ادخال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في الادارة

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

17/ ماهو نمط التغيير الذى احدث في الادارة بعد ادخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ؟

التجهيزات

اساليب العمل ☐

معارف الافراد ☐

اخرى اذكرها: .....

18/ هل عملت الوسائل التكنولوجية على توفير الجهد لأداء عملك في احسن الاحوال

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

19/ اذا كنت تعتقد ان تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة ساهمت في ترقية الادارة العمومية فهل يرجع ذلك الى:

السرعة في معالجة الوثائق ☐ سهولة الاتصال بين الموظفين ☐

السرعة في تداول المعلومة ☐ القضاء على التشوه الذى يصيب الوثائق ☐

اخرى اذكرها: .....

20/ هل عملت الوسائل الحديثة للأعلام والاتصال في اختصار الوقت لانجاز الاعمال الادارية؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

21/ ماهي الانعكاسات الإيجابية التي نجمت عن استخدام التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال في الادارة العمومية:

السرعة ☐ الفردية ☐ النوعية ☐

الكفاءة والشفافية ☐ العمل الجماعي ☐ الشفافية ☐

اخرى اذكرها: .....

3/ المحور الثالث: اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تحسين الخدمات العمومية

22/ هل ساهمت التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في سهولة استخراج الوثائق البيو مترية؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الاجابة نعم فكيف ساهمت في ذلك

السرعة في استخراجها ☐ قلة الوثائق المطلوبة لاستخراجها ☐

تجنب الانتظار و الطوابير ☐ اقبال المواطنين بكثرة لاستخراجها ☐

التنظيم المحكم والجيد لاستخراجها ☐

23/كيف تقيم مستوى الخدمات الادارية ببلديتكم عقب اقحام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال؟

مستوى جيد ☐ متوسط ☐ مازال يحتاج الى تحسين ☐

24/ هل تعتقد ان تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة استطاعت ان تغير من طابع الخدمات الادارية

قليلا ☐ كثيرا ☐ لا ☐

اذا كنت تظن انها استطاعت التغيير فهل كان ذلك من خلال :

السرعة في الاداء ☐ الرفع من كفاءة العمل ☐

زيادة الدقة في الاداء ☐ السهولة في اداء العمل ☐

25/ هل ترى ان هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال الحديثة في الادارة؟

☐ كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة

اذا كنت ترى ان هناك سلبيات فيما تتمثل :

☐ تقليص الوظائف

☐ تهديد حماية المعلومات

☐ المخاطر الصحية للعاملين

اخرى اذكرها : .....

26/ هل ستنتهي حقبة الادارة الورقية و بشكل نهائي بعد اقحام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في الادارة العمومية؟

☐ نعم ☐ الى حد ما ☐ لا

الملحق رقم 2:

الهيكل التنظيمي للإدارة العمومية:

1/ الادارة.

2/ مراقبة التسيير.

3/ قسم النتاج.

4/ قسم الدراسات و التنمية

5/ إدارة الصيانة.

1-1/ مصلحة المستخدمين.

1_2/ الشؤون الاجتماعية.

1_3/ الوسائل العامة.

1_4/ اعلام الي.

1_5/ محاسبة مالية.

2_1/ الأمن الصناعي.

2_2/ أمن حماية الممتلكات.

2_3/التموين و تسيير المخازن.

3_1/ شاغورة شمال.

3_2/شاغورة جنوب.

3_4/العتاد المتدحرج.

3_5/الهدم.

4_1/ مصلحة الجيولوجيا.

5_1/العتاد المتنقل بالمحجر

5_2/الشريط الناقل.

5_3/ الكهرباء.

5_4/ ورشات الخارجية.

5_5/ مكتب المنهجية و الورشات المركزية.

5_6/ العتاد المتنقل الشاحنات و السيارات.

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة في ترقية الإدارة العمومية من خلال دراسة عينة من الموظفين و الإداريين الذي يستخدمون هذه التكنولوجيات الحديثة في بلدية برج بوعريريج و لقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المبحوثينّ، حيث تم تقسيم الاستمارة إلى ثلاث محاور:

المحور الأول: مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج، أما المحور الثاني:

الانعكاسات التي نجمت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة العمومية، بينما المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تحسين الخدمات العمومية،

وقد كانت عينة الدراسة مكونة من 39 مبحوثا من الموظفين والإداريين الذين يستخدمون تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ببلدية برج بوعريريج ولاية برج بوعريريج.

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في حياة الأفراد و المجتمعات ، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات سواء العامة أو الخاصة ، والتي تريد مواكبة التطورات الحديثة الراهنة التي تدرك دور التجديد والأثر الذي تخلفه استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، وهذا ما أكدته هذه الدراسة.

و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي ،والخبرة المهنية، وكذلك الاستفادة من الدورات التكوينية، حيث ساهمت هذه العوامل في نسبة استخدام الموظفين لهذه التكنولوجيات .

كما كشفت الدراسة على وجود نقص في التجهيزات الخاصة بهذه التكنولوجيات الحديثة ،خاصة أجهزة الحاسوب و شبكة الأنترنيت حيث وجدنا أن كثير منهم يتقن استخدامها لكنها غير متاحة لهم في أغلب الأحيان.