

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم

تخصص: علوم التسيير

العنوان

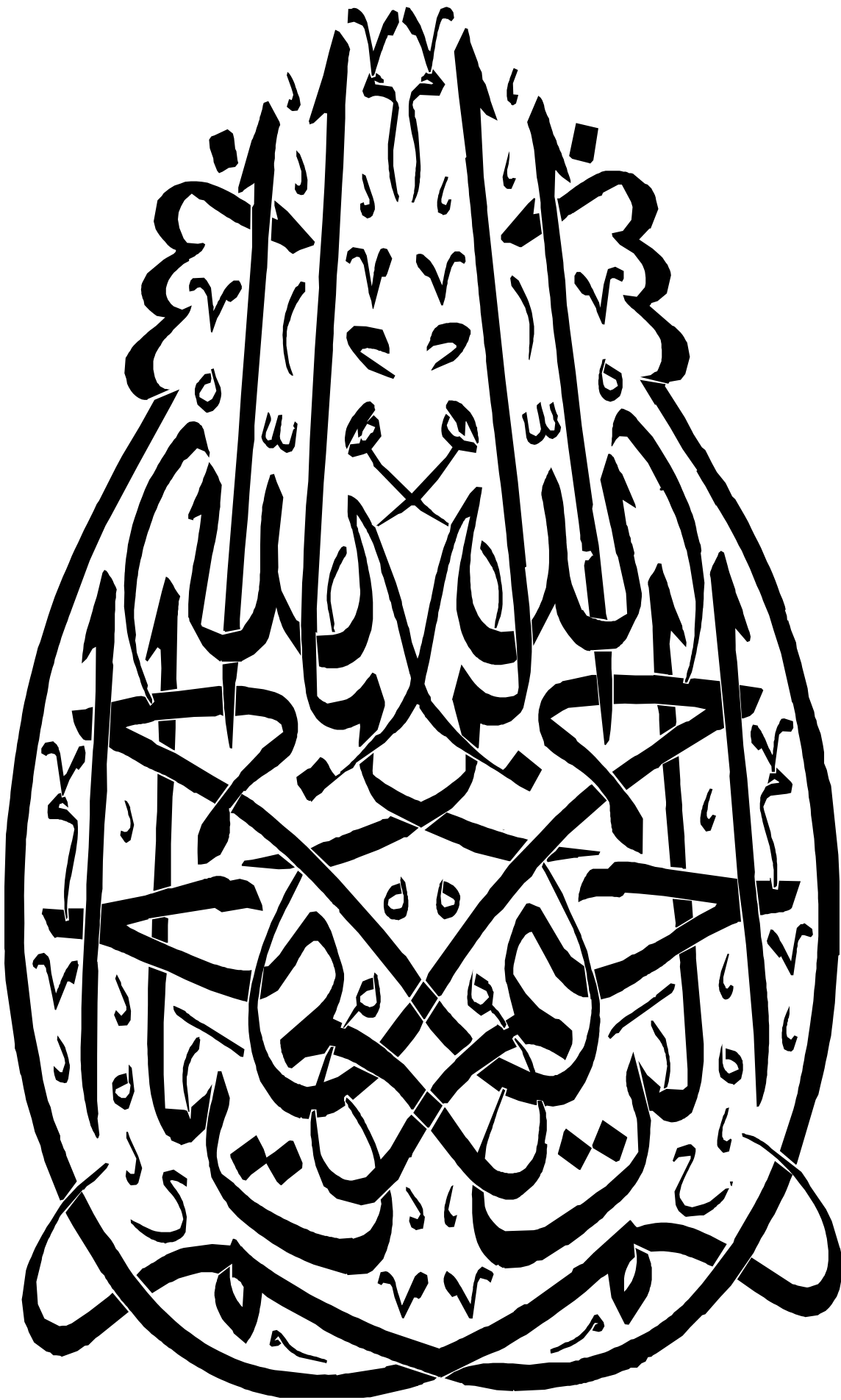
دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية

من إعداد:

أحمد بن يوسف

نوقشت يوم 2017/05/18 أمام اللجنة المكونة من :

رئيس	جامعة الشلف	أستاذ	محمد زيدان
مقرر	جامعة الشلف	أستاذ	منير نوري
ممتحن	جامعة الجزائر 3	أستاذ	نوفيل حديد
ممتحن	جامعة عنابة	أستاذ	الهادي بوقلقول
ممتحن	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر أ	عباس لحمر
ممتحن	جامعة الشلف	أستاذ محاضر أ	محمد تقوروت



إِهْدَاء

إلى من بذلت ولم تنتظر العطاء..... أمي الغالية
إلى من لا توفيه حقه كلمات الثناء..... والدي العزيز
إلى أسمى الأسماء، وبكل حب ووفاء..... زوجتي الحبيبة
إلى بسمتي في الحياة صغيرتي تسنيم
وسراجي قرة عيني سراج الدين
إلى كل أخوتي...
إلى أهل زوجتي...
إلى كل أساتذتي وزملائي وطلبتي الأعزاء
إلى كل غيور على هذا الوطن، وكل من يأمل له مستقبلا مشرقا
أهدي عملي هذا المتواضع

أحمد



شكر وثقافة

الله أحق بالشكر وهو أهل الثناء والحمد، لك الحمد حمدا كثيرا حتى ترضى يا
الله

الحمد لله على ما من به علي لإتمام هذا العمل
له الحمد أولا وأخرا
الشكر كل الشكر:

لأستاذي الفاضل ومرشدي الأستاذ الدكتور منير نوري على تفضله بالإشراف على هذا
العمل وعلى بذله وعطائه وتواضعه

لأساتذتي أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل وعلى كل تصويباتهم
وملاحظاتهم وتوجيهاتهم

لأساتذتي وزملائي على دعمهم لي لإتمام هذا العمل
لكل الطاقم الإداري القائم على كليتنا

لمن يسرني إنجاز العمل الميداني، وأخص بالذكر زميلي وصديقي عبد الحكيم وعبد
الرحمن

فلكم جميعا جزيل الشكر والتقدير



فهرس المحتويات



الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
III	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
01-74	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
01	تمهيد
02	المبحث الأول: : الإطار التاريخي لظهور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
02	المطلب الأول: من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة
09	المطلب الثاني: إقتصاد المعرفة
13	المطلب الثالث: الثورة التكنولوجية وأهمية المعلومات ضمن إقتصاد المعرفة
21	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
21	المطلب الأول: تعاريف أساسية
36	المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
39	المطلب الثالث: أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
52	المبحث الثالث: تطبيقات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المنظمات
52	المطلب الأول: تطبيقات الانترنت والشبكات المعلوماتية
61	المطلب الثاني: الذكاء الصناعي ونظم المعلومات الحوسبة
66	المطلب الثالث: التطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
74	خلاصة الفصل
133-75	الفصل الثاني: العصرية، نحو تسيير حديث وعصري للمنظمات العامة
75	تمهيد
76	المبحث الأول: اتجاه القطاع العام من المنظمة التقليدية نحو المنظمة الحديثة
76	المطلب الأول: إطار وحدود التسيير العمومي
89	المطلب الثاني: المنظمات العامة ودوافع التغيير
96	المطلب الثاني: المنظمة العامة والتسيير العمومي الحديث
102	المبحث الثاني: ماهية العصرية

102	المطلب الأول: العصرية حالة خاصة من التغيير
112	المطلب الثاني: طبيعة العصرية
120	المبحث الثالث: عصرية الخدمة العمومية وعلاقتها بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
120	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
122	المطلب الثاني: أبعاد ومكونات جودة الخدمة العمومية
127	المطلب الثالث: علاقة جودة الخدمة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال
133	خلاصة الفصل
202-134	الفصل الثالث: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وعصرية المنظمات العامة
134	تمهيد
135	المبحث الأول: العلاقة بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والمنظمات في أدبيات علوم التسيير
135	المطلب الأول: الاهتمامات النظرية بتكنولوجيات الإعلام والاتصال في المنظمات
144	المطلب الثاني: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وبعض جوانب الاداء
154	المبحث الثاني: تأثير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على الجوانب التنظيمية والإنسانية في المنظمات
154	المطلب الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال والجوانب التنظيمية
159	المطلب الثاني: تكنولوجيات الإعلام والاتصال و الجوانب الإنسانية
162	المطلب الثالث: قبول ومقاومة العاملين لإدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال
169	المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية كمدخل لعصرية المنظمات العامة
169	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الحكومة الالكترونية
182	المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية وأداء المنظمات العامة
188	المطلب الثالث: الانتقال نحو الحكومة الالكترونية
202	خاتمة الفصل
266-203	الفصل الرابع: واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر ودورها في عصرية الإدارات العمومية
203	تمهيد
204	المبحث الأول: واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر
204	المطلب الأول: برنامج عمل الدولة في مجال التكنولوجيات الحديثة
214	المطلب الثاني: دليل تنمية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر
226	المطلب الثالث: مؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر
233	المبحث الثاني: التطور التنظيمي للإدارة العمومية في الجزائر
233	المطلب الأول: خصوصية الإدارة الجزائرية وحتميات التغيير
235	المطلب الثاني: تحديات عصرية الإدارة الجزائرية: إصلاح هياكل الدولة
240	المطلب الثالث: تحديات النجاعة في الإدارة العمومية الجزائرية
245	المبحث الثالث: واقع توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية الجزائرية

245	المطلب الأول: تحدي الحكومة الالكترونية
248	المطلب الثاني: درجة تطور الحكومة الالكترونية في الجزائر
259	المطلب الثالث: معوقات الحكومة الالكترونية في الجزائر
266	خلاصة الفصل
331-267	الفصل الخامس: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية
267	تمهيد
268	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسات والإدارات محل الدراسة
268	المطلب الأول: مكانة التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال في عصرنة الجماعات المحلية
275	المطلب الثاني: عصرنة إدارة الجمارك
282	المطلب الثالث: إصلاح وعصرنة قطاع العدالة
284	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات
284	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
286	المطلب الثاني: أساليب جمع البيانات
286	المطلب الثالث: أداة الدراسة
288	المبحث الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
289	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
292	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
314	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
331	خلاصة الفصل
341-332	الخاتمة
342	قائمة المراجع
354	الملاحق

فهرس الجداول والأشكال والملاحق

فهرس الجدول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الأبعاد الرئيسية لمجتمع المعلومات	07
02	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب مختلف الباحثين	42
03	مقارنة بين الويب 1.0 والويب 2.0	57
04	خصائص الويب 2.0	59
05	الفروق الجوهرية بين التسيير العمومي التقليدي والتسيير العمومي الحديث	99
06	الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الالكترونية	129
07	اتجاهات الفكر الإداري في تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء	143
08	مقارنة بين خصائص الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية	175
09	أهداف مشاريع الحكومات الالكترونية لبعض دول العالم	180
10	مقارنة نماذج نضج الحكومة الالكترونية	195
11	تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم	215
12	تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم	216
13	تطور قيمة استثمارات متعاملي الهاتف النقال في الجزائر لسنتي 2013 و 2014	217
14	تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم	218
15	عدد مشتركري الجيل الرابع للهاتف الثابت في الجزائر	219
16	تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم	220
17	تطور استخدام الانترنت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم	223
18	تطور ترتيب الجزائر في مؤشر الجاهزية الالكترونية حسب المنتدى الاقتصادي العالمي	227
19	ترتيب الجزائر في مؤشرات مدركات الفساد 2008-2015	244
20	ترتيب الجزائر في مؤشر الخدمات الالكترونية	254
21	ترتيب المملكة المغربية في مؤشر الخدمات الالكترونية	256

257	تطور مرتبة الجزائر في المشاركة الالكترونية حسب الأمم المتحدة	22
274	تطور رقمنة عقود سجلات الحالة المدنية بولاية الشلف	23
282	تطور الوقت المستغرق للقيام بالإجراءات الجمركية للمسافرين في الموانئ الرئيسية	24
285	توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسات والإدارات محل الدراسة	25
287	ثبات أداة الدراسة	26
289	التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	27
289	التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	28
290	التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	29
290	التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	30
291	التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	31
293	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر ومستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	32
296	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة نحو استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	33
298	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة مستوى تأهيل الموظفين في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	34
301	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة توفر متطلبات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	35
304	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة ملاءمة البناء التنظيمي وبيئة العمل	36
306	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة فعالية الأنشطة والعمليات	37
310	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة كفاءة المورد البشري	38
312	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة جودة الخدمة العمومية	39
314	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وعصرنة المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة	40
316	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل للمؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة	41

317	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير فعالية الأنشطة والعمليات للمؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة	42
319	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير كفاءة المورد البشري في المؤسسات والإدارات العمومية في الإدارات محل الدراسة	43
320	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة	44
322	نتائج اختبار (t) لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والعصرنة تعزى لمتغير الجنس	45
323	نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرنة الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير العمر	46
325	نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرنة الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي	47
326	نتائج اختبار Scheffee البعدي لتحديد مصادر الفروق حول توافر أبعاد العصرنة حسب متغير المستوى التعليمي	48
327	نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرنة الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي	49
328	نتائج الاختبار البعدي لتحديد مصادر الفروق حسب متغير المستوى الوظيفي.	50
329	نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرنة الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير الخبرة العملية	51
330	نتائج الاختبار البعدي لتحديد مصادر الفروق حول توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حسب متغير الخبرة العملية	52

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	أنموذج الدراسة	ث
02	نموذج مجتمع المعرفة	06
03	أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي	18
04	مكانة المعلومة في مجتمع المعلومات	19
05	العلاقة بين البيانات والمعلومات	22
06	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	25
07	العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات ضمن نظام المعلومات المتكامل	43
08	شبكة محلية	50
09	تكامل معلومات تخطيط موارد المشروع بين أجزاء المنظمة	66
10	مراحل التنقيب عن البيانات في قواعد ومستودعات البيانات	70
11	تطبيقات البرمجيات الجماعية بدلالة الزمان والمكان	71
12	أهم التغيرات المساهمة في تعديل أدوار الدولة والحكومة والإدارة العامة	86
13	متطلبات العصرية	116
14	نموذج قبول التكنولوجيا DAVIS ET AL 1989	163
15	نموذج مقاومة التغيير حسب (MARCUS 1983)	166
16	نموذج مقاومة التغيير لأدراج تكنولوجيا المعلومات، عدالة-إدراج حسب 1991 JOSHI	167
17	نموذج مقاومة إدراج تكنولوجيا المعلومات حسب (Lapointe et Rivard 2005)	167
18	الحكومة الالكترونية كحصيلة لالتقاء ثلاث مدارس فكرية	173
19	الحكومة الالكترونية والمفاهيم ذات العلاقة	179
20	متطلبات الحكومة الالكترونية	192
21	منحنى نضج الحكومة الالكترونية	194
22	نموذج شارما وجوبيتا للحكومة الالكترونية	197
23	نموذج يانيس للتحويل من المنظمة الحكومية التقليدية نحو المنظمة الحكومية الالكترونية	198
24	نموذج إيمان عبد المحسن زكي لتطبيق الحكومة الالكترونية	199
25	تصور لإطار انتقالي نحو الحكومة الالكترونية	200
26	تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015	215
27	تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015	216

	2015	
219	تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف الثابت في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015	28
221	تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015	29
223	تطور استخدام الانترنت في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015	30
225	تطور المؤشر العام للاتصالات في الجزائر للفترة 2007-2015	31
230	مؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر لسنوات 2012، 2013، 2014، 2015 بالمقارنة مع الإمارات والمغرب	32
249	مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية	33
250	تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ومؤشراته الفرعية في الجزائر للفترة 2008-2014	34
250	تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ومؤشراته الفرعية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم للفترة 2008-2014	35
251	تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم للفترة 2008-2014	36
252	مقارنة مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2008-2014	37
254	مقارنة مؤشر الخدمات الإلكترونية في الجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2008-2014	38
256	مقارنة مؤشر رأس المال البشري في الجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2008-2014	39
258	مقارنة مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2008-2014	40
269	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف	41
270	أهمية وموقع المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف ضمن المصالح المركزية واللامركزية	42
271	الهيكل التنظيمي لمديرية التنظيم والشؤون العامة	43
278	الإدارة بالأهداف في إدارة الجمارك الجزائرية	44

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
354	استبيان الدراسة	01

مفـة

أ- توطئة

سجلت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تطوراً مذهلاً في النصف الثاني من القرن العشرين وبداية الألفية الجديدة، وشكل ذلك التطور بدوره منطلقاً للتغيرات المتسارعة في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية الثقافية والسياسية وغيرها.

وأضحى من خلال هذا التطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال دعامة أساسية لتطوير وعصرنة المؤسسات، وتحقيق نمو وازدهار الاقتصاديات المرتبطة بها، وأصبح استغلال أحدث الوسائل التي تتيحها هذه التكنولوجيات من طرف المؤسسة رصيماً لها قدرة تنافسية، ويشكل سلاحاً استراتيجياً لها في مواجهة منافسيها المحتملين في السوق. وفي موازاة ذلك، أصبح يعرف الفكر الإداري اتجاهات وتطورات حديثة مواءمة لتلك التطورات العلمية والتكنولوجية، ظهرت في شكل أفكار ونظريات ونماذج فكرية، أصبحت تركز على أهمية المعلومات والمعرفة ودورها في إتمام الأنشطة، وزادت معها أهمية الإبداع والابتكار والتطور والعصرنة كضرورة للبقاء.

ونتيجة لذلك أصبح للإبداع والعصرنة والمنتجات الفكرية بصفة عامة أهمية وضرورة، إلى الحد الذي أظهر للوجود نمطاً مجتمعياً واقتصادياً جديداً يرتكز بالأساس على المعلومات والمعارف التي تتيحها التكنولوجيات الحديثة، الأمر الذي قاد الفكر الإداري المعاصر إلى استعمال مصطلحات مثل مجتمع المعلومات واقتصاد المعلومات أو المعرفة، كإشارة إلى الاستخدام الكثيف للمعلومات والمعارف وتطور تقنياتها ووسائل نقلها وتوزيعها.

وفي هذا الإطار يجمع الدارسون أن الأنشطة التي تأخذ الاهتمام الرئيسي في العصر الحالي، ليست تلك التي تهدف إلى توزيع المنتجات والأشياء، وإنما تلك التي تعمل على إنتاج وتوزيع المعلومات وبناء المعارف، وهو ما تضمنه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في محيط يتسم بالسرعة وعدم التأكد.

وكما هو الحال بالنسبة للمنظمات والمؤسسات المعاصرة، فإن الإدارة العمومية لا يمكنها التواجد في محيطها الحالي وأدائها لخدماتها المطلوبة لفائدة مرتفقيها، دون أن تعظم استفادتها من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في التسيير وتقديم الخدمات العمومية، فهي تساعد أولاً على أداء المهام التنظيمية والوظيفية الكلاسيكية (محاسبية، مالية، تسيير الموارد البشرية... إلخ)، بالإضافة إلى إرضاء المرتفقين، بما تقدمه من خدمات، وما توفره من تسهيلات لفائدتهم.

إن الثورة التكنولوجية الحاصلة والاستفادة التي حققتها المؤسسات من توظيف الموارد التكنولوجية والتقنيات الحديثة في التسيير، دفعت الإدارات العمومية نحو تبني مشاريعها للعصرنة والتطوير، بهدف تحسين الخدمة العمومية والنهوض بإدارة عصرية بعيدة عن البيروقراطية والعراقيل، مستغلة في ذلك ما توفره الحلول التكنولوجية من سرعة في الأداء وقلّة في التكاليف.

ولقد بدا واضحاً في الآونة الأخيرة، الإشارة إلى مشاريع الحكومات الالكترونية كمبتغى يوفر تحويل وتخليص كافة الأعمال والخدمات الإدارية والتقليدية من طول الإجراءات واستخدام الأوراق إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة، للوصول عن بعد لقواعد المعلومات.



وتعتبر الجزائر من الدول التي تسعى إلى التطور والنمو السريع للوصول إلى أقصى درجات المردودية والنجاحة في العمل الإداري، بتحسين أداء الخدمات العمومية، وعصرنة الإدارات والمؤسسات، وهذا الاهتمام يجسده مشروع الجزائر الالكترونية الذي تبنى فلسفة تحديث الدولة ومجموع المصالح العمومية، بالتركيز على المؤسسات الإدارية التقليدية، وكذا كل هيئات ومؤسسات الدولة، للاستجابة لتطلعات جديدة للمواطن إزاء إدارة قائمة على الشبكة، وبذلك أعطت إستراتيجية الجزائر الالكترونية حيزا هاما للإدارة الالكترونية، والاستعمال الشامل للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية.

إن الإدارة الالكترونية بهذا المفهوم، تشكل تطورا مفروضا للإدارة العمومية بتوظيفها للمتاحات التكنولوجية التي يوفرها المحيط، وهو ما يقتضي مرافقة هذا التطور وتهيئته وربطه بإستراتيجية الإدارة، على غرار ما يتم في المؤسسات الاقتصادية، بدون أن يكون ذلك إسقاطا عفويا، وذلك نظرا للاختلاف الشاسع بين واقع الإدارات العمومية والمؤسسات الاقتصادية، والذي يمكن الإشارة إلى أهم تجلياته في نقطتين:

أولا: إن إستراتيجية المؤسسة موجهة بالتكيف الإفرادي والسريع لمحيط تنافسي، تكون فيه في إحدى الوضعيتين الدفاعية أو الهجومية، حيث أنه ومن أجل التكيف وتعظيم امتيازاتها التنافسية القادرة على الدفاع أو الهجوم، بإمكان المؤسسة تنفيذ أحد اختياراتها ببساطة، كالتركيز على كفاءاتها المحورية، التخفيض من حجم هيكلها التنظيمي، إقصاء أنشطة غير إستراتيجية أو غيرها من الاختيارات.

بالمقابل، فإن الإدارة العمومية التي ورثت هيكلها تنظيميا بالغ التعقيد لا يمكنها رفضه، تجد صعوبة في الاستجابة لمتطلبات المحيط بنفس درجة المرونة التي تعمل بها المؤسسة، كما أن القواعد التي تحدد مهامها لا تعود لها، وإنما تعود إلى القرار السياسي الذي يحدد مجال الخدمة العمومية.

مع الملاحظة أن هناك عنصرا إيجابيا بالنسبة للإدارة العمومية في مسألة التطور، إذ أنه لا يكتسي الطابع الفرضي القصري الآني، كما هو الحال بالنسبة للتهديد التنافسي الواقع على المؤسسات الاقتصادية، وهو ما يمنح الوقت الكافي للإدارة العمومية لتهيئة التطور، إلا أن ذلك في المقابل لا يشجع ثقافة التغيير والتطور لدى المستعملين.

ثانيا: للمؤسسة هدف رئيسي وأبعاد مرجعية لقيادة إستراتيجيتها، كتعظيم الربح والبحث عن مستوى من الفعالية كاف لتحقيق البقاء في وجه المنافسة، أو لتحقيق مستوى من الرضا لدى المساهمين... إلخ، وعلى أساسها تتحدد أولوية الاهتمام بتوظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، بناء على ما تقدمه من مساهمة في تحقيق هذه الأهداف، وبالتالي فلها محددات قابلة للقياس، وبخلاف ذلك فإن الرضا الذي تعمل على تحقيقه الإدارات العمومية هو في الغالب مؤشر صعب القياس في الواقع.

يضاف لهذه الاختلافات تعقيدات أخرى تميز مجال عمل الإدارات العمومية وترهن توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال فيها وفقا للنظرة الإستراتيجية للوصول إلى الإدارة الالكترونية، ومن هذه التعقيدات:

- التعدد الثقافي في الإدارة العمومية، نتيجة اختلاف المهن وتعدد المستويات، الذي يجعل من مناهج اعتماد العصرية صعبا نتيجة مقاومة التغيير، يضاف إلى ذلك أن هذه المقاومة لا تتخذ شكلا واحدا، وإنما أشكالا متعددة بتعدد الفئات والأصناف الوظيفية.
- تأثير التنظيم وإعادة التنظيم المجسدة في المركزية واللامركزية وعدم التمرکز الناتجة عن مشاريع الإصلاح والعصرية المستمرة، وظهور مصالح ومهن ومراكز جديدة، تقتضي التكييف المستمر لعناصر تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتشمل جميع أنشطة النظام في الإدارة، وذلك في مواجهة الطابع القانوني للهيكل التنظيمية.
- مشكل اختلاف التصورات بين الرؤية (التصميم) والتطبيق (الاستخدام)، بين مجهزي وموفري التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بجميع مكوناتها، والمستخدمين النهائيين لهذه التكنولوجيا.

ب- طرح الإشكالية

نستنتج بناء على ما سبق أن مشاريع الإدارة الالكترونية مرتبطة بالتحول القبلي على مستوى أنظمة التسيير وتهيئة المتطلبات الضرورية من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، إلا أن هذه التطورات هي موجهة - على ما تبدو - أولا نحو سيورة العمل اليومي، بمعنى الاهتمام بالإجراءات قبل الاهتمام بالمرتفقين، وبالتالي فهي تناقض الخطاب المستعمل لترويج مفهوم الإدارة الالكترونية، وبأنه يقوم على خدمة المواطن والمؤسسات.

كما أن نظام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في وضعه المشار إليه، هو نظام يعمل على التكيف بدلا من التطور، وهو انتقالي أكثر منه مباشر للتغيير، ومركز على أفراد النظام أكثر منه على المرتفقين.

وعلى الرغم من التزام الجزائر بتوفير أحدث التكنولوجيات في إطار برامج طموحة لعصرية مختلف قطاعاتها الحكومية، وخطة إستراتيجية للانتقال نحو الجزائر الالكترونية، إلا أن الواقع لا زال بعيدا عن الأهداف المحددة ضمن هذه البرامج. وضمن هذا الإطار نطرح السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرية المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟

ج- الأسئلة الفرعية

انطلاقا من السؤال الرئيسي، نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية تسهم في الإلمام بجوانب الموضوع:

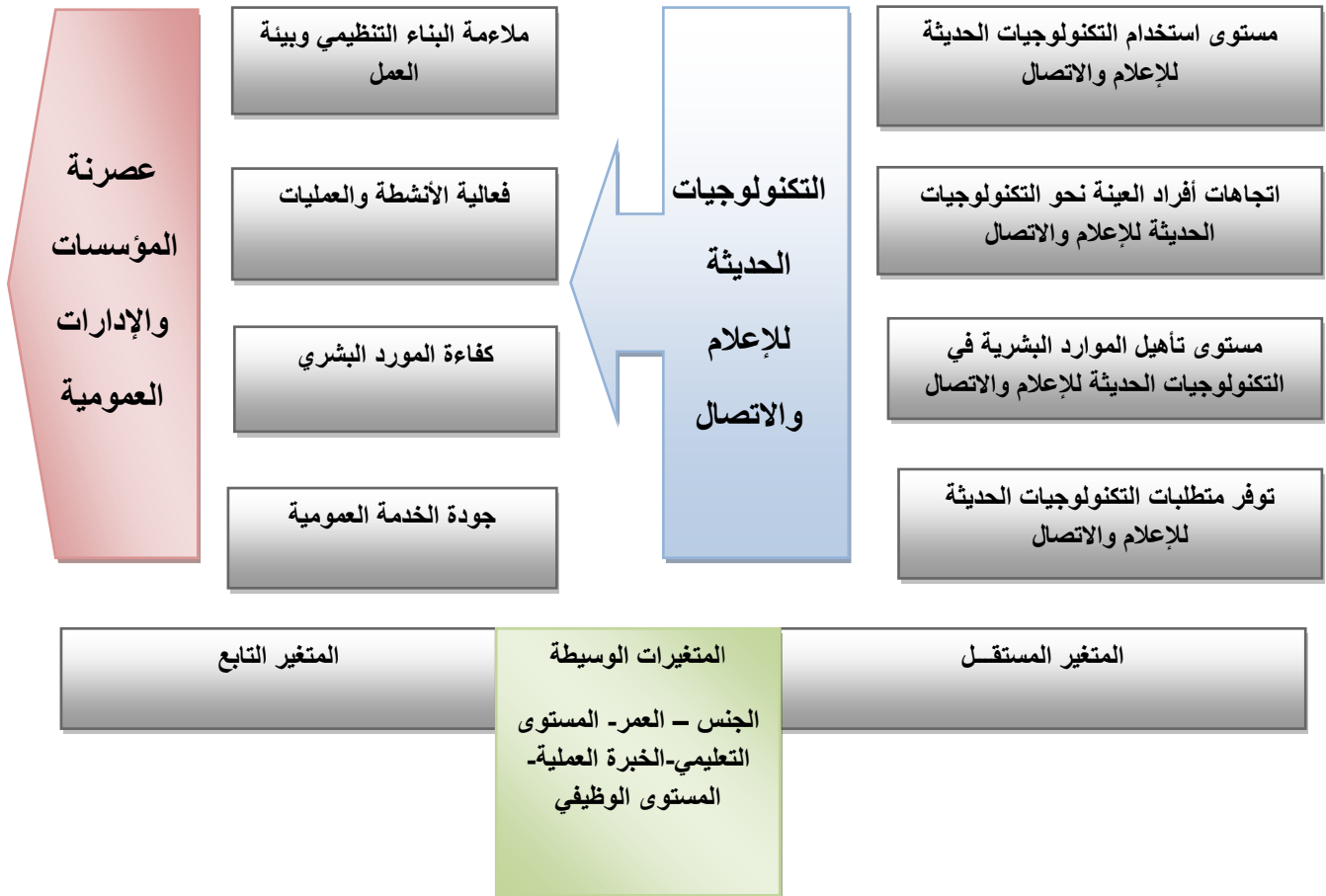
- 1- ما أوجه التطور في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ومجالات استخدامها في المؤسسات المختلفة؟
- 2- ما المقصود بالعصرية، وما هي آليات تحقيقها؟
- 3- ما جوانب تأثير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على أداء المؤسسة؟
- 4- ما واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر، وهل يساعد هذا الواقع في إنجاح برامج العصرية والتطوير لمختلف المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟
- 5- ما مدى إدراك موظفي القطاع العام الجزائري لأهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرية إداراتهم؟

6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لخصائص الموظفين من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والمستوى الوظيفي؟

د- أنموذج الدراسة

تم تصميم أنموذج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة المتمثلين في: المتغير المستقل: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال: ويضم أربعة أبعاد: مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، اتجاه أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، توفر متطلبات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال. المتغير التابع: عصرية المؤسسات والإدارات العمومية: وينقسم إلى أربعة عناصر: ملاءمة البناء التنظيمي وبيئة العمل، فعالية الأنشطة والعمليات، كفاءة المورد البشري، جودة الخدمة العمومية. وتتمثل المتغيرات الوسيطة في كل من: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة العملية والمستوى الوظيفي. ويوضح الشكل الموالي أنموذج الدراسة:

الشكل 01 : أنموذج الدراسة



هـ - الفرضيات: للإجابة على هذه الأسئلة المطروحة، نضع جملة من الفرضيات تكون منطلقاً لهذه الدراسة، والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا تتوفر الجزائر على الجاهزية التكنولوجية الضرورية لإنجاح برامج العصرية والتطوير في المؤسسات والإدارات العمومية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وعصرية المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية:

- 1- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و ملائمة البناء التنظيمي وبيئة العمل في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة.
- 2- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و فعالية الأنشطة والعمليات في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة.
- 3- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و كفاءة المورد البشري في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة.
- 4- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و جودة الخدمة العمومية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (متغير الجنس و متغير العمر و متغير المستوى التعليمي و متغير المستوى الوظيفي و متغير الخبرة العملية).

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية خمس فرضيات فرعية:

- 1- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الجنس .
- 2- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير العمر .
- 3- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي .

4- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى الوظيفي.

5- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الخبرة العملية.

و- أهداف الدراسة: تهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- محاولة الوصول إلى إجابات وحلول للأسئلة المطروحة، من خلال اختبار صحة الفرضيات المصاغة.
- محاولة الاستفادة من التطورات الحاصلة في ميدان إدارة الأعمال وتوظيفها لخدمة الإدارات العمومية.
- استنتاج أهم العراقيل التي باتت ترهن مشاريع إصلاح الإدارات العمومية، إذ أنه رغم الاستثمارات الهائلة في ميدان التكنولوجيات الحديثة، إلا أن الأهداف المطلوبة لم يتم تحقيقها بالدرجة المطلوبة.
- إبراز واقع التكنولوجيات الحديثة في الجزائر وتحديات الفجوة الرقمية.
- الإشارة إلى الإدارة الالكترونية باعتبارها تجربة رائدة للإصلاح، والاستفادة من متاحات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية.
- إظهار مدى أهمية هذه الدراسات في إنجاح مشاريع الدولة الجزائرية، لا سيما برنامج الحكومة الالكترونية والجزائر الالكترونية.
- تصور إطار أو نموذج لعصرية الإدارات العمومية بالاستعانة بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وتقديم توصيات واقتراحات في هذا السياق.

ز- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في:

- التركيز على موضوع يدخل ضمن الاهتمامات الرئيسية للدولة الجزائرية وغيرها من الدول في الوقت الراهن، ويتعلق الأمر بالانتقال نحو الإدارة الالكترونية في سبيل النهوض بالخدمة العمومية، باعتبارها عاملا حاسما في تدعيم مصداقية الدولة وضمان نجاعة عملياتها، وتدخل هذه المشاريع ضمن البنى التحتية، التي تركز عليها الدولة لدفع عجلة الاقتصاد والتنمية في مختلف القطاعات.
- أهمية تسليط الضوء على الشروط المنهجية التقنية والفنية الضرورية الواجب توفرها لإنجاح هذه المشاريع، وبالتالي فهي دراسات مواكبة، تشخيصية وتقويمية، تركز على توظيف نتائج الفكر الإداري الحديث لإنجاح مشاريع العصرية المعتمدة من طرف الدولة.

ح- مبررات اختيار الدراسة: ورد اختيار الموضوع لجملة من الأسباب أهمها:

- اهتمامي بميدان الإدارة العمومية بحكم تكويني القاعدي، وممارستي لوظيفة ضمن هذه الإدارة.
- اهتمام مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية في العشرية الأخيرة ببرامج العصرية والتطوير، وتوظيف التكنولوجيات الحديثة، ونذكر منها : برنامج إصلاح العدالة، برنامج إصلاح قطاع التكوين المهني وعصرنته عن طريق مشروع INTRANEEP، وكذا التربية الوطنية TARBIANET، دون أن ننسى قطاع التعليم العالي وشبكته الأكاديمية للبحث، وقطاع الجمارك بالنظام الآلي للتسيير الجمركي SIGADII ، وأشمل منها جميعا مشروع الحكومة الالكترونية في إطار الجزائر الالكترونية.
- بدأ اهتمام الإدارات العمومية الجزائرية بالتقنيات الحديثة للتسيير، ومحاولاتها لتجاوز العقليات الموروثة عن التسيير الإداري البيروقراطي الذي ساد لفترة طويلة في هذا النوع من الإدارات.
- تأثير الإدارة العمومية وخاصة المحلية منها بزيادة الوعي وتطلعات المواطنين لخدمة أفضل، ما يقتضي إعادة هندسة عملياتها ودخولها في مشاريع إصلاح واسعة للاستجابة لهذه المتطلبات.

ط- حدود الدراسة: يقتصر موضوع الدراسة على جوانب توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في

المنظمات وتأثيرها في عصرنة الإدارات العمومية، ويبحث عن الإجابة عن الأسئلة المطروحة واختبار صحة الفرضيات. وقد تم تحديد مؤسسات وإدارات عمومية جزائرية تقدم خدماتها للمرتفقين في أربع ولايات، تمثلت في كل من ولاية الشلف، ولاية عين الدفلى، ولاية غليزان وولاية تيارت.

وقد شملت الدراسة عينة من موظفي الإدارات المعنية بمختلف أصنافهم ورتبهم الوظيفية.

وعن الحدود الزمنية، فتمتد الدراسة لتغطي الفترة التي تبدأ بالسنة التي سبقت إطلاق برنامج الجزائر الإلكترونية إلى غاية نهاية سنة 2015 للوقوف على درجة التطور بعد إطلاق المشروع، وبذلك تتحدد فترة الدراسة من 2007 إلى 2015.

وعن الدراسة الميدانية فقد تم إجراؤها في الفترة الممتدة من 2014/04/14 إلى 2016/09/06.

ك- المنهج المتبع في الدراسة: إن طبيعة الموضوع تقتضي توظيف مزيج من المناهج للوصول إلى إلمام بعناصر

الموضوع، حيث يستعمل المنهج الاستنباطي بأدواته الوصف والتحليل بغية الوقوف على عناصر البحث المختلفة، والوصول إلى معرفة دقيقة وتفصيلية لتكنولوجيا المعلومات، العصرية، والحكومة الالكترونية، وذلك بالاستعانة بالرصيد النظري الذي تتيحه مختلف البحوث والدراسات المتوفرة.

بالإضافة لوضع الدراسة في سياقها التاريخي، الذي ندرس ضمنه التطور الحاصل، سواء في توظيف التكنولوجيا

أو في محددات الأداء بالوقوف على مختلف المحطات التاريخية ومتابعة عمليات التطور.

نستعمل أيضا منهج المقارنة في الحديث عن توظيف التقنيات الحديثة للتسيير القائمة في إدارة الأعمال على الإدارة العمومية، مع مراعاة الاختلاف في الخصوصيات، وكذا استقرار بعض معطيات واقع البنية التحتية والحكومة الالكترونية في الجزائر على ضوء مقارنتها مع دول مرجعية.

ونستعمل المنهج الاستقرائي في تحليل البيانات والمعطيات والإحصائيات المختلفة، وفقا للمنهج العلمي، للتمكن من وضع تصور مقترح لمتطلبات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة العمومية المحلية في ضوء برامج العصرية والتطوير، بالإضافة إلى دراسة حالة المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية.

ل- الدراسات السابقة: ما نسجله ضمن هذا الإطار هو ثراء الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيات الإعلام والاتصال سواء وطنيا أو دوليا، إلا أن غالبيتها تطرق بالدراسة إلى المؤسسة الاقتصادية، وقلة هي الدراسات التي اهتمت بموضوع عصرية الإدارات العمومية ونورد في ما يلي عرضا لأهم هذه الدراسات والنتائج التي توصلت إليها:
أولا: الدراسات العربية:

- دراسة نوفيل حديد بعنوان "تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي -مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية-" أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير بجامعة الجزائر للسنة الجامعية 2006/2007، وانطلقت الدراسة من فكرة أن نماذج الأعمال التقليدية أصبحت غير قادرة على مواجهة متطلبات الاقتصاد العالمي الجديد، وهو ما استدعى مفهوم الأعمال الالكترونية المرتكزة على تكنولوجيا الانترنت وأوجب تتبع تأثيرها على الجانبين التجاري والتنظيمي للمؤسسة، حيث ثبتت مساهمتها في الإدارة الفعالة للنشاط التجاري والإداري، ومساعدتها على مواجهة تحديات الانفتاح الاقتصادي، وبخصوص الدراسة الميدانية خلص الباحث إلى قصور استخدام الانترنت في المؤسسة الجزائرية واعتمادها على بعض الخدمات التقليدية كالبريد الالكتروني والبحث عن المعلومات وإغفالها لتحسين عملية الاتصال بين العاملين وبينها وشركائها، وخلص إلى أن وضعية تكنولوجيا الانترنت بالمؤسسة الجزائرية لا تساعد في إدارة نشاطها التجاري أو أعمالها الالكترونية ولا تؤهلها للاندماج في الاقتصاد العالمي.

- دراسة محمد لعربي بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات" حالة المؤسسات الجزائرية" أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة الجزائر 3 للسنة الجامعية 2011/2012، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة تكاملية بامتياز بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبناء التنظيمي للمؤسسات، كون التكنولوجيا تبحث عن التوظيف، والبناء التنظيمي يبحث عن استغلال هذه التكنولوجيات، وتم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى عينة مكونة من مؤسسات ذات طابع علمي وإداري وعينة من المؤسسات الاقتصادية خلص فيها إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيؤدي إلى تغيير المركزية والمرونة والتنسيق داخل البناء التنظيمي بنسبة كبيرة.

- دراسة ضيف أحمد بعنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية، مجمع اتصالات الجزائر نموذجاً"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة تلمسان، للسنة الجامعية 2013/2012، وحاولت الدراسة اختبار المدخل التكنولوجي كمدخل للتغيير التنظيمي، وخلصت إلى أن نظم المعلومات والاتصال الفعالة تملك القدرة في الحصول على المعلومة وانتقالها بسلاسة، وهو ما يعطي قرارات التغيير التنظيمي نوعاً من التوازن، كما خلصت إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفضل مميزاتهما يمكن أن تكون قائدة للتغيير، وأثبتت من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بمؤسسة اتصالات الجزائر وجود علاقة ارتباط إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة التغيير.
- دراسة سهام عبد الكريم بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة نادي المقاولين والصناعيين لمتيجة"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال بجامعة الجزائر 3، للسنة الجامعية 2013/2012، والتي خلصت إلى أهمية المتطلبات التكنولوجية في تجسيد برامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وخاصة ما تعلق منها بالاستخدام الفعال لهذه التكنولوجيا بغرض تدعيم قدراتها التنافسية، وكشفت الدراسة ضعف مستوى امتلاك واستغلال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة الشبكات المعلوماتية الداخلية والخارجية، وضعف الاهتمام بتأهيل العاملين على استعمال التطبيقات التكنولوجية الحديثة رغم توفر الحواسيب بكميات معتبرة.
- دراسة فندوشي ربيعة بعنوان "محددات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاتصال التنظيمي، حالة فرع المضادات الحيوية صيدال بالمدينة"، أطروحة دكتوراه في الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر 3 للسنة الجامعية 2013/2012، وحاولت الدراسة البحث في محددات قبول استخدام التكنولوجيا حسب النماذج المطورة لاسيما النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا لقياس موقف عمال صيدال بالمدينة اتجاه التكنولوجيا الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى تسجيل الاتجاه الإيجابي للعمال نحو محددات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاتصال التنظيمي، ويتعلق الأمر بكل من الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، ونية السلوك، والاستخدام الفعلي والتأثير الاجتماعي والثقة، وشروط التمكين بقيم إيجابية مرتفعة، وأوصت بضرورة الاهتمام بقياس هذه الآثار في المؤسسات الجزائرية قبل أي عملية توظيف.
- دراسة عبان عبد القادر بعنوان "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع بجامعة بسكرة للسنة الجامعية 2016/2015، ومن خلال الدراسة الميدانية التي شملت الموظفين والمرتفقين على حد سواء خلصت الدراسة إلى عدم وجود إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر نتيجة نقص الإمكانيات المادية والمالية والبشرية التي تفعل البنية التحتية للإدارة الالكترونية، دون أن يقصي ذلك دور الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة التقليدية من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين وتسريع وتيرة العمل فيها، وخلصت إلى تعداد التحديات البشرية وأهمها عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونياً، والتنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية، والتحديات

الاجتماعية التي ترتبط بانخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة، والتقنية التي تخص ضعف البنية التحتية التي تتطلبها تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

كما حاولت الدراسة قياس أثر الإدارة الالكترونية على ممارسة الوظائف وكفاءة العاملين وزيادة رضا المرتفقين والقضاء على البيروقراطية ببلدية الكاليتوس وخلصت إلى ضعف العلاقة نتيجة ضعف تطبيق الإدارة الالكترونية.

- دراسة وصفي الكساسبة، بعنوان "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة"، في سنة 2011، شملت الدراسة مؤسسة عامة وحيدة هي مؤسسة المناطق الحرة بالأردن، والتي تتبع من خلالها الباحث تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي باعتماد ثلاث مؤشرات تتمثل في مدى تحقيق الأهداف المحددة في الخطة الاستراتيجية ومدى تحسين العمليات الداخلية ومدى تحسين الحصول على الموارد، وامتدت الدراسة فترة بدأت بأول سنة تم فيها إدخال التكنولوجيا للمؤسسة ولمدة 10 سنوات، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء المؤسسي، وأن هناك علاقة ارتباط معنوية أيضا بين جميع عناصر البنية التحتية والأداء المؤسسي باستثناء العلاقة بين الأجهزة والبرمجيات والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع هدف تحقيق العائد على التكلفة، وأن تأثير متغير الشبكات والاتصالات شمل كافة جوانب الأداء المؤسسي.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

- دراسة Nadège GUNIA بعنوان:

La fonction RH face aux transformations organisationnelles des entreprises
-- Impacts des nouvelles technologies d'information et de communication

أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة تولوز 1 بفرنسا للسنة الجامعية 2003/2002، وخلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا ساهمت في التأثير على إعادة هيكلة وتنظيم المؤسسات من جانب التغيير في الأدوار، في المهن، في الهياكل والعلاقة مع المحيط ما يفرض وجوب التوجه بالعمل، وتطرقت الدراسة التي مست 200 مؤسسة إلى التغييرات الهامة التي تخلفها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على وظيفة الموارد البشرية سواء في محتواها أو في هيكلتها أو مكانتها في المؤسسة، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في الاتجاه أكثر نحو لامركزية الوظيفة مع بقاء الاتجاه الآخر في بعض المؤسسات، وانتقال العامل من مجرد فرد إلى فاعل يستجيب ويشارك ويبادر في المؤسسة، وهو ما يقتضي منح مجال أوسع وتمكين للعاملين، وهو ما يطرح ضرورة البحث عن الانسجام الأمثل بين مختلف الفاعلين، كما تطرقت الدراسة إلى التغييرات التي تفرضها التكنولوجيا على تصميم الأدوار والوظائف في المؤسسات الحديثة وتقاطعها مع مختلف أبعاد المؤسسة وسياساتها المختلفة ومحددات المحيط ما يجعل دراسة الموضوع تقتضي بعدا تفاعليا غير ثابت.

- دراسة Michel LAHITTE بعنوان:



Informatisation et organisation des activites administratives- Essais d'approche théoriques et empiriques

أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية بجامعة السوربون، باريس 1 لسنة 2006، وحاولت الدراسة البحث في العلاقة التي تربط الأتمتة بالمنظمة والبيئة المحيطة مع التركيز على حجم المؤسسة كمتغير مؤثر ومتأثر في شكل العلاقة، وقد أضفى على الدراسة طابعا اقتصاديا بالإشارة إلى ظروف عدم التأكد التي تفرضها البيئة، وخلصت إلى أن فاعلية الوظائف والنشاطات الإدارية يرتبط بطبيعة وهيكل المؤسسة في حد ذاتها، وأن الأتمتة تحفز عملية التغيير التنظيمي عندما تتجاوز قدرات المعالجة مستوى معيناً، وأن للبيئة تأثيراً في آجال وأزمنة الأنشطة المختلفة ما يتطلب اللجوء إلى الأتمتة.

- دراسة Bénédicte ALDEBERT بعنوان:

t innovation : Implications Technologies de l'information et de la communication organisationnelles et stratégiques dans les entreprises touristiques des alpes maritimes

أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة نيس بفرنسا للسنة الجامعية 2007/2006 ، والتي ركزت على آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع السياحي بفرنسا مع التركيز على التغيير التنظيمي والإبداع، وحاولت تتبع الآثار التنظيمية والإستراتيجية الناتجة عن توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المنظمات السياحية، وشملت الدراسة 291 مؤسسة سياحية، وخلصت إلى إثبات الفرضيات بخصوص أن الاختيار التكنولوجي للمؤسسات السياحية يتوقف على وضعيتها التنظيمية، وكذا بيئتها التي تتحدد ضمنها علاقتها بالزبون وباقي المؤسسات السياحية، وأن توظيف التكنولوجيا يترتب عنه تغييرات تنظيمية هامة سواء على مستوى الهيكل أو نجاعة المنظمة وسلوكها، وأن التغيير يمتد ليشمل العلاقات الخارجية للمؤسسة، والنتيجة الأهم هي أن التكنولوجيا قد تكون مصدر إبداع خصوصا في اقتراح خدمات جديدة على الزبائن.

- دراسة Karine GUIDERDONI-JOURDAIN بعنوان:

L'appropriation d'une Technologie de l'information et de la communication en entreprise à partir des relation entre Vision- Conception- Usage

أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة مارسيليا 2 للسنة الجامعية 2010/2009 وبجهد الدراسة في الميكانيزمات المفسرة لتبني وتوظيف التكنولوجيا في المؤسسة بالاستناد إلى العلاقة التي تربط الرؤية بالاستعمال والتصميم، وانفردت الدراسة بإضافة بعد الرؤية الذي تم إغفاله في الدراسات السابقة، ويركز هذا البعد على أصحاب القرار الذين تم تهميش دورهم في هذا السياق، وخلصت إلى وجوب اعتبار عملية توظيف وتبني التكنولوجيا كمسار متناسق يضم مختلف العناصر المذكورة.

- دراسة BENABDERRAHMANE Yasmina بعنوان:

Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie



أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة مونبولي 3 للسنة الجامعية 2012/2011 وبحث الدراسة في إمكانية اعتماد تسيير المعرفة كاتجاه حديث في تسيير المؤسسات الجزائرية، مع التركيز على خلق القيم التنظيمية المساعدة مع اعتماد مستويين للتحليل، المستوى الأول هو المستوى الكلي الذي اهتم بإمكانية تطبيق إستراتيجية تسيير المعرفة في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، والمستوى الثاني يهتم بالمؤسسات ويبحث في سبل تحقيق نجاعة وفعالية الأداء فيها باعتماد تسيير المعرفة، وخلصت الدراسة التي شملت خمس مؤسسات كبيرة أن النجاعة في المؤسسات المعنية تتحدد بكفاءة نظمها للمعلومات والتي ترتبط بتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الإطار الداخلي للمؤسسة الذي يضم الإستراتيجية والهيكلة وثقافة المنظمة، وسلوك مختلف الفاعلين في مواجهة توظيف التكنولوجيا وتطبيق منهج تسيير المعرفة دون أن ننسى البيئة الخارجية خصوصا العوامل الاجتماعية والاقتصادية، السياسية، القانونية والثقافية التي تؤثر على بيئة المؤسسة الداخلية.

وعن الجزائر تقيم الباحثة مدى استعداد المؤسسات الجزائرية من خلال مواردها البشرية في توظيف تكنولوجيا المعلومات بكثافة وترى أن تسيير المعرفة في العمل يواجه تحدي غياب ثقافة هذه الأخيرة داخل المؤسسات المعنية، وهو ما يقتضي إعادة تعريف الأطر التنظيمية وأدوات وقنوات الاتصال بما يتلاءم مع متطلبات تسيير المعرفة.

- دراسة Kamar Damaj بعنوان:

La transformation des organisations publiques au Liban et son impact sur leurs performances, en lien avec la satisfaction des usagers.

أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بمدرسة الدكتوراه للمحافظة الوطنية للفنون والمهن بفرنسا للسنة الجامعية 2013/2012، وبحث الدراسة في التحولات التنظيمية في القطاع العام بלבنا وأثرها على نجاعة الإدارات العامة، وخلصت الدراسة إلى أن المقاربة الاجتماعية- الاقتصادية تساهم في تحسين أداء المؤسسات، وشملت الدراسة ثلاثة مؤسسات عامة في لبنان وبحث في تحليل خصوصيات التسيير العمومي في هذه المؤسسات ومدى نجاعته ومكانة التغيير التنظيمي والعصرنة ضمنه من خلال مقابلات شملت موظفين واستبيانات خصت بها المرتفقين، واستنتجت الباحثة أهم مجالات الخلل في الجوانب السابقة، وما يهمننا جانب العصرنة التي استنتجت فيه الباحثة غياب أو ضعف الخوصصة والاستعانة بالقطاع الخاص، وغياب مباديء التسيير الموجه بالنتائج، نقض أدوات القيادة والتخطيط، وضعف استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

وبخصوص إضافة الدراسة الحالية فقد حاولت الجمع بين متغيرين لم تتطرق لها الدراسات السابقة التي ركزت إما على دراسة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الاقتصادية ومؤسسات الأعمال، أو التركيز على جانب جزئي أو فرعي من الدراسة، كتسليط الضوء على واقع العصرنة أو النجاعة في القطاع العام، أو التركيز على التأثير التنظيمي أو الإنساني لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

كما عملت الدراسة الحالية على إبراز مفهوم جديد في الواقع يتعلق بالعصرنة مع محاولة تحديد معالم لاختباره وقياسه في الواقع، وركزت الدراسة على الإدارات العمومية الجزائرية مع كامل خصوصياتها وأبعادها الثقافية، الاجتماعية والتنظيمية المختلفة.

م- أقسام الدراسة: للإجابة على الأسئلة المطروحة واختبار صحة الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى خمس فصول، ثلاث فصول نظرية وفصلين تطبيقيين:

الفصل الأول: نتطرق فيه إلى الإطار التاريخي الذي ظهرت فيه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالإضافة إلى مفاهيمها الأساسية، عناصرها، ومبررات توظيفها في المنظمات المختلفة، والأشكال والمداخل والتطبيقات التي تأخذها ضمن هذه المنظمات.

الفصل الثاني: نستعرض فيه بيئة المنظمات العامة و مفاهيم العصرنة والتطوير في المؤسسات والمنظمات المختلفة مع التركيز على الإدارة العمومية، والإشارة إلى التسيير العمومي الحديث باعتباره من التقنيات التسييرية الحديثة وإسقاطات الفكر الإداري في مجال الأعمال على الإدارة العمومية، ونحاول البحث في الخدمة العمومية ومحددات جودتها وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثالث: نتطرق في هذا الفصل للعلاقة بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والعصرنة، في ضوء الدراسات النظرية المختلفة، مع التركيز على الحكومة الالكترونية، مفهومها، أهدافها وقواعدها ومتطلبات تطبيقها، باعتبارها مجال التداخل بين متغيري الدراسة.

الفصل الرابع: ونتناول ضمنه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر وكذا الإصلاح والعصرنة في الإدارات العمومية الجزائرية، واقع وتقييم، مع العمل على إبراز دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسيير الإدارات والمؤسسات العمومية، وتبيين مستوى التطور في توظيف التكنولوجيات الحديثة للأعلام والاتصال في برامج العصرنة على ضوء المؤشرات والأرقام، مع تحديد المعوقات والعراقيل، أسبابها وحلولها.

الفصل الخامس: التطبيق الميداني لعناصر الدراسة في عينة من المؤسسات والإدارات بدراسة واقع توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية ومستوى إدراك موظفي هذه الإدارة لأهمية توظيف هذه التكنولوجيات في إنجاح برامج عصرنة إداراتهم.

الفصل الأول:
الإطار المفاهيمي
للتكنولوجيات الحديثة للإعلام
والاتصال

تمهيد:

نحاول من خلال هذا الفصل تشكيل صورة شاملة عن ظاهرة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من حيث تتبع تطورها التاريخي، والأشكال والتطبيقات الحديثة لتوظيف هذه التكنولوجيات في المنظمات، وكذا التغييرات والتحديات التي صاحبت هذا التطور.

نتطرق في المبحث الأول من هذا الفصل إلى البيئة التي احتضنت ظهور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال عن طريق دراسة مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة، وتسلط الضوء على الثورتين المصاحبتين لهذا التطور مجسدة في ثورتي المعلومات والتكنولوجيا، وكذا التأثيرات التي خلفتها على المحيط، ونستبين من خلالها الدور الذي أصبحت تلعبه المعلومات كمصدر من مصادر الثروة، مما انعكس إيجاباً على أدوات معالجة وتخزين وإرسال المعلومات.

ثم نحاول في مبحث ثان استعراض مختلف المفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وتدقيق المصطلحات المتعددة المرافقة لهذا المفهوم، مع استعراض أهميتها وأهدافها بالنسبة للدول والمنظمات والأفراد، وكذا مكونات هذه التكنولوجيات في دراسة تركز أساساً على المستوى الجزئي من التحليل.

ونتعرض في المبحث الثالث من هذا الفصل إلى أهم تطبيقات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المنظمات مركزين على تطبيقات الانترنت ونظم المعلومات الحديثة والتطبيقات المكتبية.

المبحث الأول: الإطار التاريخي لظهور للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

يستخدم على المجتمع المعاصر بمسميات مختلفة، منها مجتمع المعلومات أو مجتمع المعرفة، أو مجتمع التكنولوجيا، في إشارة إلى المورد الأساسي الذي أصبحت تعتمد المنظمات الحديثة والأساس الذي يقوم عليه الاقتصاد الحديث، اقتصاد المعرفة، وهو ما يدفعنا إلى التساؤل هل أن هذا المجتمع وهذا الاقتصاد في شكلهما الحديثين هما نتاج التطور الحاصل في تكنولوجيات المعلومات، أم أن تطورهما هو الذي أفرز هذا النوع من التكنولوجيا؟ نحاول الإجابة على هذا السؤال من خلال استعراض مضامين كل من مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة وكذا ثورة المعلومات والتكنولوجيا.

المطلب الأول: من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة

نحاول من خلال هذا المطلب تتبع جذور المفهوم ومسيرة تطوره منذ ظهوره كأحد مفاهيم العلوم الاجتماعية والإنسانية غربية المنشأ، إلى أن تم إقراره كميّار لقياس درجة تقدم المجتمعات المعاصرة، لنستبين من ذلك مفهومه والخصائص التي يقوم عليها.

الفرع الأول: التطور التاريخي لمجتمع المعلومات

يرتبط مفهوم مجتمع المعلومات بالسياق الغربي الرأسمالي الذي صدر عنه، والذي يبرز فيه هذا المصطلح كمرحلة من مراحل تطور المجتمع الصناعي الغربي ونتيجة طبيعية لتطور المجتمع وانتقال أساس القوة فيه عبر الزمن من الأرض حيث ساد المجتمع الزراعي، إلى الآلة وعصر المجتمع الصناعي، إلى المعلومات حيث برز مفهوم مجتمع المعلومات.¹

يرى دانيال بيل D.Bell عالم الاجتماع الأمريكي في كتابه "قدوم المجتمع ما بعد الصناعي" المنشور عام 1973، أن البلدان الصناعية الحديثة تمر بتحول إلى النقطة الأخيرة في التسلسل الثلاثي للإحياء الاقتصادي، المرحلة الأولى هي مرحلة "ما قبل الصناعة" التي اعتمد فيها على استغلال الطبيعة، ثم مرحلة "الصناعة" التي اعتمد فيها على إنتاج السلع، لنصل إلى مرحلة ما بعد الصناعة التي تقوم على عامل المعرفة،² ويعتبر هذا البحث من أهم البحوث الأكاديمية المبتكرة لتأصيل مفهوم مجتمع المعلومات.

مر بعدها هذا المفهوم بعدة مراحل من التطورات جاءت في العديد من الدراسات ومناقشات المفكرين، ومن أشهر الأعمال التي تعد من الأعمال الكلاسيكية في مجتمع المعلومات أعمال بيتر دراكر Drucker ودانيال بيل D.Bell وجوزيف بيلتون Pelton وألن توفلر A.Tofler.

¹ سلوى أمين السامرائي، رؤية تشخيصية للعالم المعرفي في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 14، العدد 49، جامعة الإسراء الخاصة، كلية العلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن، 2008، ص 92

² مفتاح محمد دياب، مجتمع المعلومات، دراسة في نشأة المفهوم وتطوره، مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات السادس عشر، تونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2007، ص 96

ثم توالى بعدها الكتابات ذات الطبيعة المؤسسية مثل تقارير التنمية الإنسانية والقمة العالمية لمجتمع المعلومات، وظهر أول استعمال لمصطلح مجتمع المعلومات سنة 1998 أثناء اجتماع الاتحاد الدولي للاتصالات، وفي السنة نفسها وافقت هيئة الأمم المتحدة على تنظيم مؤتمر قمة دولية حول مجتمع المعلومات¹.

في حين يشير هيرت س درويك Herbet S.Dordik إلى أن الفضل في اختراع أو ابتكار مجتمع المعلومات يجب أن ينسب إلى اليابان التي استخدمت مصطلح "Johocshakai" أو "معلوماتية المجتمع" حوالي عام 1966، في إشارة إلى المجتمع المستقبلي الذي سيكون مجتمع وفرة المعلومات، واستعملت في ما بعد العديد من المصطلحات للإشارة إلى هذا المفهوم مثل "مجتمع صناعة المعرفة" و"مجتمع صناعة المعلومات" و"المجتمع الصناعي المعلوماتي" إلى أن استقر الأمر على مصطلح "مجتمع المعلومات" (أيضا المجتمع السلبي المجتمع ما بعد الصناعي، المجتمع الإلكتروني)².

ويلخص عبد الهادي الأسباب التي أدت إلى ظهور مجتمع المعلومات في سببين رئيسيين³:

1. التطور الاقتصادي الناتج عن الانتقال من الاعتماد على الموارد الأولية في المجتمع الزراعي إلى الاعتماد على الطاقة في الصناعي، إلى المعلومات والشبكات في ما بعد الصناعي.
2. التطور التكنولوجي، وخصوصا في مجال الاتصالات.

وضمن هذا السياق يرى ماكلوهان McLuhan في فكرته حول "القرية الإلكترونية" أن هذا المجتمع هو نتيجة التطور الحاصل في الاتصالات والمواصلات، والذي شكلت ما يشبه النسيج العصبي الذي يربط الكل، في حين تحدث توفلر Tofler عن "قنبلة المعلومات" باعتبارها الموجة الثالثة من موجات الحضارة التي امتدت عبر الزمن وعن قوة تحول في المجتمع تنتج إلى الحد الذي يعتمد فيه على المعرفة والمعلومات⁴.

وهو ما يعني أن مجتمع المعلومات هو نتيجة ظهور ثورتين منفصلتين تسيران في تواز، إحداها ثورة المعلومات حيث الكم الهائل من المعلومات المتاحة عن كل شيء تقريبا وتنوع الأشكال التي تعرض بها والتي تتزايد بشكل مستمر، والأخرى هي ثورة الاتصالات والتي يمكن من خلالها نقل كل أنواع المعلومات على المستوى المحلي والعالمي باستخدام وسائل إلكترونية أكثر تعقيدا وبسرعة هائلة وثقة أكبر⁵.

1 احمد بابكر العوضي عبد الله، معالم الأزمة الاتصالية في منظومة مجتمع المعرفة، مجلة التنوير، عدد 4، 2007، مركز التنوير المعربي، السودان، ص 149

2 مفتاح محمد دياب، مرجع سبق ذكره، ص 93

3 محمد فتحي عبد الهادي: أسس مجتمع المعلومات وركائز الإستراتيجية العربية في ظل عالم متغير، المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس :

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 1999، ص 267-269

4 احمد بابكر العوضي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 149

5 ، محمود إسماعيل علي إسماعيل، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء

الاردنية- ماجستير إدارة أعمال، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2009، ص 23

وضمن هذه الفترة لخص أحد الباحثين أهم مراحل تطور مجتمع المعلومات في ثلاث مراحل جوهرية:¹

1. المرحلة الأولى: مجتمع غني بالمعلومات (الفترة 1960-1979): ومن خصائصها الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا مع إنتاج معلومات.

2. المرحلة الثانية: مجتمع يركز على المعلومات (الفترة 1980-1989): وميزتها العولمة و التخصص و الترابطية، وقد ظهرت المرحلة الثاني نتيجة التزايد المضطرد في حجم المعلومات والتطور الهائل في تقنياتها وآليات توظيفها المتعددة.

3. المرحلة الثالثة: مجتمع هيمنة المعلومات (الفترة 1990 إلى غاية اليوم): وتميزت بسيادة ثقافة المعلومات وانتشار الوسائط والمعلومات بوصفها منتجات.

نخلص مما سبق أن مجتمع المعلومات هو مرحلة متقدمة في سياق تطور المجتمعات الحديثة، ظهر نتيجة التطور الحاصل في الاتصالات وثورة المعلومات، واصطلح عليه بعدة مسميات نحاول تسليط الضوء عليها في الفرع الموالي.

الفرع الثاني: في مفهوم مجتمع المعلومات

إذا اعتمدنا الرأي القائل أن دانيال بيل D.Bell هو أول من عرف مجتمع المعلومات أكاديمياً، فإن أبسط تعريف لهذا المجتمع هو "المجتمع ما بعد الصناعي"، وضمن هذا الإطار يرى غورسني Guernsey أنه مفهوم يرى التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع تكون فيه المعلومات في مختلف أشكالها وأنواعها هي القوة الدافعة والمسيطرة.² وعلى الرغم من تعدد التعريفات لهذا المصطلح مع توالي كتابات الباحثين والمهتمين فقد أشار أغلبها إلى سيطرة المعلومات والمعرفة على مكونات المجتمع الحديث، حيث يرى W.J.Martin أن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي تكون فيه نوعية الحياة وكذا إمكانيات أو احتمالات تغير التنمية الاجتماعية أو الاقتصادية يعتمد بشكل متزايد على المعلومات واستغلالها في هذا المجتمع، والدليل على ذلك زيادة مصفوفة المنتجات المعتمدة على المعلومات المكثفة والخدمات واتصالها من خلال مدى واسع من الوسائط كثير منها ذو طبيعة إلكترونية.³

ويطلق مصطلح مجتمع المعلومات ليشير إلى المجتمع الذي يقوم على إنتاج المعلومات محلياً ونقلها بين البلدان وتكليفها واستخدامها لأغراض التنمية وتحسين نوعية الحياة وبيئة العمل لجميع المواطنين.⁴ ويعتبر التقدم التكنولوجي - خصوصاً ما شهدته قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال - أساس هذا المجتمع، حيث يشير فريدريك ويلمر F.Wilmer إلى أن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعزى فيه النمو الاقتصادي إلى التقدم التكنولوجي.¹

¹ كريمة شافي جبر الكعبي، مجتمع المعلومات في العالم العربي، العراق أمودجا، مجلة كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، العدد 98، 2011، ص 822.

823

² محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 268

³ مفتاح محمد دياب، مرجع سبق ذكره، ص 94

⁴ منظمة الأمم المتحدة، الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في غربي آسيا، نيويورك، سبتمبر 2005، ص 16

وتعرفه اليونسكو بأنه المجتمع الذي تقوم فيه عمليات النمو والتطور والابتكار على الاستعمال الأمثل للمعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.²

إن مجتمع المعلومات هو ذلك المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة أساسية على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال،³ وهو ذلك المجتمع الذي يعتمد في غالبية أنشطته على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالمبيوتر والأقمار الصناعية والهواتف النقالة.

إن نظرة على التعريفات السابقة لمجتمع المعلومات تشير إلى أنها تركز في مجملها على استخدام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بكفاءة تامة وتوظيفها للهبوض بالمجتمع، ومما ينبغي الإشارة إليه أن العديد من محاولات تعريف مفهوم مجتمع المعلومات تشير إليه كترديد لمفاهيم أخرى مثل "مجتمع المعرفة" و"مجتمع الشبكة"... الخ، رغم بعض المحاولات التي تميل إلى اعتبار مجتمع المعرفة مرحلة متطورة من مجتمع المعلومات، وأن مجتمع المعرفة هو أكثر شمولاً واستقراراً وعمقاً لأنه يجمع ما بين المضمون الاقتصادي والتقني والمعلوماتي بمستوى متقارب.⁴

وذهب البعض إلى أن هناك اختلافاً جلياً بين المفهومين، وهو ما يؤكدته التقرير العالمي لليونسكو "من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة" سنة 2005، والذي يؤكد أنه لا يمكن اختزال مجتمعات المعرفة إلى مجتمع معلومات، وأن المعلومة مهما يكن مصدرها وقيمتها لا معنى لها في ذاتها، كما أن فائض المعلومات ليس بالضرورة لتوسيع دائرة المعارف، وأن الطلب المتزايد على استعمال المعلومات لإنتاج مضامين إعلامية وثقافية ومعرفية جديدة هي سمة مجتمع المعرفة.⁵

وطبقاً لأبي زيد يختلف مجتمع المعرفة عن مجتمع المعلومات الذي يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنه مجتمع قادر على إنتاج البرمجيات (أشكال المعرفة المختلفة) وليس فقط استخدام أو حتى إنتاج المعدات الصلبة أو الأجهزة التي تستخدم في الحصول على المعرفة، ولا يكفي حصول مجتمع ما على المعلومات واستخدامها بفعالية لوصف هذا المجتمع بأنه مجتمع معرفة بل لا بد أن يكون منتجاً للمعرفة ومسوقاً لها، وأن يسهم الدخل المتأتي من المعرفة والمعلومات بنصيب معقول في الدخل القومي الإجمالي للدولة المعنية.⁶

وترى سلوى السامرائي بأن مجتمع المعلومات سبق مجتمع المعرفة في مراحل التطورية، وأنه ما دام هناك فرق بين المعلومات والمعرفة فإذا هناك فرق بين مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة، حيث يستند الأول إلى قواعد البيانات الالكترونية

1 مفتاح محمد دياب، مرجع سبق ذكره، ص 94

2 عوض حاج علي، منظومة مجتمع المعرفة ودورها في دعم الدخل القومي وتحقيق الأمن الشامل، مجلة أفكار جديدة، هيئة الأعمال الفكرية، السودان، العدد 13 ديسمبر 2005، ص 64

3 أحمد أنور بدر، علم المعلومات و المكتبات دراسات في النظرية و الارتباطات الموضوعية، القاهرة، دار غريب، 1996، ص 88

4 احمد بابكر العوض عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 151

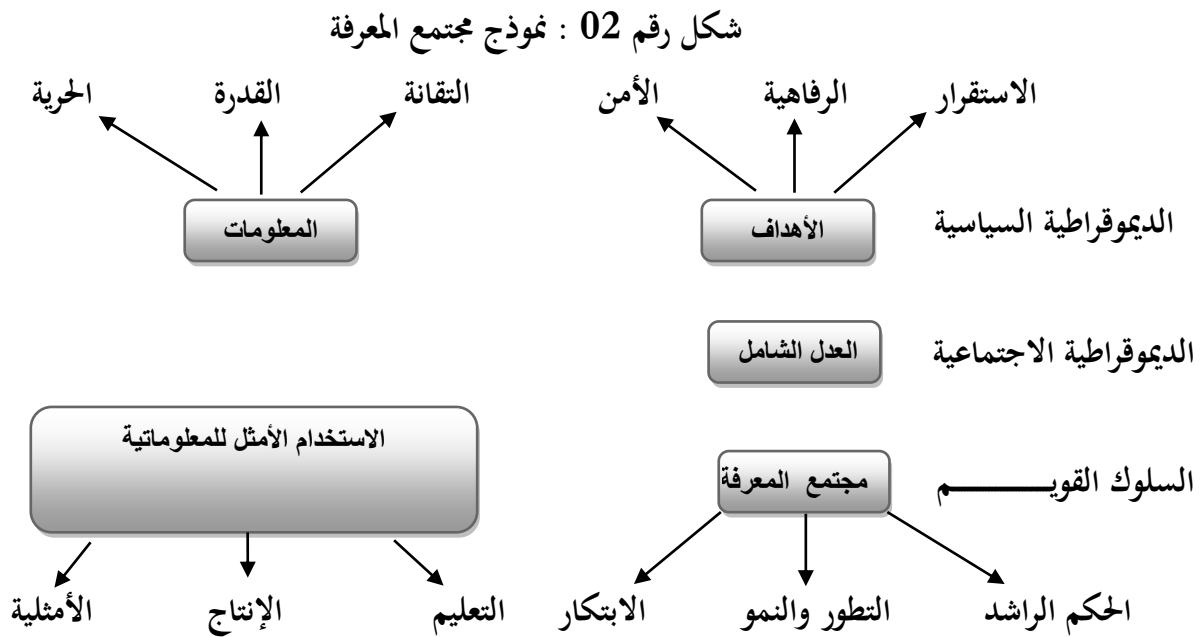
5 محمد نور الدين أفاية، في إشكاليات مجتمع المعرفة، المستقبل العربي، عدد 381، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، نوفمبر 2010، ص 34

6 أحمد أبو زيد، المعرفة وصناعة المستقبل، كتاب العربي، الكويت، رقم 61، جويلية 2005، ص 101

في حين يستند الثاني إلى نظم المعلومات الرقمية، ويتطلب بنية متينة وسريعة للاتصالات تتيح تدفق وتكوين المعلومات وتكوين قواعد معرفة ضخمة وموزعة في أماكن متعددة على سطح الأرض.¹

ويرى الكاتب محمد السيد السعيد أن مصطلح "مجتمع المعرفة" أرقى من مصطلح "مجتمع المعلومات"، لأن مصطلح المعلومات غامض، فليس هناك معلومات خام تسير بدون منظومة فكرية ما، أما المعرفة فهي منظومة من البيانات ذات دلالة ومعنى، لأننا لا ننشد المعلومات بذاتها وإنما لما فيها من دلالة ومعنى.²

ويمثل الشكل الموالي الأبعاد الأساسية المشكلة لهذه المنظومة التي يقوم عليها مجتمع المعرفة.



المصدر: عوض حاج علي أحمد، منظومة مجتمع المعرفة، مجلة المال والاقتصاد، بنك فيصل الإسلامي، السودان، العدد 65، 2011، ص 25.

ويتضح من خلال الشكل شمول مجتمع المعرفة لمجموعة متعددة من الأبعاد، تتجاوز توفر المعلومات والتكنولوجيا أو مستوى الاستخدام إلى أبعاد سياسية واجتماعية وثقافية مختلفة.

من خلال ما سبق نشير إلى أن الاختلاف بين مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة ليس في جوهر المفهوم في حد ذاته، والتي تميل إلى التطابق البعيد في تعريف المصطلحين باعتمادها على المعلومات أو المعرفة مع وجودها في أي مجتمع في النمو وترقية المجتمع، وأن الاختلاف الجوهرى هو في العلاقة التي تربط مكونات هذا المجتمع بالتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال استخداما أو إنتاجا، بالإضافة إلى مكانة هذه التكنولوجيات في هذا المجتمع، ومدى قدرتها على الإحلال محل الموارد الإنتاجية الأخرى، والقدرة على إنتاج التكنولوجيا المتقدمة منها، بالإضافة إلى زيادة قدرة العنصر البشري على استخدام التكنولوجيا الحديثة المتاحة في خلق وتوظيف المعرفة الجديدة والمتجددة.

¹ سلوى أمين السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 91

² محمد السيد سعيد، مجتمع المعلومات، دار المشرق، مصر، 1990، ص 30

الفرع الثالث: خصائص مجتمع المعلومات

على الرغم من اختلاف العلماء والباحثين في ضبط مفاهيم مجتمع المعلومات والمعرفة فقد اتفقوا على الخصائص والسمات التي تشير إلى وجود مستويات عليا من التعليم والبحث والتنمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتمثل خصائص مجتمع المعلومات معايير أو قياسات يمكن من خلالها التنبؤ بدخول المجتمع أو تحوله وتطوره إلى مجتمع المعلومات، وقد حدد مارتن Martin خمسة معايير لمجتمع المعلومات على النحو التالي:¹

1. المعيار التقني: ويمثل الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كمصدر للعمل والثروة والبنية التحتية.
2. المعيار الاجتماعي: ويشير إلى أهمية المعلومات في تحسين شروط الحياة والتنمية البشرية الشاملة.
3. المعيار الاقتصادي: ويركز على المعلومات باعتبارها مصدر ثروة وسلعة ومصدر اقتصاد مهم وباختصار اقتصاد المعلومات، أو اقتصاد المعرفة.
4. المعيار السياسي: ويهتم بزيادة وعي الناس بأهمية المعلومات في اتخاذ القرارات ومشاركتهم في صنع القرار السياسي.
5. المعيار الثقافي: يركز على نظام قيم للمعلومات و يؤكد على القيم الثقافية الداعمة للمعلومات كاحترام الرأي واحترام حقوق الآخرين واحترام الملكية الفكرية.

ويرى أحد الباحثين أن هناك ثلاث أبعاد رئيسية لمجتمع المعلومات يوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم 01: الأبعاد الرئيسية لمجتمع المعلومات

المؤشرات	الخصائص التطورية
المؤشر التقني	تنامي بنية المعلومات، الانتشار الواسع لتقنيات المعلومات والاتصالات (الحواسيب والاعتماد على الشبكات وتطور النظم المؤسسية).
المؤشر الاجتماعي	ظهور المعلومات كعامل محرك للاقتصاد وتحقيق التنمية، ذوبان الفوارق بين الثقافات ونشأة ثقافة اجتماعية عالمية، إحداث تغييرات في السلوك الاجتماعي داخل الكيان المجتمعي.
المؤشر السياسي	تلاشي الحدود السياسية والجغرافية بين الدول والمجتمعات، ظهور الحكومة الالكترونية في ظل شفافية المعلومات ونشأة الفجوة الرقمية كتحد للمجتمعات الأقل تقدما.

المصدر: حنان الصادق بيزان، إرهافات بزوغ كيان مجتمعي، مجتمع المعلومات والمعرفة، مجلة الجامعة المغربية، طرابلس، ليبيا، ص 157، 158 من خلال التطرق إلى خصائص مجتمع المعلومات يتبادر إلى الذهن السؤال الجدلي المذكور في مقدمة هذا البحث حول هذه الخصائص هل هي سبب في ظهور مجتمع المعلومات أم هي نتيجة لذلك؟ ويجيب ألفن توفلر

¹ ربحي مصطفى عليان: مجتمع المعلومات والواقع العربي، مجلة رسالة المكتبة، الأردن، مجلد 39، عدد 2، 2004، ص 13، 14

Tofler في كتابه "صدمة المستقبل" بأن ظهور الموجة الثالثة التي كان أساسها ظهور شريحة السيليكون هي التي أدت إلى ظهور ثورة المعلومات وانفجار المعرفة وارتفاع القيمة المادية للمعلومات، وأن استخدام وسائل الاتصال السريعة قد ساهم في سرعة نقل المعلومة وبفتره وجيزة، وأدى ذلك إلى انهيار ما يسمى بعوامة المعلومات Inf- float، والتي يقصد بها الوقت المستغرق في نقل المعلومة من خلال قناة الاتصال، إضافة إلى تقليل تكلفة نقل المعلومات.¹

وهو ما يفيد الدور الذي لعبته ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فرش الأرضية لإقرار قيم ومعايير المجتمع المأمول، ودور هذا المجتمع الناشئ في دفع التطور في هذه التكنولوجيا والاعتماد المتزايد عليها استعمالاً وتصنيعاً. وهناك آراء ركزت على الدور الذي لعبته هذه التكنولوجيات في بناء اقتصاد المعرفة في إشارة إلى اعتبار ظهور هذا الاقتصاد المحرك الأساسي لبروز مجتمعات المعلومات والمعرفة، حيث يرى بشار عباس أن أهم عنصر في مجتمع المعلومات هو الاقتصاد الجديد اقتصاد المعرفة، ويميز مجتمع المعلومات كنتيجة لظاهرة انفجار المعلومات وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات مما سمح ببناء اقتصاد المعرفة.²

ويدعم ذلك اتجاهات غالبية الباحثين في ذكرهم لخصائص وسمات مجتمع المعلومات، حيث يعتبرون خاصيته الأساسية التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعلومات.

وعند مقارنة مفهوم مجتمع المعلومات أو المعرفة بمفهوم اقتصاد المعرفة تظهر بعض الأفكار التي تبحث في العلاقة بينهما، وأيهما أسبق، إلا أن هناك محاولات جادة لإبراز حدود المفهومين، ومن بينها اعتبار أن مجتمع المعلومات يتضمن فكرة أن المجتمع يقيم ويثمن المواطن المثقفة، بينما يتضمن الثاني فكرة أن المجتمع يقيم ويثمن المواطن التي تتعلم لتصبح منتجة اقتصادياً، وهو اقتصاد يقود إلى اقتصاد التعلم.³

وفي مواجهة التطور الحاصل كانت لقوى الاقتصاد الشبهة للتغير المستمر السبق دائماً في مجارة هذا التطور، ذلك لأن القوى الاقتصادية غالباً ما تكون أكثر مرونة في الاستجابة لهذه التطورات من باقي عناصر القوى الاجتماعية الأخرى،⁴ ما يعني درجة سبق للاقتصاد على المجتمع.

لإزالة بعض الغموض نتطرق في المطلب الموالي لاقتصاد المعرفة ونتعرض لخصائصه وأهميته.

¹ سلوى أمين السامرائي، مرجع سبق ذكره ص 96، نقلاً عن توفلر الفن، تحول السلطة بين العنف والثروة والمعرفة، ترجمة فتحي بن شتوان ونبيل عثمان، دار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان، ليبيا 1992، ص 29

² بشار عباس، مجتمع المعلومات العربي، المفاهيم والمرتكزات والتوجهات، معلومات دولية، دمشق، سوريا، ع 63، 2000 ص 85

³ عفاف ابو سرحان، اقتصاد المعرفة، مجلة رسالة المكتبة، مجلد 43، العدد 3 و4، 2008، ص 26

⁴ نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 282

المطلب الثاني: اقتصاد المعرفة

على غرار اختلاف التسميات في الإشارة إلى مجتمع المعلومات، أشارت الكتابات إلى الاقتصاد الجديد بصيغ مختلفة مثل اقتصاد المعلومات، اقتصاد المعرفة، الاقتصاد الرقمي، الاقتصاد الشبكي والاقتصاد القائم على الانترنت وغيرها، ولا شك أن تعدد التسميات يوجد شيئاً من عدم الوضوح في المفاهيم، ومن أجل ذلك يشير نجم عبود نجم إلى أن¹:

- كل التسميات تعتمد على محور أو مركز أو جوهر إنشاء الثروة، والذي انتقل من المواد، الآلات، الأبنية والأشياء، إلى المعلومات، المعرفة، المادة الرمادية و الرقميات.
- الاقتصاد الرقمي هو الأبعد في الاستخدام، ومن يستعمل عبارة اقتصاد المعلومات فذلك لتمييزها على الاقتصاد الصناعي، والبعض يفضل استعمال اقتصاد المعرفة لأنه يمثل إنضاجاً وترسيخاً لاقتصاد المعلومات حيث المعرفة هي معلومات منظمة ومعالجة ضمن سياق معين.
- لم يستكمل الاقتصاد الرقمي بعد تطوره من حيث البنية المنهجية المفاهيمية أو من حيث أدوات التحليل العلمي.

وتستعمل غالبية الكتابات مصطلح اقتصاد المعرفة أو اقتصاد المعلومات، ونستعمل من خلال هذه الدراسة مصطلح اقتصاد المعرفة في الإشارة إلى مختلف هذه المضامين، وذلك لاعتبار أن للمعلومات على مر التاريخ دور في الصناعة وآليات الإنتاج، لكن إذا قصدنا باقتصاد المعلومات اقتصاد الوفرة في المعلومات والتعامل معها تخزيناً واستعادة واستعمالاً باستخدام أحدث تقنيات العصر، فهنا نشير إلى اقتصاد المعرفة، والمعرفة الصريحة تتجلى في المعلومات التي يصبح من الممكن التحكم بها والتعامل معها، وبالتالي فإنه يمكننا القول بأن اقتصاد المعلومات هو اقتصاد المعرفة الصريحة، ومن هذا الجانب يوجد الخلط بين المصطلحين².

واقتصاد المعرفة هو التعبير الأكثر دقة، لأن المعرفة الضمنية هي في حقيقة الأمر أساس مفهوم اقتصاد المعرفة إضافة إلى المعرفة الصريحة.

الفرع الأول: في مفهوم اقتصاد المعرفة

يعرف اقتصاد المعرفة - بمفهوم الاقتصاد الرقمي - بأنه الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية (مثل تكنولوجيا الاتصالات عن بعد، الوسائط المتعددة والتكنولوجيا الخلوية والحوسبة)، والمنتجات الرقمية (قواعد ومستودعات البيانات، أخبار أو معلومات، برمجيات، كتب ودوريات الويب، ألعاب إلكترونية)، وكذلك المنتجات المادية المزودة بالمعالجات الصغيرة وقدرات التشبيك³.

¹ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الاستراتيجية - الوظائف - المجالات، دار البازوري، عمان، الأردن، 2009، ص 107

² باسم غدير غدير، اقتصاد المعرفة، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، الطبعة الأولى، 2010، ص 81

³ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 107

يركز هذا التعريف على خصوصية الاقتصاد الجديد من حيث مدخلاته والمنتجات التي يوفرها، والأدوات والوسائل التي يوظفها في عملية الإنتاج، ويكاد يربط جميع عناصره بالتطور في التكنولوجيا الرقمية، وهناك تعريف آخر يقيمه كنمط إقتصاد جديد، حيث يعرف إقتصاد المعرفة بأنه نمط جديد يختلف في كثير من سماته عن الإقتصاد التقليدي الذي ظهر بعد الثورة الصناعية، وهو يعني في جوهره تحول المعلومات إلى أهم سلعة في المجتمع، بحيث يتم تحويل المعارف العلمية إلى الشكل الرقمي، وأصبح تنظيم المعلومات وخدمات المعلومات من أهم العناصر الأساسية.¹

وقد عرف تيين Tuyen اقتصاد المعرفة بأنه اقتصاد ما بعد الصناعة، حيث يتم تطويره وتوجيهه بالمعرفة، كما يعطي منتجات فكرية مثل المخترعات والمهارات والأعمال الإدارية التي تعتمد على تكنولوجيا متطورة.² وبذلك فهو يشمل العديد من الصناعات المعرفية ويهتم برأس المال المعرفي والمنتجات المعرفية وسوق العمل المعرفي والسلع المعلوماتية وكذا المدخلات ذات الصبغة المعرفية أيضا، كما يرتبط ارتباطا وثيقا بموجة الرقمنة والتي تقوم على إمكانية تحويل كافة المعلومات إلى مقابل رقمي أساسه الصفر والواحد، وبالتالي تحويله إلى لغة يفهمها الحاسوب ويتعامل معها، وفي هذه الحالة تكون الرقمنة مرحلة لاحقة بعد المعرفة.³

وبالعودة إلى مفهوم كل من اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي نجد أن كلا المفهومين في الجوهر واحد لأنهما يقومان على أساس المعرفة والمعلومات، إلا أن اقتصاد المعرفة مفهوم أوسع وأشمل وأعم، حيث يمكن اعتبار الاقتصاد الرقمي هو التطبيق العملي للاقتصاد المعرفي على أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات عن طريق تحويل معارف ومعلومات ذلك الاقتصاد إلى مقابلات رقمية له، أي أن الاقتصاد الرقمي هو تكنولوجيا الاقتصاد المعرفي.

الفرع الثاني: خصائص اقتصاد المعرفة

يكتسب اقتصاد المعرفة خصائصه من خصائص المورد الأساسي الذي يعتمد عليه، ونلخص أهمها في ما يلي:⁴

- إن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا تستهلك عند استخدامها، وبإمكان الشركات أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناه من الصفقات.
- تتحمل الشركة تكلفة الإعداد الأول للمعلومات لتصبح التكلفة الإضافية لإعادة إنتاجها رقميا أقرب إلى الصفر، وهو ما يعبر عن قانون تزايد العوائد في مجال الأصول الرقمية الذي تحدث عنه براين آرثر B.Arther عام 1996، حيث الربحية ترتفع بسرعة مع زيادة الإنتاج.
- الكثير مما كان في عناصر الملكية في العصر الصناعي أصبح من السلع والخدمات العامة في الانترنت ولا يدخل في حساب التكلفة والأرباح والخسائر في الشركة، كما هو حال بروتوكولات الانترنت التي لا تزال تستعمل

¹ باسم غدير غدير، مرجع سبق ذكره، ص 82

² عفاف أبو سرحان، مرجع سبق ذكره، ص 32

³ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 281

⁴ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص ص 116، 124

بشكل مجاني وكذلك الشبكات التي تعمل وفق قانون متكالف في تعزيز الحواسيب بقدرة الحواسيب الأخرى العاملة في الشبكة.

- التركيز على الزبون في تطوير خدمات الشركة، ومما يسهل تحمل تكاليف التحول المرتفعة هو العوائد المتزايدة في النسخ الإضافية التي لا تكلف شيئا يذكر في المنتجات الرقمية.
- تعلم المنتجين بسرعة وتزايد خبرتهم وتكون المعرفة الضمنية والكامنة التي تعمل كميزة قوية قابلة للاستخدام بسرعة وبنفس منطق العوائد المتزايدة.
- التكلفة المتوسطة بالعلاقة مع اقتصاديات الحجم لا ينطبق على المنتجات الرقمية.
- اقتصاديات النطاق الجديدة في اقتصاد المعرفة تعرف مدى واسعاً في التنوع لعدد لا متناه من الزبائن، والحديث يجري عن مشروع فرد لفرد وتسويق فرد لفرد للتدليل على إمكانية التنوع الأقصى.
- طبقاً لفكرة أن النقرات = صفحات فإن الانترنت ساهمت في ضغط التكلفة لكل صفحة، على خلاف الاقتصاد التقليدي الذي كانت تتجنب فيه الشركات الصفقات الصغيرة لأن تكلفة تأديتها تكون أكبر من العائد الناتج.
- تحول متزايد من خط التركيز القائم على العرض إلى خط التفكير القائم على الطلب، ومن أولوية الشركة القائمة على النظام التشغيلي أو تخمين ما يريده الزبون إلى أولوية السوق والتفاعل في الزمن الحقيقي مع ما يريده الزبون.
- هو اقتصاد السرعة الفائقة بوسيلة الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني.

نستخلص مما سبق التغيير الذي أفرزه ظهور اقتصاد المعرفة في المفاهيم الاقتصادية التقليدية، حيث الانتقال من مفهوم الندرة في الاقتصاد التقليدي إلى مفهوم الوفرة في الاقتصاد الحديث، وحيث تنخفض التكاليف الحدية بشكل شديد في مقابل ارتفاع كبير في الأرباح بسبب إمكانية تشغيل قيم مضافة عالية، مع تغير القيمة النسبية لعوامل الإنتاج وبرز المعرفة كعامل رئيس في الإنتاج، مع ما يقتضيه ذلك من تشجيع لروح الابتكار والإبداع في المؤسسات.

وتصاغ هذه المفاهيم الجديدة في ضوء التطور الحاصل في التشبيك والاتصالات وظهور الأسواق الافتراضية ومفهوم جديد للسوق يضاف إلى تطور في مفاهيم الإنتاجية والتكاليف.

وقد صيغت مجموعة من القوانين لتنظيم الاقتصاد الجديد نورد أهمها في ما يلي:

أولاً: قانون مور Moor Law

وضع جوردون مور J.Moor حجر الأساس لتكنولوجيا تصنيع المعالجات والرقائق، وهو مؤسس شركة انتل Intel الرائدة في صناعة المعالجات الدقيقة في العالم، وهو مهندس كهربائي، وضع سنة 1965 قانوناً ينص على أن "قدرة المعالجات تتضاعف كل 18 شهراً"، وهو ما يحدث منذ 1965 إلى الآن.

ولقد كان القانون في بدايته ينص على أن المساحة لترانزستور واحد تتضاءل بحوالي النصف كل 18 شهراً، وقانونه الثاني أن كلفة بناء خطوط تصنيع الشرائح تتزايد بمقدار الضعف كل 36 شهراً.¹

¹ باسم غدير غدير، مرجع سبق ذكره، ص 109

وما جعل قانون مور ناجحاً هو الجهد المبذول لتصغير حجم الترانزيستور حيث يصنع اليوم باستخدام أشعة ضوئية لحفر أخاديد وخطوط دقيقة على شرائح سيليكونية بواسطة عملية الطباعة الضوئية. وسيؤدي التطور المستمر إلى أن تصبح المعالجات الدقيقة برخص ورق المهملات وبالوفرة نفسها، وهو ما يؤدي بدوره إلى ولادة صناعات بأكملها، ويدفع الحافز الاقتصادي نحو وضع هذه الشرائح في كل مكان، والشركات التي لا تستثمر في الوضع ستكون في وضع تنافسي سيء.¹

ثانياً: قانون تزايد العوائد أو الغلة المتزايدة

وذلك راجع إلى اختلافها عن الاقتصاد التقليدي، حيث يرى أحد الباحثين أن التحول الذي يفرضه اقتصاد المعرفة من سوق الطلب إلى سوق العرض وبدلاً أن يكون الطلب هو الذي ينشئ العرض، فإن قانون ساي Say عاد ليسيطر فيصبح العرض بشكل أساسي هو الذي ينشئ الطلب، الأمر الذي يدعم من جهة أخرى قانون العوائد المتزايدة.²

ويفيد قانون تزايد العوائد أن الأصول المادية هي أصول نهائية تستهلك بالاستخدام وتخضع للمبادلة، في حين أن أصول المعرفة هي أصول لا نهائية يمكن أن تبقى طويلاً وتولدها بلا حدود ما دامت التكلفة الحدية فيها أقرب إلى الصفر.

وتزيد قيمة المنتج المادي مع الندرة وقلة العرض، في حين تزداد قيمة المنتج المعرفي مع الوفرة وشيوع الاستخدام.

ثالثاً: قانون ميتكالف Metcalf

هو مؤسس شركة ثري كوم 3Com روبرت ميتكالف R.Metcalf الذي يرى أن "فائدة الشركة وبالتالي قيمتها تزداد مع زيادة عدد المشاركين فيها"، وأن "حجم أو منفعة الشركة تتناسب مع مربع عدد المستخدمين في شبكات الاتصال العامة التي يتفاعل ضمنها المستخدمون معا بجرية كاملة"، ويستشهد بهذا القانون في أغلب الأحيان لتفسير النمو السريع للانترنت.

يستنتج من القوانين السابقة طابعها الخصوصي الذي يناقض تنظيرات الاقتصاد التقليدي الذي كان يركز على الكيانات القائمة بالفعل، في حين اتجه اقتصاد المعرفة إلى الكيانات الافتراضية، وافترض مجموعة من المتطلبات أهمها ارتفاع الإنفاق على البحث والتطوير، وتركيز الاهتمام على رأس المال البشري واستشعار أهميته لدى المنظمات، والاعتماد على التشبيك بالإضافة إلى توفير البيئة والمناخ المناسبين.

نرمي من خلال دراسة مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة إلى استبيان علاقتهما بالتطور التكنولوجي، وقد أشارت أغلب الكتابات إلى أن قطاعات تكنولوجيات الإعلام والاتصال باعتبارها قطاعات منتجة بحد ذاتها تساهم مباشرة في النمو بفضل مردودها الخاص، فهذه التقنيات ليست هي التي غيرت الاقتصاد، وإنما التي أطلقت سراح الإبداع البشري وسمحت بنشر المعرفة.

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 279

² باسم غدير غدير، مرجع سبق ذكره، ص 117

كما أن الاستثمار المرتفع في هذه التكنولوجيات يرفع من قوة الإنتاج الكبير في الاقتصاد عموماً، وبالتالي زيادة حادة في جودة المعدات وهبوطاً في أسعارها، بالإضافة إلى المؤثرات الجانبية كانتشار الانترنت ونشوء التجارة الالكترونية التي تؤدي إلى تخفيضات مهمة في التكاليف وفي تحسين تنظيم المؤسسة.

ويؤدي النمو المتلازم للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال إلى إقامة شبكات متعاظمة للذكاء قادرة على الإسهام في تطوير أشكال عديدة من التطبيقات وتوفير مدى عريض من الخدمات الابتكارية الإضافية في اقتصاد المعرفة. وقد كان توافر المعلومات شرطاً دائماً لعمل الاقتصاد، وقد تحقق ذلك على مر العصور، إلا أن العامل الجديد الذي أضافته تكنولوجيا المعلومات هو السرعة في الحصول على هذه المعلومات وعامل الكم المتزايد منها، وبالوقت نفسه فإن قوى الاقتصاد تلعب دوراً رئيساً في تطوير هذه التكنولوجيات من خلال زيادة حجم الاستثمارات الموظفة في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

كما أن التكنولوجيا الحديثة وإن كانت تؤدي دوراً مهماً في هذا النوع من الاقتصاد، فإنها لا تؤدي الدور كاملاً إذ يجب أن تتضافر معها جهود العقول البشرية المفكرة والمنتجة وكذا العلاقات الاجتماعية التي قد تكون أكثر أهمية من معرفة مبادئ علمية شديدة الدقة والخصوصية.

المطلب الثالث: الثورة التكنولوجية وأهمية المعلومات ضمن اقتصاد المعرفة

نتطرق ضمن هذا المطلب إلى الثورتين التكنولوجية والمعلوماتية التي كانتا وراء ظهور وتطور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، والتي كانتا السبب وراء ثورة المعلومات والمعرفة بما أتاحتها من قدرات لتوليد وتخزين ونقل ومعالجة المعلومات، وهو ما يدفعنا إلى استنتاج نوع من التسلسل الذي يضبط العلاقة بين مختلف التطورات.

الفرع الأول: التكنولوجيا والثورة التكنولوجية

يعود سبب الإشارة إلى مصطلح الثورة التكنولوجية إلى توافق التطور السريع الحاصل في هذه التكنولوجيا مع مفهوم الثورة، والتي يقصد بها اختزال طبيعة التحولات التي تحدث بسرعة وتقدم كبيرين.

وتعرف الثورة العلمية التكنولوجية بأنها تجديد جذري للقوى المنتجة على أساس استخدام المبادئ العلمية الجديدة في الإنتاج، وتحويل العالم إلى قوة منتجة مباشرة للمجتمع، وهذا بدوره يؤدي للانتقال إلى مرحلة جديدة نوعياً في تطور الإنتاج الآلي الكبير.¹

وهي انعكاس للحصيلة العلمية المتراكمة زمنياً في جميع أساليب الإنتاج وفي شتى مجالات الحياة، مما يؤدي إلى حرق المراحل باستمرار وبفوارق زمنية مذهشة عبر تحول المعرفة إلى قوة منتجة حقيقية وفعالة في خلق القيم المضافة، مما يختصر الكثير من الجهد والوقت والتكلفة، ويزيد الهوة بين من يملك المعرفة العلمية وبين من يفقدها.²

¹ شعبان اسماعيل، العلاقات الاقتصادية الدولية، منشورات جامعة حلب، 1995، ص 18

² باسم غدير غدير، مرجع سبق ذكره، ص 171

ولا بد أن ندقق أولاً في مفهوم التكنولوجيا، لنستنتج بعدها إسهام التطور التكنولوجي الحاصل في بيئة الأعمال في العالم.

فكلمة تكنولوجيا Technology هي كلمة إغريقية الأصل وهي مركبة من شقين، الأول Techno وتعني "مهارة الحرفة" أو حسب بعض اللغويين تعني "فن الصناعة والتشغيل" أو "أسلوب أداء المهنة"، والثاني Logos ويعني "علم" أو "منهج".¹

أي أن الكلمة في معناها اللغوي هي علم مهارة الحرفة أو تعني العلم التطبيقي للنواحي الصناعية أو العلم الذي يدرس الصنائع، ولقد استعملت كلمة "تكنولوجيا" لأول مرة في القرن 17 ميلادي وذلك عنواناً لموسوعة تطبق بالتفصيل الطرق المستعملة في الحرف المختلفة كالتجارة والحداثة وما إلى ذلك.²

ومع مجيء الثورة الصناعية وتفاعل مختلف العلوم وتطبيقاتها أصبح مصطلح التكنولوجيا يعني استنباط الأساليب الفنية لعمل وصنع الأشياء، ويقصد بالأساليب الفنية ابتكار وإنتاج أدوات جديدة مع قدرة الإنسان على هذا الابتكار. وتأتي كلمة تكنولوجيا مرادفاً لـ "التقانة" في اللغة العربية، وهذا اللفظ العربي أفتى به مجمع اللغة العربية، وترجم البعض الكلمة إلى العربية "تكنولوجيا" أو "تقنية"، وهي السائدة بكثرة في كتابات الباحثين العرب.³

إلا أن البعض يذهب إلى أن هناك اختلافاً أساسياً بين مصطلحي "التكنولوجيا" و"التقنية"، حيث تعرف التقنية على أنها الأسلوب أو الطريقة التي يستخدمها الإنسان في إنجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا بمعناها الأصلي فهي علم الفنون والمهن ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات.⁴

وقد ساد استخدام هذا المصطلح في المجال الصناعي في بادئ الأمر، ثم انتقل ليصبح من المصطلحات المضافة التي تستوعب العديد من المجالات، ولذلك ظهرت عدت تعاريف ركز فيها البعض على الجانب المادي الملموس في حين ركز البعض الآخر على الجانب غير الملموس.

وضمن السياق الأول ورد تعريف التكنولوجيا على أنها أشياء مادية تشمل المنتجات والأدوات والأجهزة المستخدمة في الإنتاج - الأنشطة والعمليات، وهي تشمل طرق وأساليب الإنتاج والمعرفة اللازمة لتطوير واستعمال المعدات والأدوات والأساليب للحصول على مخرجات محددة.⁵

ويشير مصطلح تكنولوجيا عموماً إلى الوسائل والفنون والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة.⁶

¹ محمدالصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009، ص 13

² أسامة أحمد الخالدي، يوسف أحمد الشبراوي، معنى التكنولوجيا، ملون للنشر، نيقوسيا، الطبعة الأولى، 1995، ص 11

³ أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، دراسة حالة في الشركة العامة للاستثمار الجنوبية؛ رسالة دكتوراه مقدمة إلى الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العراق، 2007، ص 89

⁴ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 17

⁵ أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، مجلد 21، العدد 83، 2012، ص 46

⁶ محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، مكتبة غريب، القاهرة، 1977، ص 7

وضمن السياق الثاني تم التركيز على أسلوب الأداء في حد ذاته حيث يشير المفهوم الذي قدمه بيرو Perrow إلى أن التكنولوجيا هي كافة الأفعال التي يقوم بها الفرد بصدد شيء ما، سواء قام بها بمفرده أو باستخدام أدوات ووسائل آلية من أجل إحداث تغيير معين في هذا الشيء.¹

كما تعرف التكنولوجيا على أنها كل نشاط بشري عقلي أو يدوي يقوم على استخدام المعلومات والمعارف والمهارات من أجل إمداد الإنسان بالقدرات التي تساهم في إشباع حاجياته وتحقيق متطلباته وتوفير الأمان له.² والحقيقة أن هناك تداخلا بين الجانبين الملموس المتمثل في الوسائل والآليات، وغير الملموسة والمتمثل في أسلوب العمل وتوظيف المهارات والعلوم والفنون، وضمن هذا الاتجاه كانت أغلب تعاريف التكنولوجيا والتي نوردتها في ما يلي:

- هي عبارة عن أسلوب أداء يتضمن هيكلًا مزيجا مركبا متفاعلا من تجهيزات آلية وعمالة وطرق عمل تؤلف بين التجهيزات والعمالة في إجراءات أداء بأسلوب محدد لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة أكثر.³
- هي كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل، بحيث تسهل على الإنسان الجهد وتوفر الوقت وتوفر للمنظمة أهدافها.⁴
- إن اصطلاح التكنولوجيا ينطوي على مضامين متعددة، فهو يمتد ليشمل الأشياء المادية الحضارية وكذا الترسانة الهائلة من المعارف الأكاديمية، إضافة إلى التطبيق العملي لهذه المعارف في الممارسات الإدارية والفنية.⁵
- وقد أشار ريثمان إلى أن التكنولوجيا تتضمن معرفة كيف، والمكونات المادية والإجراءات المستخدمة في إنتاج الخدمات والمنتجات.⁶

ومع اختلاف التعاريف باختلاف زوايا النظر إلى المصطلح، يمكن أن نستنتج بعض الملاحظات الأساسية قد تشكل خصائص أساسية للتكنولوجيا:

- التكنولوجيا تقوم على استخدام العلوم، وهي التطبيق المنهجي لنتائج العلم وكل المعارف الأخرى بالمنظمة.
- تنطوي التكنولوجيا على بعد فني، وهي فن معرفة الطريقة أو هي فن معرفة الأسلوب، وبذلك هي فن من الفنون.
- تنطوي التكنولوجيا على عنصر مادي يشمل الآلات والمعدات وكذلك الإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة.
- تنطوي التكنولوجيا على بعد التفاعل يتجسد من خلال التفاعل بين الفرد والتجهيزات وطرائق العمل.

¹ محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، آثار تحديث تكنولوجيا المعلومات على الهياكل التنظيمية للأجهزة الحكومية الاتحادية بدولة الامارات العربية المتحدة، اتحاد مكنتبات الجامعات المصرية، مصر، 1993، ص 246

² محمد بن سعيد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، 2008، ص 38

³ أحمد سيد مصطفى، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 1997، ص 80

⁴ عامر الكبسي، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، دار الرضا للنشر، سوريا، الطبعة الأولى، 2005، ص 138-139

⁵ محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، مرجع سبق ذكره، ص 239

⁶ غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص، 2013، ص 8

- التكنولوجيا هي نوع من المعرفة التي يمكن اكتسابها ونقلها وتطويرها.
- التكنولوجيا هادفة تهدف إلى إحداث تغيير أو تحسين أو حل للمشكلات.
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا لارتباطها بتوظيف التطورات العلمية مع الخبرات والمهارات والفنون للوصول إلى الأهداف.

وتقوم الثورة التكنولوجية على التطور الحاصل في العالم الحديث في المجالات التالية¹:

- تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الالكترونيات، تكنولوجيا الاتصالات، تكنولوجيا الحاسبات الآلية، تكنولوجيا الهندسة الوراثية و تكنولوجيا البيولوجيا الحيوية.

وإن كان الغالبية يشيرون إلى ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كثورة قائمة بذاتها تجمع العديد من المجالات السابقة، وبهذا المفهوم فتورة تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع استمرارا للثورة التكنولوجية، بل هي الثورة التكنولوجية في حد ذاتها، وهي نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة، وتقوم على توظيف الأفكار الإبداعية في استخدام مكونات هذه التكنولوجيا المختلفة من حواسيب وشبكات الاتصال لاستغلال أمثل للمعلومات توليدا وإنتاجا وتوزيعا وتخزنا.

الفرع الثاني: أهمية ومكانة المعلومات والمعرفة ضمن الاقتصاد الجديد

تشير كتابات العلماء والباحثين المهتمين بالتطور الحاصل في ما اصطلح عليه بمجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة بأهمية المعلومات والمعرفة في اقتصاديات المستقبل، واعتبار الموجودات المعرفية غير الملموسة كمورد استراتيجي ينبغي إيلاءه الأهمية التي يستحقها، حيث أكد العديد منهم على دور المنظمات ذات القاعدة المعرفية، وأهمية عمال المعرفة كمورد أساسي في تكوين الثروة، وعلى أهمية المعلومات كمورد يتميز بأنه لا يخضع لقانون تناقص الغلة وأنه لا يعاني من مشكل الندرة، وأنها المورد الوحيد الذي يبني بالتراكم ولا ينقص بالاستخدام، فالمعلومات مورد تراكمي يمكن استخدامه في توليد وتطوير أفكار جديدة دون تكاليف إضافية تذكر، كما أن المعرفة الناتجة عنها تساهم في تحقيق القيمة المضافة لأي منتج، وأنها أداة لصنع الثروة معا.

واستعملت أدبيات الدراسة مصطلح "ثورة المعلومات" في إشارة إلى طفرة المعلومات التي ميزت أواخر القرن العشرين وبداية القرن الحالي، بالإضافة إلى ظهور معالم اقتصاد جديد يعتمد على المعلومات ويحترف صناعة المعلومات والمعرفة، حيث تعرف ثورة المعلومات بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاج المعلومات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وبنها ونقلها واستثمارها، ويطلق بعضهم عليها الثروة المعلو- اتصالية أو ثورة المعلومات والاتصال. ويعبر عن ثورة المعلومات حاليا في التطور المتزايد لأنظمة المعلومات والبرمجيات وفي بنوك المعطيات وشبكات الاتصال وفي تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

¹ حسين مصطفى هلاي، تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية للمنظمة الرقمية العربية، ورقة عمل مقدمة للملتقى تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 24-28 جوان 2005، ص 5

كما يعبر عنها بانبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وصناعة الثقافة والبنث الفضائي المباشر وتحول العالم إلى قرية كونية صغيرة.¹

وهناك من يصطلح على العصر الحالي بعصر المعلومات، وهذه التسمية لا تعود إلى جوهر المعلومة ذاتها فهي قديمة قدم التاريخ، ولكن ترجع إلى الآليات التي تعامل بها المعلومات، فعصر المعلومات هو الطريقة الجديدة في التعاطي مع المعلومات باستخدام أحدث الوسائل والأدوات في العصر الحالي المتمثلة بجهاز الحاسب وملحقاته.

وحسب دراسات متعددة، فإن نمو قطاع المعلومات شهد وتيرة سريعة، وأن إسهام المعلومات تجاوز 46% من الناتج القومي الأمريكي، وأنها تنشي أكثر من 50% من الوظائف في الولايات المتحدة الأمريكية.

وقد ذكر كيت بيكر Baker في مؤتمر نحو مجتمع المعلومات الذي عقد في هونغ كونغ سنة 1983 أن دخل إنتاج صناعة المعلومات² وصل إلى أكثر من 75 مليون جنيه إسترليني في عام 1982، وهذا الدخل يزداد ب 12% سنويا، وبهذا المعدل في الزيادة السنوية تنبأ بأن صناعة المعلومات ستكون المورد الأساسي للاقتصاد العالمي خلال الخمسة والعشرين سنة القادمة.³

كما أن قطاع المعلومات في الدول الأوروبية ينتج أيضا حوالي نصف الدخل القومي، وتشير الإحصاءات إلى أن صناعة المعلومات هي أول صناعة في العالم يصل فيها الناتج الكلي عتبة التريليون دولار عام 2000، وعن مستقبل هذه الصناعة يرى دراكر P.Drucker أن السياسة الاقتصادية في القرن 21 ستكون للمورد المعرفي، وسيكون المفتاح الأساسي لتطور المجتمعات هو رفع إنتاجية العمل المعرفي على كافة المستويات.⁴

وتلعب المعلومات دورا بالغ الأهمية في المجتمعات الحديثة من نواحي متعددة وذلك على النحو التالي⁵:

- دور المعلومات في صناعة القرارات: تشير الدراسات المعاصرة إلى أن المعلومات الموثوقة والوافية تمثل نسبة كبيرة من مستلزمات القرار الناتج، والذي يعتمد على ما نسبته 75% أو أكثر من المعلومات، وأن ما نسبته 25% فأقل هي من القدرات والخبرات الشخصية.
- دور المعلومات في تطوير البحث العلمي: فالبحوث بمختلف أنواعها في حاجة إلى البيانات والمعلومات لإنجاز المهام الجديدة.
- دور المعلومات في تطوير الاقتصاد وتنمية الثروة: وقد غيرت المعلومات مصادر الثروة وأصبحت مصدرا أهم من المادة، وأسهمت في إيجاد ما يعرف باقتصاد المعرفة القائم على أساس المعلومات.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 28

² ويمكن أيضا استخدام المصطلح بالتبادل مع مصطلح صناعة المعرفة

³ نعيم ابراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 309

⁴ سلوى أمين السامرئي، مرجع سبق ذكره، ص 98

محمود اسماعيل علي اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 24، 25⁵

وتلخص بولين اترتون أهمية المعلومات كثرة وطنية في أنها¹:

- تسهم في تنمية قدرة الدولة على الاستفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت في الدول الأخرى.
- تساعد في ترشيد وتنسيق ما تبذله الدولة من البحث والتطوير في ضوء ما هو متاح من معلومات.
- توفر بدائل وأساليب لحل المشكلات الفنية والتقنية واختبارات تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل.
- ترفع مستوى فاعلية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاعي الإنتاج والخدمات.
- تؤدي إلى ضمان القرارات السليمة في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسؤولية.

وتعد المعلومات مصدرا أساسيا لصنع القرارات في مجال الصناعة والتنمية والشؤون الاقتصادية والإدارية والعسكرية والسياسية والأمنية هذا على المستوى الكلي²، أما على المستوى الجزئي فتلعب المعلومات دورا حيويا وهاما في كفاءة الأداء في المؤسسة مما يتطلب من المؤسسات إنشاء نظم معلومات تساعد على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية³.

ويوضح الشكل الموالي أهمية المعلومات بالنسبة للمنظمة

شكل رقم 03: أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي



المصدر: الحازمي، مرجع سبق ذكره، ص 23

ولقد أكد فايرهوم Fairholm في السنوات المبكرة لعصر المعلومات في عالم الأعمال أهمية المعلومات على مستوى المنظمة، وذلك عندما أشار إلى أن تدفق المعلومات هو السبيل للحياة والبقاء والاستمرار بالنسبة للمنظمات، شأنها في ذلك شأن تدفق الدم في جسم الإنسان.

1 أترتون بولين، مراكز المعلومات، تنظيماتها وإدارتها وخدماتها، دارغريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 1996، ص 29

2 حسن علي الزغيبي، نظم المعلومات الاستراتيجية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005، ص 51

3 خليل سالم الحازمي، أثر استخدام الحاسوب في الأجهزة الأمنية، ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف، السعودية، 1999، ص 23

إن أهمية المعلومات في مجتمع المعلومات لم تقتصر على اعتبارها المورد الأساسي وأهم مدخلات العمليات المختلفة بل تعدى ذلك لتكون أهم المخرجات.

وتتضح أهميتها أيضا من خلال مقارنة للمجتمع الصناعي مع المجتمع ما بعد الصناعي - أي مجتمع المعلومات - حيث يؤكد الشكل الموالي مكانة المعلومة وأهميتها في الاقتصاد:

شكل رقم 04: مكانة المعلومة في مجتمع المعلومات



المصدر: من إعداد الطالب

حيث نجد المعلومات ضمن مدخلات ومخرجات الاقتصاد الحديث، وتستعمل أيضا قواعد البيانات والمعرفة في عمليات المعالجة.

لقد أصبحت المعلومات في العصر الحالي صناعة مثل الصناعات الأخرى، ويشير علماء المعلومات إلى أن صناعة المعلومات هي من أسرع الصناعات نموا في العالم، كما أن للمعلومات دورا كبيرا في المجتمع ما بعد الصناعي، ففي المجتمع ما قبل الصناعي (المجتمع الزراعي) كان الاعتماد على الموارد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الرياح والماء والحيوانات والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي فأصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية، أما المجتمع ما بعد الصناعي فسيعتمد في تطوره بصفة أساسية على المعلومات.

ويشير أحد الباحثين إلى أن صناعة المعلومات تضم قسمين كبيرين يتمثلان في تقنية المعلومات والصناعات المرتبطة بها وخدمات المعلومات، وتشمل الفئة الأولى الإلكترونيات المصغرة وتقنية الحاسب، والاتصال والوسائط المتعددة، والوسائط السمعية والبصرية، والتصوير المصغر، والنشر الإلكتروني، إضافة إلى التجهيزات المعلوماتية المصاحبة، وتشمل الفئة الثانية الخدمات التقليدية التي تعتمد على المواد المطبوعة والخدمات الإلكترونية التي تشمل المعالجة المحوسبة للمعلومات وتطوير قواعد المعلومات وإنتاج البرامج ونظم الاتصال والشبكات وميكنة المكاتب.¹

وقد أشار ماكلوب Machlup إلى قطاع المعلومات على اعتبار أنه صناعات المعرفة التي تضم الأقسام الخمسة التالية: التعليم، البحوث والتنمية، الاتصالات، آلات المعلومات وخدمات المعلومات.

كما يورد نيك مور Moor إنتاج المحتوى المعلوماتي أو الملكية الفكرية، وتقديم التسهيلات لتسليم المعلومات للمستهلكين، وإنتاج الأجهزة والبرامج التي تعالج المعلومات ضمن مجالات قطاع المعلومات.²

¹ سالم محمد السالم، صناعة المعلومات، دراسة في المفهوم والنشأة والتطور، مجلة مكتبة فهد الوطنية، مج 1، عدد 5، 2005، ص 7،8

² Nick Moore, **The Information society**, World Information Report 1997/98, chapter 20, . UNESCO Publishing, p p 275,276

كما تقسم صناعة المعلومات أيضا إلى صناعة محتوى، إيصال المعلومات، ومعالجة المعلومات وقد ساهم تطور أهمية المعلومات على مستوى الدول في تغيير المقياس المعتمد في تصنيف الدول والمجتمعات والمؤشرات المستخدمة في القياس، وقد حدد الكاتب Jung 1990 تصنيف الدول والمجتمعات في هذا الإطار في ثلاث أصناف:¹

- الدول والمجتمعات عالية المعلومات، وأهم خصائصها النمو الأعلى لقطاع المعلومات والذي يسهم بأكثر من 35% من إجمالي الناتج المحلي، وبأكثر من 35% من إجمالي قوة العمل، وانخفاض القطاع الزراعي إلى ما نسبته 10% أو أقل.
- الدول متوسطة المعلومات، ويكون فيها معدل نمو القطاع مساويا لمجموع معدل النمو في قطاع الخدمات وقطاع الصناعة.
- الدول منخفضة المعلومات، ويكون فيها قطاع المعلومات في مؤخرة قطاعات النمو الاقتصادي، ويكون القطاع الزراعي في الغالب هو القطاع المتحكم في النشاط الاقتصادي.

إن عملية التحول نحو اقتصاد يركز على المعلومات يطلق عليها أحد الباحثين التحول الكامل، الذي يعني تحول اقتصاد الدولة إلى حالة تتساوى فيها قوة العمل في قطاع المعلوماتية بقوة العمل في قطاع الصناعة، وهي العملية التي استغرقت في اليابان 10 سنوات (1962-1972)، في حين في الولايات المتحدة الأمريكية استغرقت 50 عاما (1906-1954).²

وتحدث عن صناعة المعلومات من باب أن الثورة التكنولوجية بما فيها صناعة الحاسوب والتكنولوجيا الحيوية وثورة الاتصالات والهندسة الوراثية والالكترونيات هي مفتاح الثورة المعلوماتية الجديدة.

وتجدر الإشارة في الختام إلى أن أي اقتصاد يريد أن يتطور في بيئة الأعمال اليوم، لا يتحقق له ذلك من دون مقومات الثورة التكنولوجية وعلى رأسها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي باستطاعتها التحكم بأدوات الرقي وتطوير الاقتصاد الجديد.

ولا يمكننا الولوج نحو مجتمع المعلومات دون التمكن من مقومات اقتصاد المعرفة، الذي يفترض بدوره توطين التكنولوجيا وصناعة المعلومات والمعرفة، ما يشير إلى سلسلة مترابطة تتفاعل فيها مختلف الظواهر حول مركز أساسي هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 211

² نفس المرجع، ص 214

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

نتطرق من خلال هذا المبحث إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، مع تدقيق للمصطلحات، ثم نبين أهميتها بالنسبة لمختلف الأطراف، ونفصل في مكوناتها وأبعادها الأساسية.

المطلب الأول: تعاريف أساسية

يخطط العديد من الدارسين بين مصطلحات البيانات والمعلومات والمعرفة ويستعملها غالبيتهم للإشارة إلى معنى واحد، وهو ذلك المورد الاقتصادي الذي بات أهم مورد بالنسبة للمؤسسة في العصر الحديث، وهي مصطلحات أساسية في تعريف تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالإضافة إلى مصطلحي التكنولوجيا والاتصال. نحاول من خلال هذا المطلب تجلية مفهوم كل مصطلح والتفريق بينها تمهيدا لتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: البيانات و المعلومات

أولا: البيانات

يعرف خشبة البيانات على أنها جمع كلمة بيان Datum، ويمثل مجموعة من الحقائق أو الأفكار أو المشاهدات أو الملاحظات أو القياسات، وتكون في صور أعداد أو كلمات أو رموز مكونة من أرقام أو حروف أبجدية أو رموز خاصة وهي تصف فكرة أو موضوعا أو حدثا أو هدفا أو أي حقائق أخرى.¹ ويعرفها قاموس تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسب بأنها مصطلح عام يستخدم لوصف المادة الخام التي يتم تشغيلها ومعالجتها بواسطة نظام الحاسب.²

كما تشير إلى الحروف والجمل والعبارات والأرقام والرموز غير المنظمة وغير الواضحة من حيث المعنى وغير المرتبطة بموضوع واحد، والتي لا يستفاد من شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات الشرح والتحليل.³ وبصورة عامة يستخدم مصطلح البيانات لوصف الكائنات والرموز والأرقام والإحصائيات التي تصلح لل تخزين والمعالجة وتشكل مادة أولية خامة للمعلومة، حيث يشبه أحدهم العلاقة بين البيانات والمعلومات بتلك المتواجدة بين المادة الأولية والمنتج النهائي.⁴

ثانيا: المعلومات

تشتق كلمة المعلومة من الكلمة اللاتينية *informare* والتي تعني صياغة العقل،⁵ وهناك من يشير إلى أن معناها يرجع إلى أصل الكلمة اللاتينية *Informatio* والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما.¹

¹ محمد السعيد خشبة، المعالجة الإلكترونية للمعلومات، المركز الدولي الإسلامي للدراسات والبحوث السكانية، جامعة الأزهر، 1991، ص 8

² عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والالكتروني، إتراك للنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007، ص16

³ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 24

⁴ علي جعفر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء بورصة عمان للأوراق المالية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة آل البيت، 2010،

⁵ ANELKA (T) & al : «Economie d'entreprise », Bréal édition, Paris, 1999, p98

وفي اللغة العربية فهي مشتقة من مادة "علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه، ومن ذلك إدراك طبيعة الأمور والمعرفة والقدرة على التمييز والدراسة والإحاطة واليقين والوعي والإعلام،² وبذلك ينصرف مفهوم المعلومة إلى الحالة الذهنية التي تفيد الفهم والإدراك لحقيقة ما.

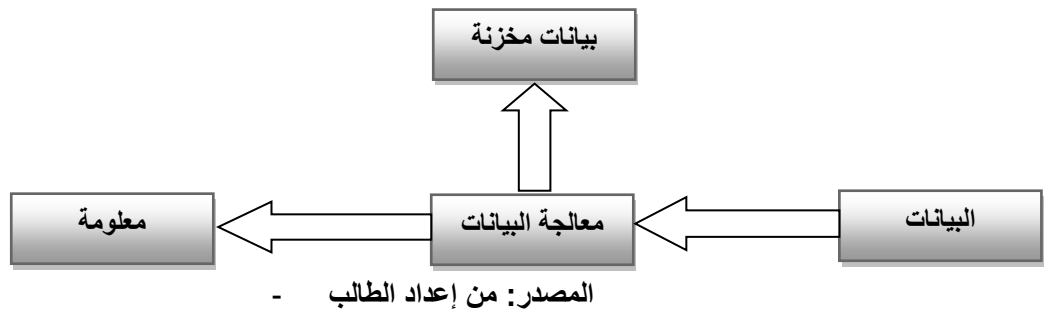
استخدمت كلمة معلومات استخداما متباينا بتباين المجالات حتى كادت تفقد معناها بدون ربطها بموضوعات علمية أو اجتماعية، وقد أشار الباحث يوكسيو Yuexiao في مقال له أن هناك أكثر من أربعمئة تعريف للمعلومات قام بوضعها متخصصون في مختلف المجالات³، وتركز مختلف هذه التعاريف على ثلاث أبعاد للمعلومة.

1- المعلومة كفعل معالجة البيانات: ومن بين التعاريف الواردة في هذا المجال:

- المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد المتلقي، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها.⁴
- المعلومات هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وبالتالي فإن المعلومات لها معنى، وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها⁵، ويعرفها دراكر بأنها البيانات الجديدة التي ترتبط ضمناً بسياق ومعرفة.⁶

ويوضح الشكل الموالي أبعاد هذه العلاقة.

شكل رقم 05: العلاقة بين البيانات والمعلومات



طبقاً لما سبق فإن هناك اختلافاً جوهرياً بين مفهوم البيانات ومفهوم المعلومات وأن البيانات هي المادة الخام للمعلومات، وإن المعلومات هي بيانات أجري عليها تشغيل أو هي بيانات مفيدة، وإن ما يمكن اعتباره معلومة بالنسبة لشخص ما هو في الحقيقة مادة أولية أو بيانات بالنسبة لشخص آخر.

1 محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 23

2 أحمد أنور بدر، مرجع سبق ذكره، ص 6

3 ناريمان متولي، اقتصاديات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995، ص 65

4 إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1995، ص 97

5 سونيا محمد البكري وإبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 97

6 سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 22

وهو ما كان محل اعتراض من قبل بعض الباحثين، حيث يرون أن مجرد معالجة البيانات لا يحولها إلى معلومات لأن معيار التفرقة يقوم على مدى منفعة المعلومات بالنسبة للشخص، فإذا كان البيان مفيدا مثل سعر المنتج لدى المنافسين فإنه يعد معلومة في حد ذاته ولو لم تجر عليه أية عملية معالجة، كما يمكن أيضا معالجة عدة قيم لإيجاد متوسطها، فإذا اتضح عدم فائدة هذا المتوسط مهما كان مجهود المعالجة فإنه لا يمثل معلومة.¹

2- المعلومة كمعرفة: وذلك للدلالة على ما تم إدراكه، حيث تعرف المعلومات بأنها الحالة المعرفية للمتلقي وهي مرحلة وسطى بين البيانات والمعرفة، وهي الخبر الذي ينمي معرفتنا حول موضوع ما.

ويعرفها باكسون بأنها التمييز الذي يصنع تمايزا ويعطي المستفيد فهما وإدراكا.²

3- المعلومة كموجود أو كشيء:

من بين التعاريف التي تناولت المعلومات كموجود بالإضافة إلى معانيها السابقة تعريف بوكلاندر Bockland.M

في كتابه Information as thing، إذ ينظر للمعلومات على أساس أن لها ثلاث استخدامات رئيسية هي:³

- المعلومات إعلامية: أي أن لها فعل الإعلام.
- المعلومات كمعرفة، وذلك للدلالة على ما تم إدراكه في المعلومات كعملية.
- المعلومات كشيء، ويشرح ما يدعو إليه بكون الصفة المفتاحية للمعلومات كمعرفة هي أنها غير ملموسة، فلا بد عند توصيلها من التعبير عنها ووصفها أو تمثيلها بطريقة مادية كإشارات أو نصوص أو اتصال مما يشكل المعلومات كشيء.

وهناك من يعرف المعلومات في هذا الإطار باعتبارها معنى قائما في حد ذاتها، ويعرفها لوكاس Lucas في هذا السياق بأنها عبارة عن حقيقة أو ملاحظة أو إدراك أو أي شيء محسوس أو غير محسوس يستخدم في تدنية عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين وتضيف إلى معرفة الفرد أو الجماعة⁴

وتعرف أيضا بأنها سلعة يتم في العادة إنتاجها وتعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة.

ويرى الطالب أن المعلومة تأخذ مفهومها بحسب السياق الذي تصاغ فيه، فقد تعني بيانا كما قد تعني إدراكا وفهما ومعرفة.

¹ كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي: نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، الطبعة الأولى، 1999، ص 40

² سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 22

³ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 179، 180

⁴ كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 4

الفرع الثاني: المعرفة

يواجه الباحثون صعوبة في تعريف المعرفة لكونها من أصول المؤسسة غير الملموسة والضبابية، كما أنها مركبة من العديد من المكونات كالأفكار والأنظمة والإجراءات والمعلومات.

ويشير المعنى اللغوي للمعرفة إلى فرق جوهري مع مادة العلم، حيث ترتبط المعرفة بالإدراك الجزئي أو البسيط، في حين أن العلم ينسب للإدراك الكلي أو المركب.

وعلى غرار البيانات والمعلومات فقد استند بعض الباحثين على تعريف المعرفة كنتاج لعملية معالجة المعلومات، حيث تعتبر البيانات كمدخلات للمعلومات والمعلومات بدورها تعتبر مدخلات للحصول على المعرفة¹، ومن هذه التعاريف:

- المعرفة هي تفسير المعلومات استنادا إلى الخبرات والمهارات والقدرات والقيم بما يتيح الفهم الواضح للحقائق والطرق والأساليب والمبادئ وإمكانية تطبيقها عند ممارسة الأعمال والأنشطة ذات العلاقة.²

- هي تركيبة من البيانات والمعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى مزيد من التفسير والفهم العميق لكل من المواقف والعلاقات والظواهر ومسبباتها.

- هي معلومات أجريت عليها تنقية وتهذيب وتنسيق وتم صياغتها في شكل تجارب وخبرات يسهل فهمها والاستفادة منها بهدف الإجابة على الأسئلة كيف ولماذا وبصورة تساعد على التصرف بحكمة.³

- يرى فورد أن المعرفة خليط من الخبرات والتجارب التي تم تشكيلها واكتسابها من القيم والمعلومات البيئية التي تم فهمها بعمق، والتي توفر إطارا لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، وهي تتوافر وتطبق ليس في عقول أصحاب الخبرات أو المستندات والأرشيف فقط، ولكن أيضا في الثقافة والقواعد والعمليات والممارسات التنظيمية.⁴

- المعرفة هي المزيج من الإدراك في الفهم العميق المستند على المعلومات وحقائق كثيفة ومتنوعة موضوعة في سياق منظم يساعد في استخدام التراكم النوعي للمعلومات بصورة أفضل، وهي أساس القدرة في خلق الأفكار وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني، بل هي ضرورية لتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة عالية.⁵

يستنتج من التعاريف السابقة أن المعرفة هي حصيلة المزاجية بين المعلومات واستيعابها والمهارات التي لدى الفرد، بمعنى أن المعرفة هي حصيلة جمع المعلومات إلى المهارات، كما يمكن أن تكون المعلومات مدخلات بالنسبة للمعرفة أو مخرجات لها سواء في صورتها الخام كبيانات أو صورتها التامة (معلومات)، فالقدرة على التحليل والربط والمحاكاة والإبداع

¹ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية: إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، دار الوراق، عمان، الاردن، الطبعة الثالثة، 2002، ص 24

² سامر عبد المجيد البشاشة والسيد حسين الحمد، أثر إدارة المعرفة في زيادة فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة الاقتصاد والادارة، جامعة الملك عبد العزيز، م 23، العدد 2، 2009، ص 59

³ حميدة محمد النجار، دراسة العلاقة بين خصائص المديرين واستخدام إدارة المعرفة، المجلس الاعلى للجامعات، القاهرة، مصر، ص 85، نقل عن:

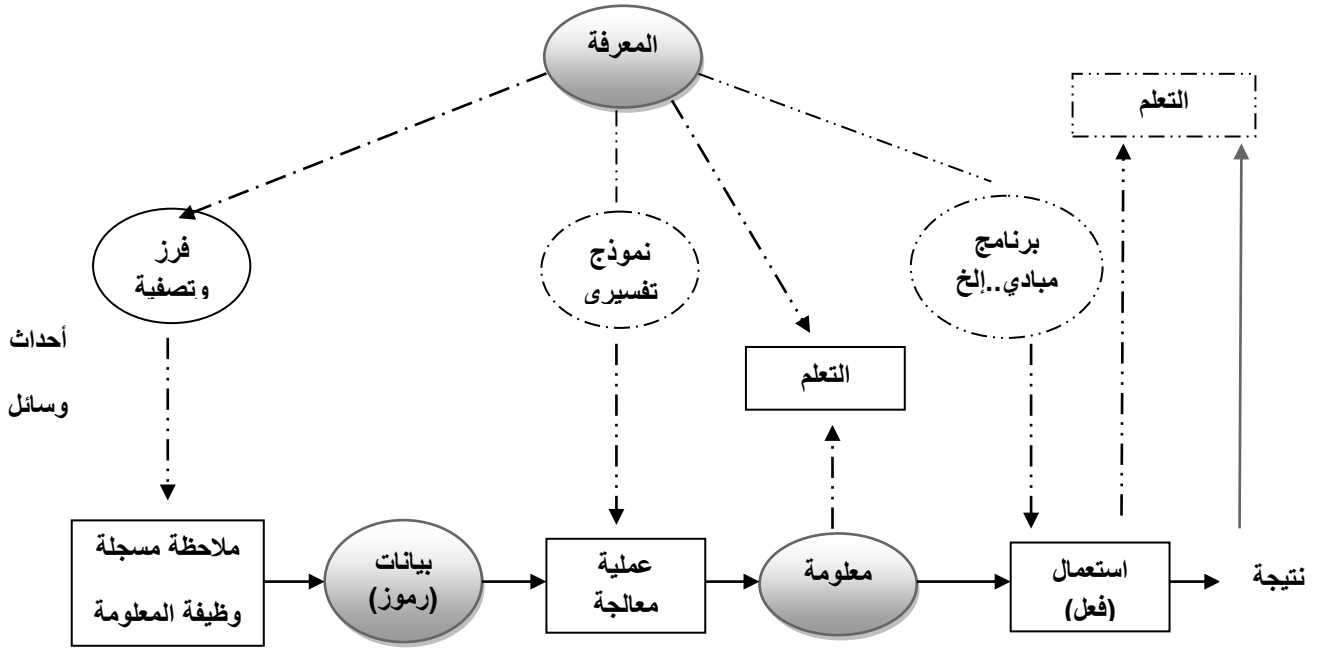
Zimmerman, K, Can you mesure Return on knowledge, World magazine, vol 12, No 4, 2003

⁴ نفس المرجع، ص 85

⁵ احمد خطيب عادل سالم معاينة، الادارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عالم الكتاب الحديث، اربد، الأردن، 2009، ص 59

والابتكار، وهي الحالة الذهنية الرفيعة التي تكون المعلومات من مخرجاتها أو تكون مدخلات ترفد تلك العملية، والشكل التالي يبين العلاقة.

شكل رقم 06: العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



Source : Jérôme CHEMITTE, **Adoption des technologies de l'information éographique et gestion des connaissances dans les organisations** , thèse de doctorat en sciences et génie des activités à risque, paris, 2008,p24

يشير الشكل السابق إلى أن للمعرفة بعدا إجرائيا، حيث أن المعرفة هي شرط للحصول على المعلومة وبالتالي معرفة جديدة، والفعل يرتبط بتطبيق المعارف وتحسينها، ومن شأن ذلك الرفع من أداء الأفراد والمنظمات وهو المعنى الذي يفيدته التعلم التنظيمي.

وهناك تعاريف أخرى للمعرفة ركزت على نوعي المعرفة الصريحة منها والضمنية ومنها:

- المعرفة هي معلومات قابلة للتواصل والفهم والاستيعاب من قبل الأفراد المعنيين بها، لذا فالمعلومات إذا لم تخضع للاستخدام والتطبيق فإنها لن تكون معرفة، ومن هذا المنطلق فإن المعلومات لا يكفي أن تكون مفيدة، بل إنها ينبغي أن تستخدم بشكل مفيد.¹
- المعرفة هي الاستخدام الكامل للمعلومات والبيانات مع إمكانية المزاجية مع المهارات والأفكار والتبصر والحدس والدوافع الكامنة في الفرد، وهي ضرورية لاستمرار المنظمة، إذ تزودها بالقدرة على الاستجابة للأوضاع الجديدة والإبداع.¹

¹ ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 122

تساهم المعرفة وفقا للتعريف التي تركز على أنواعها في تحويل المعلومات المكتسبة إلى خبرات وممارسة تزداد بالاستعمال، وينصرف مفهومها إلى ذلك التراكم في الفهم المعبر عنه في صيغ ملموسة كالكتب والأبحاث والبرمجيات وغيرها، أو في صيغ غير ملموسة مثل الخبرات والتجارب مثلما يعبر عنه السلمى بأنها ناتج نشاط وعمل العقل الإنساني أو ما يطلق عليه رأس المال الفكري.²

لقد دفعت هذه المحاولات لفهم وتأصيل مفهوم المعرفة بعض الباحثين إلى محاولة تصنيفها، فهناك من يرى أن المعرفة هي عنصر ملموس وغير ملموس في حد ذاته ومنها صريحة وضمنية، وهي المحاولة التي تعود إلى الباحث Polany والياباني Nonaka.

ويقدم Boisot تصنيفا للمعرفة استنادا إلى معيارين: مدى تصنيفها أي مدى إعدادها مسبقا وجاهزيتها للتداول ودرجة انتشارها، أي مدى إمكانية انتشارها وتسايقها مع الآخرين حيث تقسم بذلك إلى معرفة خاصة وشخصية وعامة.

وقسمها سبندر Spender إلى أربعة أشكال: واعية، موضوعية، آلية وجماعية، وذلك من خلال النظر إلى المعرفة من منظور اجتماعي يشير إلى انه حصيلة التفاعل بين الفرد والمجتمع والتكامل بين المعرفة الصريحة والضمنية من ناحية أخرى.³

وهناك تصنيف آخر للمعرفة وان كان يبحث في مصادر المعرفة أكثر من أشكالها، حيث تصنف المعرفة إلى معرفة داخلية تضم خبرات المنظمة وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات، وضمن هذا الإطار تأخذ المعرفة ثلاث أشكال رئيسية⁴:

1. المعرفة العلمية ويقصد بها الإجابة عن كيف نعرف؟

2. المعرفة النظرية ويقصد بها الإجابة عن لماذا نعرف؟

3. المعرفة الإستراتيجية ويقصد بها الإجابة عن ماذا نعرف؟

بالإضافة إلى المعرفة الخارجية كشكل آخر يمثل مجموع ما يمكن تحصيله من البيئة الخارجية.

وقد تعددت المناهج التي تناولت موضوع المعرفة ويمكن إجمالها في الآتي⁵:

¹ الملكاوي ابراهيم الخلوف، ادارة المعرفة - الممارسات والمفاهيم-، دار الوراق، عمان، الأردن، 2007، ص 30

² علي السلمى، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار الغريب للطباعة، القاهرة، 2002

³ سامر عبد المجيد البشاشة والسيد حسن الحمد، مرجع سبق ذكره، ص 62

⁴ نفس المرجع، ص 61

⁵ بسمان فيصل محبوب، عملية إدارة المعرفة، مدخل للتحويل إلى جامعة رقمية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "إدارة المعرفة في العالم العربي"، جامعة

الزيتونة الأردنية، 26-28 أبريل 2004، ص ص 3،4

- المنهج الاقتصادي: يعتبر المعرفة رأس مال فكري إذا تم تحويلها إلى نشاطات عملية تمارس داخل المنظمة، حيث تشكل قيمة مضافة تتحقق عند استثمارها.
- المنهج المعلوماتي: حيث تشكل المعلومات ركيزة أساسية للمعرفة، ويرى أصحاب هذا المنهج في المعرفة أنها القدرة على التعامل مع المعلومات من حيث جمعها وتبويبها وتصنيفها وتوظيفها لتحقيق أهداف المنظمة.
- المنهج الإداري: ينظر إلى المعرفة كأحد أصول المنظمة تتعامل معه إدارة المنظمة في سعيها لإنتاج السلع أو تقديم الخدمات.
- المنهج التقني: يعتبر المعرفة قدرات تقنية فنية توظفها المنظمة لتحقيق أهدافها، وهي فنية إجرائية وتكون في الغالب ضمنية.
- المنهج الاجتماعي: تعني المعرفة توظيف أعضاء المنظمة للبيئة الاجتماعية الرسمية أو غير الرسمية لتحقيق أهداف المنظمة.
- المنهج الوظيفي: المعرفة وظيفة تجعل منها قوة في مواجهة تحدياتها، وهي تشكل ميزة تنافسية.
- المنهج الشمولي تصور يضم كافة المناهج السابقة، وهو ضروري في إدارة المعرفة.
- المنهج ثنائي المصطلح: ويتكون من جزأين ظاهر يمكن التفاعل معه وتحويلي وضمي.

إن التعرض لمفاهيم وتصنيفات ومناهج المعرفة في المؤسسة يمكننا من أن نستنتج أن هناك ثلاث منظورات أساسية للحديث عن المعرفة في المؤسسة.

- 1- منظور المعرفة المستمرة: بمعنى ربط المعرفة بعملية التعلم في سياق اجتماعي تمثله حركية التعامل داخل المؤسسة.
- 2- منظور الفهم والاستيعاب والقدرة على الفعل: بمعنى فهم الشخص للطرق والأساليب بالتزامن مع القيام بالعمل.
- 3- منظور الانتقال والتداول: بمعنى قيمة عملية المشاركة بالمعرفة في رسملة هذه الأخيرة وتطويرها.

وكلها مفاهيم تشير إلى ضمان التفاعل والفهم والمشاركة للمعرفة، وهو موضوع اهتمت به دراسات الباحثين تحت عنوان إدارة المعرفة وتناوله من زوايا عدة، أهمها المنظور التقني الذي يركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها أداة لتسهيل نشر المعرفة وتطبيقها، وهو موضوع دراستنا.

ضمن هذا السياق سنتطرق في الفرع الموالي إلى مفاهيم ومدلولات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الثالث: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حصيلة تفاعل الحاسبات، البرمجيات والاتصالات

أدى التطور الحاصل في الفكر الإداري والممارسات العملية إلى ظهور مصطلحات نظرية واصطلاحية مختلفة إلى حد كبير، ورغم تشابه المفاهيم فالمفاهيم المتشابهة قد تأخذ أحيانا أسماء مختلفة، كما أن المصطلح الواحد قد يشير إلى أبعاد عديدة قد تتضمن أحيانا اختلافات جوهرية في الشكل والأهداف.

ويعتبر مصطلح التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من المصطلحات التي أخذت تسميات مختلفة مثل تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقانة المعلومات والمعلوماتية وغيرها.

وكثيرا ما تستعمل هذه المصطلحات كمرادفات لبعضها، وتستخدم في الغالب للإشارة إلى التقاء تكنولوجيا الحاسب وتكنولوجيا الاتصال، حيث يعتبر أن تكنولوجيا المعلومات هي نتاج للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال،¹ وأنه عندما يتم الجمع بين الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات تكون النتيجة تكنولوجيا المعلومات.

ويؤكد ذلك عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي باعتبارهما تكنولوجيا المعلومات هي عملية دمج تكنولوجيا التخزين والاسترجاع مع تكنولوجيا البث والاتصال، فهي علم خاص قائم بذاته يهتم بمعالجة وتوصيل المعلومات باستخدام الآلة مع وسائل الاتصال لنقلها للمستفيد.²

وفي الستينات والسبعينات من القرن الماضي لم يكن مصطلح تكنولوجيا المعلومات معروفا، فقد كان يستخدم من قبل أولئك الذين يعملون في أماكن مثل البنوك والمستشفيات لوصف العمليات التي تستخدم لتخزين المعلومات. ومع ظهور الحواسيب الشخصية والتطور نحو عصر المعلومات ظهرت تكنولوجيا المعلومات كمصطلح يصف الصناعة التي تستخدم أجهزة الحاسوب والشبكات والبرمجيات وغيرها من المعدات والعمليات لتخزين ومعالجة واسترجاع ونقل وحماية المعلومات، وقد صيغ مصطلح تكنولوجيا المعلومات أول مرة من قبل جيم دومسيك Jim Domsic في شهر نوفمبر عام 1981 من أجل تحديث عبارة عفا عليها الزمن وهي معالجة البيانات.³

ويعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات من أكثر المفاهيم استخداما في الدراسات المعاصرة، فهو مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد، وقد تباينت اتجاهات الباحثين في دراستهم لتكنولوجيا المعلومات، فهناك من اهتم بالمتغيرات والأبعاد الفنية وعرفها باعتبارها أدوات وتطبيقات هندسية تقوم بتنفيذ ما تتلقاه من أوامر وتعليمات، وهناك من اهتم بها كأسلوب معالجة وتوفير للبيانات والمعلومات أو باعتبارها معرفة.⁴

أولا: تكنولوجيا المعلومات كأدوات حديثة

عرفت بصورة مبسطة على أنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها وتوزيعها.⁵

¹ محمد محمد عبد الهادي: نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، ورقة ضمن أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 13-15 ديسمبر 1994، ص 153.

² عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 39

³ عبد الله مطر نجم العظامات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التسويقي لوكالات السياحة والسفر الأردنية، ماجستير إدارة أعمال، جامعة آل البيت، 2010/2009، ص ص 32، 33

⁴ ونستعمل في هذه الدراسة بالتبادل واختصارا في بعض الحالات، مصطلحات تكنولوجيا المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو تكنولوجيا الإعلام والاتصال للدلالة على المفهوم الذي سنصيغه للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

⁵ غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل وتقنيات وتطبيقات عملية، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 166

كما تعرف على أنها الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والوسائل الالكترونية المستخدمة والتي تساعد في تسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع وتبادل المعلومات.¹

ووصفتها الأمم المتحدة سنة 2003 عبر النشرة التي تصدرها اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا على أنها جميع جوانب تناول وتجهيز المعلومات، وتشمل الحاسبات والبرمجيات وفي كثير من الأحيان الربط الشبكي والاتصالات السلكية واللاسلكية أيضا.²

وهناك من عرفها على أنها توظيف الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ونقلها من مكان إلى آخر.

تعرف أيضا على أنها كل أشكال التقنية المستخدمة لتكوين وتبادل استخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (نصوصا، أصواتا، نقاشا أو وسائط متعددة)، وهي المكونات المادية للحاسوب، البرمجيات، البيانات وتكنولوجيا الخزن وتوفير محفظة لمشاركة موارد المنظمة.³

وامتدادا لهذا الطرح هناك من يعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها حصيلة تزاوج وتفاعل ثلاث تكنولوجيات متمثلة في تكنولوجيا الحاسبات وذلك بما تقدمه من حواسيب فائقة القدرة تتيح إمكانية التحاور معها، وتكنولوجيا البرمجيات التي تشمل نظم تصميم وتنفيذ وإدارة قواعد البيانات وغيرها من التطبيقات، وأخيرا تكنولوجيا الاتصالات بما تقدمه من تقنيات للربط بين الحواسيب في أنظمة متكاملة على كافة المستويات.⁴

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات كأسلوب معالجة للبيانات

هناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر على استخدام الآلات والوسائل التكنولوجية الحديثة فحسب، بل تمتد لتشمل الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات والمتمثلة في البيانات إلى مخرجات تتمثل في معلومات مفيدة من خلال معالجتها ثم توفير فرص لتخزينها أو استرجاعها وتداولها باستخدام أجهزة الحواسيب وشبكات الاتصال.⁵

ثالثا: تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات

هناك من ذهب إلى اعتبار تكنولوجيا المعلومات جزءا من نظام المعلومات ومن هؤلاء Orlikowaki & Gash، حيث عرفها على أنها شكل من أشكال نظم المعلومات المبنية على الحاسوب، وتتضمن شكلا أساسيا مثل تطبيقات الحواسيب الصغيرة، وكذلك ذهب كل من Turban, Mc lean, Wetherbe حيث عرفوا تكنولوجيا

¹ Steven Alter , **Information System: The Foundation of E- Business**, 4th Ed, Prentice- Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2002, p72

² الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في منطقة الإسكوا، نيويورك، 2003

³ فراس سليمان الشليبي و مروان محمد النصور، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو مفهوم المنظمات المتعلمة، مجلة دراسات إستراتيجية، العدد 17، ص 21

⁴ أشرف السعيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 54

⁵ حنان احمد القضاة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري، ماجستير إدارة اعمال، جامعة آل البيت، 2007، ص 48.

المعلومات على أنها الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات، وتتضمن الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والملحقات الأخرى التي يمكن مشاهدتها كأجزاء لنظام المعلومات،¹ وظهر هذا الطرح كإجابة على التساؤل الذي يبحث عن أيهما أشمل تكنولوجيا المعلومات أم نظام المعلومات.

وبالمقابل هناك من ذهب إلى اعتبار تكنولوجيا المعلومات أشمل، وأنها تشمل كلا من نظام المعلومات والوسائل والأجهزة والتقنيات المستعملة لمعالجة البيانات.

ومن المفيد الاستناد إلى طرح سعد غالب ياسين حول التمييز بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، حيث يرى أن هناك أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات، المنظور الجزئي والذي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات، ووفقاً لهذا النظام تعد تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظام المعلومات أو مجرد مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات، أما الآخر فهو المنظور الكلي الذي يرى في تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تشكل كلا من نظام المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصالات، بمعنى آخر يهتم المنظور الكلي بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة.²

يتضح من التعريفات السابقة تركيز معظمها على جانب معين وهو الجانب المادي المتعلق بالأجهزة والبرمجيات ونظم الاتصالات الأخرى، في حين أنها أكثر شمولاً وتتضمن أكثر من ذلك، فقد أشار دومينغ Duming لهذا الجانب وذكر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتكون من جانبين، حيث يتعلق الجانب الأول بالخصائص المادية والبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الأجهزة وبنية الاتصالات والمشغلات والشرائح الالكترونية وغيرها، أما الجانب الثاني فهو أكثر شمولاً من حيث أنه يركز على الغرض من استخدام الخصائص المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في دعم أنشطة وعمليات المنظمة التي تشمل كلا من عمليات جمع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات التي تمثل قيمة حقيقية للمديرين في عملية دعم واتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تؤدي إلى تحقيق المزايا النسبية للمنظمة.

خلاصة للتعريفات المقدمة نستخلص أن الجوانب الأساسية التي تعبر عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن إيجازها في ما يأتي:

- جمع وتشغيل وتخزين وطلب ونشر المعلومات بكافة صورها.
- الربط بين أجهزة الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات والأجهزة الالكترونية.
- لا يمكن تجاهل أهمية تواجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة فقد اتفقت بعض التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على ارتباط قيام المؤسسة الحديثة على توظيف هذه التكنولوجيات.

كما يستنتج من الطروحات الفكرية حول المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ما يلي:

¹ خالد عبد الله أحمد المرشدة، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في الشركات الصناعية الأردنية، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، 2007، ص 24

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، ص 26

- تعد تكنولوجيا المعلومات وسيلة لتسهيل عمل المنظمات وتمكينها من أداء وظائفها عن طريق تطوير نظمها للمعلومات والتي يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من خلالها.
- تختلف تكنولوجيا المعلومات اختلافا جوهريا عن كل ما سبقها من تكنولوجيات نظرا لتعاملها مع جميع عناصر المجتمع الإنساني المادية وغير المادية، وهو ما جعل منها قاسما مشتركا بين جميع الأنشطة الإنسانية.
- تركز تكنولوجيا المعلومات وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي.
- تتضمن تكنولوجيا المعلومات مجموعة من العمليات التي تبدأ بتمكين الحصول على البيانات ثم الانطلاق في معالجتها، ويتضمن ذلك التبويب والتخزين والتحليل لتصل إلى إرسال نتائج كمعلومات مفيدة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها

الفرع الرابع: في تدقيق المصطلحات

نحاول من خلال هذا الفرع الوقوف على تعدد المصطلحات التي تشير إلى تكنولوجيا المعلومات، من أجل رفع اللبس حول استعمال أي منها في هذه الدراسة، وتبرير بعض الاختيارات المنهجية المتخذة.

أولا: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال:

يرتبط الغموض في تعريف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمصطلحين الأوليين أساسا، حيث تشير الحديثة إلى كون هذه التكنولوجيات جديدة في الظهور، في حين ليس ذلك بالضرورة لأن غالبيتها تم إدخالها للمؤسسات منذ فترة طويلة، وهو سبب رفض العديد من الباحثين لمصطلح الحديثة.¹

كما أن مصطلح الحداثة الذي يميز هذا المفهوم يشير إلى الاستفادة المستمرة من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية في مجال معالجة البيانات والمعلومات في المؤسسة، وتبقى صفة الحداثة مؤقتة لكنها ملازمة لهذه التكنولوجيات، ويرجع ذلك إلى سرعة التطور والتقدم الذي يميزها، حيث ثبت أنه مع مرور السنوات أصبحت بعض التكنولوجيات المتطورة في وقت ما كالانترنت مثلا من الأمور الاعتيادية، لكن تطبيقاتها المتطورة والمتجدة تمنحها دائما صفة الحداثة.

وهناك بعد آخر لاعتبار هذه التكنولوجيات حديثة وهو حداثة وتوسع استخدامها في مجال إدارة المؤسسات، فالحداثة لا تعزى حسب هذا الطرح إلى التكنولوجيا في حد ذاتها فهي متواجدة منذ مدة، وإنما الحداثة في دخولها إلى ميادين جديدة في إدارة المؤسسات، كما أن مصطلح "حديثة" هو مصطلح نسبي لأن الحداثة تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني، فما هو حديث في مجتمع قد يكون قديما في مجتمع آخر.

¹ Nadège GUNIA, , **La fonction RH face aux transformations organisationnelles des entreprises – Impacts des nouvelles technologies d'information et de communication**, thèse de doctorat en sciences de gestion, université Toulouse1, france, p103

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

ويميل الباحث إلى إقرار أهمية هذا المصطلح، باعتبار أن هذه التكنولوجيات لم تشهد توسعا إلا في الآونة الأخيرة، خصوصا في بيئتنا، وأن التجدد الحاصل في التكنولوجيات يمنحها دائما هذه الصفة، يضاف إلى ذلك استعمال هذا المصطلح رسميا من قبل الهيئات الإدارية الجزائرية.

ثانيا: تكنولوجيات الإعلام والاتصال: يرى أحد الدارسين أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تعد أشمل وأدق من الترجمة المتداولة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن جمع كلمة اتصالات تفيد معنى مغايرا للمعنى المعتمد في الكلمة اللاتينية، كما أن هناك فارقا واضحا بين مصطلحي الإعلام والمعلومة، حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام، والإعلام عملية تنطوي على مجموعة من أوجه النشاط من بينها نشاط نقل المعلومات وتداولها فهو يشمل المعلومات لكن المعلومات لا تحتوي على كل موضوعات الإعلام.¹

وكلمة Information هي المقابل الانجليزي لكل من المعلومات والإعلام في العربية، وهي مشتقة أصلا من اللاتينية، وكانت تعني عملية الاتصال أو ما يتم إيصاله أو تلقيه، ويؤكد ذلك محمود علم الدين الذي يشير إلى أن كلمة Information نفسها بالانجليزية استخدمت بديلا عن مفهوم الاتصال Communication والاتصال الجماهيري Mass Communication، وبديلا عن مفهوم الإعلام والدعاية وغير ذلك من المصطلحات.²

ومرد ذلك طبيعة العلاقة الوثيقة بين المعلومات والاتصال التي تظهر من التأمل في جوهر عملية الاتصال، والتي تتضمن الكثير من المشاركة في الأفكار والمعاني والمعلومات من خلال الكلمات والكتابة وغيرها من الوسائل غير اللفظية.

ثالثا: تكنولوجيا الاتصال

يرى روبرن وبرنت أن تكنولوجيا الاتصال هي أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات،³ وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية على أنها الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال، وتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية.⁴

ويعرف عبد الهادي عثمان تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر⁵

وهي تكنولوجيا ذات قاعدة عريضة تشتمل في مفهومها الطرق والإدارة والتطبيق.

¹ منظمة المؤتمر الإسلامي، ورقة عمل حول مجتمع الإعلام، وثيقة عمل مقترحة من منظمة المؤتمر الإسلامي إلى مؤتمر القمة العالمي، جنيف 2003، تونس

2005، الموقع الإلكتروني: http://www.itu.int/dms_pub تاريخ الإطلاع 2013/03/05

² محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 24.

³ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الثانية، 1997، ص 63

⁴ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، الجزء الثاني، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 805

⁵ ممدوح عبد الهادي عثمان، التكنولوجيا ومدرسة المستقبل: الواقع والمأمول، ورقة عمل مقدمة لندوة: مدرسة المستقبل، كلية التربية، جامعة الملك سعود،

2002/10/23-22 مقال على الخط، أنظر <http://www.gulfkids.com/ar> تاريخ الاطلاع: 2015/02/05

ولقد ابتدأ هذا المفهوم بشكل منفصل كتكنولوجيا المعلومات، إلى أن أدرك العاملون في هذا المجال أن الاتصالات تشكل جزءا مهما في حلقات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبح المفهوم الجديد يغطي بنود خدمة الانترنت ومعدات تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال والنشر ومراكز التوزيع ومزودي المعلومات وخدماتها والتي تستخدم شبكات الاتصال وكل النشاطات المرتبطة.

وكثيرا ما يتداخل تعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، حيث تعرف على أنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو استقبال أو تخزين أو عرض البيانات.¹ كما تعرف على أنها الآلات والأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها أو استرجاعها.

ويرى نبيل علي أن تكنولوجيا الاتصال مرادف لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، ويتم التوزيع من خلال التفاعل الدوري بين الإنسان والآلة، ومن خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر أو من خلال شبكة البيانات.²

ويرى سعد لبيب أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أنهما ثورتان سارتا على التوازي، وكانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات.³ وهناك من يفرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال أن الأولى تعنى بالكيفية التي يتم بها استخدام البيانات المتاحة للحصول على معلومات مفيدة ومؤثرة في شتى مجالات الحياة، وان تكنولوجيا الاتصال هي النشاط الخاص بتصميم وإنشاء والحفاظ على أنظمة الاتصالات.⁴

رابعا: المعلوماتية

هو مصطلح كثير الاستعمال في الكتابات العربية ويشمل في جوهره تكنولوجيا المعلومات من عتاد وحواسيب وبرمجيات وشبكات ومزودات وقواعد بيانات وغيرها بالإضافة إلى الإنسان صانع المعرفة ورأس المال الفكري.

وتضم المعلوماتية بهذا المفهوم كل من تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات باعتبارها عملا من نوع خاص تستخدم أنشطة النقل والتخزين والاسترجاع والمعالجة وتجهيز المعلومات من أجل الحصول على البيانات.¹

¹ حمام محمد زهير، من هنا يبدأ التسيير الفعال: دراسات في العولمة والاتصال والمناجحت الحديث، دار الخلدونية، الجزائر، 2006، ص 109.

² نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة، العدد 184، 1994، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، ص 98

³ حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، 2008/2007، ص 22

⁴ حسين مصطفى هلال، مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير العملية الإدارية، ندوة تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 14-18/05/2006، ص 3

وتبقى المعلوماتية مصطلحا عاما تتداخل فيه العديد من الأبعاد، وهو مصطلح غير واضح قد يقصد به للتبسيط الحوسبة الالكترونية للمعلومات.

لقد قمنا بتجلية المصطلحات السابقة لإبراز اختلاف مضامين كل مفهوم، وإن كانت في مجملها انعكاسا لاختلاف الترجمات من العلوم التي كان مصدرها الغرب لا اختلافا جوهريا في المعنى، حتى يشير أحد الكتاب إلى أن ثراء المصطلحات لظاهرة واحدة سمة في الكتابات العربية قد تشير إلى أننا نبحث عن ذواتنا في شيء لم ننتجه.

الفرع الخامس: الأصول التاريخية للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

اهتم الإنسان منذ القدم بالمعلومات وخصوصا تلك المتعلقة بالجانب الاقتصادي من حياته اليومية، ومن أجل توفير هذه المعلومات والاستفادة منها قام بتطوير واختراع بعض الآلات والطرق .

ويقسم دانيال بيل D.Bell تطور المجتمع الإنساني إلى أربع مراحل: مرحلة اللغة المنطوقة، مرحلة اللغة المكتوبة، مرحلة الطباعة ومرحلة الاتصالات، ويختلف عنه مارشال ماكلوهان Mcluhan في المرحلة الأخيرة والتي يراها مرحلة ظهور وانتشار الدوائر الالكترونية، والتي تمثل ثورة من ثورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويراها انتوني سميث A.Smith مرحلة الحاسبة الالكترونية.²

ويمكن تلخيص أهم المحطات التي مهدت لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال كما يلي:

- توصل السومريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة المسماة على الطين حوالي 3600 سنة قبل الميلاد.
- اختراع المحسب الحجري في بابل حوالي 3000 سنة قبل الميلاد.
- ظهور الطباعة في منتصف القرن 15 ميلادي بعد اختراع يوحنا غوتمبرغ وظهور ملامح ثورة اتصالية حديثة كان ذلك حوالي 1436 م³
- اختراع العالم الفرنسي بليز باسكال B.Pascal لآلة أطلق عليها اسم باسكالين سنة 1643م، وهي آلة ميكانيكية تستطيع القيام بالعمليات الحسابية البسيطة الجمع والطرح لأعداد تتكون من ثمانية خانات.
- تطوير نظام حسابي باسم الجبر البوليفاني من طرف العالم البريطاني جورج بول G. Boole والذي اعتمد في تصميمه على منطق الخطأ والصواب، والذي يعتبر أساس تصميم الدارات المنطقية للكمبيوتر،

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 189

² ابتسام دراجي، التطبيقات الاتصالية لتكنولوجيا المعلومات، البطاقة الالكترونية الذكية نموذجا، مذكرة ماجستير في الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2013/2012، ص 42

³ محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات .. ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 66، 67

- إضافة امكانية القيام بعملية الضرب والقسمة إلى الآلة السابقة باسكالين خلال سنة 1673 من طرف العالم الألماني جوتفريد لينينز Gottfried Leibniz.
- خلال سنة 1833 توصل العالم الانجليزي شارل بابج Charles Babbage إلى صنع أول آلة ميكانيكية تنفذ العمليات الحسابية بواسطة مجموعة تعليمات متتالية اصطلح عليها بالحوارزمية.
- سنة 1887 شهدت صنع أول حاسبة كهروميكانيكية من طرف المهندس الأمريكي هرمن هوليريث Hermann Hellerrith لاستعمالها في إنجاز التعداد العام لسكان الولايات المتحدة الأمريكية لسنة 1890.
- اكتشاف الباحث الألماني كتراد زيس Konrad Zuse الحاسبة Z1 التي أمنت لأول مرة العد الثنائي
- فيفري 1946: تدشين أول حاسبة مجهزة كلياً بمكونات إلكترونية من الصمامات المفرغة وأطلق عليها اسم إينياك ENIAC، وبدأ مع هذه الحاسبة التي أصبحت تسمى الكمبيوتر عصر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات.¹ ولم يتوقف تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند هذا الحد، بل لازالت تشهد تطوراً مطرداً مع الاتجاه نحو تصغير الدارات وزيادة القدرات التشغيلية للأجهزة والمعدات وتوالي ظهور الخدمات الجديدة في الانترنت وخدمات الهاتف الذكي في إشارة إلى مستقبل لازل يحمل في طياته العديد من التطورات، ويمكن إبراز أهم اتجاهات التطور في المرحلة الحالية في النقاط التالية:
- زيادة قدرة الحواسيب الآلية من حيث المعالجة والتخزين والسرعة مع زيادة الاعتماد على تكنولوجيا الميكرو الكترولنيات والشرائح الذكية.
- الاتجاه نحو التصغير في نظم ومكونات الحواسيب الآلية.
- الانتقال من التكنولوجيا البسيطة إلى التكنولوجيا الفائقة وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.
- زيادة الاتجاه نحو استخدام الإنسان الآلي في أداء الأعمال.
- التطوير في لغات البرمجة وتسهيل وإتاحة التطبيقات البرمجية أمام المستعملين وذلك نتيجة زيادة الاهتمام بهذه البرمجيات أكثر من الاهتمام بالأجزاء الصلبة المثلثة في الأجهزة والمعدات.

وقد عملت المؤسسات بمختلف أنواعها على الاستفادة من هذه التطورات الحاصلة، حيث يمكن التمييز على الصعيد العالمي بين أربع مراحل لتطور عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال²:

1- **مرحلة معالجة البيانات:** وتغطي هذه المرحلة سنوات الستينات من القرن العشرين، وقد اتسمت هذه المرحلة بارتفاع تكلفة الحاسبات الآلية ومحدودية استخدامها كما اتسمت بميكنة نطاق واسع من الأنشطة المكتبية والإدارية

2- **مرحلة نظم المعلومات الإدارية:** تحول الاهتمام خلال هذه المرحلة التي شملت سنوات السبعينات من القرن العشرين نحو تصميم وبناء نظم المعلومات الإدارية بقصد تنظيم عملية تقديم المعلومات للإدارة لمقابلة احتياجاتها في هذا

عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، سبناكت للنشر، تونس، 2003، ص ص 15، 16¹

² محمد أمين عبد اللطيف عشوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 239، 240

الشأن، وكان الهدف هو حوسبة وظائف مستقلة فردية عن طريق أتمتة هذه الوظائف كالرواتب والأجور وتحويل العمليات اليدوية إلى الكمبيوتر دون أي تعديلات.

- 3- **مرحلة ابتكار ودعم المعلومات:** بدأ خلال مرحلة الثمانينات مع التطور التكنولوجي اصطلاح تكنولوجيا المعلومات يجل محل الحاسب الآلي وكذا نظم المعلومات ومعالجة البيانات، وأصبحت الاتصالات خلال هذه المرحلة وسيلة لربط خدمات الحواسيب، كما أخذت تكلفة التشغيل وتكلفة البرامج تتجه نحو الانخفاض.
- 4- **مرحلة إعادة هيكلة وتكامل المنظمة:** ابتداء من تسعينات القرن العشرين أصبح ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة لتنظيم وتبسيط إجراءات العمل وليس مكنته فقط.

من خلال ما سبق يتضح مساهمة مختلف العلوم وخصوصا الرياضيات في التمهيد لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطور هذه التكنولوجيا مدفوعة بميزاتها وخصائصها التطورية، بالإضافة إلى تطور حاجات الاستخدام العملية داخل المؤسسات وصولا إلى ما هي عليه.

المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية لتحقيق العديد من الأهداف على مستوى الدول والمنظمات وذلك لما تملكه هذه التكنولوجيا من قدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات وتكوين المعرفة وتوليد الدخل، حتى أصبحت تشكل مصدرا لثروة يمكن اعتبارها أثمن بكثير من الأشكال التقليدية للثروة. وتظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوضوح من خلال دورها في رفع كفاءة الأداء وتحسين نوعيته وتسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات مع اعتبار الدقة والانجاز في العمل بالإضافة إلى انخفاض التكاليف. وتنبع أهميتها كذلك من خلال ما تقدمه للأفراد والمنظمات والمجتمع من دعم ساعد الجميع في الوصول لتحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال. وتزداد أهميتها مع اعتمادها على المعرفة العلمية والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات والاستخدام الملائم للمعلومات، إذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية فقط فمحورها ومحركها العقل البشري والمتمثل في المورد البشري والذي يطلق عليه رأس المال الفكري. ومع تغلغلها في العديد من مستويات التحليل نبرز في ما يلي أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لمستوي المنظمات والدول.

أولا: على مستوى المنظمات: ترجع أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة إلى ما تملكه من قدرة على:

- تطوير المنتجات القائمة مع إنتاج متنوع ومتطور من السلع والخدمات الجديدة.
- خلق القيمة المضافة من خلال زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد أفضل المخرجات بأقل التكاليف الممكنة.
- بناء التنظيمات الشبكية.

- التكامل والتنسيق بين مجالات ووظائف الإدارة وأنشطة الأعمال.
- تعظيم أداء الإدارة وتحقيق غاياتها المستقبلية وتكوين قواعد البيانات.
- دعم الميزة التنافسية واستمراريتها في المدى البعيد وزيادة فعالية المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأجل، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم.
- المساعدة على تحقيق الغايات والأهداف الإستراتيجية للمنظمة ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
- تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة جودتها وتحسين مستواها.
- زيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها.

يتضح مما سبق أن أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة تبرز من خلال مساهمتها في تحسين أداء مختلف وظائف الإدارة ودعم عمليات المنظمة من خلال نظام متكامل يوفر المعلومات والمعرفة وبتيح إمكانيات النمو والتطور للمؤسسة، بالإضافة إلى فهم متطلبات المنظمة والإدارة لتقدير الحلول والأفاق المستقبلية.

ثانياً: على مستوى الدول: توفر تكنولوجيا المعلومات بإمكاناتها المتعددة وانخفاض تكلفتها إمكانية تخطي المراحل التقليدية للتنمية والانتقال إلى مسار معرفي يستند إلى النمو ويتمتع بقيمة مضافة أكبر مما يساعد على تخفيف حالة الفقر وخلق مزيد من النمو وتكوين الثروات وتحسين نوعية الحياة.¹

ومن بين الدراسات التي حاولت إيجاد ارتباط مباشر بين تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق معدلات متزايدة في النمو الاقتصادي هي دراسة لهاردي Hardy الذي حاول التوصل إلى إثبات طردية العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والنمو، وأنه كلما قطعت بلاد ما شوطاً في تبنيها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات أدى ذلك إلى تحقيق نمو في الناتج الإجمالي المحلي لهذه البلاد.²

ويؤكد ديكسون Dickenson أنه إذا كانت التجارة هي شريان الحياة للاقتصاد، فإن تكنولوجيا الاتصالات تعد بمثابة الجهاز العصبي للحياة الاقتصادية والاجتماعية بما تساهم به من زيادة في تدفق المعلومات بين الأفراد بوتائر عالية، وما يتبعه من اختصار في الأوقات الزمنية للحصول على مصدر للعمل ومعرفة مصادر عناصر الإنتاج اللازمة والتأكد من أسعارها لاتخاذ القرارات السريعة في وقتها المناسب.³

¹ خالد عبد الرحمن الديري، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات، دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، 2011، ص 287

² احمد شرف الدين حسن، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في التوظيف حالة الجمهورية اليمنية، الأسكوا، 2002، ص 5، نقلا عن

Hardy A , **The Role of the Telephone in Economic Development , Case Telecommunication** for 2 Study no . 6, ITU - OECD Project, in, June 1983 .

³ نفس المرجع، ص 7

بالإضافة إلى دراسة الاتحاد الدولي للاتصالات من خلال استخدام المقطع العرضي Cross Section Analysis يضم عينة إحصائية لـ 113 دولة خلال الفترة 1973-1983 واستنتجت الدراسة الحقائق التالية¹:

- هناك ارتباط إحصائي مباشر بين نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي والكثافة الهاتفية.
- خلال الفترة 1973-1983 استمرت ظاهرة تحقيق 70% من الناتج المحلي الإجمالي بواسطة 25% فقط من السكان في الدول موضوع البحث.
- تمكنت الدول الغنية من تحقيق زيادة في الناتج كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي.
- كلما كان نصيب الفرد من الناتج المحلي منخفضا أدى ذلك إلى زيادة أكبر في مساهمة الاتصالات الهاتفية في الناتج المحلي.

وعلى مستوى الاقتصاد الجزئي حاول أحد الاقتصاديين قياس حجم المنافع المتحققة بفعل استخدام الهاتف في القرى وذلك باستخدام فائض المستهلك لتقييم العوائد الاقتصادية والاجتماعية للاستثمار في الاتصالات الريفية، واستنتج أن هذا الفائض يعادل أضعاف المكاملة الهاتفية ويصل أحيانا إلى 10 أضعاف².

والملاحظ من هذه الدراسات أن غالبها تناول بالدراسة اثر تكنولوجيا الاتصال فقط وليس تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشمولها، وتم خلال هذه الدراسات التركيز على أهمية الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال كقطاع رائد يعمل على تحقيق النمو الاقتصادي وتوزيع خبرات هذا النمو على بقية القطاعات الأخرى.

كما يجمع معظم الاقتصاديين ورجال التخطيط وخبراء المنظمات الدولية على أن لقطاع الاتصالات الدور الأساسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية سواء على المدى القصير أو الطويل، ويستندون في ذلك إلى اثر المضاعف Multiplier Effect الذي يعتبرونه يفوق ذلك الأثر في قطاع التصنيع أو غيره من القطاعات.

كما أنه طبقا لنظرية حدود النمو فإن اقتصاديات الإنتاج المادي والمتمثلة أساسا في الزراعة والصناعة تتميز بالحدودية والندرة، في حين أن اقتصاديات المعرفة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تعرف هذه الحدود³.

إن التنمية وتكنولوجيا المعلومات في علاقة إنتاجية متبادلة، فالتنمية نتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات نتاج للتنمية، ذلك أنها يمكن أن تكون وسيلة وأداة لتحقيق التنمية كما يمكن أن تكون هدفا تنمويا في حد ذاتها، ويمكن أن نبرز دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية من خلال جانبين⁴:

¹ ITU , Information , Telecommunications and Development , 1983 , pp7-9 .

² أحمد شرف الدين حسن، مرجع سبق ذكره، ص 8

³ نفس المرجع، ص 8

⁴ عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مجلة دراسات استراتيجية، العدد 15، 1998، ص ص 37، 39

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

- عموديا: من خلال إيجاد خدمات ومنتجات وتطبيقات ويد عاملة حول شبكة الانترنت ومعالجة البيانات وخدمات الهاتف، أي أنها تقدم خدمات ومنتجات جديدة.
- أفقيا بوصفها أداة لتنمية العديد من المجالات، بما فيها تنمية القطاع العام وزيادة فرص نمو القطاع الخاص، وتوسيع الأسواق وكفاءة الأداء وإيجاد المعلومات المتصلة بخدمات الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية وتقديمها للجمهور (الحكومة الالكترونية التجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني).

إضافة لما سبق يمكن إجمال أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للدولة في النقاط التالية:

- تنمية قدرة الدولة على الاستفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت في الدول الأخرى.
- ترشيد وتنسيق ما تبذله الدول في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.
- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
- توفير بدائل وأساليب لحل المشكلات الفنية والتقنية واختيار سبل تكفل الحد من المشكلات في المستقبل.
- رفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاع الإنتاج والخدمات.
- ضمان القرارات السليمة في القطاعات جميعا وعلى مختلف مستويات المسؤولية.

وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا على القضاء على الفقر والجوع وخاصة في المناطق الريفية عن طريق توفير وانسياب المعلومات المتعلقة بأساليب الزراعة ومعالجة التربة ومكافحة الآفات الزراعية والتنبؤ بالظروف الجوية مسبقا وكيفية العناية بالمحاصيل الزراعية وطرق جمعها ومعالجتها تمهيدا لتخزينها، كما تساهم في القضاء على الأمية وتطوير فرص التعليم ورفع المعرفة في شتى العلوم نحو آفاق جديدة، وتعمل على حماية البيئة وكفالة الاستدامة البيئية.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست غاية بذاتها، لكنها تصبح أكثر فعالية إذا ما تداخلت مع أهداف وغايات تنموية أخرى، وتعتبر بالنسبة للدولة من إمكانات التغيير من خلال خلق بيئة مناسبة وممكنة، ومن الأدوات المهمة في عملية التغيير من خلال ما تسهم به من خلق المعرفة في المجتمع.

المطلب الثالث: أبعاد ومكونات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

تنوعت وتشابخت إلى حد ما آراء الباحثين في تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تجدد تعريفها ضمن التعريفات التي صيغت لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي نرى فيها عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على تحليل وتصنيف واستخلاص المعلومات وتوجيه الاستفادة منها بأيسر الطرق مع ضمان الانجاز بدقة وسرعة.

ووفقا لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات تتكون من جانبين: مادي وذهني، ويتكون الجانب المادي من معدات الحاسوب والتحكم الآلي وشبكات الاتصالات، أما الجانب الذهني فيتكون من البرمجيات والذكاء الصناعي وهندسة البرمجيات¹.

وهناك من يضيف إلى المكونات السابقة الموارد البشرية باعتبارهم الأفراد المتخصصين والمستخدمين لتكنولوجيا المعلومات وعادة ما يكونون من المبرمجين ومحليي النظم وغيرهم من المحترفين والمهنيين. وضمن هذا السياق تقسم نظرية الاعتماد على الموارد مكونات تكنولوجيا المعلومات الاتصال إلى ثلاث أقسام: بشرية، ومادية ملموسة، ومادية غير ملموسة².

واستعمل بعض الباحثين مصطلح البنية التحتية للمعلومات للإشارة إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين اعتمد آخرون مصطلح نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو النظام المتكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للإشارة إلى نفس المعنى.

ويطلق عادة تعبير البنية التحتية على مجموع الوسائل التقنية المنشأة بضرورات الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية في بلد ما مثل الكهرباء وشبكات المياه والطرق وغيرها، ويطلق هذا المصطلح أيضا في مجال المعلوماتية للدلالة على مجموعة التجهيزات والإجراءات التي تكفل عمل وتشغيل نظم المعلومات المختلفة، وهو مفهوم متعدد الأبعاد ومتطور في آن واحد كونه لم يعد يقتصر على شبكة الهاتف الثابت فقط بل بات يتضمن العديد من التجهيزات والتطبيقات والخدمات التي تفرزها تطورات ميادين تكنولوجيا المعلومات والاتصال طبقا لاحتياجات إنسان العصر الحديث. ويشير المصطلح في تعريفه التقليدي إلى شبكات الاتصالات التي تقدم بالتحديد خدمة الهاتف الثابت التقليدية والتي تلبى حاجة أساسية لدى الإنسان هي حاجة الاتصال عن بعد.

وإن كان هذا المصطلح يشير أكثر إلى الجانب الكلي التقني فإن هناك بعض المحاولات لإعطائه أبعادا حقيقية ومنها تعريف ثمبسون وكاتس Thompson & Cats للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنه مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسيب والشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات³، ويتفق معه تيربان وآخرون Turban & al باعتبارهم أن البنية التحتية هي مجموع الأجهزة والبيانات والشبكات والأجهزة الأخرى، لكن كلا الاتجاهين يقصيان بالضرورة بعض المكونات التي نراها أساسية في نظام تكنولوجيا المعلومات ويتعلق الأمر بالموارد البشرية وهو ما يتوافق مع توجه لودن ولودن Laudon & Laudon في اعتبارهما لعناصر البنية التحتية التالية: الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات والشبكات والاتصالات والمستشارين وإدارة البيانات والتخزين والانترنت، ولذلك فإننا نفضل استخدام مصطلح نظام تكنولوجيا المعلومات أو النظام المتكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لارتباطه أكثر بالمؤسسات والقطاعات على المستوى الجزئي.

¹ أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، دراسة حالة في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية؛ رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية، - كلية الإدارة والاقتصاد، 2007، ص 95

² خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على مستويات الأداء في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الإدارية، جامعة القاهرة، 2009، ص 15

³ وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 56

إلا أن هناك فرقا أيضا بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات ونظام تكنولوجيا المعلومات، إذ يعد هذا الأخير جزءا منه، ويطلق على هذا المصطلح عند بعض الكتاب البنية التحتية للمعلومات بغية التعبير عن الأجزاء الضرورية التي تكون نظام تكنولوجيا المعلومات، والذي يعرف على أنه مجموعة من الأجزاء المترابطة والتي تعمل معا كنظام يشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات الإدارية التي تساند عمل الأجهزة والمعدات والبرمجيات المختصة بجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها من خلال شبكات الاتصال بغية ضمان تأدية العمل المطلوب بالوقت والشكل المناسبين.¹

ويعرف أيضا بأنه نظام مكون من مجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة التي تعمل معا، وهي الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والشبكات والاتصالات والبيانات التي تستخدم نظم المعلومات المستندة على الحاسوب،² وضمن هذا الطرح فإن بعض المكونات مثل الموارد البشرية لا تعتبر من مكونات تكنولوجيا المعلومات، وإنما من ضمن عناصر النظام المتكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هذا وقد اختلف الباحثون والكتاب في تقديرهم لهذه المكونات وذلك باختلاف مرجعياتهم الفكرية واتجاهاتهم، ونورد في ما يلي جدولاً يوضح اختلاف المكونات التي اعتمدها أهم الكتاب والدارسين لنظام تكنولوجيا المعلومات.

¹ حيدر شاكر نوري، تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات المتكامل في المنظمات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، مجلد 19 عدد 2013، 71، ص

² Seen, James, A " **Information Technology in Business Principles, Practices & Opportunities** ", Upper 2 Saddle River New York , Prentice – Hall 1998 .P 7

جدول رقم 02 : مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب مختلف الباحثين

الباحث	الأجهزة و المعدات	البرمجيات	الاتصالات والشبكات	البيانات و المعلومات	قواعد البيانات	الأساليب والطرق والاجراءات	الموارد البشرية	التطبيقات
A.James 1995	✓	✓				✓	✓	
O'Brian 2000	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Krajewski 2005	✓	✓	✓	✓	✓			
Laudon & laudon 2003	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Turban & al 2001	✓	✓			✓		✓	✓
Macmillan 2000	✓	✓					✓	
اوغنييم 2007	✓	✓					✓	✓
الدليمي 2006	✓		✓	✓		✓		
العبادي 2006	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
الزعيبي والسامرائي	✓	✓	✓	✓	✓			
العاني وجواد	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
المعاضيدي 2005	✓					✓		

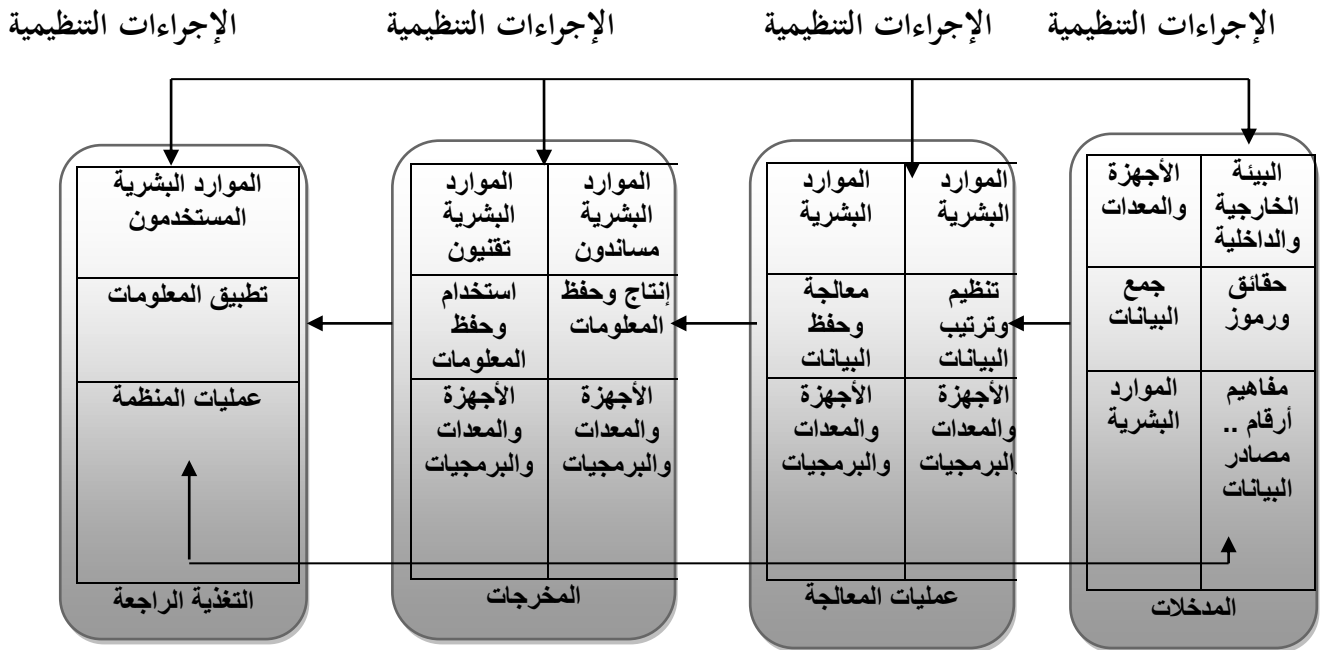
المصدر: معن وعد الله المعاضيري وأيمن جادر حميد، مكونات تقانة المعلومات وانعكاساتها في تحقيق القيمة المضافة الاستراتيجية للمنظمة، مجلة تنمية الرافدين، العدد 101، مجلد32، 2010، ص 13(بتصرف)

ويميل الطالب إلى اعتبار التطبيقات كنتاج لتفاعل مكونات تكنولوجيا المعلومات مع الأداء في المنظمة، وهي من وظائف تكنولوجيا المعلومات المتكامل في المنظمة، وبالتالي فهي أقرب إلى مخرجات نظام تكنولوجيا المعلومات، كما أن قواعد البيانات ليست من مكونات نظام تكنولوجيا المعلومات بقدر ما هي جزء من البرمجيات والمعالجات. وعن البيانات والمعلومات فهي من موارد المنظمة الحديثة ويصعب تحديد شكلها داخل نظام تكنولوجيا المعلومات، حيث تكون في بعض الأحيان مدخلات وفي بعض الحالات الأخرى مخرجات.

وبخصوص الإجراءات التنظيمية فيقصد بها توضيح وبناء العمليات التي تشغل النظام للوصول إلى إنجاز الأهداف والنتائج المرجوة، كما يقصد بها الخطوات اللازمة لتطبيق القواعد والقوانين والتعليمات للحصول على أفضل النتائج من خلال تنفيذ عمليات النظام في إطار تنظيمي وسري للمحافظة على المعلومات.¹

ونحن نميل إلى إدراج هذه الإجراءات ضمن الجهد البشري المسؤول عن وضع الأهداف وعن عملية تنسيق مكونات نظام تكنولوجيا المعلومات، حيث تبقى باقي المكونات رهنا لتوجيه المورد البشري المسؤول عن التشغيل والإدارة. والشكل الموالي يوضح هذه المكونات والعلاقة بينها.

شكل رقم 07: العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات ضمن نظام المعلومات المتكامل



المصدر: حيدر شاكر نوري، مرجع سبق ذكره، ص 181

وسنحاول في ما يلي شرح وتفصيل خصوصيات كل مكون على حدى:

الفرع الأول: الأجهزة والمعدات Hardware & Divices

وتشمل المعدات والأجهزة المادية المستخدمة في عمليات الإدخال والإخراج والمعالجة والتخزين وإرسال البيانات، كالحواسيب وملحقاتها والطابعات والمساح الضوئي وأجهزة الاستنساخ والتخزين والنسخ الاحتياطي وآلات التصوير وشاشات العرض والفاكس وغيرها كثير.

ويشير الباحث Ritzman إلى أن المكونات المادية هي عبارة عن الحاسوب والأجهزة الملحقة به، وأشار الباحثان Laudon & Laudon إلى أنها المعدات المادية المستخدمة في أنشطة الإدخال والمعالجة والإخراج في نظام المعلومات.²

ولتفصيلها أكثر يرى عجم 2007 أن المكونات المادية هي خمس مكونات:¹

¹ مزهر شعبان العاني، وجواد شوق ناج " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات " ، دار إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، الشارقة، الطبعة الأولى، 2008، ص 259.

² غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 11

1. وسائل الإدخال **Input Divices** : وتتضمن لوحة المفاتيح والفأرة ولاقطة الصوت والكاميرا وغيرها من الأدوات.

2. وحدة المعالجة المركزية **Central Processing Unit**: التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب.

3. وسائل الخزن **Storage Divices**: مثل الخزن الأولي الداخلي والخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة المغنطة والأقراص الضوئية.

4. وسائل الإخراج **Output Divices**: مثل الطابعات والشاشات ووسائل الإخراج الصوتي.

5. وسائل الاتصال **Communication Divices**: وتستخدم لربط الحواسيب ببعضها.

ويعتبر الحاسوب الركيزة الأساسية لنظام تكنولوجيا المعلومات، ويعرف على أنه آلة أو مجموعة آلات الكترونية قادرة على تلقي البيانات والتعليمات وحفظها ومعالجتها وفق مجموعة أوامر والتعليمات منسقة تنسيقاً منطقياً بسرعة فائقة ودقة كبيرة، وإظهار المخرجات على وسائط إخراج مناسبة.²

والحاسوب هو جهاز الكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات والايجازات يطلق عليها اسم البرمجيات.³

وأي آلة تستطيع أن تجمع وتطرح وتضرب وتقسم (عمليات رياضية)، وتقارن حرفين أو رقمين (عمليات منطقية) يمكن أن تسمى حاسوباً، والآلة الحاسبة و العداد من خلال هذا التعريف يعتبران من الحواسيب.⁴

وغالبا ما يستعمل مصطلح "الالكتروني" مرادفاً للحاسوب للإشارة إلى أن العمليات التي يتم إجراؤها داخل الحاسوب تتم بواسطة إشارات كهربائية تسري بين الدوائر بدلا من الأجهزة الميكانيكية، وهناك من يستعمل مصطلح الرقمية Digital للإشارة إلى أنها تعمل على أساس بيانات تمثل أرقاما متقطعة.⁵

لقد أدى التطور المستمر في تكنولوجيا الالكترونيات الدقيقة إلى تغيير وظيفة الحاسوب من آلة عملاقة صماء لمعالجة الأرقام الكبيرة إلى آلة ذكية تعالج المعلومات بأنواعها وتستخلص المفيد منها أو تخزينها لاستعادتها عند الطلب، ويمكن تلخيص أهم المراحل التي شهدتها تطور جهاز الحاسوب فيما يلي:⁶

¹ عجم، إبراهيم محمد حسن، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية ،

رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والإقتصاد ، 2007 ، ص 51

² الراوي حكمت أحمد، تطبيقات الحاسبة على الحاسوب، المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997

³ عامر ابراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 120

⁴ عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الاولى، 2000، ص 49

⁵ نفس المرجع، ص 50

⁶ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الادارية، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 85

- 14 جوان 1951 ظهور أول حاسب آلي بشكل تجاري عرف بـ The Univac صنع بواسطة الصمامات المفرغة، وابتداء من هذا التاريخ ظهرت مرحلة حواسيب الجيل الأول، وتتميز هذه الحواسيب بكبر حجمها وأوزانها، ومن أنواعها Univac IBM 700
- 1958 تصنيع أول كمبيوتر يعمل بواسطة الترانزستور بدل الصمامات المفرغة. وابتداء من هذه السنة ظهرت مرحلة حواسيب الجيل الثاني ومن أنواعها IBM7090 وUnivac 1107 .
- 1964 إضافة تقنية الدوائر المتكاملة على شرائح السيليكون إلى صناعة الحاسوب، ومعها بدأت مرحلة حواسيب الجيل الثالث، ومن أنواعها IBM 360 و Sectra 70 ، وبدأ في هذا الجيل ظهور الحواسيب متوسطة الحجم.
- 1971 تطوير أول معالج مصغر Micro Processor في شكل رقاقة كمبيوتر دقيقة قابلة للبرمجة بسعة مصغرة، وتوالت بعدها تطورات مست زيادة سعة هذا المعالج.
- 1977 بداية النمو في تسويق الكمبيوتر المنزلي مع إنتاج شركة Apple للكمبيوتر الثاني لها، وإنتاج شركة IBM للكمبيوتر الشخصي Personal Computer.
- 1984 قدمت شركة Apple حاسوب Macintosh Computer والذي احتوى على أول واجهة رسومية Graphical Interface.
- 1992 أول جهاز مدمج بواجهة يتحكم فيها بقلم مع إمكانية الاتصال اللاسلكي، وظهر أول معالج يسمى Pentium من شركة انتل Intel، والذي تم تطويره إلى Intel Pentium 2 سنة 1998 و 3 سنة 1999، والذي تصل سرعته إلى 600 ميغاهرتز و 4 سنة 2000، والذي يضم ما يعادل 42 مليون ترانزستور، ووصلت المعالجات إلى سرعة 24.0 جيجا هرتز مع ظهور الجيل الرابع لها.
- ابتداء من 2004 : ظهور حواسيب الجيل الخامس مع الاتجاه نحو تطوير معالجات متعددة النواة Multicores وظهور النسخ الجديدة من معالجات Intel Dualcore و Core2Duo ، وأكثر المعالجات تطورا في هذه الفترة هو Intel Core I7 .

وتضم الحواسيب عدة أنواع عملاقة وكبيرة وحواسيب متوسطة ومحطات عمل وحواسيب الشبكات والحواسيب المصغرة والحواسيب النقالة.

الفرع الثاني: البرمجيات

البرنامج هو مجموعة أو سلسلة من الإيعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهمة معينة¹، والبرمجيات لفظ يطلق على تعليمات مرمزة يصنعها المبرمجون أو المستخدمون لإخبار نظام الحاسوب ماذا يعمل،¹ وهي برامج الحاسوب

¹ ماهر الصباغ، مرجع سبق ذكره ص 79

التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام التطبيقات المختلفة من خلال لغة خاصة يفهمها الحاسوب،² كما تعرف على أنها مجموعة من البرامج المستخدمة في التشغيل والتحكم والتنفيذ والتطبيقات.

والبرمجيات مصطلح يطلق على البرامج والتعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبواسطتها نتحكم في البيانات، وتمكننا من تطبيق مختلف العمليات للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة وعند الطلب.³ وتقسّم هذه البرمجيات إلى أنواع منها:

أولاً: برمجيات النظام System Software: وهي عبارة عن مجموعة البرامج الخاصة بتشغيل وربط الدوائر الكهربائية المكونة للحاسب، وتشتمل تلك البرمجيات على عدد من البرامج منها مجموعة يطلق عليها لغات البرمجة ومجموعة يطلق عليها لغات التشغيل.⁴

وبرمجيات النظام هي التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات وانجاز الأعمال غير المرئية مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وجعل التطبيقات ممكنة التنفيذ.

وتجهز عادة هذه البرمجيات من قبل الشركة المصنعة للحاسوب، ومعظم هذه البرمجيات هي وسائل مساعدة لتشغيل واستعمال الحاسوب بصورة كفؤة، ومن أهم أنواعها: نظام التشغيل، المترجمات وبرامج قواعد البيانات.

ويتضمن نظام التشغيل برمجيات تجهز للمستخدم بيئة تشغيل للتفاعل مع الحاسوب، والتي إما أن تكون بأمر التوافق الخطي والذي يسمح بالتفاعل مع الحاسوب عن طريق كتابة الأوامر كنظام التشغيل، أو توافق المستخدم التخطيطي الذي يسمح بالتفاعل مع الحاسوب عن طريق الفأرة والشاشات كنظام التشغيل ويندوز، وأن عدداً آخر يستخدم أنظمة اينيكس ولينيكس أو أنظمة تشغيل أخرى.⁵

ثانياً: البرمجيات التطبيقية: تمثل الوسيلة التي يمكن من خلالها إمداد المستخدم باحتياجاته في المجالات المختلفة مثل معالجة الكلمات وأوراق العمل والتحليل الإحصائي وغيره، وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة وتشتمل على التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة

¹ سعدية حاييف كاظم السلطاني وآخرون، دراسة العلاقة بين مكونات ثقافة المعلومات ومؤشرات الأداء المنظمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 4، عدد 8، 2012، ص 267

² غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 11

³ إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 146

⁴ سعدية حاييف كاظم السلطاني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 267

⁵ إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، ص 131

للبينات وكيفية تنفيذها،¹ وهي برامج تطبيقية تحدد المهام التي على الحاسوب عملها لأداء وظائف محددة من قبل المستخدمين النهائيين،² ويوجد نوعان من البرمجيات التطبيقية على حسب نوع المهام التي تؤديها³:

1- البرمجيات التطبيقية ذات الغرض الخاص: وهي البرمجيات المصممة لأداء مهمة معينة واحدة مثل برامج معالجة النصوص وبرامج تسجيل الطلبة وغيرها.

2- البرمجيات التطبيقية ذات الغرض العام: وهي برامج مصممة لأداء عدد من المهام المتعلقة بنفس الحقل أو لها صفات متشابهة، ومن أمثلتها البرمجيات الإحصائية مثل SPSS وبرامج التصميم الهندسي.

أما من حيث تقنية الإنتاج والشبكة المستخدمة فنميز نوعين من التطبيقات:

أ- برمجيات سطح المكتب أو التطبيقات المكتبية Desktop Applications: وهي عديدة ومنها برامج معالجة النصوص والصور والتطبيقات الخاصة بالرسوم الهندسية Auto Cad وتطبيقات إدارة منظمات الأعمال وخدمات العملاء وغيرها.

ب- تطبيقات تعمل بالتقنية العنكبوتية Web- Based Software: وهي تطبيقات تعمل على الشبكات المحلية والدولية، وتعتبر تطبيقات التواصل على الشبكة العنكبوتية ذروة التطور الذي وصلته هذه التطبيقات.

وفي ما يلي بعض من أنواع برمجيات التطبيقات المستعملة بكثرة في المنظمات:

- برامج معالجة النصوص Word processing: وتختص بكتابة النصوص وتنسيقها بغية الوصول إلى المخرجات ذات الجودة العالية في التصميم.
- برامج قواعد البيانات Data Base: وتختص بحفظ البيانات والمعلومات بشكل جداول، وتستخدم في حالات تخزين المعلومات الكبيرة جدا مع إمكانية استرجاعها بكفاءة وجودة عاليتين.
- برامج الاتصال Communication: وتختص بتوفير القدرة أو الوسائل التي تسمح بالاتصال بين الحواسيب عن طريق شبكات مختلفة لنقل البيانات والمعلومات.
- برامج خاصة بالمعدات Hardware: وترافق هذه البرامج مع الأجهزة والمعدات التي تربط مع الحاسب مثل الطابعات وآلات التصوير وغيرها.

وتعتمد أنواع البرمجيات المستخدمة على نوع الحاسوب والشبكة المستخدمة وعلى نوع المهام الخاصة التي يحاول إنجازها المستخدم النهائي.

¹ حيدر شاكر نوري، مرجع سبق ذكره، ص 176

² غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ص 12

³ فاطمة جاسم محمد، مكونات أنظمة المعلومات وعلاقتها بجودة مخرجاتها، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 17، 2010، ص 77

الفرع الثالث: شبكات الاتصال

تعتبر الشبكات حصيلة تطور الاتصالات عن بعد، وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات والمشاركة في البيانات والمصادر المتوفرة لدى البعض من مشتركى هذه الشبكة.¹

ويعرفها عبد العزيز الغامس بأنها مجموعة التجهيزات التي تقوم بتوزيع البيانات بين موقعين أو أكثر، حيث تأخذ البيانات المنقولة الصفة المكتوبة أو المسموعة أو المرئية.²

ويعرفها الشوابكة بأنها جميع الوسائل التقنية التي تنقل البيانات من حاسوب إلى آخر، ومن محطة طرفية إلى أخرى، وإتاحة الفرص للاستفادة من المعلومات ضمن حدود الاستخدام المتعلقة بالمستفيد داخل المنظمات.³

وبصورة عامة فشبكة الاتصال هي أي ترتيب يقوم فيه بإرسال رسالة تستلم عبر قناة هي عبارة عن وسيط من نوع ما، وبهذا الاعتبار فإن شبكة الاتصال لا تقتصر على ربط الحواسيب فقط بل تضم الأجزاء الرئيسة التالية:⁴

- المحطات الطرفية Terminals : وهي محطات عمل المستخدمين النهائيين المسؤولة عن بعث واستلام البيانات، وهذا يشمل الحواسيب الشخصية والهواتف والمعدات المكتبية.
- معالجة الاتصالات Telecommunication Processors: وهي التجهيزات التي تسند عملية إرسال واستلام البيانات بين المحطات الطرفية والحاسوب، وتشتمل على المودم والمساحات والمعالجات الطرفية -Front end Processors، وتقوم هذه المعدات بترميز البيانات وحل شفرتها والسيطرة على دقة وكفاءة الاتصالات في الشبكة.
- قنوات ووسائط الاتصالات: وتستخدم قنوات الاتصالات وسائط متعددة من الأسلاك النحاسية والألياف البصرية وأنظمة المايكرويف والأقمار الصناعية لربط مكونات الشبكة.
- الحواسيب: وترتبط مع بعضها من خلال الشبكة، وقد يستعمل أحد الحواسيب كمضيف ، في حين تستعمل مجموعة الحواسيب الصغيرة كواجهات.
- برمجيات السيطرة في الشبكة: وتتكون من برامج موضوعة في نظام الحاسوب المضيف حواسيب السيطرة وحواسيب المستخدم الآخر، وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال/ الإخراج وتدير وظائف شبكات الاتصال.

¹ الحسيني جعفر، سرحان داود، تكنولوجيا شبكة الحاسوب، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004 ص 99

² عبد العزيز الغامس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2006، ص 42

³ الشوابكة، عدنان عواد، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الاولى، 2011، ص 212

⁴ عماد الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص ص 92، 93

يتم إرسال واستقبال البيانات عبر الأجهزة المرتبطة بشبكات الاتصال وفقا لثلاث أنماط¹:

- التراسل البسيط أو الاتجاه الواحد: إما إرسال أو استقبال للبيانات، ولا يسمح بإجراء عمليتي إرسال أو استقبال في آن واحد.
- التراسل نصف المزدوج: يسمح بالقيام بعمليتين لكن ليس في نفس الوقت، وهو لا يسمح لطرفي الاتصال بالتراسل المتزامن.
- التراسل المزدوج: يسمح بالإرسال والاستقبال في آن واحد وفي نفس الوقت.

يمكن أن تتم التوصيلات بين عناصر الشبكة على أكثر من شكل، فيمكن أن تكون من خلال خطوط الهاتف أو الأقمار الصناعية أو الموجات المغناطيسية أو الكهرومغناطيسية أو كوابل الألياف الضوئية أو غيرها من طرق الربط، ويتم تنفيذ خدمات الاتصال داخل الشبكات من خلال اعتماد احد أنواع تكنولوجيا الشبكات والمتمثلة في² :

- 1- تكنولوجيا تبادل الدارات Circuit switched Networking : تبنى على أساس تخصيص قناة اتصال واحدة طويلة فترة الاتصال التي تتم بين طرفين في جلسة الاتصال الواحدة.
- 2- تكنولوجيا تبادل الحزم Packet switched Networking : تقوم على مبدأ تجزئة المعلومات وإعادة بثها على شكل حزم صغيرة باتجاه جهاز بعيد، وقد تسلك الحزمة الواحدة ممرا مختلفا عن الممر الذي تسلكه الحزم الأخرى.
- 3- تكنولوجيا تبادل الرسائل Message switched Networking: تقوم على مبدأ بث البيانات على شكل رسائل مجمعة للبيانات.

يتعاظم تأثير تكنولوجيا الشبكات بسبب تعاظم قوة المعالجة الحاسوبية حسب قانون مور Moore للتصغير والرقمنة، حيث أشار جوردن مور Gordon Moore إلى أن قدرات المعالجة الحاسوبية لشرائح الحاسوب سوف تتضاعف كل 18 شهرا، وقد أعطى هذا الاتجاه التطوري في تكنولوجيا المعلومات قوة دفع هائلة للانتقال نحو تقنية الشبكات، حيث أن الراجح في الاقتصاد الجديد هم الذين لديهم أصول تستند بصورة رئيسية على شبكات الحاسوب واتصالات البيانات، وأن الحاسوب الذي يستخدم باعتباره كينونة منفصلة لمستفيد واحد هو حاسوب لا قيمة له، بل سيكون مكانه المتحف إذا لم يكن مرتبطا بشبكة مثلما يقول متكالف Metcalfe مخترع تقنية اترنت Ethernet، وهو الذي يرى أن قيمة الشبكة الحاسوبية تتعاظم بدالة أسية مع مربع عقد الاتصال.³

¹ عادل محمد القطوانة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي، دكتوراه فلسفة في المحاسبة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2005، ص 101

² نفس المرجع ص ص 103، 104

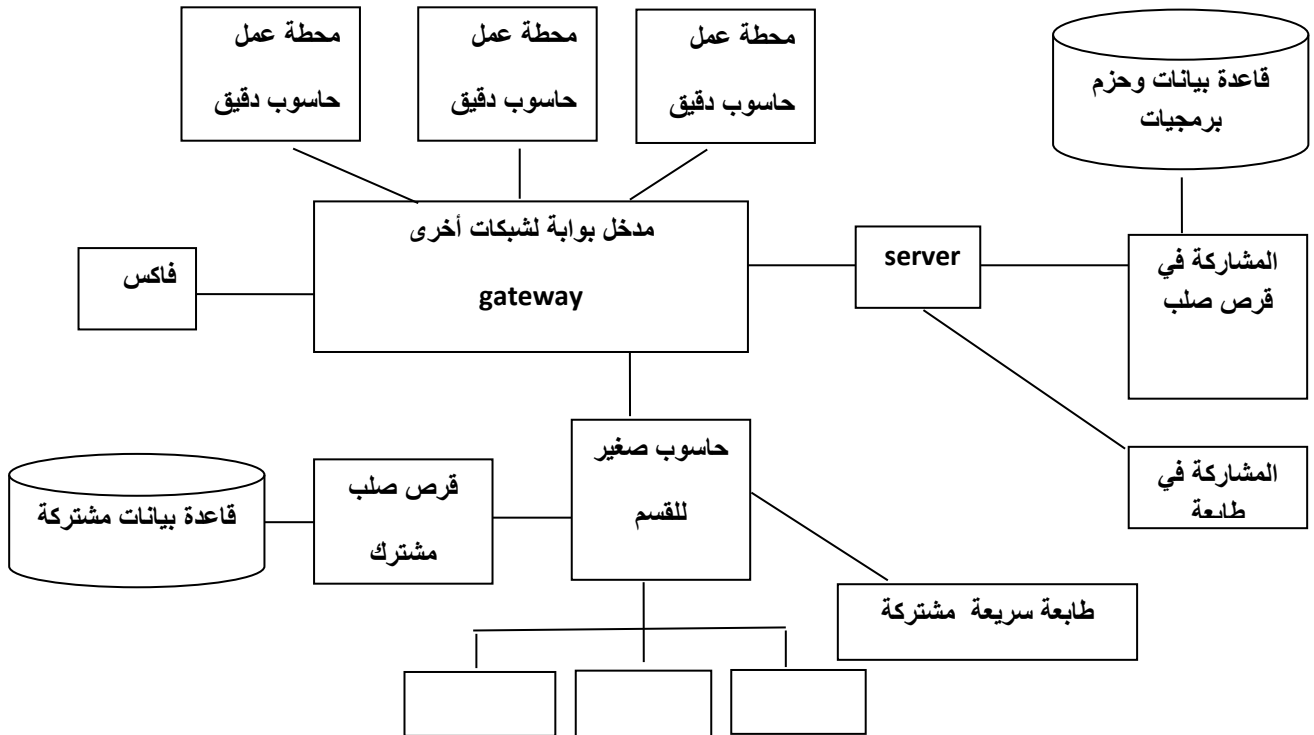
³ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، مرجع سبق ذكره، ص 43

يتضح مما سبق أن الشبكات في معناها البسيط هي وصل جهازين أو أكثر من اجل تبادل المعلومات، ويتم ذلك داخل نطاق محلي أو على حدود أوسع، ويمكن تقسيم شبكات الاتصال من حيث حدودها إلى ثلاث أنواع:

1- شبكات الاتصال الواسعة Wide Area Network : وتستخدم هذه الشبكات لتغطية مناطق جغرافية واسعة قد تمتد لتشمل الدول والقارات بحيث تتيح للمستخدمين تبادل المعلومات والاتصال دوليا وعلى نطاق واسع.

2- الشبكات المحلية Local Area Network: وهي الشبكات التي تربط بين معدات معالجة البيانات في منطقة محصورة مثل بناية أو مصنع أو أي موقع عمل، وترتبط الشبكة المحلية بالشبكة الواسعة من خلال إجراءات اتصالات تشكل واجهة علائقية معروفة تسمى مدخل البوابة¹.

شكل رقم 08: شبكة محلية



المصدر: عماد الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص 95

والشبكات المحلية على نوعين²:

- شبكة الاتصال المحلي التي تعتمد على تكنولوجيا المزود/ الزبون Client/ Server، حيث يقوم الحاسوب المزود ويسمى الخادم بتقديم جميع الخدمات الشبكية إلى نظم الحاسوب الأخرى ضمن الشبكة والتي تسمى حواسيب الزبائن.

¹ عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، مرجع سبق ذكره، ص 95

² سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 65

- شبكة الاتصال P to P وهي اختصار للمصطلح Peer to Peer حيث يقوم فيها كل جهاز بدور الخادم والعميل معا.

3- شبكة المنطقة Metropolitan Area Network : وتستخدم لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية، وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

الفرع الرابع : الأفراد (الموارد البشرية)

وهم مجموع الأفراد المتخصصين والمستخدمين لتكنولوجيا المعلومات، وعادة ما يكونون من المبرمجين ومحلي النظم ومدراء المشاريع وغيرهم من المحترفين والمهنيين¹، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، وتعزى أهميته إلى مسؤوليته عن السيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى، وعموما فإن هذا المكون يضم ثلاث أصناف:²

أ- المستخدمون النهائيون End Users وهم الأفراد الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، ومن أمثلتهم المحاسبون ورجال البيع والمهندسون والزبائن والمدبرون وغيرهم.

ب- متخصصوا نظام المعلومات Specialists: وهم الأفراد المهنيون الذين يعملون على تطوير وتشغيل تكنولوجيا المعلومات كالمحللين والمطورين ومصممي البرامج المختلفة سواء التطبيقية منها أو برامج النظام.

ت- عمال المعرفة Knowledge worker: أشار Laudon & Laudon إلى اعتبارهم كصنف خاص، ويتعلق الأمر بالعاملين في حقل الحاسوب في المنظمات والذين يعتمدون في أداء مهامهم على أنظمة عمل متخصصة، وينصب عملهم بالدرجة الأولى على خلق المعلومات الحديثة والمعرفة في المؤسسة.

ويعتبر العالم الاقتصادي الشهير ماكلوب Maclup هو أول من وضع تعريفا مناسباً لمهن المعرفة في كتابه عن إنتاج وتوزيع المعرفة بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث استعمل مصطلح العاملين بالمعرفة، واعتبرهم أولئك الذين يخلقون أو ينتجون معرفة جديدة، أو يقومون بتوصيل المعرفة الموجودة للآخرين، وقد اثبت في دراسته أن حوالي 30% من إجمالي الناتج القومي وحوالي 23% من العمالة قد تولدت ضمن صناعة المعرفة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1958.

ووضع خمسة أقسام رئيسية لصناعة المعرفة هي التعليم، البحوث والتنمية، وسائل الإعلام والاتصال، آلات المعلومات وخدمات المعلومات، ووضع داخلها أكثر من 50 نشاطا محددًا.³

تطرقنا من خلال هذا المبحث إلى المفاهيم المختلفة التي ارتبطت بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، واستعرضنا أهميتها للمنظمات والدول، وحاولنا تسليط الضوء على أهم مكوناتها على اختلاف اتجاهات الباحثين، ونشير

¹ عامر قندلجي وسلوى ابراهيم السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 190

² سعدية حايف كاظم السلطاني، مرجع سبق ذكره ص 270

³ ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 170

إلى ملاحظة أساسية هي الثراء النظري الذي اهتم بهذه الجوانب من الدراسة سواء من قبل الباحثين أو المنظمات المتخصصة، وكما هو حال بالنسبة لثراء الكتابات الأجنبية التي عاصرت ورافقت ظهور هذه التكنولوجيات، فإن الكتابات العربية اهتمت منذ البدء بترجمة الكتابات الأصلية ما افرز اختلافا في المصطلحات بحسب اختلاف الأطراف القائمة على الترجمة، وحاولنا الإشارة إلى مصادر هذه الاختلافات والمصطلحات السائدة في كتاباتنا العربية وأشرنا إلى ملاحظتنا بهذا الخصوص.

المبحث الثالث: تطبيقات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المنظمات

هناك العديد من التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تعتمد على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن أهمها الذكاء الصناعي، نظم دعم القرار، النظم الخبيرة المستندة إلى القواعد المعرفية، نظم التفكير والاستنتاج المعتمد على الحالة، نظم استنباط المعرفة، تكنولوجيا اتصالات الحاسوب، جماعات النقاش المعتمدة على الويب وتكنولوجيا اكتشاف المعرفة الجديدة والتنجم على البيانات وغيرها كثير.

وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم التطبيقات الحديثة لهذه التكنولوجيات في المنظمات التي لا يمكننا حصرها جميعا، مركزين على تطبيقات الانترنت باعتبارها الشكل الأحدث، ثم نظم المعلومات الذكية، بالإضافة إلى تكنولوجيا المكاتب لارتباطها بجميع أنواع المؤسسات العمومية منها والخاصة.

المطلب الأول: تطبيقات الانترنت والشبكات المعلوماتية

نستعرض من خلال هذا المطلب مفهوم الانترنت وخصائصها، بالإضافة إلى أهم تطبيقات الشبكات في المنظمات متطرقين إلى التجارة الالكترونية باعتباره الشكل الأقدم، وصولا إلى تطبيقات الويب الحديثة.

الفرع الأول: الانترنت وتطورها

كلمة الانترنت هي اختصار لكلمات Inter Connected Network، ويقصد بها الشبكات الحوسبة الموزعة في مختلف أنحاء العالم.

وهي شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها حول العالم، وهي تتيح المشاركة في المعلومات ويطلق عليها شبكة الشبكات.¹

وتطورت شبكة الانترنت في ضوء الحاجة إلى إيجاد طريقة تتخاطب فيها الشبكات المحلية مع بعضها، وقد تم ذلك باستخدام مجموعة من معايير الاتصال التي تدعى بروتوكول الانترنت Internet Protocol، والذي يمكن من تجزئة الرسائل الالكترونية إلى حزم بيانات ويتحكم في توجيهها من المرسل إلى المستقبل.

حيث تعود بداياتها إلى عام 1969 أين قامت وكالة المشروعات البحثية المتقدمة لوزارة الدفاع الأمريكية بإنشاء شبكة Arpanet، وهي أول شبكة حاسبات تعمل بنظام تحويل الحزم، أي تسمح بتحويل البيانات المرسله عبر الشبكة بإعادة ترتيب هذه الحزم طبقاً لأرقامها،¹ وتسارع تطور الانترنت بعدها لتصبح أكثر التكنولوجيات تأثيراً في العصر الحالي.

ويعود التطور السريع للانترنت إلى خصائص ثلاث:²

- كونها تعمل بدون حاسوب للسيطرة المركزية (شبكة النظير للنظير للإرسال من حاسوب لحاسوب مباشرة).
- ترسل المعلومات عبر شبكة الاتصالات عن بعد باستخدام حزمة التحويل التي تسمح بإرسال معلومات كبيرة عبر الشبكة.
- إمكانية الإجراء البيئي التي تسمح بتوجيه الأوامر والإيعازات بين الحواسيب في الشبكة لتنفيذ الأنشطة.

ويعتبر الجزء الأهم والأكثر نمواً في شبكة الانترنت هو الشبكة العنكبوتية العالمية التي تعرف اختصاراً WWW، وتحتوي معلومات معروضة في تنسيقات معيارية HTML وهي لغة ترميز النصوص التشعبية التي تدعم ارتباطات المواقع وعملية الانتقال بين الصفحات، وقد تطورت شبكة الويب بعد سنوات عديدة من ظهور الانترنت من خلال الجهود البحثية للدكتور Tim Berners Lee وبإسهام مجموعة من الباحثين.³

وفي سياق تطورها أوجدت الانترنت إمكانية كبيرة من أجل إنشاء الشبكات المختلفة في المؤسسة ومنها الشبكة الداخلية انترانت Intranet، وهي شبكة الشركة التي تعتمد على استخدام تكنولوجيا الانترنت مثل المتصفحات ومحركات البحث وبروتوكولات الانترنت لتبادل المعلومات والاستخدام المشترك لقاعدة ومستودع البيانات في الشركة بين عامليها، كما أوجدت إمكانية لإيجاد الشبكة الخارجية اكسترانت Extranet وهي الشبكة الموثوقة التي تسمح لشركاء الأعمال (الموردين، الزبائن...) أن يصلوا إلى أجزاء أو كل قواعد بيانات الشبكة الوطنية وعادة ما يتم ذلك باستخدام الانترنت.⁴

وتتعدد استخدامات الانترنت والشبكات الأخرى في المؤسسات، حيث تمكن هذه التكنولوجيات المؤسسات من أفضل توزيع وتقاوم للمعلومة وتمكن من خلق روح المؤسسة، وتدعيم الانتماء، وإدماج مختلف العاملين والانتقال من معلومة موزعة نحو معلومة متاحة.

ومن الخدمات الهامة التي تقدمها الانترنت للمؤسسات يمكننا أن نحدد منها: نظام البريد الإلكتروني، خدمة المحادثة والتحاور، نظام نقل الملفات والإرسال، خدمة البحث في القوائم، خدمة المجموعات الإخبارية، خدمة القوائم البريدية.. وخدمات أخرى عديدة.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2007، ص 443

² نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 26

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 51

⁴ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 41

أما الشبكة الداخلية فلها مزايا يمكن أن نوجزها في الآتي:¹

- اغناء بيئة المعلومات في الشبكة التي يتم تقاسمها بشكل فوري والاستجابة الفورية لها من قبل جميع وظائف واقسام الشركة.
- خفض تكلفة توزيع المعلومات وإمكانية استخدام الشبكة في تكوين الفرق الافتراضية وعقد المؤتمرات الافتراضية
- العائد على الاستثمار في هذه الشبكات عال جدا.
- تقوم على تحقيق التكامل الافتراضي الذي يقوم على أساس أن القدرات الجوهرية يمكن أن يكون بعضها داخل الشركة والبعض الآخر خارجها (الموردون والمنافسون).
- مزاياها أن الشركة تنتج الأجزاء التي تتفوق فيها وتحصل على ما لا تتفوق فيه من شركات أخرى.

وتعتبر الانترنت والشبكات التي تعتمد عليها مصدرا للعديد من التطبيقات الحديثة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات فهي في حد ذاتها مصدر الحداثة، ونظرا لتعدد هذه التطبيقات سنحاول الإشارة عرضيا إلى أهمها من خلال الفرعين المواليين.

الفرع الثاني: التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية

تعتبر الانترنت اليوم الصورة الأكثر تفاعلية لطرق إدارة الأعمال وتقديم الخدمات، وتعتبر التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية أهم تجسيد لهذه التكنولوجيا في ميدان الأعمال.

أولا: التجارة الالكترونية

تعرف التجارة الالكترونية بأنها تنفيذ بعض أو كل العمليات التجارية في السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهي وسيلة سهلة وسريعة لإبرام الصفقات التجارية الكترونيا، سواء كانت التجارة في السلع أو الخدمات أو المعلومات.²

وإن كان هذا التعريف دالا إلا أنه أهمل الإشارة إلى جانبها الأوسع الذي يشمل بنيتها التحتية و سلسلة التوريد والسياسات والأفراد وأنشطة التسويق وغيرها، لذا تعرف بأنها عملية البيع والشراء للسلع والخدمات الكترونيا و صفقات الأعمال المحوسبة باستخدام الانترنت و الشبكات والتكنولوجيات الرقمية الأخرى.³

وتعتبر التجارة الالكترونية الشكل الأول للاستخدامات التجارية للانترنت بعد تحولها من الاستخدامات العسكرية والأكاديمية، وهي التطبيق العلمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للدخول لأي مكان بما تيسر من سلسلة تجهيز الأعمال، فهي تعني تقديم المعلومات والمحافظة على أوسع وأفضل العلاقات بين ميادين الأعمال وتحقيق الترابط الدائم بينها من خلال شبكات الأعمال عبر الاتصالات بعيدة المدى.⁴

¹ نفس المرجع، ص 43

² عبد الحميد بسيوي، التجارة الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 54.

³ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 48

⁴ غسان قاسم داوود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 27

وهي مزيج من التجارة وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فمفردة التجارة تنصرف إلى النشاطات الاقتصادية على مختلف صورها، أما مفردة الالكترونية فتتنصرف إلى كل ما يستحدث أو يخزن أو يرسل أو ييثر رقميا بأية وسيلة الكترونية¹، وتأخذ خمسة أنواع:

التجارة الالكترونية بين منظمات الأعمال في ما بينها Business – to – Business (B to B)

التجارة الالكترونية بين منظمات الأعمال والزبائن Business – to – Consumer (B to C)

التجارة الالكترونية البينية للزبائن Consumer – to – Consumer (C to C)

التجارة الالكترونية التي تستهدف النظير تجاه النظير Peer – to – Peer (P to P)

التجارة الخلوية Mobile Commerce : والتي منحت التجارة الالكترونية مرونة أكثر من خلال ما يسمى بالتجارة المتنقلة.

ثانيا: الأعمال الالكترونية

تعتبر الأعمال الالكترونية الشكل المتطور من التجارة الالكترونية، حيث كانت هذه الأخيرة رائجة في منتصف التسعينات، ويعتبر أول من استخدم مصطلح الأعمال الالكترونية شركة أي بي أم IBM عام 1997 عندما أطلقوا حملتهم الأولى القائمة على هذا المصطلح.

وبذلك فالتجارة الالكترونية ليست سوى جانب واحد من الأعمال الالكترونية شأنها شأن الجوانب الأخرى كالبريد الالكتروني والتسويق الالكتروني والتصنيع الالكتروني، والهندسة الالكترونية والمصارف الالكترونية.²

و تظهر هذه العلاقة في تعريفات الأعمال الالكترونية، حيث تعرف على أنها مفهوم حديث للأعمال يرتكز على تكنولوجيا الانترنت ويخص كلا من الجانب التجاري والجانب التنظيمي للمؤسسة، مع خلق نماذج أعمال وفرص استثمار جديدة، وبذلك فالإدارة الالكترونية للأعمال تعتبر جزءا مهما من الأعمال الالكترونية تضم كل أدوات ونظم التسيير التي تساهم في تكامل وتنسيق بناء نظم المعلومات، ويتعلق الأمر بإدارة العلاقة مع الزبون، إدارة سلسلة التوريد، تخطيط موارد المؤسسة وذكاء الأعمال.³

ويؤكد ذلك تعريف M.Volle بأن الأعمال الالكترونية ترتبط بالزبون من خلال التجارة الالكترونية، وإدارة أعمال المؤسسة من خلال الإدارة الالكترونية للأعمال.⁴

¹ امانج رحيم أحمد، التراضي في العقود الالكترونية، دار وائل للثقافة، عمان، 2006، ص 40

² سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 20

³ حواسني يمينة، الإدارة الالكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العمليات التجارية في المؤسسة، ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2011/2012، ص 2

⁴ نوفيل حديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي –مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية-، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص133

ويذهب سعد غالب ياسين أبعد من ذلك، ويرى أن الإدارة الالكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتنفيذ وتوجيه الأعمال الالكترونية، وأن منظومة الأعمال الالكترونية تعني إدارة الأعمال الكترونياً على مستوى المشروعات والمنظمات الخاصة، وتقابلها الحكومة الالكترونية إذا تعلق الأمر بالمنظمات العامة.¹

وتعرف بالنظر إلى اعتمادها على الإنترنت، على أنها استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة.

كما عرفت IBM بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجديدة بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت.²

أو هي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الالكترونية مع الأطراف الأخرى (العاملين، المديرين، الزبائن، الموردين والشركاء) بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافها.³

وهناك من يراها عملية ربط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكات الإنترنت ويصيح في هذا السياق المعادلة التالية : الأعمال الالكترونية = التجارة الالكترونية + إدارة علاقات الزبون + إدارة سلسلة التوريد + تخطيط موارد المشروع.

وستتطرق في المطلب الثاني من هذا المبحث إلى هذه التطبيقات تحت صيغة نظم المعلومات المحوسبة الحديثة.

الفرع الثالث: تقنيات الويب 2.0⁴

يخلط العديد من مستخدمي الشبكة بين مصطلح الويب Web و مصطلح الإنترنت Internet ، هذا الخلط تزايد مع ظهور مصطلحي إنترنت 2.0 و ويب 2.0 ليعمق من قناعة البعض بأن المصطلحين يدلان على نفس الشيء، والحقيقة أن الفرق كبير، حيث أن الإنترنت هي الشبكة المعلوماتية الضخمة ، و التي تضم من ضمن خدماتها الشبكة العنكبوتية الويب، فالإنترنت كمصطلح يطلق على الشبكة بكامل خدماتها، من خدمات المحادثة، البريد الإلكتروني، المجموعات الإخبارية، بروتوكول نقل الملفات FTP ، بالإضافة الى الشبكة العنكبوتية الويب.

أما الإنترنت 2.0 فهو مشروع يهدف إلى إطلاق شبكة معلوماتية تفوق سرعة نقل المعلومات فيها السرعة الحالية بعشرات أو مئات المرات، لذلك فإن الإنترنت هو مشروع و ليس مجرد مصطلح أو تصنيف.⁵

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 20

² نفس المرجع، ص 20

³ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 59

⁴ هذا المصطلح كان نتيجة اجتماع أقيم بين O'Reilly و MediaLive International ، في سان فرانسيسكو عام 2003، من خلال هذا الاجتماع حاول الخبراء في الطرفين الوصول إلى معايير محددة يمكن من خلالها تقسيم المواقع إلى مواقع الويب 1.0 التقليدية و مواقع الويب 2.0 الجيل الجديد من المواقع، و في بداية هذا الاجتماع قاموا بضرب أمثلة على مواقع من الويب 1.0 و ما يقابلها بالفكرة من المواقع التي يصنفونها (لا إرادياً إن صح التعبير) كمواقع من الويب 2.0

⁵ مدونة الدكتورة نورة الحزاني، أحد المدونات في البيئة التدوينية، في جامعة الملك سعود، اطلع عليها بتاريخ 2013/11/29

<http://blogs.ksu.edu.sa/drnoura/2013/11/20/527/>

إن الحديث عن الويب 2.0 يدفعنا إلى التساؤل عن ظروف نشأته واختلافاته الجوهرية عن الصيغ التقليدية للويب، بالإضافة إلى الخصائص التي تميزه.

أولاً: نشأة الويب 2.0

ظهر الجيل الأول من الإنترنت (ويب 1.0) مع ظهور المتصفح aol عام 1990م وظهور موقع نتسكيب netscape، يشير ويب 1.0 إلى صفحات ثابتة غير تفاعلية نادراً ما يتم تحديثها، فهي مواقع للقراءة فقط، وكان أغلب المهتمين بها من أصحاب الشركات التجارية الذين يستعملونها لنشر معلومات عن منتجاتهم. وظهر في ذلك الوقت عدة خدمات مثل خدمة البريد الإلكتروني، القوائم البريدية، مجموعات الأخبار، المحادثة ومنتديات الحوار¹.

وقد انتشر الويب 1.0 طوال فترة التسعينات الميلادية، حيث اعتمد أساساً على مفهوم النشر وليس المشاركة، حيث يتحمل المعلنون (وليس المستهلكون) مسؤولية اتساع حجم الإنترنت، وكانت الشركات تحت سيطرة مجموعة من المواقع التي توفر الواجهات والحلول التقنية

وقد ظهر الجيل الثاني من الإنترنت في عام 2005 في مؤتمر o`reilly الذي نظمته شركة أورابلي، حيث تحول مفهوم الإنترنت من مصدر للمعلومات إلى مصنع للمعلومات التفاعلية، من خلال المجتمعات الافتراضية والخدمات المستضافة التي وفرت قدراً عالياً من التفاعلية مع المستخدم، حيث أصبح المستخدم هو من يصنع المواقع ويضيف ويعدل ويعلق بسهولة من خلال أنظمة إدارة المحتوى، كما تتيح مشاركة الملفات مع الآخرين، وبذلك أصبح الويب للقراءة والكتابة بدلاً من القراءة فقط، و الجدول التالي يبين أهم الفروق الجوهرية بين الويب 1.0 والويب 2.0.

جدول رقم 03: مقارنة بين الويب 1.0 والويب 2.0

الخصائص	الويب 1.0	الويب 2.0
نمط الاستخدام	قراءة	مساهمات وكتابة
وحدة المحتوى	الصفحة	التسجيل
الحالة	ثابت	متغير
الإطلاع على المحتوى	عبر المتصفح	عبر المتصفح، قارئ التلقيم البسيط للمحتوى RSS، الأجهزة المحمولة الخ.
تكوين المحتوى	من خلال مؤلفي الموقع	من خلال أي شخص

المصدر: 05/12/2013 <http://sanaelsamony.wordpress.com/>

¹ سناء الساموني، ويب 2.0 وبعض تطبيقاته، اطلع عليه بتاريخ 2013/12/04، <http://sanaelsamony.wordpress.com/>

ثانيا: تعريف الويب 2.0

اعتبر Dougherty نائب رئيس شركة أورلي، كل ما هو جديد وشعبي على الشبكة العالمية جزءا من الويب¹ 2.0، وهو ما أعطى لهذا المصطلح مفهوما فضفاضاً، ينصب على إسهامات الويب الجديدة وتطبيقاته أكثر مما يبحث في تخصيص تعريف دقيق للمصطلح ويب 2.0 .

وضمن هذا الاتجاه يعرف الويب 2.0 على أنه "مدونات، مواقع بسيطة ذات تصميم احترافي تمكن صاحبها من إضافة المقالات بشكل متقدم، و يمكن للزوار الإطلاع على المقالات و التعليق عليها و حتى تقييمها"².

والويب 2,0 بهذا المعنى هو مصطلح يطلق على المواقع ، الخدمات ، و التطبيقات التي تتوفر بها مجموعة من الخصائص تؤهلها لأن يطلق عليها هذا اللقب، كما يمكن أن نطلق عليه ويب القراءة والكتابة.

وامتدادا لذلك يمكن النظر الى الويب 2.0 على أنه "شبكة تطبيقات وخدمات اجتماعية أكثر من مجرد مجموعة مواقع، ويعتمد المحتوى المتاح بصفة أساسية على المشتركين"³.

إلا أن هناك اتجاه نحو صياغة لمفهوم الويب 2.0 باعتباره ثورة تطور في عالم الويب بصفة عامة، وتستخلص تبعا لذلك مفاهيمه نتيجة مقارنته بالويب 1.0، ويدخل ضمن هذا الاتجاه تعريف Tim O'reilly على أنها "الجيل الثاني من مواقع وخدمات الانترنت والتي عملت على تحويل الانترنت إلى منصة تشغيل للعمل بدلا من كونها مواقع فقط، وتعتمد في تكوينها على الشبكات الاجتماعية Social Network ، ومن مكوناتها المدونات Blogs والويكي Wikis اليوتيوب Youtube وأجاسكس Ajax ، وهى الصفحات التي يستطيع زائر الموقع التعديل عليها، أو المواقع التي تسمح لك بوضع مفضلتك على الانترنت Favorites ، بحيث يسمح للآخرين الاطلاع عليها والبحث فيها مثل موقع (del.icio.us)، أى تسمح للمستخدمين التفاعل فيما بينهم من خلالها"⁴.

وفي محاولة لتصور تعريف أكثر شمولاً للويب 2.0، يرى Richard Macmanus أن "الويب 2.0 تعتبر منصة تشغيل لوسائل الإعلام الجديدة، تعمل على تطوير البرامج Software Development يمكن أن تصل إلى مجالات عديدة تعليمية وتجارية وإدارية"⁵.

و هي "فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات تعتمد على دعم الاتصال بين مستخدمي الإنترنت، وتعظيم دور المستخدم في إثراء المحتوى الرقمي على الإنترنت، والتعاون بين مختلف مستخدمي الإنترنت في بناء مجتمعات إلكترونية، وتنعكس تلك الفلسفة في عدد من التطبيقات التي تحقق سمات وخصائص الويب 2.0"⁶.

¹ موسوعة ويكيبيديا، اطلع عليها بتاريخ 2013/11/26 http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D8%A8_2.0

² نفس المرجع

³ احمد فرج احمد، تقنيات الويب 2.0 وتوظيف تطبيقاتها في مؤسسات المعلومات، مجلة اعلم، الاتحاد العربي للمكبات والمعلومات، الرياض، العدد السابع، 2010، ص16

⁴ محمد عبده راغب عماشة - جامعة المنصورة ، أدوات الويب 2.0 ، اطلع عليه بتاريخ 2013/12/05

⁵ <http://onlinetrainingnetwork.net/vb/showthread.php?p=1409>

⁶ نفس المرجع

⁶ سناء الساموني، مرجع سبق ذكره.

يستنتج مما سبق الملاحظات التالية:

- يشير مفهوم الويب 2.0 "web 2.0" إلى الجيل الثاني من الخدمات المتاحة على الشبكة العنكبوتية الدولية "الويب".
- تتيح تطبيقات الويب 2.0 للمستخدمين التعاون ومشاركة المعلومات على الإنترنت.
- الويب 2.0 عبارة عن بيئة تتوافر بها العديد من أدوات النشر البسيطة والمجانية والتعاونية التي تدعم العلاقات الاجتماعية لبناء مجتمعات التعلم، وتعمل على إحداث التعاون والحوار والنقاش والحوار بين مختلف الأطراف.
- تتعدد تطبيقات الويب 2.0 ومن أبرزها المدونات Blogs ، التأليف الحر Wiki ، وصف المحتوى Content Tagging ، الشبكات الاجتماعية Online Social Networks ، الملخص الوافي للموقع .RSS

ثالثاً: خصائص الويب 2.0 مميزاته وعيوبه

اعتماداً على التعاريف التي تمت صياغتها لمصطلح ويب 2.0 ، عمل بعض المهتمين من الباحثين على استنتاج أهم الخصائص التي تميزها عن ويب 1.0 ، إلا أن البعض منهم ركز على الإضافة التي أتاحتها تطبيقات الويب 2.0 في حين اهتم آخرون بالميزات الأساسية وقابلوها بالعيوب التي تميز هذه التطبيقات، ويمكن التعبير عن الخصائص التي تميز هذا الشكل من التطبيقات في الجدول التالي:

جدول رقم 04: خصائص الويب 2.0

المضمون	الخاصية
التركيز على بيئة العمل التعاوني وتبادل الآراء والأفكار، والطابع الإنساني الاجتماعي هو المحرك الأساسي لتطوير تطبيقات الويب 2.0.	التفاعلية والبعد الاجتماعي
اعتماد تطبيقات مفتوحة المصدر لضمان اتساع دائرة المشاركين في العديد من التطبيقات.	الانفتاح وعدم الإقصاء
سهولة أكبر، مرونة أكثر تطوير ذاتي ومشاركة في التحسين باستغلال التطورات والاستجابة السريعة لمتطلبات المستخدمين	الذكاء والحس الإبداعي
طريقة عرض المحتوى، نوعية المحتوى، توفر المحتوى للجميع، الخدمات الخاصة للاستفادة التامة من هذه البيانات. نوعية البيانات المعروضة وطرق الاستفادة من هذه البيانات هي أساس 2.0.	التركيز على المحتوى
تحكم المستخدمين في المحتوى والتطوير وانتقال التحكم من يد مؤسس الموقع بمجرد إتاحتها للغير.	اللامركزية

<p>عمليات التطوير، التحديث، المتابعة الفنية والإدارية يجب أن تتم بشكل يومي، لذا فإن التطبيقات التي تعمل عليها مواقع ويب 2.0 هي تطبيقات لا تخضع لدورة حياة البرمجيات، بمعنى أن عملية التطوير مستمرة، عملية الصيانة مستمرة، عملية التحليل والتصميم دائما مستمرة طالما أن هذا الموقع يقدم خدماته، يجعل المستخدم للموقع هو مطور مساعد لفريق التطوير في هذا الموقع، عن طريق معرفة آرائه، تصرفاته مع النظام، طريقة تعاظمي المستخدم مع الخصائص التي يقدمها النظام،</p>	<p>الصيانة والتطوير الذاتي المستمر</p>
<p>المحتوى يبنيه المستخدم أو يشارك مشاركة فعالة في بنائه، لذا فإن أحد أهم المبادئ هنا هو إعطاء الثقة الكاملة للمستخدم للمساهمة في بناء هذه الخدمة، تمنح المستخدم الثقة الكاملة في استخدام النظام وإدراج أي محتوى يرغب بإدراجه، ومن بعد ذلك يأتي دور مراقبي الموقع أو المحررين لتصفية المحتويات التي تخالف قوانين الموقع.</p>	<p>الثقة بالمستخدم</p>
<p>المستخدمين هم من يبنون خدمات ويب 2.0 وليس صاحب الموقع</p>	<p>المشاركة</p>
<p>واجهة سهلة الاستعمال</p>	<p>تكنولوجيا مرنة وبسيطة</p>
<p>تنمو تطبيقات الويب 2.0 تلقائيا بتفاعل المستخدمين</p>	<p>التطور مع زيادة الاستخدام</p>
<p>إمكانية نشر الخدمة خارج نطاق الموقع</p>	<p>اتساع نطاق الخدمة</p>

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بموقع ويكيبيديا

ورغم مميزات الويب 2.0 التي دفعت بعض المؤسسات في الدول المتقدمة إلى جعلها من أولوياتها،¹ إلا أن هناك آراء ناقدة للويب 2.0 ومحدرة منه، والحقيقة أن لبعض هذه الآراء وجاهاتها يمكن تلخيصها في ما يلي:

- عدم اتضاح ونضج نموذج المفهوم بصورة كافية.

- ليست شيئا جديدا، ولا هي إصدار محسن، بل هي امتداد تقني طبيعي للويب 1.0، فكل ما تفعله تطبيقات الويب 2.0 هو أنها تقوم باستدعاء الوظائف القديمة للويب 1.0 ولكن في الخلفية، حيث يتحدث البعض عن ويب 2.0 على أنها استخدام المعايير القياسية فقط لتطوير المواقع، لأن المعايير القياسية تفصل التصميم عن المحتويات وبالتالي يمكن الاستفادة من المحتويات بمعزل عن التصميم، هذا بالضبط ما يجعل الفارق بين برامج الحاسوب وتطبيقات الويب يتناقص،

¹ حيث أن العديد من الشركات قد أخذت زمام المبادرة وبدأت بالتحول لتقنيات الويب 2.0، كما هو الحال بالنسبة لصحيفة USA Today وشركة McAfee اللتين عرضتا مؤخرا استراتيجياتهما لجعل مستفيديها قادرين على المشاركة مباشرة في المنتجات والخدمات التي تعرضها، وحتى شركات مثل شركة بيبسي Pepsi قد بدأت في استكشاف كيفية استخدام الويب 2.0 مع منتجاتها

يمكن من خلال XML نشر المحتويات على شكل ملفات RSS والتي بدورها تتيح للمستخدم قراءة محتويات المواقع عن طريق برنامج في حاسوبه أو في هاتفه النقال. وهذه هي الإضافة التي ميزت بالأساس تطبيقات الويب 2.

- إن الويب 2 تزيد من فرصة ظهور المهووبين المغمورين على الساحة من خلال مساهماتهم، ولكن ماذا لو حدث العكس، وماذا لو طمرت هذه المساهمات المهوبية تحت هذا الكم الهائل من المواد التي يتم المساهمة بها في كل يوم. - يحتاج إلى تجهيزات أمنية عالية، وإضافات مكلفة، ومساحات واسعة في خوادم الانترنت، وذلك لأنها تستخدم وتحديث من قبل أعداد كبيرة من المستخدمين.

ويعتقد البعض أن الويب 2 ستكون فقاعة زائلة، وأن التهافت على تقنية الويب 2.0 هو نوع من الشغف بما هو جديد، وبعد فترة سيميل منها ويتم تركها.

ومهما كانت الانتقادات الموجهة للويب 2.0، فإنها أثبتت وجودها، وأصبحت واقعا يفرض التعامل معه على كل المستويات وخصوصا قطاع الأعمال، وإن توظيفها بات ملحا لمسايرة التطور التكنولوجي الحاصل والتغيرات التي صاحبته على مستوى الأفراد والمؤسسات.

المطلب الثاني: الذكاء الصناعي ونظم المعلومات المحوسبة

سنركز من خلال هذا المطلب على تطبيقات أنظمة المعلومات المحوسبة ذات التقنية العالية بعنادها وبرمجياتها، وبوجه خاص تطبيقات حقل الذكاء الصناعي مثل النظم الخبيرة Expert Systems، الشبكات العصبية Neural Networks، وتقنيات المنطق الغامض Fuzzy Logic ونظم المعلومات المتكاملة، وسنسلط الضوء أولا على مفهوم الذكاء الصناعي قبل التطرق إلى أهم تطبيقاته في المؤسسات الحديثة

الفرع الأول: نظم الذكاء الصناعي وتطبيقاته في المؤسسات

ترجع البذرة الأولى له إلى عام 1956 بعد تصميم أول حاسوب لاستخدامه في مجال الأعمال وتطور بسرعة فائقة توازيا مع تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال

أولا: مفهوم الذكاء الصناعي

يعرف الذكاء الصناعي بأنه العلم الذي يزود الحواسيب بالقدرة على حل المشكلات المعقدة من خلال النماذج الخوارزمية، ويحاول محاكاة الذكاء الإنساني عن طريق استخدام الحاسوب بهدف فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسة التفكير، ومن ثم ترجمة هذا التفكير إلى ما يوازيه من عمليات حاسوبية تزيد من قدرة الحاسوب على حل المشكلات المعقدة.¹

وعرفه O'brien بأنه علم وتكنولوجيا مستندة إلى فروع العلوم الأخرى كالحاسوب وعلم النفس وعلوم الهندسة وغيرها²، وهو علم يبحث في تحديد أبعاد الذكاء الإنساني بغرض محاكاة بعض خواص هذا الذكاء.

¹ غسان عيسى العمري، دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 27 العدد 52، ص 95

² غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 56

كما يعرف بأنه تلك الجهود لتطوير النظم المبنية على الحاسب لإعطائه القدرة على القيام بوظائف تحاكي ما يقوم به العقل الإنساني من حيث تعلم اللغات ، إتمام المهام الادارية، القدرة على التفكير، التعلم ، الفهم وتطبيق المعنى.¹

ويشير الذكاء الصناعي إلى جهود تطوير نظم المعلومات الحوسبة بطريقة تستطيع أن تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر، وتستطيع تعلم اللغات الطبيعية وانجاز مهام فعلية بتنسيق متكامل أو استخدام صور أو أشكال إدراكية لترشيد السلوك المادي.²

وهو إحدى لغات البرمجة التي تمكن الحاسوب من القيام بأعمال تعد ذكية إذا ما قورنت بالأداء البشري.

يرى Parker & Case وجود خمس مجالات رئيسية لتطبيق الذكاء الصناعي:³

- النظم الخبيرة.
- اللغات الطبيعية: وهي اللغات التي يتكلمها الإنسان، وتختص تطبيقات الذكاء الصناعي بتطوير برامج الحاسوب للاتصال مع المستفيد باللغة نفسها التي يتحدث بها، ومن أبرز تطبيقاته الترجمة الآلية وتحليل النصوص.
- الروبوتية: استخدام الإنسان الآلي والسيطرة عليه ببرامجيات حاسوبية معينة.
- الشبكة العصبونية.
- النظم البصرية.

ويعزى اهتمام المؤسسات عموماً بالذكاء الصناعي للأسباب التالية:⁴

- إنشاء قاعدة معرفية تدعم الذاكرة التنظيمية بحيث يرجع إليها العاملون في حصولهم على المعرفة وتعلم القواعد التجريبية التي لا تتوفر في الكتب والوثائق.
- تخزين المعرفة المرتبطة بالذكاء الصناعي خوفاً من فقدانها أو تسربها بسبب دوران العاملين أو استقالتهم أو وفاتهم.
- إنشاء آلية لا تكون خاضعة للمشاعر البشرية كالقلق أو التعب أو الإرهاق .
- امتلاك وسائل ناجحة في تطبيقاتها لإدارة الأزمات.
- توليد الحلول الناجحة للمشكلات المعقدة في الوقت المناسب والمطلوب.

¹ أحمد بن خليفة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي، ماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي الوادي، 2010/2011، ص 117

² سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص 10

³ غسان قاسم داود اللامي وأمينة شكروني البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الاستخدامات والتطبيقات، دار الوراق للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 57

⁴ غسان عيسى العمري، مرجع سبق ذكره، ص 96

ثانيا: تطبيقات النظم الخبيرة والشبكات العصبية

تعتبر الأنظمة الخبيرة حصيللة نضال علماء ومبرجي الحاسوب لأكثر من عشرين سنة للتوصل إلى أنظمة وبرامج حاسوبية تعمل على حل المشكلات بطريقة ذكية مقارنة بطريقة حلها من طرف الإنسان، وهي نماذج مبنية على المعرفة المتراكمة للقواعد والنظريات، واصطلح عليها بالنظم الخبيرة المستندة على المعرفة Knowledge-Based Expert System، وهناك من يطلق عليها أيضا نظم الدعم الذكية ونظم قاعدة المعرفة.

عرفها لودن ولودن Laudon & Laudon أنها النظام الذي يمكن أن يساعد المنظمة في جعل قراراتها عالية الجودة، ويعرفها Heizer & Render بأنها برامج معلوماتية تحاكي الخبرة البشرية بهدف حل المشاكل وتسهيل عملية اتخاذ القرار.¹

وعرفه أيضا Williams & Sawyer على أنه برنامج حاسوب تفاعلي يستعمل لعلاج المشاكل التي تتطلب في العادة تدخل الخبير البشري.²

يعتمد النظام الخبير على مبدأ المعرفة المتخصصة التي يقوم الخبير بتجهيزها مشتملة على القواعد المفاهيم والحقائق والعلاقات والمعارف، وتعتبر قاعدة المعرفة ومحرك الاستدلال والذاكرة العاملة وتفسير الاستدلال والواجهة البينية المكونات الجوهرية للنظام الخبير، وفي ما يلي شرح موجز لأهم هذه المكونات:³

- قاعدة المعرفة: وتتضمن المعارف اللازمة لفهم وتحديد وحل المشاكل، وتشمل كلا من الحقائق والنظريات المتعلقة بالمشكلة، بالإضافة إلى الإجراءات والقواعد التي تحكم استخدامها، ويتم إدخال المعلومات في برنامج حاسب عن طريق عملية يطلق عليها تمثيل المعرفة.
- آلة الاستدلال: عبارة عن برنامج يوفر منهجية التفكير في المعلومات الموجودة في قاعدة المعرفة وفي مكان العمل وإعداد التوصيات، وتقوم بمقارنة المعرفة المتاحة من المشكلة المعطاة مع المعرفة المخزنة من قاعدة المعرفة واشتقاق الاستنتاجات والتوصيات.
- الواجهة البينية: تمكن من تسيير الاتصالات مع مستخدم النظام، ويتم بلغة عادية، وقد تتوافر عن طريق قوائم ورسوم.
- تفسير الاستدلال: يزود النظام الخبير بالقدرة على توضيح المسببات من خلال برنامج يفسر للمستخدم أسباب الوصول إلى الحل.
- الذاكرة العاملة: وتشير إلى مصادر المعرفة المختلفة من الدراسات وقواعد البيانات وتقارير الأبحاث الخاصة والصور والخبراء.

¹ غسان قاسم داود اللامي وأمينة شكروني البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 39

² Sawyer C., Stacy, And Brain, K. Williams, **Using Information Technology Practical To Computers And Communications**, 7th Ed .Boston, Mc Graw Hill,2007, P 434

³ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 123، 124

وتعتبر الشبكات العصبية أيضا من التطبيقات الهامة لحلل الذكاء الصناعي المعتمد على أسلوب المعالجة المتوازية ومحاكاة عمل الدماغ، كما تتميز بقدرتها على التعلم من خلال خلق قواعدها الخاصة وفق منهجية محددة، وتعزيز هذا المنهج عبر التدريب.

وتعرف على أنها أنظمة محوسبة ذكية تعتمد مدخلا خاصا تقوم على محاكاة آلية معالجة المعلومات في الأنظمة العصبية البيولوجية كالدماغ، وتعرف بأنها نموذج رياضي للعقل البشري الذي يحاكي طريقة تداخل الأعصاب لتشغيل البيانات والتعلم من الخبرة.¹

تعمل الشبكات العصبية وفق المنطق الغامض Fuzzy Logic (غير الخوارزمي) الذي يطرح الحقائق بمنطقها النسبي وليس المطلق، ويمتاز بالقدرة على النمذجة الإحصائية واكتشاف العلاقات النمطية، ويمكن بواسطة الشبكات المحوسبة اختيار الأساليب الإحصائية الدقيقة.²

الفرع الثاني: نظم المعلومات الحديثة

نظام المعلومات هو مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد.

ويعرفه ريكس 2005 REIX بأنه المجموع المنظم للموارد (المواد، البرمجيات، الأفراد، البيانات، الإجراءات، ... إلخ) والذي يسمح بالحصول على المعلومة معالجتها وتخزينها (في شكل أرقام أو نصوص أو صور أو أصوات، ... إلخ) داخل المنظمات أو بينها وبين غيرها من المنظمات.³

يفيد ذلك أن دراسة نظم المعلومات لا بد أن يدرج ضمن مفهوم متعدد الأبعاد، يتناول ثلاث مستويات:

- المستوى الإعلامي: والذي يهدف إلى توفير المعلومة للمستخدمين حتى تصبح قابلة للاستخدام.
- المستوى التكنولوجي: والذي يضمن تحقيق خمس وظائف أساسية لمعالجة البيانات: الحجز والنقل والخزن والمعالجة والتوزيع.
- المستوى التنظيمي: ويهدف إلى ربط مختلف المصالح والأطراف في المنظمة.

وفي سياق البحث عن أفضل تمثيل للمستويات الثلاث، تم تطوير العديد من نظم المعلومات وصولا إلى مفهوم نظام المعلومات المتكامل، الذي يقوم على تخطيط موارد المشروع ERP⁴

فقد ظهرت إدارة العلاقة مع الزبون والتي يرمز لها ب CRM¹ لتشير إلى إستراتيجية متكاملة بين المؤسسة والمستفيدين بوجه عام والزبائن بوجه خاص تقوم على التحاور والتشاور والثقة المتبادلة بينهم للاحتفاظ بالزبائن وتحقيق قيمة لهم.²

¹ ماركليود رايون وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة: سرور إبراهيم علي، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 599

² حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار إتراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 39

³ Jérôme CHEMITTE , op cit, p41

⁴ Enterprise Resource Planning

وتتجسد تكنولوجيا المعلومات في هذا السياق في شكل برمجية إدارة العلاقة مع الزبون والتي تغطي كلا من وظيفة البيع وخدمات ما بعد البيع والتسويق وتسمح بأتمتة المبيعات وأرشفة البيانات المتعلقة بالزبائن والأهداف والنتائج المحققة، وأتمتة المكالمات الهاتفية مع الزبائن من خلال منصة تقنية خاصة بمركز المكالمات، وجعل العمليات التجارية أكثر تفاعلا مع الزبائن.³

وظهرت في مقابلها إدارة سلسلة التوريد التي يرمز لها بـ SCM⁴، وتعرف بأنها الأدوات والطرق الرامية إلى أتمتة التمويين من خلال التقليل من المخزونات وأجال التسليم.

وقد شمل هذا التطور سنوات الثمانينات والتسعينات من القرن العشرين في محاولة كل وظيفة في المؤسسة تحقيق فعاليتها بالاستقلالية عن السياق التنظيمي في إجماله، وتطورت لتشمل الفعالية مختلف عناصر سلسلة القيمة من المورد وحتى الزبون، ويفرض التحكم الإجمالي في حركة المعلومات باستعمال أدوات تلخيص تظهر المعلومات حسب الحاجة الخصوصية للمتعاملين، وذلك مع نظام المعلومات المدمج.

وإن كان البعض يرجع تطوير برامج التسيير المدمج إلى الثمانينات من القرن الماضي عندما تم نشره لأول مرة من طرف الشركة الألمانية SAP⁵.

ويعرف هذا النظام بأنه مجموعة متكاملة من البرامج تهدف إلى الربط المباشر لكل وظائف المؤسسة داخل قاعدة بيانات موحدة بهدف تجميع وتقليل إجراءات التسيير في المؤسسة.

ويعد أوسع نظام متكامل للمعلومات يدعم العديد من عمليات المشروع واحتياجاته للبيانات فهي مجموعة من النماذج المستخدمة للبرمجيات التي تنسجم مع نظم المعلومات القائمة في المنظمة وتحقق نظاما شاملا ومتكاملا للمعلومات.

ويتحقق ذلك من خلال أن المعلومة لا تحجز إلا مرة واحدة، وتصبح متاحة في الحين لجميع أعضاء المؤسسة، وهو ما يتطلب ترقية حس المشاركة لدى الأفراد.

ويمكن تصور عمل نظام ERP بتكامل المعلومات بين أجزاء المنظمة في الشكل الموالي:

¹ Customer Relationship Management

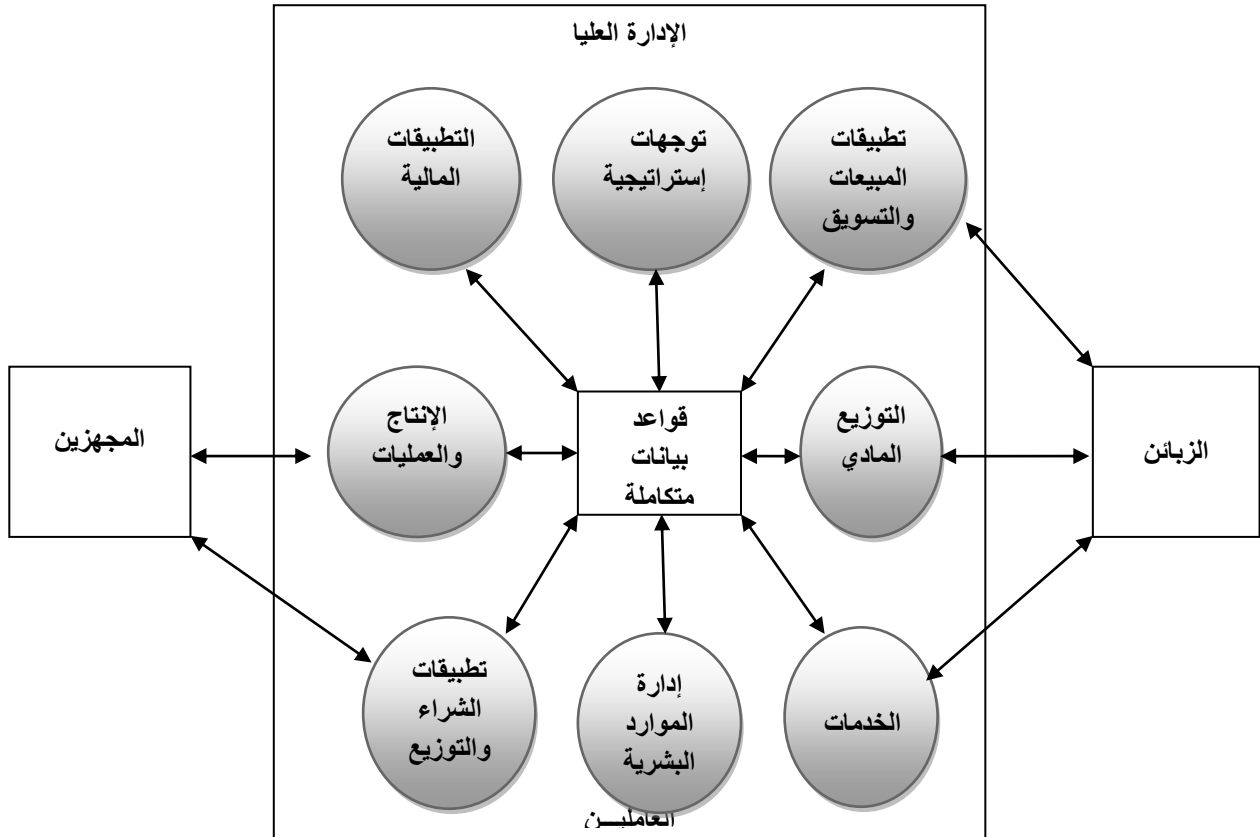
² أحمد السيد الكردى، إدارة علاقات العملاء، مقال منشور على الانترنت بتاريخ 2011/04/19، متاح على الموقع www.ahmedkordy.blogspot.com تاريخ الإطلاع 2016/01/15

³ حديد نوفل، ص ص 148، 149

⁴ Supply Chain Management

⁵ سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2007/2008، ص 87

شكل رقم 09: تكامل معلومات تخطيط موارد المشروع بين أجزاء المنظمة



المصدر: غسان قاسم داود اللامي وأميرة شكروني البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 31

المطلب الثالث: التطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

يقصد بالتطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال استخدام الآلات والأجهزة التكنولوجية الحديثة في أداء مهام كانت عادة ما تؤدي عن طريق البشر، وذلك بغرض إنجاز العمل بشكل أكثر سرعة ودقة،¹ وتصلح عليها بعض الكتابات بأنظمة تجهيز المكاتب، أو أتمتة المكاتب أو المكتب الآلي أو الإلكتروني، وتعرف أيضا باستخدامات الكمبيوتر والتقنيات ذات الصلة بالتسهيلات الإلكترونية والعمليات التي تجري في بيئة العمل المكتبي.² وتتركز التطبيقات الجديدة لتكنولوجيا المكتب على النقاط التالية:³

- إدارة الوثائق باستخدام تكنولوجيا معالجة أشكال الوثيقة.
- جدولة الأعمال والارتباطات باستخدام الجداول الإلكترونية.
- الاتصال واستخدام أجهزة الموديم الخلوية.
- إدارة المعلومات وتطبيق قواعد البيانات.

¹ محمد الشحات درويش، دور نظم المعلومات الإدارية في المنشأة الإلكترونية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عين شمس، عدد 3، 2003، ص 439

² نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 225

³ رعد حسن الصرن، وظائف الإدارة المكتبية وطبيعة عملها، دار علاء الدين، دمشق، سوريا، 2002، 325

وهناك العديد من التطبيقات الأخرى نجد من بينها: شبكات المكاتب، إدخال ومعالجة الطلبات آليا، أنظمة تسيير المخزون، برمجيات الرواتب والأجور، البريد الإلكتروني قواعد البيانات، ونظم إدارتها... وغيرها، وهناك من يعتبر نظم المعلومات المتكاملة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكاتب.

ويعود أصل أتمتة المكتب إلى سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات¹

يقوم عمل المكتب الآلي وفق مراحل متتالية حيث يتم إدخال البيانات من خلال النظام الفيزيائي للمؤسسة باستخدام مختلف الموارد المتاحة داخل المؤسسة، ومن ثم تدخل إلى قاعدة البيانات، ثم يتم استخدام هذه المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الحاسوب ومنها: معالجة الكلمات، البريد الإلكتروني، المؤتمرات عن بعد، التطبيقات الأخرى، كما يستعمل النموذج بعض التطبيقات التي لا تعتمد على الحاسوب مثل التحوار السمعي والتلفزيوني. ونقوم في ما يلي بعرض بعض التطبيقات ذات الأهمية لتحسين عمل المكاتب.

الفرع الأول: تطبيقات المكتب الحديث

في ما يلي عرض لأهم التطبيقات المستعملة في المكتب الحديث

أولا: البريد الإلكتروني: ويعتبر البريد الإلكتروني من أقدم تطبيقات الانترنت وأوسعها انتشارا، تقوم على توفير صندوق بريدي لكل مشترك، ويشكل هذا الصندوق مساحة مخصصة ضمن القرص الصلب في أحد الحواسيب المزودة على شبكة الانترنت تحمل عنوان المشترك وتحتفظ له برسائله الإلكترونية.²

ويستعمل البريد الإلكتروني في تقليص حجم الوثائق المتداولة والتسريع في حركة المراسلات بما ينعكس إيجابا على الاتصال بين مختلف المكاتب.

ثانيا: البريد الصوتي: يشبه البريد الإلكتروني ولكنه يستخدم الصوت في نقل الرسائل بدلا من الكتابة، ويتم ذلك عن طريق توجيه الرسالة إلى طرف آخر، ويتطلب ذلك وجود حاسب له القدرة على تخزين الرسائل الصوتية على هيئة رقمية ثم تحويلها مرة ثانية إلى رسائل صوتية عند استرجاعها.

ثالثا: المؤتمرات عن بعد: وهناك من يطلق عليها اجتماعات الحاسب أو الهاتف، وهي اجتماعات تتيح للمديرين الذين يكونون في أماكن مختلفة ومتباعدة عقد اجتماعات من خلال شاشة الحاسوب أو بواسطة الهاتف وتبادل الأفكار والمقترحات، وتمكن هذه المؤتمرات من تبادل المعلومات المختلفة بين المؤسسة ومتعاملها أيضا، بالإضافة إلى تنسيق المهام

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 36

² ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص 134

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

وحل المشاكل خصوصا التي تقتضي قرارات جماعية، مع توفير الوقت والنفقات وتحسين نوعية اتخاذ القرارات عن طريق التعامل مع القضايا في وقتها، ونميز هناك ثلاث أنواع من المؤتمرات عن بعد:¹

- مؤتمرات الفيديو Visio conférence وتحقق وجها لوجه مع فيديو بالحركة الكاملة باتجاهين بالصوت والصورة.

- مؤتمرات الفيديو vidéo conférence تجمع صورة باتجاه واحد مع صوت باتجاهين.

- المؤتمرات الصوتية: تعتمد على وسائل الاتصال الصوتية لإنشاء اتصال بين مجموعة من الأفراد في مواقع جغرافية مختلفة، وهو بشكل أساسي مؤتمر بالهاتف بين ثلاث أشخاص أو أكثر في أماكن جغرافية متباعدة.

رابعا: **التنظيم الإلكتروني للمواعيد:** ويكون ذلك باستخدام الشبكة في تخزين واسترجاع جدول المواعيد والارتباطات الخاصة بالمدير ويمكن النظام من إدخال مواعيد جديدة ومراجعة وتعديل جدول المواعيد.

خامسا: **الفاكسيميلي:** يمكن استخدام الحاسوب في نقل الصور والرسومات والمعلومات وغيرها عن طريق الفاكس.

سادسا: **خدمات المعلومات المرئية:** يقصد بها استخدام الحاسوب في إمداد المعلومات بطريقة مرئية في حالات مختلفة، مثل تقديم معلومات عن أسعار الأسهم أو عن أسعار العملات، ويمكن استخدام البريد الإلكتروني لذلك.

سابعا: **تخزين واسترجاع الصور الكترونيا:** من خلال استخدام النظم الإلكترونية لإدارة الصور.

ثامنا: **نظم النشر المكتبي:** ويقصد به إنشاء مطبوعات عالية الكفاءة باستخدام الحاسب.

الفرع الثاني: نظم إدارة قواعد البيانات

تعرف قواعد البيانات بأنها حزمة منظمة من البيانات المترابطة منطقيا مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون من جدول واحد أو أكثر، ويتكون كل جدول من سجل أو أكثر، ويتكون كل سجل من حقل أو أكثر،² أو هي تجميع منطقي لمجموعة من الملفات المترابطة داخل نظام الحاسوب.³

وهناك من يشير إلى مصطلح مستودعات البيانات، لكن باعتبارها مفهوما أشمل وأعم من قاعدة البيانات، حيث يمكن أن يضم عدة قواعد بيانات، وتعرف بأنها نظام مركزي يدمج قواعد البيانات من مصادر متعددة وبأشكال مختلفة.

وقد برزت أهمية مستودعات البيانات مع وجود الشركات الكبرى؛ حيث أن كل قسم من تلك الشركات يدير قواعد بيانات خاصة به (تسويق، مالي، إدارة... الخ) والتي تتضمن كثيراً من البيانات المشتركة، لذا تتطلب الحاجة إلى إيجاد بيانات متعلقة بموضوع محدد مثل العملاء على سبيل المثال من خلال البحث في قاعدة بيانات واحدة بدلاً من البحث في القواعد المختلفة، لذلك كان من الضروري تجميع البيانات في قاعدة واحدة تسمى مخزن أو مستودع البيانات

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 401

² نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 208

³ Sawyer C., Stacy, And Brain, K. Williams, op cit, p 164

مع الاحتفاظ بالقواعد الخاصة على أن تتم عملية تغذية دورية للمخازن إذا حدث أى تعديل أو تغير وتبديل في القواعد مع تصنيفها حسب الموضوع وذلك باستخدام برامج خاصة.¹

ويمكن تلخيص أهم المميزات والفوائد التي توفرها قواعد ومستودعات البيانات في:²

- تقليل حالة التكرار والتضارب في البيانات ومنع الازدواجية.
- تقليل تعقيد بيئة نظام المعلومات للمنظمة.
- زيادة كفاءة وسرعة تنفيذ العمليات الداخلية في المنظمة.
- زيادة المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات التنظيمية.

ومن الأسباب التي تدعو لاستخدام قواعد البيانات هي توفيرها لخاصية استقلالية البيانات عن المعلومات، بحيث يمكن إجراء أي تعديلات دون الحاجة إلى تعديل برنامج النظام، كما أن المرونة تشمل القدرة على الوصول إلى البيانات بأكثر من طريقة في ظل قواعد البيانات ومن أكثر من نقطة مما يعطي حرية أكبر للمستخدمين، كما يوجد فصل بين الهيكل المادي للبيانات وبرامج قواعد البيانات، وهذا يكون من خلال نظام إدارة قواعد البيانات.

ونظام إدارة قواعد البيانات Database Management System يعرف على أنه نظام تم تطويره لمواجهة المشاكل المختلفة وذلك من خلال توحيد الملفات الرئيسية، فهو نظام يقوم على ربط العلاقات مع بعضها وتخزين البيانات في موقع واحد، ويتم إدارة البيانات عن طريق نظام إدارة قواعد البيانات.³

وهو البرنامج الذي يتم من خلاله استرجاع البيانات أو الإضافة أو التعديل فيها أو حذفها، حيث يقوم البرنامج بالربط بين المستخدم وبين محرر قاعدة البيانات.⁴

وتتنمي نظم إدارة قواعد البيانات إلى الجيل الرابع لتطور البرامج الجاهزة للحاسب التي ظهرت في أوائل السبعينات من القرن العشرين.

يعمل نظام إدارة قواعد البيانات عمل التنسيق بين برامج التطبيق وملفات البيانات، وهو يعني المبرمج أو المستخدم من مهمة معرفة مكان تخزين البيانات كما في ملفات البيانات التقليدية، وذلك بفصل وعزل المنظور المنطقي عن المنظور الطبيعي للبيانات، ومن استعمالاته:⁵

- تجهيز المؤسسة بأساليب حديثة لتصنيف وتبويب وتنظيم البيانات وعرضها في أشكال مختلفة.

¹ أحمد عبد الله. مستودعات البيانات. - cybrarians journal - ع 18 (مارس 2009). متاح على الموقع:

<http://www.journal.cybrarians.org> تاريخ الاطلاع 2016/02/08

² محمود إسماعيل علي إسماعيل، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية، مرجع سبق ذكره، ص 34

³ عادل محمد القطارنة، مرجع سبق ذكره، ص 86

⁴ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 209

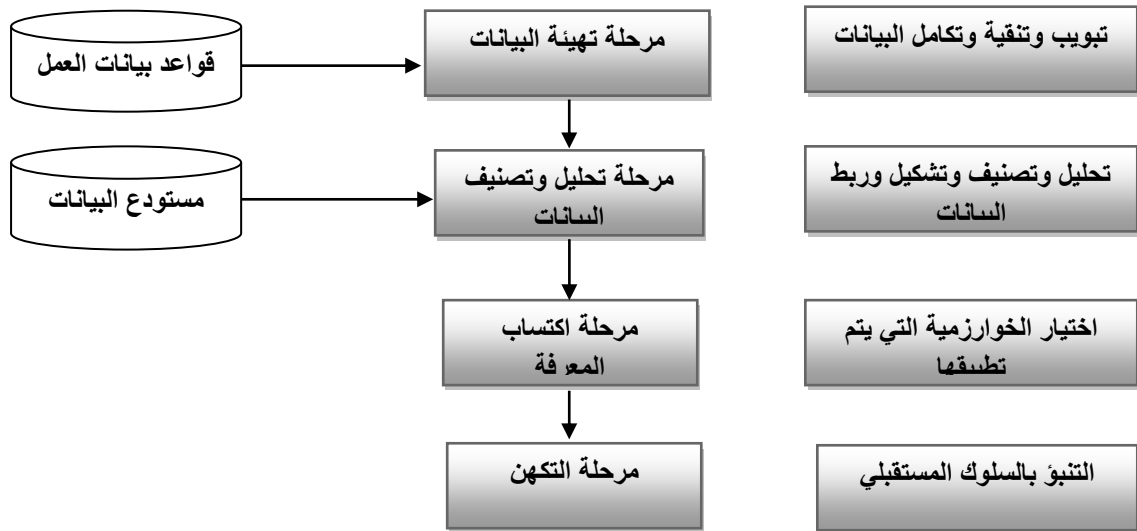
⁵ عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 101

- تمكين المستخدمين من استرجاع البيانات المخزنة أو التعامل معها تعديلا وحذفًا دون التأثير على الملفات الأخرى.
- يتيح آليات للبحث والاستفسار تعين المستخدم على اتخاذ القرار أو إتمام الأعمال مثل إعداد التقارير والإحصائيات.
- ضمان سرية وأمن البيانات عن طريق إجراءات مقيدة للدخول.
- يكمل نظام المؤسسة للأرشفة والتوثيق.

وتستخدم نظم إدارة قواعد البيانات تقنيات مختلفة منها التنقيب على البيانات الذي يعرف بأنه الولوج إلى مستودع البيانات للتنقيب أو البحث عن البيانات باستخدام الطرق و الخوارزميات الحديثة، وأكثر هذه التقنيات المستخدمة هي الشبكات العصبية الذكية، وشجرة القرار والخوارزميات الجينية وطريقة الجار الأقرب.¹

ويوضح الشكل الموالي مراحل التنقيب عن البيانات والعلاقة بين قاعدة البيانات ومستودع البيانات.

شكل رقم 10: مراحل التنقيب عن البيانات في قواعد ومستودعات البيانات



المصدر: مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية- منظور تكنولوجي، مرجع سبق ذكره، ص 183

الفرع الثالث: البرمجيات الجماعية ونظم تدفق العمل

أولاً: البرمجيات الجماعية

يرى Faguet – Picq & craipeau أنه من الصعب إيجاد تعريف للبرمجيات الجماعية للطبيعة الغامضة لهذا المصطلح، حيث أن له بعداً تقنياً واضحاً وجلياً، يقابله صدى أو بعد اجتماعي خفي، وهو ما يجيل إلى واقع معقد يربط الأبعاد التقنية بالمواقف الاجتماعية.²

¹ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية- منظور تكنولوجي، مرجع سبق ذكره، ص 182

² Nadège GUNIA, op cit, p108

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

وهو مفهوم يقوم على مبدأ الاتصال والعمل داخل جماعة بحيث تكون إجراءات العمل معتمدة على برمجيات تدعم عمل الشبكات وموجهة لتسهيل عمل المجموعات.

وهو المعنى الذي حدده أول تعريف لبرنامج العمل الجماعي سنة 1978 من طرف كل من Peter & Trudy johnson-Lenz بأنه عملية اتصال تعتمد على العمل الجماعي والتي تكون مدعمة ببرامج تستخدم هندسة الشبكات.¹

يستنتج مما سبق أن البرمجيات الجماعية هي مجموعة من المناهج والأدوات والبرمجيات والأرضيات الالكترونية التي تمكن جماعة من الأشخاص المشتركين حول عمل معين للعمل بأكثر فعالية دون أن يتطلب ذلك تواجدهم في مكان واحد، أو هي مجموع التطبيقات المعلوماتية التي تمكن الأفراد المتواجدين في أماكن مختلفة من العمل بصفة تعاونية جماعية على نفس الوثائق والاطلاع على نفس المعلومات.

ويمكن أن تجسد مختلف تطبيقات البرمجيات الالكترونية في ما يلي:

شكل رقم 11: تطبيقات البرمجيات الجماعية بدلالة الزمان والمكان

التباعد الزماني بين المستخدمين	زمان مختلف نفس المكان	قواعد البيانات البريد الالكتروني المنتديات	زمان مختلف مكان مختلف	البريد الالكتروني المواعيد الالكترونية المنتديات
	نفس الزمان مكان مختلف	جماعات التنسيق جماعات النقاش	نفس الزمان نفس المكان	المحاضرات والاجتماعات المرئية قاعات اتخاذ القرار
التباعد المكاني بين المستخدمين				

Source : Nadège GUNIA, op cit p109

وبذلك فبرامج العمل الجماعي هي تجسيد لإدماج تكنولوجيا المعلومات في خدمة العمل الجماعي بطريقة متزامنة، ومنها تكنولوجيا الاجتماعات عن بعد أو بطريقة غير متزامنة كتكنولوجيا البريد الالكتروني بمجموعات الأخبار والمذكرات الالكترونية.

ثانيا: نظم تدفق العمل

¹ سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير علوم تسيير، جامعة بسكرة، 2008/2007، ص 85

نظم تدفق العمل هي ترجمة للمصطلح الإنجليزي Workflow ، وتضاف بخصائصها إلى مجموعات البرمجيات الجماعية GROUPE WARE ، وهي عبارة عن برامج تمكن من حفظ وتسهيل حركة الوثائق الالكترونية وترتبط بمفهوم التسيير الالكتروني للملفات، ويعرف على أنه برنامج إعلام ألي يسمح لمجموعة من الأشخاص بالعمل في أماكن وأوقات مختلفة حول نفس المواضيع وبطرق وكيفيات مختلفة، ويضمن تسيير مجموعة من الأنشطة المتكررة ضمن إجراء طويل من العمل مستعملا في ذلك الوثائق الرقمية والمعطيات المعلوماتية.¹

وتعرف على أنها مجموعة من التقنيات التي تمكن من تعريف وتحديد التدفقات وإدارتها والتحكم فيها داخل مجموعة عمل، وهي مصممة خصيصا لتحقيق الانسجام بين المتدخلين عن طريق تحديد الإجراءات المسبقة التي تبسط العمل لمختلف الفاعلين ومنح كل متدخل مهام محددة ومرجعيات وآجالا للتنفيذ.²

أو هي التسيير الالكتروني للإجراء الذي يضمن آلية التدفقات مع وضع نظام المصادقة والتوقيع الالكتروني. يستنتج أن نظم تدفق العمل لا يقتصر عملها على الاهتمام بتخزين الوثائق في صيغة الكترونية، بل يتعدى ذلك لضبط مسار التدفقات لهذه الوثائق على مستوى المؤسسة، وآليات وقواعد وشرط تنظيمها والتي تصف مسار الإجراء والمهام الموجهة لكل متدخل مع تحديد تراخيص الدخول، وصلاحيات الفعل والتعديل، وتحديد مكانا وزمانا. ومن أهم مكونات برنامج تدفق العمل نمذجة الإجراء والذي يسمح برسم تسلسل العمليات المكونة للإجراء، بالإضافة إلى خدمة المراقبة التي تهدف إلى ضمان ترابط واندماج المعطيات بين مختلف المراحل، والمعطيات وهي البيانات والمعلومات التي تستخدم من طرف محرك برنامج تدفق العمل، وكذا السلة التي تحدد الأولويات في معالجة الوظائف المنتمة للمجموعات التي تحتوي عليها، وواجهة المستخدم التي توفر الحد المشترك بين المستخدم وخدمة المراقبة، ويتم التفاعل بينهما بواسطة السلة.

تقوم نظم تدفق العمل على جمع الوثائق على دعائم معلوماتية لتسهيل وصول الأفراد إليها، وتضمن التكفل المعلوماتي بالعمليات الإدارية على الملفات، مع ضمان انتقالها من مكان إلى آخر في إشارة للتسيير الالكتروني للوثائق، وهي تضع حلا لمشاكل توقف العمل بسبب غياب المعلومات الأساسية لتنفيذه أو فقد الوثائق أو غياب المكلفين بها. غير أنه وباعتماد تقنية تدفق العمل يتعين على المؤسسة القيام بنشاطات متكررة، والتي يمكن أن تكون آلية، ويتعين تحديد الاحتياجات الحقيقية، وذلك لارتفاع تكاليف التطوير والتكييف بصورة عالية.

يمكن قيادة العمل الإداري في المؤسسة بواسطة نظام تدفق العمل حيث يضمن الرقابة على المعلومة ومتابعتها، ويمكن من التحكم الأمثل في التدفقات المعلوماتية وبيع الوقت، والتوزيع الأمثل للعمل بين مختلف الأطراف لتحقيق التحكم الأمثل في التكاليف، ويمكن تلخيص مميزاته بالنسبة للمؤسسات في النقاط التالية:³

¹ Nadège GUNIA, op cit , p112

² Idem

³ أحمد النيب، نظم تدفق العمل، مقال منشور على الانترنت بتاريخ 2008/12/22، متاح على <http://www.tech-wd.com/wd/author/ahmedalnaib/> تاريخ الاطلاع 2016/03/12

- يوفر أدوات للتعريف بالمعاملات إما رسومية أو نصية لتمثيل أي حدث أو إجراء ضمن معاملة ما.
- يضمن المحاكاة والنمذجة لبيئة العمل الخاصة بمعاملة معينة ، لفحص واختبار جودة الأداء في حدود بسيطة قبل طرحه للإستخدام.
- إنشاء معاملة جديدة والتحكم بها وتسييرها وفقاً للإجراءات والخطوات المترافقة مع هذه المعاملة.
- يشكل آلية لإتخاذ القرار بتوفير شروط أو قوانين خاصة بكل عملية أو إجراء أو خطوة تقوم بها هذه العملية وإتخاذ القرارات وفقاً لهذه الشروط.
- توجيه الوثائق بما يتيح من إمكانية إضافة التعليقات والتعليمات من أي من المستخدمين أو الأجهزة الخاصة بنظام تدفق العمل والتي تدلل على شيء معين، دون التأثير على المستند الأصلي.
- توفير قوائم بالأعمال والمهام لإنهاء معاملة معينة فقد يصل لطرف ما أكثر من مهمة لأدائها في نفس الوقت، وتقوم هذه الأداة بترتيب هذه المهام وفق أهميتها ونوعها.
- تنفيذ الإجراءات المتعلقة بمعاملة معينة أتوماتيكياً، ككتابة رسالة مثلاً أو إرسال طلب إلى طرف آخر في المنظومة لإنهاء إجراء معين.
- منبه للأحداث المتعلقة بمعاملة معينة مثل التوقيع على مستند معين أو دفع رسوم معينة أو إعلامه بإنهاء المعاملة.
- موزع للرسائل والبريد ، ومراقب للإجراءات المتعلقة بمعاملة معينة.
- الإدارة والأمان من خلال التحكم وتوزيع الصلاحيات الأمنية والتنفيذية والتحكم بعملية النسخ الإحتياطي والإستعادة والعمليات الأمنية ومراقبة النظام وكل ما يخص الإدارة والأمان.

نخلص من خلال هذا المبحث إلى تنوع الأشكال التي تتجلى وفقها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات مستندة إلى تنوع مكوناتها من معدات مادية، برمجيات وشبكات، والملاحظ أن غالبية التطبيقات التي تطرقنا إليها قد تم تطويرها مع بدايات ظهور الانترنت في مجال الأعمال، ما يفيد قوة التشبيك في خلق تطبيقات جديدة، بالإضافة إلى تناسق التطورات العامة في مكونات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ويؤكد ذلك خاصية الحداثة التي تلازم هذه التكنولوجيا من حيث قدرتها على توفير وإيجاد الحلول أمام أي مشكل طارئ يواجهه الأفراد أو الهيئات والمنظمات.

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال باعتبارها ظاهرة العصر الحديث، وحاولنا البحث في السياق التاريخي الذي ظهرت من خلاله، من خلال التركيز على الثورتين التكنولوجية والمعلوماتية، بالإضافة إلى السياق المجتمعي والاقتصادي الذي صاحب ظهورها ومساهمتها في إقرار قيم ومعايير مجتمع المعلومات، ودور هذا المجتمع الناشئ في دفع التطور في هذه التكنولوجيا والاعتماد المتزايد عليها استعمالا و تصنيعا.

ورأينا أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هي حصيلة تزاوج وتفاعل العديد من المكونات، وبالأخص تكنولوجيا الحاسبات، وتكنولوجيا البرمجيات وغيرها من التطبيقات، وأخيرا تكنولوجيا الاتصالات بما تقدمه من تقنيات للربط بين الحواسيب في أنظمة متكاملة على كافة المستويات.

وتتبعنا أهميتها بالنسبة للأفراد والمنظمات والدول، واستعرضنا أهم تطبيقاتها في المنظمات المعاصرة، مركزين على التطبيقات التي تعتمد على الربط الشبكي أو تطبيقات الأنترنت باعتبارها المتغير الذي يشير أكثر إلى الحداثة.

وخلصنا إلى أن ظاهرة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد ألفت بظلالها على جميع المجالات والمستويات الإجتماعية والاقتصادية منها، والكلية على مستوى الدول والجزئية على مستوى الأفراد والمنظمات، وأنها ظاهرة اتسعت أفقا لتشمل جميع البلدان، وواقع اتجه عمقا ليطبع جميع الأعمال والنشاطات، ولا زالت تأثيراتها تتوالى ما يؤكد بعد الحداثة المتأصل في المفهوم والملازم له.

الفصل الثاني:

العصرنة، نحو تسيير حديث
وعصري للمنظمات العامة

تمهيد

يشكل النقاش حول العصرية والتسيير العمومي الحديث اهتماماً أساسياً للدول في الوقت المعاصر، خاصة الدول النامية التي تعاني أزمة ثقل وتخلف أجهزتها الإدارية وتتخبط في الفساد، وهي بحاجة إلى جميع الجهود من أجل تحسين أداء منظماتها العامة وزيادة فعاليتها.

يركز الفصل الحالي على الجهود التي يتعين توفيرها لتحقيق نجاعة القطاع العام وتحقيق أهداف العصرية حيث يتضمن ثلاث مباحث.

يتطرق المبحث الأول إلى تشخيص مفهوم التسيير العمومي، وواقع المنظمات العامة وبيئتها الحالية، ويسلط الضوء على التسيير العمومي الحديث باعتباره أداة تكيف المنظمات العامة مع بيئة التغيير في مقاربة تاريخية تربط هذا التحول مع التغيير الأساسي في أدوار الدولة المعاصرة.

في حين يحاول المبحث الثاني، التأسيس النظري لمفهوم العصرية، واستعراض مختلف المفاهيم المرتبطة به كالإصلاح والتطوير والتحديث والتغيير، لنستخلص طبيعته وخصائصه وتجلياته في المنظمات.

ويخصص المبحث الثالث للحديث عن أبعاد ومظاهر وجوانب النجاعة في القطاع العام باعتبارها الهدف الأساسي للعصرية والتسيير العمومي الحديث، ويركز على الخدمة العمومية الالكترونية وجودتها في محاولة لربط الفصل الحالي مع الفصل السابق، وعملاً على التمهيد لدراسة العلاقة بين كل من العصرية والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الفصل الثالث.

المبحث الأول: اتجاه القطاع العام من المنظمة التقليدية نحو المنظمة الحديثة

تستمد المنظمات العامة أهدافها ومهامها من توجهات الدولة وسياساتها، وقد شهدت أدوار الدولة تطوراً مع التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية المحيطة، تركت بصمتها على هذه المنظمات وطريقة تسييرها، وأبرزت شكلاً من أشكال التسيير يقترب في فلسفته من توجهات القطاع الخاص ويحافظ على الخصوصية التي تميز منظمات القطاع العام.

نحاول من خلال هذا المبحث دراسة أبعاد تأثير تطور الدولة في التسيير العمومي، والخصائص التي تميز التسيير العمومي الحديث باعتباره الشكل الأحدث في تسيير القطاع العام، وانعكاس هذه التطورات على خصائص وأدوار المنظمات العامة.

المطلب الأول: إطار وحدود التسيير العمومي

تشكل أبعاد التسيير العمومي الحديث على ضوء التطورات التي مست دور الدولة وحددت مجال تدخلها، وسنحاول التطرق لأهم هذه التطورات وتأثيرها في خصائص الإدارة الحكومية الحديثة بعد تحديد مفاهيم وحدود كل من مصطلحات: الدولة، الحكومة والإدارة العامة.

الفرع الأول: تطور دور الدولة

أولاً: في مفهوم الدولة والحكومة والإدارة العامة

الدولة في مفهوم الكثير من الكتاب جماعة دائمة ومستقلة من الأفراد يملكون إقليماً معيناً وترتبطهم رابطة سياسية مصدرها الاشتراك في الخضوع لسلطة مركزية تكفل لكل فرد منهم التمتع بحريته ومباشرة حقوقه.¹ وهي في جوهرها واقعة اجتماعية ولم تتكون على نحو عضوي، وإنما هي بنية اجتماعية قام بناءً على ظروف اجتماعية موضوعية تفاعل الأفراد معها ثم صاغوها بعد ذلك بالهيئة التي نعرف اليوم بالدولة. والدولة بهذا المفهوم ليست ظاهرة مادية ولها وجود محسوس، وإنما هي بنية أرقام التفكير الإنساني لغرض التنظيم الاجتماعي.²

وانتقلت حديثاً شكل السلطة السياسية في المجتمعات المعاصرة مستمدة جذورها من الأفكار السائدة في القرنين السادس عشر والسابع عشر في أوروبا مع ظهور الإقطاع وبداية بزوغ الممالك الوطنية، وجاءت الثورة الصناعية والاقتصاد الرأسمالي فأكدوا وجودها بهذا الشكل الحديث.

إلا أن هناك من يرجعها إلى العصور القديمة وظهور الحضارة السومرية حوالي 4000 سنة قبل الميلاد.

ومهما اختلفت جذورها فإن المشترك فيها - من أقدم الحضارات وصولاً إلى نشأة الدولة المدينة في فترات متأخرة في أوروبا - هو وجود سلطة أو مؤسسة لإقامة النظام والإشراف على عموم الحياة العامة وترتيب شؤونها، وتوفير

¹ احمد صقر عاشور - الإدارة العامة - مدخل بيئي مقارن - دار النهضة العربية، بيروت 1979، ص 64

² حسن لطيف كاظم الزبيدي، الدولة والتنمية في الوطن العربي، دار الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 19

الشروط الأساسية للنمو الحضاري، واعتبارات الأمن الداخلي والخارجي، وكذا أشكال التنظيم الإداري والتحضير للمستقبل.

عند الحديث عن الدولة المعاصرة فإن هذا المفهوم قد يفيد معاني مختلفة، فهو في معنى واسع يكاد يتسع ليشتمل المجتمع نفسه باعتبار أن الدولة هي التنظيم السياسي للمجتمع، وبالتالي يشمل كل المندرجين تحت هذا التنظيم من أفراد وهيئات ومؤسسات وأحزاب وحكومة، ولكن التعبير في معنى أضيق يقصد به المؤسسات الحاكمة بالمقابلة للأفراد والهيئات الخاصة، وفي هذا المعنى الثاني يختلط اصطلاح الدولة بتعبير الحكومة بالمعنى الواسع.¹

ووفقاً لهذا المفهوم فإن الحكومة مكون من مكونات الدولة إضافة إلى السكان والإقليم والسيادة، ويقصد بها الجهاز السياسي والإداري الذي يمارس مهامه من خلال الوظائف العامة للدولة، الإدارة والاقتصاد، أو هي كل ما يمثل الدولة في محور السياسات العامة، فهي تعني ممارسة السلطة في جماعة معينة أو هي نظام الحكم للدولة وشكله، وتتألف من مجموع الهيئات الحاكمة للدولة.

وقد تستخدم للدلالة على السلطة التنفيذية فقط ممثلة في رئيس الدولة والوزراء ومساعدتهم، وهي تعني أيضاً الإدارة أو أي نوع معين من النشاط الحكومي الذي يتصل بالسياسات العليا للدولة،² وتعرف في هذا السياق بأنها الجهاز الذي من خلاله تقوم الدولة بوظائفها العامة أو هي الكيان التنظيمي للسلطة التنفيذية.³

إن هذه الأجهزة المختلفة للدولة والتي تقوم بكافة الأعمال التنفيذية يصطلح عليها أيضاً بإدارة الدولة أو الإدارة العامة، وقد عرفها ليونارد وايت بنفس تعريف الحكومة باعتبارها تتكون من جميع العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة للدولة.⁴

ويعرفها برنامج التنمية الإنمائي للأمم المتحدة الإدارة العامة بأنها مجموعة الآليات (السياسات والقواعد والإجراءات والأنظمة والهيكل التنظيمية والأفراد) التي تمولها ميزانية الدولة (أو الحكومة المحلية)، والتي تتولى تنظيم شؤون الحكومة التنفيذية وإدارتها وعلاقتها مع أصحاب المصلحة الآخرين في الدولة والمجتمع والبيئة الخارجية.⁵

وهناك من يرى أنه ومع تطور الدولة ظهر إلى جانب التقسيم الثلاثي للسلطات (تشريعية وتنفيذية وقضائية) تقسيم ثنائي آخر مؤداه وجود سلطتين سياسية وإدارية، وبعبارة أخرى (حكومة وإدارة)، وأصبح واضحاً لدى الكثيرين أن الإدارة تختلف عن الحكومة وأن لها ذاتيتها وكيانها، وتتمتع بقسط من الاستقلال إزاءها، وما يدل على ذلك ثبات السلطة الإدارية بتغيير السلطة السياسية أو الحكومة.⁶

¹ حازم البيلاوي، دور الدولة في الاقتصاد، دار الشروق، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1998، ص 18

² التهامي، حسين أحمد، مدخل إلى أصول الإدارة ومبادئ الإدارة العامة، الدار العلمية للنشر والتوزيع، الجزيرة، مصر، 2008، ص 208

³ عبد الله بن محمد السبيل، التطوير الإداري والحكومة الالكترونية، ورقة لندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، مسقط، عمان، 2003، ص 5

⁴ محمد ياغي، مبادئ الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، الرياض، الطبعة الأولى، 1983، ص 5

⁵ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة، الطبعة الأولى، جوان 2009، ص 3

⁶ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، الأزارطة، مصر، 2007، ص 35

وهناك من يخلطها مع الوظيفة العامة، حيث تعرف هذه الأخيرة بأنها مجموعة من العمليات المتشابهة من الواجبات والمسؤوليات تهدف إلى تنفيذ القرارات المتخذة لتسيير الشؤون العامة وتقديم الخدمات لتسيير المرافق العمومية بالإضافة إلى مراقبة النشاط الخاص وحماية السوق وكذا الأموال العامة.

كما تعرف بأنها مركز قانوني يشغله الموظف بقرار إداري من السلطة المختصة وهي مستقلة عن شاغلها، وبذلك يعرف الموظف العام بأنه شخص يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام.¹ وإن كانت هذه التعاريف قاصرة لتركيزها على الأدوار الضيقة للإدارة العامة، فإن الاتجاه الغالب هو نحو توسيع مجالها واعتبارها علما وفنا لوضع وتنفيذ السياسات العامة.

وحتى وإن كانت مهمة الحكومة وضع السياسة العامة وتحديد الهدف المراد تحقيقه ومهام رجال الإدارة تتمثل في تنفيذ سياسة الدولة العامة التي يرسمها السياسيون، فهذا لا يعني انعدام الصلة بين الحكومة والإدارة فالعلاقات بينهما ضرورية ومؤكدة وتأخذ أشكالا متعددة، حيث يصعب الفصل في الغالب بين رجال الحكومة ورجال الإدارة من الناحية العضوية كما هو الحال بالنسبة لأعضاء الحكومة.

وكتلخيص شامل بخصوص تعاريف الإدارة العامة يرى أحد الكتاب أنها تتباين في اتجاهات ثلاث، يركز أولها عنايته على الربط بين الإدارة العامة والسياسة العامة للدولة، ويحاول ثانيها الاهتمام بالصلة بين الإدارة العامة والنشاط الإداري، في حين يربط الاتجاه الأخير بين الإدارة العامة والأجهزة الإدارية.²

فالتعريفات التي تعنى بالجانب الأول تتمحور حول كون الإدارة العامة هي كل العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة، وهي تغفل الجانب العضوي للإدارة العامة كلية، وترى أن تحقيق السياسة العامة ليس مقصورا فقط على الإدارة العامة، وإنما للإدارة الخاصة نصيب كبير فيها.

والتعريفات التي تركز على الجهاز الإداري ترى في الإدارة العامة مجموع الأجهزة التي توفر المرافق العامة وتتيح بتسييرها تحقيق أهداف السلطة السياسية، وذلك بالرغم من أن مصطلح المرفق العام يحتاج إلى التحديد. وكتعريف شامل لها "هي مجموع الأنشطة والعمليات الممارسة من خلال المنظمات العامة تنفيذا للسياسة العامة التي تستهدفها الدولة.

ويتفق ذلك مع تعريف ليونارد وايت أول من كتب مؤلفا علميا في الإدارة العامة بعنوان "مقدمة في دراسة الإدارة العامة" في عام 1936،³ (في حين هناك من يؤرخ لظهورها بمقالة وودرود ويلسون Woodrow Wilson بعنوان دراسة الإدارة العامة سنة 1887)، حيث عرفها وفقا للاتجاه الأول وأكد على ضرورة الفصل بين السياسة والإدارة،⁴ ثم بدأت تتغير هذه المفاهيم مع التغيرات المحيطة الحاصلة.

¹ صبحي منصور، الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري، ندوة الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري وتحسين جودة الأداء المؤسسي، المغرب، 12-14 أفريل 2009، ص 20

² محمد نصر مهنا، في نظير الإدارة العامة، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005، ص 29.

³ عبد العزيز صالح بن حبتور، مبادئ الإدارة العامة، دار المسيرة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 43

⁴ محمد قاسم القريوتي، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص 21

استنادا لما سبق، نستشف تداخل وترابط مفاهيم كل من الدولة والحكومة والإدارة العامة، وبذلك فإن أي تغيير يطرأ على تكوين الدولة أو دورها سيتترك أثره في الحكومة والإدارة العامة، وهو ما سنسعى إلى توضيحه بعد أن نستعرض بعض محطات تطور الدولة المعاصرة، سياسيا، اجتماعيا واقتصاديا مع التركيز على الجانب الاقتصادي.

ثانيا: تطور دور الدولة

تتعدد العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على تغيير دور الدولة، ونميز فيها على الخصوص:

1- الثورة الصناعية ونمو الفكر الرأسمالي: حيث يقوم هذا الفكر على المذهب الفردي، وتقتصر مسؤولية الدولة في ظله يقتصر على الناحية الحمائية فقط ويصبح دورها ضئيلا للغاية، وفي ما عدا ذلك من الأنشطة فهو محظور على الدولة، فالدولة لا تتدخل في الحياة الاقتصادية، بل تترك النشاط الاقتصادي خاضعا لمبادرات الأفراد، كما أنها لا تتحمل تبعية تحقيق الرفاهية العامة، وإنما يقع ذلك على الأفراد على افتراض أن الفرد يعرف مصلحته تماما.¹

2- نمو الفكر الاشتراكي: والذي تمثلت مبادئه في الملكية الجماعية لوسائل الإنتاج، والإنتاج لإشباع حاجات المجتمع وليس لتحقيق أقصى ربح ممكن للمنتج الفردي، وقد انعكس ذلك على دور الدولة، فأصبح من أدوارها التحكم في الجهاز الاقتصادي بغرض حل المشكلة الاقتصادية للمجتمع، وتخطيط الإنتاج والاستثمار تخطيطا مركزيا شاملا وتوزيعها على القطاعات والوحدات الإنتاجية التي تمتلكها الدولة.² وأمام ضخامة هذا الدور لم يكن هناك مناص لتقوية الجهاز الحكومي وتدعيم وسائله لمواجهة الأعباء الضخمة الملقاة على عاتقه.

3- ظهور دولة الرفاهية: أبرز ما نجحت فيه الليبرالية بالتعاون مع الاشتراكية الديمقراطية هو تطوير دولة الرفاهية "Welfare State" التي قام بها الكونت اوتون فون بسمارك (1815-1898)، عندما أقام عام 1883 نظام الضمان الصحي، وتلاه نظام تعويضات العاملين ثم نظام التقاعد عام 1889.³ فأصل هذه الدولة التاريخي هو الدولة التدخلية الغربية التي نشأت وتطورت من أجل حماية المستضعفين من آليات السوق الحرة.

وقد ظهرت هذه الدولة مدفوعة بالمذاهب الاشتراكية والاجتماعية، كما ساعدت الديمقراطية السياسية والمشاركة الشعبية في المجالس الانتخابية على مزيد من المطالبات الاجتماعية، وتقوم دولة الرفاهية على مبدأ أن الدولة تقدم المزيد من الخدمات الاجتماعية للمواطنين وتؤمنهم ضد العديد من المخاطر كالعجز والشيخوخة والمرض.⁴

¹ علي الشريف، إدارة المنظمات الحكومية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2003، ص ص 83، 80.

² نفس المرجع، ص 92-93.

³ حسن لطيف كاظم الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

⁴ حازم البيلاوي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

وهناك العديد من المعارضين لأفكار دولة الرفاهية من المحافظين الجدد الذين يؤيدون بقاء دور الدولة في حدوده الدنيا، ويعتقدون بأن زيادة التدخل الحكومي من شأنه تقويض الحرية السياسية والاقتصادية، يضاف ذلك إلى بطء البيروقراطية الحكومية وعدم كفاءتها.

4- **تسارع الأحداث على الصعيد الدولي والاتجاه نحو العولمة:** ومنها تبعات الحرب العالمية الأولى التي لم يكن من الممكن علاج آثارها من خلال جهود الأفراد، بالإضافة إلى الكساد العظيم 1929-1934، حيث كان نتيجة للرأسمالية في شكلها الأول، والتي نتج عنها إعادة تعريف أدوار الدولة، بوجوب ممارستها للأعمال التي تقع خارج حدود طاقة الفرد، وضرورة تدخلها في الاقتصاد القومي لتؤثر على مستوى الإنفاق الكلي بشكل يحقق التوظيف الكامل، وهو ما يضمن استقرار اقتصاديات الدول.

كما ساهمت ظاهرة العولمة بتأثيرها على الدول من الأعلى إلى الأسفل وخاصة الدول السائرة في طريق النمو، إذ أن نمو التجارة الخارجية وإن مثلت خروجاً عن فكرة الإقليمية في نشاط الدولة فإنها قد بدأت تتجه لتصبح الأصل في النشاط الاقتصادي وليس مجرد استثناء، وبدأ الاقتصاد يتحول من اقتصاد وطني قائم على وجود الدولة وعلاقات تجارية بين الدول إلى اقتصاد عالمي أكثر اندماجاً لم يلبث أن ترك بصماته على شكل الدولة ودورها، دون أن ننسى المنافسة الاقتصادية الشرسة التي فرضت على إدارات الدول الحديثة التموقع والتصدي ورد الفعل.

5- **تسارع الأحداث على الصعيد الداخلي:** فهناك عدة ظواهر وعوامل تؤثر داخليا على هذه الدول ويتمثل أهمها في¹:

- التطور المتزايد للأحداث والوقائع المحلية.
- الجهوية كتنظيم إداري.
- الأزمات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية المختلفة.
- تزايد الضغوط تجاه الدولة في ظل غياب أو ضعف محاسبة السلطة العمومية أو تسيير المرافق العمومية لمدة طويلة.
- ظهور أشكال جديدة لممارسة السلطة ساهم فيها التطور الذي شهدته بعض الكيانات الضخمة القائمة على تنظيمات قريبة من السوق كالشركات متعددة الجنسيات و الأسواق الموازية وغيرها.

وتضاف إلى هذه التحديات ارتفاع حدة مطالبة الاتحادات العمالية والنقابات بحقوقهم في مواجهة استغلال الطبقة الرأسمالية، بالإضافة إلى مشاكل البطالة والهجرة وصعوبات الاندماج السياسي والاقتصادي والاجتماعي مما يفرض وجود مرفق عمومي اندماجي.

وقد خضع دور الدولة تبعا لهذه التحديات لتطور كبير وتغير حجمه ومداه في الزمان والمكان، ويمكن القول أن الاتجاه العام كان لزيادة دور الدولة لما توافر لديها من إمكانيات مالية ومؤسسية وتكنولوجية.

¹ يحيى زروقي، دور التكوين الإداري في عصرية الإدارة العمومية، ماجستير تسيير الموارد البشرية، جامعة تلمسان، 2010/2011، ص 32

وعلى المستوى الاقتصادي خصوصا كان التأثير الأبرز حيث ظهرت تداعيات لزيادة دور الدولة في النشاط الاقتصادي، على إثر أفكار كينز في أعقاب الأزمة الاقتصادية العالمية في الثلاثينات من القرن العشرين لتوضح أن الاستقرار الاقتصادي وتحقيق مستوى معقول من النشاط قد يتطلب تدخلا مباشرا من الدولة في الإنفاق العام لضمان مستوى كاف من الطلب الفعال، ولم تلبث مسؤولية الدول أن تجاوزت ذلك إلى ضرورة تحقيق معدلات مناسبة من النمو الاقتصادي.¹

واستقرت سيادة الدولة المعاصرة في المجال الاقتصادي على المجالات التالية باعتبارها أدوات التحكم الرئيسية في الاقتصاد:²

- وضع القواعد القانونية المنظمة للنشاط الاقتصادي.
- نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات.
- فرض الضرائب.
- النقود وسياسات الاستقرار الاقتصادي.

1- وضع القواعد القانونية المنظمة للنشاط الاقتصادي: وهو مبرر وجود الدولة، حيث قامت السلطات السياسية قديما بتوفير الحد الأدنى من الخدمات الأساسية اللازمة لحفظ المجتمع وحمايته خصوصا توفير الأمن والعدالة في الداخل أو الحماية من المخاطر الخارجية، وقد تجاوز ذلك إلى توفير خدمات أخرى مثل نظم الري والصرف وشق الطرق ورعاية الفنون.

ولعل أهم ما يميز دور الدولة المعاصرة في هذا الشأن هو اتساع مجال الخدمات الأساسية التي تقدمها الدولة لمواطنيها، وقد ارتبط ذلك بالتوسع في مفهوم الحاجات العامة والحاجات الاجتماعية فأصبحت الدولة مسؤولة أيضا عن توفير مستوى معقول من التعليم الإلزامي ورعاية البحث العلمي.

ومن مبررات تدخل الدولة في المجال الاقتصادي فكرة السلع أو الخدمات العامة، فهي سلع أو خدمات أساسية للمجتمع ولكن السوق لا تصلح لتوفيرها لأن منفعتها تجاوز المستفيد منها ويفيد منها الغير بالضرورة، وبذلك لا يصدق عليها مبدأ القصر كالدفاع أو العدالة، كما أن هناك خدمات متى أدت لفرد استفاد منها الجميع دون تكلفة إضافية كفتح طريق أو جسر، فالمتعامل في السوق غير مستعد لدفع ثمن عن سلعة لا يتمتع بها وحده، وبغير ذلك فإنه يفضل التعامي والإفادة منها متى أدت لغيره، حيث يمكنه التمتع منها مجانا طالما أنه لا يمكنه استبعاده منها وأن إفادته لا تمثل تكلفة إضافية.

2- نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات: مع توفير إطار قانوني واضح وسليم تنضبط معاملات الأفراد إلى حد بعيد وتتأكد مراكزهم القانونية مما يسهل على الأفراد القدرة على التنبؤ والتخطيط، ولذلك فإن الهدف من وضع الإطار

¹ نفس المرجع، ص 36

² حازم البيلاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 22، 28

القانوني هو توفير قدر معقول من الاستقرار القانوني في الأوضاع وعدم تعريض المتعاملين إلى مفاجآت أو صدمات غير متوقعة.

3- فرض الضرائب: تظهر الدولة باعتبارها سلطة قهر تملك وحدها استخدام القوة المنظمة والمشروعة لضمان تنفيذ قراراتها واحترام القواعد التي تضعها.

4- النقود وسياسات الاستقرار الاقتصادي: تعتبر النقود أحد مظاهر السيادة الحديثة للدولة، وتحمل الدولة مسؤولية توفير الاستقرار في قيمة النقد، فإذا كانت النقود هي أداة الحساب الاقتصادي فينبغي أن تتمتع بقدر معقول من الاستقرار يضمن للأفراد القدرة على التنبؤ بالمكاسب والتكاليف الحقيقية.

وقد تدخلت الدولة بشكل واسع في المجال الاقتصادي في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية من أجل إعادة البناء السريع لاقتصادياتها، وهو الأمر ذاته الذي انتهجته البلدان النامية التي أنهت حقبة طويلة من الاستعمار سعياً إلى تحقيق الاستقلال الاقتصادي وتحملت بموجب ذلك معظم الدول حديثة الاستقلال مسؤوليات جديدة في الاستثمار والتصنيع والتنمية الاقتصادية، وامتد ذلك عقدي الستينات والسبعينات من القرن الماضي، واتسعت فيه مشاركة الدولة إلى الحد الذي قيدت فيه مشاركة القطاع الخاص والأجنبي.¹

وخلال النصف الثاني من القرن العشرين عاش العالم عدة ثورات متداخلة، فإلى جانب الثورة الصناعية الجديدة عرف العالم انقلاباً أو ثورة في المعلومات والاتصالات، وقد ترتب عليهما معا ثورة مالية مقابلة غيرت من شكل الثورة وطبيعتها وقد انعكس ذلك بالضرورة على الدولة ودورها فزادت إمكاناتها من ناحية في الوقت الذي زادت فيه بالمقابل الحدود والقيود الواردة عليها من ناحية أخرى.²

وارتبط بتلك الثورات التكنولوجية والمعلوماتية والمالية ثورة نفسية أخرى قد لا تقل عمقا وتأثيراً، وهي ثورة التطلعات فالجميع يتطلع إلى مستويات المعيشة وظروف الحياة في الدول الأكثر تقدماً ويأمل أن يصل إلى المشاركة في مثل هذه المستويات المعيشية العالية.

ويبرز أحد الكتاب أثر هذه الثورات في التغيرات العالمية ذات التأثير المباشر التي تحدثها على الدولة، ويلخصها في ثلاث نقاط: العولمة، المشاركة المجتمعية وتعاضم دور المعلوماتية ووسائل الإعلام والاتصال، ويرى أن العولمة تؤدي إلى انحسار دور الدولة وفقدان بعض مظاهر السيادة، مما يلزمها بإعادة تنظيم وهيكلتها مؤسساتها العامة والخاصة معاً لتلبي مخرجاتها متطلبات العولمة.³

حيث ظهر قصور في قدرة الدول على الوفاء باحتياجات المواطنين المتزايدة أمام قلة الموارد فتقلص نشاطها الاقتصادي، وظهرت الدولة التنافسية التي تجمع بين التدخل الحكومي لرسم السياسات وإعطاء الحرية للقطاع الخاص وفقاً لآليات السوق.

¹ احمد سعيد احمد زهراني، التغيرات العالمية وأثرها على الواقع الاداري، مجلة الإدارة، إتحاد جمعيات التنمية الإدارية، العدد الأول، 2010، ص 37

² حازم البيلاوي، مرجع سبق ذكره، ص 28

³ احمد سعيد احمد زهراني، مرجع سبق ذكره، ص 37

وأمام التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة العلاقات المتشابكة مع الأطراف المتعددة، ظهر مفهوم جديد للدولة يسمى "الدولة الشبكية" التي تستجيب لمتطلبات عصر المعرفة.¹ ويركز معظم الكتاب على دراسة العولمة في أبعادها الاقتصادية والتنموية مع إهمال الأبعاد الإدارية، وهو ما سنحاول التعرض إليه من خلال خصائص الإدارة الحكومية الحديثة وتأثر الإدارة العامة بفكر وتوجهات التسيير العمومي الحديث.

حيث ومع بداية تسعينات القرن العشرين بدأ الاتجاه نحو توسيع مجال مشاركة القطاع الخاص في الاقتصاد كظاهرة عالمية سعت إليها مختلف الحكومات بهدف خفض التكاليف ورفع جودة الخدمات في ضوء ما واجه الدور الحكومي من انتقادات حول أدائه وكفاءته في إدارة الاقتصاد،² وانتشرت الخوصصة كحركة تقوم على أساس أن المنافسة في السوق في القطاع الخاص وسيلة أكثر كفاءة لتقديم الخدمات التي توفرها الحكومات عادة. تمثل الملامح السابقة أهم خصائص ومميزات الإدارة الحكومية الحديثة، والتي سنتناولها في النقطة المقبلة.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الحكومية الحديثة

يعتبر حقل الإدارة العامة أكثر الحقول العلمية مسيرة للتطورات العالمية وقدرة على التكيف معها، وكان عنوان المرحلة الأولى في تطور دراسة الإدارة العامة هو البعد عن التسيير والتركيز على الاتجاه القانوني في العمل في ظل فلسفة ومفهوم الدولة الحارسة التي يقتصر دورها على حماية الأمن الداخلي والدفاع الخارجي والفصل في المنازعات دون ولوج مجالات العمل الاقتصادي.

وتغير هذا الدور المحدود بعد الحرب العالمية الثانية وظهور الأنظمة الاشتراكية ومساهمات كينز والسياسة الاقتصادية الجديدة نحو التوسع، وأصبح مطلوبا منها العمل على تحفيز النشاطات الاقتصادية، وذلك بعنوان دولة التنمية، وظهر ضمنها نمط المؤسسات العامة بعد عمليات تأميم الكثير من المشاريع، وتدار هذه المؤسسات بأساليب تختلف عن الأساليب التقليدية للإدارة والوزارات.³

يستنتج من ذلك أن تطور الدولة ينعكس على تطور مؤسساتها وهيئاتها المكلفة بتطبيق سياساتها العامة، وقد دفع ذلك العديد من الباحثين للاهتمام بأشكال الإصلاح والتطوير للحكومات والأجهزة الإدارية للدول، وظهرت بعض المصطلحات التي توحى بهذا الاهتمام لعل أهمها "إعادة اختراع الحكومة" الذي ظهر على يد كل من Gaebler & Osborne في كتابهما الشهير Reinventing government، وقد قامت طروحاتهما على عدد من الافتراضات أهمها أن الحكومة ضرورة حياة ولها مهمة أساسية لكل المجتمعات المتحضرة، وأن التغيرات المحيطة تفرض إعادة تشكيل وهيكل عمل الحكومات المعاصرة.⁴

¹ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009، ص 15

² احمد سعيد احمد زهراني، مرجع سبق ذكره، ص 38

³ محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره، ص 22

⁴ محمد الطعمانة، استراتيجيات وآليات تطوير وتحديث المنظمات الحكومية في الوطن العربي، المؤتمر العربي الأول للتطوير والإصلاح الإداري من اجل رفع كفاءة الأداء المؤسسي ومواجهه الفساد - عمان - الأردن - 26-28 أكتوبر 2008، ص 12

إلا أن هناك من يرى أن مفهوم إعادة اختراع الحكومة قد تم ممارسته في القطاع الخاص منذ منتصف عام 1980، وكثيرا ما كان يشار إليها على أنها عملية إعادة هندسة الأعمال أو ببساطة إعادة الهيكلة، ولا زال البعض يفضلون مصطلح إعادة الاختراع كمرادف لمصطلح إعادة الهندسة.¹ وهناك العديد من المبررات التي أدت إلى التفكير في تبني منح إعادة اختراع الحكومة والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:²

1- تخفيف أعباء الحكومة والإدارة العامة ومنح القطاع الخاص دورا أكبر، ويقف وراء هذا التحول عدة اعتبارات وأهداف من أهمها:

- تخفيض حجم القطاع العام وكسر احتكاره وتقليل البيروقراطية.
 - تخفيف الأعباء المالية والإدارية على كاهل الحكومة.
 - تنشيط المنافسة وتطوير الكفاءة وزيادة الإنتاجية.
 - تنمية وتوسيع قاعدة الملكية الخاصة والاستثمار الخاص لزيادة معدلات النمو الاستثماري.
 - إطلاق المبادرات الفردية والاستفادة بكل الطرق لفائدة المجتمع ككل.
- 2- رفع كفاءة إيصال الخدمات العامة بأساليب غير تقليدية عن طريق:
- السماح للقطاع الخاص بالدخول كمنافس في المشروعات الحكومية.
 - عقود الإدارة.
 - تشجيع المواطنين لإنشاء جمعيات.
 - تمكين المواطن.

3- مشاركة رجال الأعمال في رسم السياسة العامة للإدارات الحكومية سواء من خلال مشاركتهم بلجان وضع السياسات أو بشكل استشاري عند الحاجة لاتخاذ قرارات تتطلب آراءهم.

وتقوم الإدارة الحكومية الحديثة على مجموعة من السمات والخصائص نلخصها في ما يلي:³

1- حكومة مساندة: ويعني هذا الدور الجديد للإدارة الحكومية أنها تملك المراكب وتملك تسييرها أيضا ولكن عليها أن تترك مهمة التجديف لغيرها، والحكومات التي تستطيع أن تميز بين التحريك (الإدارة) والتجديف (التشغيل) يمكنها الاستفادة من كل من القطاع الخاص والقطاع التطوعي، والقطاع العام يرسم السياسة العامة ويحرك المراكب بينما يقوم القطاع الخاص بتشغيلها وتسريعها.

¹ Hillmann, Robert P, (2001), "Reinventing Government: Fast Bullets and Culture Changes: urchison Chair of Free Enterprise University of Texas at Austin, US.107

² محمد الطعامة، مرجع سبق ذكره، ص ص 15، 16

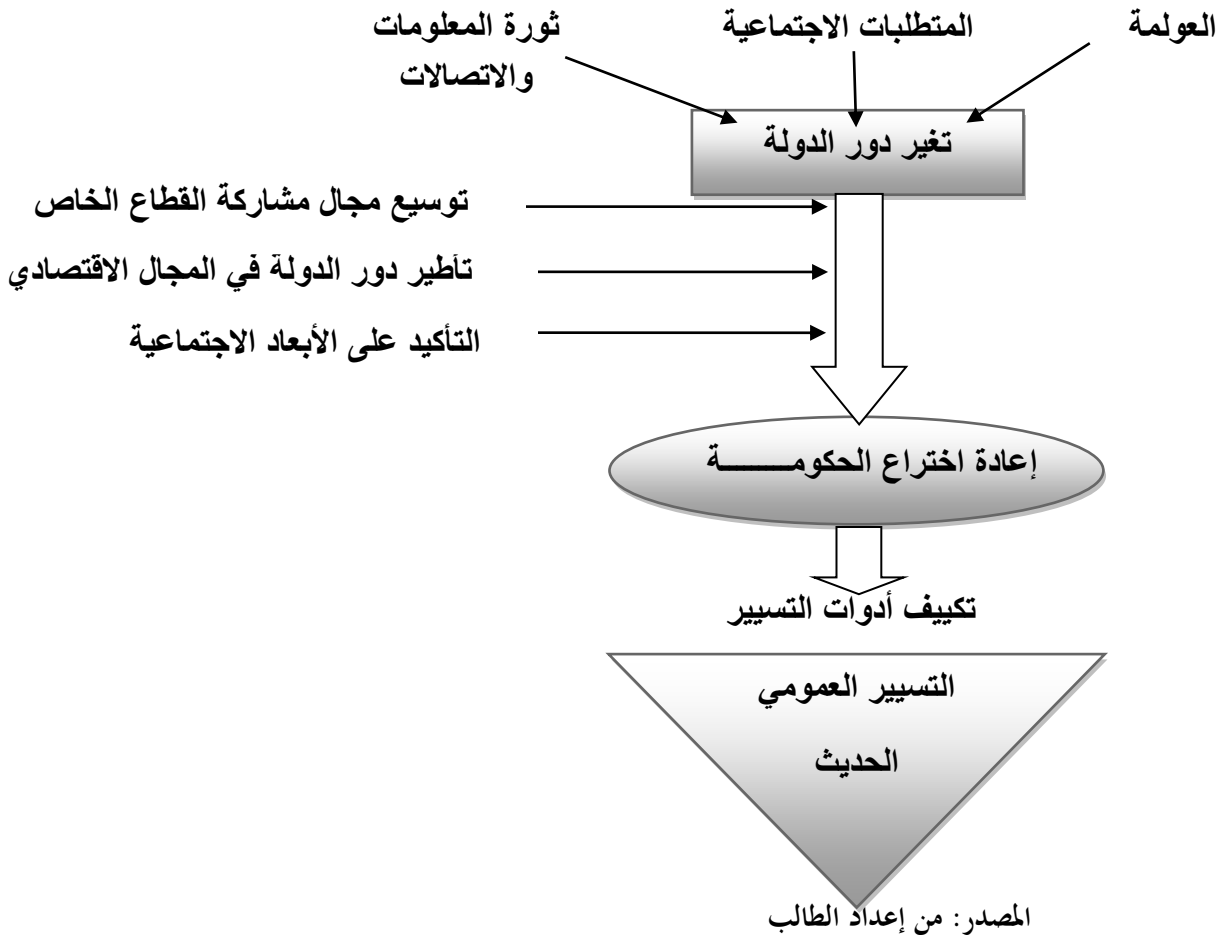
³ عطية أفندي، الإدارة العامة، إطار نظري، مداخل للتطوير وقضايا هامة في الممارسة، جامعة القاهرة، مصر 2002،

- 2- حكومة يملكها المجتمع: بمعنى أنها تعتمد على الآليات التنافسية لإيصال الخدمات، والحكومة هنا تعمل على مساندة الجهود غير الحكومية لتقديم الخدمات من خلال منظمات ومؤسسات المجتمع المدني المختلفة لأنها أكثر التزاما اتجاه مواطنيها وأكثر معرفة بمشكلاتها المحلية وأكثر مرونة وفعالية.
- 3- حكومة منافسة: تعني أنها تقدم الخدمات على أسس تنافسية بحيث تستطيع المنافسة مع القطاع الخاص، وليس الهدف هو المفاضلة بين هذين القطاعين بل إن الهدف هو منافسة وكسر الاحتكار أينما وجد، ومن منطلق أن المنافسة تسهم في تخفيض التكاليف وترغم المحتكرين على الاستجابة لطلبات العملاء وتشجيع التطوير والخلق والإبداع كما تثير الغيرة ورفع الروح المعنوية لدى موظفي الحكومة.
- 4- حكومة ذات رسالة: تعبر الرسالة عن الغرض الذي من أجله وجدت المنظمة، والحكومات الموجهة برسالة هي أكثر كفاءة من الحكومات التي تعمل بموجب اللوائح والنظم الجامدة، وهي أكثر فعالية ومرونة، ويتطلب تحويل المنظمات الحكومية إلى منظمات ذات رسالة إلى إعادة هيكلتها مع إزالة طبقات الصدا القديمة، كما يتطلب هذا التحول ميزانية يمكن أن تتجاوب مع الظروف المتغيرة.
- 5- إدارة حكومية بالنتائج: إن التركيز على النتائج يقلل من الحاجة إلى البيروقراطية والروتين، إن تبني ميزانية تعتمد على بنود الصرف الجامدة لا يشجع الدوائر الحكومية على الاهتمام بأهدافها الأساسية، ويتطلب هذا الدور العديد من الأساليب الحكومية كمنح الحوافز لتحقيق أهداف أكثر، واستحداث نظم لمكافحة فرق العمل بدلا من التحفيز الفردي، والتحول إلى إدارة النتائج وإدارة الجودة الشاملة.
- 6- حكومة تسعى لإرضاء المتعاملين: حيث أن العديد من الأجهزة الحكومية لا تعرف عملاءها بالضبط، كما أن قليلا من موظفيها من يستخدم كلمة عميل أو زبون، وربما يعود ذلك إلى أن تلك الأجهزة لا تحصل على مواردها مباشرة من عملائها، ويتحقق توجهها بعملائها من خلال العديد من وسائل الاتصال كاستطلاعات الرأي، المتابعة، الاتصال المباشر، تقارير الاتصال، مجالس العملاء، مجموعات التركيز، البريد الإلكتروني، خدمات تدريب العملاء، وصناديق الاقتراحات والشكاوي.
- 7- حكومة إدارة أعمال: تقتضي هذه السمة أن يفكر الموظفون الحكوميون بطريقة وعقلية رجال الأعمال، والحكومة التي تعمل بهذه الصفة يمكنها تحقيق إيرادات تفوق نفقاتها إذا أمكنها استثمار ما لديها من موارد.
- 8- حكومة لامركزية: وذلك بالاستفادة من التطور الهائل في المعلوماتية وطرق الاتصال الحديثة، وتفيد هذه الخاصية التحول من الهيراركية إلى المشاركة بروح الفريق.
- 9- الميزة النسبية لكل قطاع من قطاعات الدولة: وتؤمن هذه الميزة بالفروق بين القطاعات والمهام التي تناسب كل قطاع، حيث من مميزات القطاع العام الاستقرار، الموضوعية وعدم المحاباة والقوة والشمول وتناسبه مهام مثل وضع السياسات العامة، التشريع وسن القوانين، تحقيق المساواة، الأمن وهو ما يختلف عن مميزات القطاع الخاص والقطاع التطوعي.

10- حكومة عينها على السوق في كل نشاط تقوم به، وهو ما يحقق لها مزايا كبيرة، فهي تؤدي إلى اللامركزية والمنافسة، وتتيح للناس حرية الاختيار واتخاذ القرارات وترتبط الأداء بالنتائج.

نستخلص مما سبق تغير أدوات الإدارة العامة وتغير مجالاتها واهتماماتها متأثرة بتغير أدوار الحكومة التي تأثرت بدورها بتغير دور الدولة، وساهم في سرعة هذا التغير حدة التغيرات المحيطة واستجابة الفكر الإداري متأثراً بتطورات أدوات التسيير في القطاع الخاص، ويوضح الشكل الموالي العلاقة التي تربط هذه المتغيرات.

شكل رقم 12: أهم التغيرات المساهمة في تعديل أدوار الدولة والحكومة والإدارة العامة



الفرع الثالث: تطور الإدارة العامة، والاتجاه نحو التسيير العمومي الحديث

ظهرت العديد من المداخل لدراسة الإدارة العامة متأثرة بالتطورات في الفكر الإداري¹، ومنها المدخل الإيكولوجي والذي يهتم بإبراز العلاقة بين الإدارة وبين البيئة التي تعيش فيها. وتتلخص فلسفة هذا المدخل في أن التنظيمات الادارية هي نتاج البيئة التي توجد فيها، وبالتالي فإن النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعادات والتقاليد التي توارثها المجتمع المعين لابد أن تؤثر في التنظيمات

¹ علي الشريف، مرجع سبق ذكره، ص ص 114، 119

العاملة فيها وتتأثر بها، والنظام الإداري الفعال هو ذلك النظام الذي يتجاوب مع الاعتبارات السابقة ويتفاعل معها، ونجاح أحد النظم الإدارية في مجتمع ما لا يؤخذ دليلا على إمكانية نجاحه في مجتمع آخر نظرا لاختلاف العوامل البيئية من مجتمع لآخر.

وهناك المدخل المقارن الذي تلخص فلسفته في مقارنة نظم وعمليات الإدارة العامة في بلدين أو أكثر، كما قد تركز المقارنة إما على النظام الإداري الحكومي ككل أو بعض جوانب الإدارة العامة.

ويستند هذا المذهب على فلسفة أن الاختلاف في المظاهر البيئية للمجتمعات المختلفة لا يمنع من وجود مبادئ معينة أو نظم معينة يمكن تطبيقها تطبيقا عاما، وإن الإدارة العامة وصلت حدا من التطور يمكن النظر عنده باعتبارها علما له أصوله ومبادئه.

ولقيام المنظمات الدولية والإقليمية وما تفرع عنهما من المجالس والهيئات والوكالات المتخصصة بعد الحرب العالمية الثانية الأثر البالغ في نمو الاهتمام بالمدخل المقارن، ولعل الدور الذي تقوم به الأمم المتحدة من خلال اللجان المتخصصة يعتبر أبرز المحاولات المبذولة للتوصل إلى مبادئ إدارية عامة تحظى بالتأييد العام من جميع الدول.

وهناك مدخل الأنظمة الذي ينظر إلى المنظمة العامة باعتبارها جزءا من النظام الإداري للدولة، ويتكون النظام الإداري من مدخلات ومخرجات.

وتتمثل فكرة هذا المدخل في أن المدخلات الناشئة من البيئة المعنية تؤثر في التنظيم المعني وتحدد اتجاه عملياته، وتتكون هذه المدخلات من المطالب الخاصة بالمجموعات المختلفة من الأفراد الذين تربطهم مصالح بهذا التنظيم، كما تتضمن أيضا التأييد والموارد والعقوبات وطرق الضغط التي قد تهدف إلى التأثير على القرارات الذي يصدرها هذا التنظيم، ويقوم التنظيم الإداري باستقبال هذه المدخلات من البيئة المحيطة ثم يتخذ سلوكا معيناً يتأثر كلياً أو جزئياً بطبيعة وكثافة وقوة المدخلات المذكورة، ويتجسم هذا السلوك في شكل مخرجات معينة تتكون من القرارات التي يصدرها والسياسات التي يطبقها والموارد التي ينتجها والمعلومات التي يعلنها وسائر التصرفات.

يستنتج من المداخل السابقة تغير النظرة إلى الإدارة التي كانت تعتبر مجرد أداة تنفيذية للحكومة، وأصبح ينظر إليها على أساس أنها كيان مستقل ووظيفة مستقلة تنفرد بها، وتعمل في أدائها بسلطة تقديرية مستقلة، ويؤكد ذلك التطور الذي شهدته المرافق العامة في السنوات الأخيرة في ظل نظرية عصرنة المرافق العامة المدفوعة بالإيديولوجية الليبرالية الجديدة وعمولة الاقتصاديات وتطور التكنولوجيا.

وعلى غرار تطور دور الدولة والحكومة، فإن هذه الضغوط كانت في ما بعد سببا لبزوغ أفكار جديدة في الإدارة العامة ونمط جديد من التسيير فيها أصطلح عليه التسيير العمومي الحديث، وقد تمثلت أهم الدوافع نحو هذا التطور في:

- التضخم الوظيفي في الأجهزة الحكومية وفي وحدات القطاع العام وتحميلها الزائد عن متطلبات الأداء التنظيمي، وسوء توزيع المهام بين الموظفين.
- انخفاض مستوى الأداء التنظيمي للقطاع العام.

- تدويل نظرية الإدارة العامة وممارساتها والمنافع التي تدعمها في حركة الإدارة العامة الجديدة حيث أن جدول أعمال إصلاح الخدمة العامة يتشابه في غالبية الدول بصرف النظر عن ظروفها الخاصة والمتصلة بتاريخها وعاداتها وأوضاعها المختلفة.
 - التطور الحاصل في دور الدولة الحديثة وتغير أولويات العمل في الحكومات.
 - تغير دور الحكومة الاقتصادي والإداري بعد الحرب العالمية الثانية بسبب نظرية إدارة الأعمال، إذ تبين فعلا أن المنظمات الحكومية والإدارات العامة ليست علما ولا نظرية وإنما مجرد فكرة للتنظيم، وأدركت الإدارات الحكومية أن أهم جزء من وظيفتها هو خدمة المواطنين، وليتحقق ذلك عليها أولا فهم احتياجاتهم.¹
 - إجماع رواد الإصلاح على رفض البيروقراطية والولوع إلى عصر جديد أطلق عليه عصر ما بعد البيروقراطية.
 - التحولات التكنولوجية وخصوصا المشاركة في مجال الاتصالات
 - عولمة الاقتصاديات والمجتمعات.
 - تعدد وتنوع الحاجيات.
 - استراتيجيات بعض المؤسسات العملاقة والمجموعات الصناعية والمالية والخدمية.
 - ثقل وجود الخدمة العمومية.
 - تزايد تأثير المذهب النيوليبرالي وقوة المنافسة.
 - زيادة طلبات المرتفقين أكثر بخصوص الخدمة العمومية سواء تعلق الأمر بجودة الخدمة أو بتلبية احتياجاتهم كما هي بسرعة أو الرد على طلباتهم وتحقيق اهتماماتهم.
 - على ما تقدم وخارج إطار أسلوب الإدارة المباشرة -والتي باتت أسلوبا تقليديا لا ينسجم ودور الدولة الحديث- أصبحت عملية وإدارة المرافق العامة تتم بطريقتين:²
 - رابطة تعاقدية وهي ما تسمى بتفويض المرافق العامة.
 - ورابطة تنظيمية صادرة عن الإرادة المنفردة للشخص المعنوي العام تتجلى بالمؤسسة العامة وأسلوب الشركات.
- وقد ذهب البعض إلى حد القول أن الإدارة العامة تصبح في سعيها للبحث عن الكفاءة والفعالية حقل إدارة أعمال عامة، وفضل آخرون الإشارة إليها بمصطلح "التسيير العمومي الحديث".
- وقبل التطرق إلى خصائص هذا النمط الجديد من التسيير العمومي، نستعرض بيئة ظهوره في شكل المنظمات العامة متأثرة بالتغيرات المحيطة ونحاول من خلالها استخلاص خصوصيات العمل العمومي.

¹ فحطان خير الله عذاب، إعادة اختراع الحكومة، اتجاهات وإمكانيات الإدارات العليا والوسطى، ماجستير إدارة أعمال، جامعة مؤتة، 2010، ص 17

² وليد حيدر جابر، طرق إدارة المرافق العامة، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2009، ص 8

المطلب الثاني: المنظمات العامة ودوافع التغيير

تعتبر المنظمة العامة في قلب الاهتمامات الحديثة ، وأهميتها تتزايد مع الوقت، ومحاوله فهمها يقتضي تشريح واقع ونظام معقد تتداخل فيه العديد من المتغيرات، لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل خصائص المنظمات العامة للوقوف على أدوارها والتحديات التي تواجهها في واقعنا الحالي.

الفرع الأول: المنظمة العامة ومهمة تقديم الخدمة العامة

أغلب التعاريف التي تصاغ للمنظمة العامة، تعمل على الإشارة إلى تفرقتها عن المنظمة الخاصة، والتأكيد على خصوصية الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، حيث أنها بخلاف مؤسسات القطاع الخاص لها مهمة رئيسية تتمثل في تحقيق الخدمة العامة أو المرفق العام، وهي في الغالب مكلفة بضمان مهام مرتبطة بالنظام السياسي أو الاجتماعي للدولة.¹

ويعود تباين الاتجاهات بصدد تعريف المنظمات العامة إلى تباين جانب النظر، حيث اهتم كثير من الفقه بالجانب الموضوعي فقط للمنظمات العامة والمتصل بالعملية والنشاط الإداري، والبعض الأخر يضيف إلى ذلك الجانب العضوي فيها والذي يتعلق بتنظيم الجهاز الإداري والوظيفة العامة والموظفين العموميين، وإذا أردنا تحديد المفهوم بشكل دقيق فلا بد أن نلاحظ أن عناصر هذا المفهوم تتضمن أولاً وجود منظمات إدارية حكومية، كما تتضمن ثانياً الأنشطة والعمليات الإدارية التي تتولاها هذه المنظمات والأهداف العامة المراد بلوغها.²

لذلك يمكن تعريف المنظمات العامة على أنها الجهاز الإداري للدولة الذي يباشر مجموعة من العمليات الإدارية التي تستهدف تحقيق الأهداف المنوطة به.

وهي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامته لما يتطلبه من موارد وإمكانات، أو لقلته أو انعدام الربح الذي يمكن تحقيقه في المدى القصير.³

وهو تعريف يركز على معيار التفرقة بين المنظمات العامة والخاصة باعتبار الأولى تنشأ لغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع في حين تهدف المشروعات الخاصة إلى تحقيق الربح، وتباین نتيجة هذا الاختلاف الوسائل المعتمدة حيث تتمتع المنظمات العامة بالامتيازات الناتجة عن خضوعها لقواعد القانون الإداري.

إن تعريف المنظمة العامة عن طريق تفرقتها عن المؤسسة الخاصة وإحلال الفائدة العامة محل الربح يخل بمفهوم المنظمة العامة لأنها مفهوم أكثر تعقيداً.⁴ كما أن تعريفها ليس بهذه البساطة، فحسب Snora 1967 فإن المتأمل في واقع

¹ Kamar Damaj. **La transformation des organisations publiques au Liban et son impact sur leurs performances, en lien avec la satisfaction des usagers..** Business administration. Con-servatoire national des arts et metiers – CNAM, 2013. French. <NNT : 2013CNAM0874><tel-00880326> p 63

² سامي جمال الدين، الإدارة العامة، منشأ المعارف، الاسكندرية، مصر، 2006، ص 24

³ علي الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 39

⁴ 78GIBERT P., (1981), « **La nature du management public** », *Cahiers Français*, n°202, p. 69-72.

القطاع العام اليوم يعاين صورا ذات أبعاد غير محددة وبطبيعة متناقضة،¹ ويرجع ذلك إلى تعدد أشكال المنظمات العامة وتعدد أنماطها وأنظمتها، واختلاف طرق تسييرها وهيكلتها القانونية، كما أننا نعاين في الواقع تعددا واثراء في الأنظمة القانونية المهيكلة للمنظمات العامة ونجد منها:

- إدارات الدولة والوزارات.
- الجماعات الإقليمية الجهوية كالولايات والبلديات.
- الهيئات العمومية الإدارية وباقي المؤسسات العمومية الإدارية كالجامعات، المدارس، المستشفيات، صناديق التقاعد والضمان الاجتماعي... الخ
- الهيئات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري كالبنوك، البريد والاتصالات والمتاحف وغيرها.
- المؤسسات العمومية والشركات التجارية التي تمتلك فيها الدول غالبية رأس المال

كما نجد ضمنها الوحدات التنفيذية والوظيفية والاستشارية، بالإضافة إلى الوجودات الإدارية والاقتصادية والتي تعتبر جزءا من المنظمات العامة وتعرف على أنها كيان إنتاجي تنظيمي يمارس فعاليات في مجال الأعمال، ويسوق أي كمية من إنتاجه في السوق، ولا تقل ملكية الدولة أو الملكية العامة فيه عن 50 بالمائة من قيمته الإجمالية.² وهناك أيضا المؤسسة العامة التي تعرف على أنها تجسيد للامركزية المرفقية أو الفنية، والتي تشكل إحدى صور اللامركزية الإدارية، والتي تعرف بأنها طريقة من طرق الإدارة تقتضي توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة وهيئات عامة أخرى تباشر وظيفتها تحت إشراف ورقابة السلطة المركزية.³ وتكون المؤسسة العامة إدارية طالما هي تدير مرفقا عاما إداريا وهي ذات طابع صناعي وتجاري بوصفها تدير مرفقا عاما اقتصاديا وهو ابتكار للاجتهد القضائي الفرنسي.

يضاف إلى ذلك اختلاف أشكالها وأنظمتها القانونية من دولة إلى أخرى، وهو ما يشير إليه Auer, Demmke & Polet باعتبارهما أن الوظيفة العامة، تنظيمها وإجراءاتها الداخلية هي التعبير عن التاريخ أو الثقافة الإدارية لكل دولة، وهو ما يعني أن أشكال وتنظيم المنظمات العامة المكلفة بتقديم الخدمة العامة أو الإنتاج مختلفة، ولها خصوصية تاريخية، ثقافية، اقتصادية، وحتى سياسية.⁴

¹ NORA S., (1967), « **Groupe de travail du comité interministériel des entreprises publiques** », Rapport sur les entreprises publiques, Documentation Française, avril 1967, p. 16.

² نائل عبد الحافظ العواملة، إدارة المؤسسات العامة، الأسس النظرية وتطبيقها في الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 11

³ وليد حيدر جابر، مرجع سبق ذكره، ص 44

⁴ Christophe Nosbonne, « **Le tournant managérial dans le secteur public européen : quelles conséquences sur l'action publique ?** », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 2 | 2013, mis en ligne le 30 mars 2013, consulté le 04 février 2015. URL : <http://nrt.revues.org.faraway.u-paris10.fr/962>, p03

وهو ما يعني صعوبة إيجاد تعريف محدد ودقيق وموحد للمنظمات العامة، لذلك سنحاول الانطلاق في تعريف المنظمة العامة من خلال تحليل الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، والمرتبطة بالخدمة العامة أو المرفق العام، ثم نحاول الوقوف على خصوصياتها. حيث أن مصطلح الخدمة العامة أو المرفق العام يعني جميع النشاطات الموجهة لإرضاء حاجة ذات فائدة عامة والتي تطبق بصفة مباشرة أو غير مباشرة تحت إشراف السلطات العمومية، وتعمل المنظمة العامة في وضعية احتكار للخدمة بأسعار غالباً ما يتم تحديدها إدارياً، ما يقصي أي قدرة للسوق على تعديلها أو التحكم فيها. والخدمات التي تقدمها المنظمات العامة تعتبر ضرورية لأغراض النمو والتنمية، ولا يمكن لدولة أن تحقق نمواً اقتصادياً دون تهيئة الوسائل اللازمة لتسهيل واستيعاب هذا النمو.¹

وعلى العموم تمارس المنظمات العامة العديد من الوظائف أهمها تطبيق القوانين والتسيير المباشر للخدمة العامة، كما أنها تضمن خدمات ذات نفع عام مثل التربية الوطنية والضمان الاجتماعي، كما أنها تمارس رقابة على تسيير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الخواص.

وغالباً ما يشير مصطلح الخدمة العمومية إلى معنيين، من جهة هيئة تقديم الخدمة، ومن جهة أخرى مهمة المنفعة العامة الموكلة لها، ونميز نوعين من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة ويصطلح عليها بالسلع العامة²:

- السلع الجماعية غير القابلة للتقسيم: وهي خدمات متاحة لجميع المواطنين وقابلة للتوسع، بحيث أن استهلاك البعض لا ينقص من استهلاك الآخرين مثل خدمة الإنارة العمومية، ويمكن لسلعة ما أن تكون تجارية مثل المسرح البلدي مثلاً.
- الخدمات العامة وهي خدمات غير تجارية ويتعلق الأمر بكل النشاطات ذات الفائدة العامة.

نستخلص مما سبق بعض المبادئ التي تشترك فيها الخدمات العمومية و التي يمكن تلخيصها في ما يلي:

- مبدأ المساواة ويقصد به استفادة الجميع من الخدمة بكل حيادية وشفافية وبدون إقصاء.
- مبدأ الاستمرارية بمعنى تلبية رغبات الزبائن بصفة مستمرة.
- مبدأ التكيف مع التغيرات في البيئة العامة.
- الطابع غير المادي والمتعدد للخدمة العمومية.
- عدم مطابقة الخدمة وعدم إمكانية تخصيصها بالنسبة للمخرجات.
- تزامن عملية الإنتاج واستهلاك الخدمة.

وعن أهداف ومهام الخدمة العمومية فهي ناتجة عن ثلاثية شرعية الخدمة العامة على كل مستوى والمتمثلة في³:

¹ علي الشريف، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-46

² Kamar Damaj, op cit 66.

³ Pierre Bauby, « Modernisation et libéralisation des services publics : l'usager sujet ou objet ? », Pyramides, 7 | 2003, 61-74, p62

- ضمان حق كل مواطن في الحصول على السلع والخدمات الأساسية لتلبية احتياجاته وضمان ممارسة الحقوق الأساسية للأفراد.
- تأمين المواطنة والتضامن الاقتصادي الاجتماعي الإقليمي وترقية المصلحة العامة للجميع.
- خلق شروط التنمية المستدامة سواء الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل والاهتمام بمصالح الأجيال المستقبلية.

نستنتج مما سبق أن المنظمات العامة هي نوع من المؤسسات تأخذ أشكالاً مختلفة، يعهد إليه مهمة تقديم الخدمة العامة وتسييرها وتطبيق القوانين المؤطرة لها والرقابة على الهيئات التي تضطلع بمهمة توفيرها.

وسنعود بالتفصيل إلى الخدمة العمومية وأبعادها عند الحديث عن جودة الخدمة العمومية من خلال هذا الفصل.

الفرع الثاني: خصوصيات المنظمة العامة

ينطلق التحليل المؤسسي من فكرة أن المنظمات العامة تترجم ثلاث اتجاهات رئيسية:¹

- نشاطات هي في أغلبها عبارة عن خدمات وليست عمليات إنتاج.
- حجم كبير في الغالب للمنظمة العامة.
- بيئة معقدة ومميزة بعوائق هامة للدخول.

وهناك في المقابل نجد التحليل المؤسسي الذي يبرز لنا الخصوصيات ذات الطابع السياسي والقانوني للمنظمات

العامة، والذي يحددها في ما يلي:²

- تتميز المنظمة العامة بخضوعها للسلطات العمومية.
- لكل منظمة عامة نظام قانوني خاص.
- تعمل وفق منطوق خاص يطلق عليها رشادة أو عقلانية الخدمة العمومية
- يتم تمويلها عن طريق موارد مالية مخصصة مقتطعة وغير محققة ذات طابع عام.

وتحتم جميع الدول بتحديد إطار قانوني للمنظمات العامة وتحدد لها مبادئ معينة، وذلك كوسيلة تضمن نجاح تلك

المنظمات في أداء رسالتها، ومن هذه المبادئ:³

- مبدأ سير المنظمات العامة بانتظام، وذلك لاعتبارها خدمات جوهرية بالنسبة للجمهور.
- مبدأ مسايرة المنظمات العامة للحاجات المستهدفة، وهو ما يتضمن ضرورة تطوير النشاط والوسائل المستخدمة لتتماشى مع الحاجات المتجددة للجمهور المنتفعين.

¹ Kamar Damaj, op cit, p64

² Ibidem

³ علي الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 54،56

- مبدأ المساواة في الانتفاع بخدمات المنظمات العامة، ولا يتنافى ذلك مع وضع شروط عامة ينبغي توفرها في كل من يريد الانتفاع بالخدمات التي تقدمها المنظمات العامة.
- مبدأ استبعاد هدف الربح، فهي لا تقصد الربح أو تسعى إليه، مع الإشارة إلى أن ذلك لا يتنافى مع إقرار بعض الرسوم التي لا تحصل بقصد تحقيق الربح.

وتحدد خصوصيات المنظمات العامة أكثر بمقارنتها مع المنظمات الخاصة ومجال عمل كل منها، وتظهر النقاط التالية كمعايير للتمييز:¹

- وجود نظام قانوني خاص للتنظيم والهيكلة كما للأفراد أيضا في المنظمة العامة، ويتبع النشاط الإداري لهذه المنظمات إطارا قانونيا له عدد من الإجراءات والقواعد واللوائح التي يجب الالتزام بها عند أداء هذه المنظمات لنشاطها ودورها في المجتمع.
- الطابع غير السوقي وغير التنافسي للنشاطات التي تقوم بها المنظمة العامة، حيث تتولى المنظمات العامة دون غيرها القيام بخدمات هامة وضرورية بالنسبة للمجتمع دون منافسة من طرف منظمات أخرى، وبالتالي لا مفر من قبول الأفراد لخدماتها.
- نشاط هذه المنظمات ينبع من النشاط الحكومي العام الذي يتبع إطارا فلسفيا هدفه تحقيق الصالح العام، ويرتبط أيضا بالظروف الاجتماعية والاقتصادية في الدولة.
- تتعرض هذه المنظمات بشكل دائم لأنواع عديدة من الرقابة نظرا لمسؤولياتها العامة أمام المجتمع ولاستعمالها المال العام لأداء دورها وأنشطتها.
- ملكية رأس المال وكذا التمويل للدولة.
- الطابع غير الربحي للمنظمة العامة.

يضاف إلى ذلك أن غالبية المنظمات العامة ذات طابع خدمي تتمركز في قطاعات قاعدية تكون فيها أغلب المؤسسات في وضعية احتكارية للسوق، وهي في غالبها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها مع ضعف مردوديتها في المدى القصير ومثال ذلك السكك الحديدية الكهرباء...²

كما أن المنظمات العامة تمتلك سلطات لا تتوفر للأجهزة الخاصة مهما بلغت قوة هذه الأخيرة، وأهم هذه السلطات القدرة على تدبير الأموال من خلال الضرائب، وكذا القدرة على تنظيم سلوك الأفراد غير العاملين في المنظمات الحكومية، أي أفراد المجتمع بصفة عامة.³

¹ Kamar Damaj, op cit, p64

² عبد القادر براينيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة النفاذ القانونية، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 56

³ علي الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 100

نستخلص مما سبق أن المنظمة العامة هي تنظيم اجتماعي رسمي يقوم على فكرة العمل الجماعي وعلى التكامل مع النظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي الأكبر وهو المجتمع، ولها مجموعة من الأهداف العامة المتميزة ترتبط ارتباطاً مباشراً بالصالح العام لأفراد وجماعات المجتمع، ويقع على عاتق المنظمات العامة دور هام في المجتمع تظهر من خلاله سمات وخصائص المنظمات العامة وهذا الدور يتمثل في القيام بالمهام والممارسات التالية:

- المساهمة في صياغة وتشكيل سياسات الدولة: تعد المنظمات العامة المصادر الأساسية للمعلومات والاقتراحات التي يتم في ضوءها صياغة ورسم سياسات الدولة، حيث ينظر إليها أيضاً على أنها مصدر موثوق به لهذه المعلومات.
- القيام بالدور التنفيذي لهذه السياسات: ويتم ذلك بالقيام بتقديم الخدمات لأفراد المجتمع وحمايتهم وإرساء القواعد التي تحدد حرية الأفراد وأنشطتهم وطرق تحصيل الضرائب.
- تأدية المهام السيادية والتي تشمل الدفاع عن أمن وسلامة الدول وقيادة العلاقات الخارجية، وحفظ الأمن الداخلي وإقرار العدالة في المجتمع.
- القيام بأنشطة اقتصادية مثل إصدار العملات وإدارة النواحي الاقتصادية وتنسيق السياسات للدولة.
- القيام بالدور الاجتماعي في الأمور المتعلقة بالصحة والسكان والدفاع عن حقوق الطبقات الاجتماعية والنهوض بالمستوى الاجتماعي.
- تولى قيادة المهام التعليمية والثقافية والبحث العلمي والحفاظ على التراث الثقافي والتاريخي للدولة.

ونحاول في هذه الدراسة اعتماد التعريف التالي للمنظمة العامة: "هي كيان لها وجود قانوني يمنح للأشخاص الذين يسيرونها صلاحيات وسلطات خاصة مستوحاة من النظام العام يتكفلون بموجبها بضمان دور الدولة في تقديم الخدمات العامة للمواطنين وفرض سياساتها العمومية".

الفرع الثالث: التكيف في المنظمات العامة، ملامح التكيف والآثار

تتصف المنظمات العامة بالديناميكية حيث أنها تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وتتأثر بكل ما يستجد ويحيط بها، والتكيف هو عملية ضرورية لهذه المنظمات طالما أنها تعمل في بيئة تتصف بطبيعتها بالتغيير المستمر في القوى التي تشتمل عليها، والتي يصعب التنبؤ بها أو التحكم فيها، ولذلك فإن الطريق الصحيح للارتقاء بمستوى الأداء فيها هو التغيير والابتكار مع المرونة من خلال التكيف بما يلي متطلبات تلك البيئة الإدارية.¹

وبطبيعة الحال فإن الواقع الذي يمر به العالم اليوم يفرض وبالتبعية على إدارة المنظمات العامة والخاصة على حد سواء واقعا جديداً أيضاً وذلك بفعل ما يتمخض عنه من فرص وتحديات لم يسبق لها مثيل، وهو ما يقتضي ضرورة اعتماد فلسفات وآليات وتكنولوجيات إدارية جديدة لمواجهة هذا الواقع والتعامل معه.

¹ عبد الله بن محمد السبيل، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 5.

من الفرص التي أتاحها العقد الأخير من القرن العشرين انتشار حركة إدارة الجودة الشاملة وامتداد أثارها في المنظمات الخاصة والحكومية بهدف تطوير الأداء المؤسسي، وقد استفاد القطاع العام من ثلاث قيم رئيسة مستوحاة من فكر الجودة:¹

- التركيز على المستهلكين أو المرتفقين.
- التحسين المستمر للخدمة الحكومية.
- العمل بروح الفريق في المنظمة العامة.

ويوجه جونسون الاهتمام إلى التحديات التي تواجه المنظمات العامة في مواجهة التغيرات المتسارعة في المحيط، مشيراً إلى أن الإدارة الحكومية لم تعد قادرة على أن تؤمن خدمة المواطن ولا تملك مهارات وذكاء التعامل مع المواطنين كتلك التي تنبثق عن نموذج السوق.²

وفي هذا الإطار هناك العديد من كتاب المنهج الايكولوجي الذين يركزون على تأثير البيئة الخارجية على المنظمات العامة ينصحون المديرين بممارسة العمليات الإدارية على أساس التعامل مع البيئة الخارجية وقياس نبض المجتمع والرأي العام عن المنظمة التي يديرونها ويجددون مدى الحاجة إلى إحداث التغيير فيها، أي استبدال منهج "من الداخل إلى الخارج" إلى منهج "من الخارج إلى الداخل".³

ولتحقيق مستوى التميز على المنظمات العامة التخلص من الموروثات الإدارية التي لم تواكب العصر، وتطبيق المفاهيم العصرية التي تنبع من طبيعة التحولات والأوضاع السائدة، ولكي تتعايش وتتكيف مع هذه الظروف لا بد أن تتميز تلك المنظمات بالخصائص السبع التالية:⁴

- القادة على جميع المستويات يحبون التغيير.
- رؤية واحدة ورسالة مشتركة.
- تبني إستراتيجية هجومية محورها التميز في الأداء ورضا المواطنين.
- إعادة هندسة عمليات المنظمات العامة.
- هيكل تنظيمي مدمج مرن وصلاحيات قرب التنفيذ.
- موارد بشرية محفزة وماهرة.

تتوفر هذه الخصائص في التطور الذي خلصت له تطورات الفكر التسييري في الإدارة العامة مع ظهور التسيير العمومي الحديث.

¹ Richard, Scott, **Organizations Rational, and Open System**, ed., Upper Saddle River: N. J., Prentice Hall International, Inc, (1998), p 349

² قحطان خير الله عذاب، مرجع سبق ذكره، ص 17

³ أحمد محمد المصري، التطوير أو التغيير التنظيمي أو التحديث، مجلة المدير الناجح، إدارة الاعمال، 2002، ص 27

⁴ محمد الطعمنة، استراتيجيات وآليات تطوير وتحديث المنظمات الحكومية في الوطن العربي، مرجع سبق ذكره، ص 7

المطلب الثالث: المنظمة العامة والتسيير العمومي الحديث

نتطرق من خلال هذا المطلب إلى التسيير العمومي الحديث من خلال مفهومه وخصائصه ومكانته في المنظمات العامة المعاصرة.

الفرع الأول: مفهوم التسيير العمومي الحديث

لا توجد طريقة وحيدة لتعريف التسيير العمومي، ويعود ذلك إلى صعوبة ضبط مفهوم التسيير في حد ذاته مضافا إليه خصوصية البنية العامة والقطاع العام، مما يطرح بشدة مدى خصوصية التسيير العمومي في حد ذاته. وبرغم ذلك يكاد أحد الباحثين ينفي وجود تسيير عمومي قائم بذاته، ويذهب إلى القول بأن هذا التسيير العمومي هو قبل كل شيء تسيير، وأن التفرقة بين عام وخاص لا تفيد دائما، حيث يمكن لمؤسسة خاصة كبيرة أن تقترب في تسييرها من المنظمات العامة بالنظر إلى حجمها وهيكلتها ونموذجها البيروقراطي.¹ وقد ظهر وتطور مفهوم التسيير أو المناجمنت في البيئة الانجلوساكسونية أين يحال الفرق بين العام والخاص إلى اختلاف مصادر التمويل وليس إلى متغيرات أخرى قانونية أو إدارية تعزى إلى خصوصية الهيئة أو المنظمة في حد ذاتها.² كما كان ظهوره بهدف مراجعة أشكال تدخل الدولة وطرق تسيير المرافق العامة لمواجهة تداعيات الأزمات الاقتصادية وتلاحق انتشاره في معظم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. إلا أنه في المقابل تجدر الإشارة إلى أن المؤسسات الخاصة ومؤسسات القطاع العام ليس لها نفس الأهداف، ولا نفس طريقة التعاطي مع المتغيرات البيئية المحيطة، وهو ما يفرض تبني نمط تسيير يعتمد شخصية علاقة العمل وعقلنة الوسائل وتقييم النتائج بما يتلاءم مع أهداف كل نمط. وهناك العديد من المحاولات لصياغة مفهوم للتسيير العمومي يتلاءم مع خصوصية القطاع العام، حيث عرفه كل من Carfer & Birland 1980 بأنه طريقة أو منهج، وأن القطاع العام هو المكان الذي يطبق فيه هذا المنهج.³ وهو تعريف يتفق مع ما ذهب إليه Kreif 1999 باعتباره كتسيير أو نمط تسيير تمارسه منظمات الخدمة العامة.⁴

¹ VAYROU C., « **Le management public : discours et fonctions** », Travaux et recherche PANTHEON-ASSAS Paris II, 1995, p p 39,42

² Kamar Damaj, op cit, p64

³ LAUFER R. et BURLAUD A., « **management public, gestion et légitimité** », Dalloz, 1980, 337 pp. 29-56, cité par KRIEF N., **les pratiques stratégiques des organisations sanitaires et sociales de service public.**, p.2

⁴ KRIEF N., « **les pratiques stratégiques des organisations sanitaires et sociales de service public, Cas d'expérimentation** », thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Lumière Lyon 2, ISEOR, Février 1999,p397

ويعرف التسيير العمومي بصيغة أكثر شمولاً بأنه مجموع مسارات التهيئة و التنظيم والتبسيط والمراقبة للمنظمات العامة والذي يعمل على تطوير نجاعتها العامة وقيادة نموها وتطورها مع احترام واجباتها، ويقوم على مبدأ أساسي للتسيير وهو الموقف،¹ وهو يفترض بعبارة أخرى تكييف أدوات التسيير لتلائم تنوع وتعدد المواقف والتحديات.

سنة 2004 أعطى Gibert نظرتة للتسيير العمومي بتعريفه في مضمونه العام بأنه مفهوم من وجهين، عام يتعلق بتسيير المنظمات العامة من جهة وتسيير السياسات العامة من جهة أخرى، وتكميلي مع التأكيد على أن الغاية الأساسية له هي ضمان تحقيق السياسات العامة لأهدافها.²

أما أبحاث Bezes، 2005 فقد قادتة إلى إعطاء نظرتين للموضوع، نظرة تاريخية لصيقة بالاقتصاد وبتسيير المؤسسات الخاصة، ونظرة حديثة تراه كمذهب متناسق عام (دولي) للتسيير العمومي.³

وحدثنا ظهر التسيير العمومي الحديث كحركة تسييرية ذات أبعاد سياسية تعمل على تغيير ممارسات الإدارة العامة بتعويض مبادئ التسيير البيروقراطي التقليدي، والذي يمثل رمزا لجميع أشكال الخلل في القطاع العام، بمبادئ وقواعد للتسيير أكثر حداثة وعصرية، وحسب بعض الكتاب فإننا نشهد مع ميلاد وانتشار التسيير العمومي الحديث ميلاد منظمات حديثة يطلق عليها منظمات ما بعد البيروقراطية.

وعلى خلاف التسيير العمومي التقليدي الذي يستمد مبادئه من العلوم الإدارية والقانونية، فإن أفكار ومعالم التسيير العمومي الحديث مستوحاة من العلوم الاقتصادية ومن سياسات التسيير في القطاع الخاص، ومن دوافع وأسباب ظهورها الرغبة في تحسين ومعالجة الاختلالات التي اتسم بها التسيير العمومي التقليدي.⁴

ويعمل هذا التوجه الحديث على تطوير وتحوير مفهوم التسيير الداخلي للمنظمات العامة بغية الوصول إلى أقصى درجة من الفعالية، كما يعمل في المقابل على إعادة ضبط أساليب تسيير السياسات العمومية بمعنى الطريقة التي يتم بها تقييم وقياس نتائج هذه السياسات.

ويعتمد في ذلك على ترقية تطبيق أدوات التسيير المالي الحديث والتسيير الفعال للموارد البشرية في القطاع العام، وإدراج فلسفة إدارة الجودة وباقي التقنيات التسييرية الحديثة بنية تحسين تسيير القطاع، وهي أدوات منشؤها في الأصل القطاع الخاص، ما دفع بعض الباحثين إلى اعتبار التسيير العمومي الحديث جامعا لمجموعة من الإصلاحات الجزئية التي

¹ BARTOLI Annie, « **Management dans les organisations publiques** », Dunod, 2ème edition, p. 99-100.

² GIBERT P. (2004), « **Le management public** », in Comprendre le management, les formes du management, Cahiers français, n° 321, Juillet-août 2004, pp. 58, 61, 63.

³ BEZES P. (2005), « **l'état et les savoir managériaux : essor et développement de la gestion publique en France** », in 30 ans de réforme de l'État. Expériences françaises et étrangères : stratégies et bilans, sous la direction de Lacasse F. et Verrier P.-E., Dunod, p246

⁴ عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الو م ا والجزائر، مذكرة ماجستير في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة

تسنتينة، 2009، ص 50

استوحت من ممارسات القطاع الخاص، وحسب آخرين هي إصلاحات تقوم فلسفتها على ترجمة شكلية لليبرالية الجديدة.¹

يمكن مما سبق القول أن التسيير العمومي الحديث مزيج من المذاهب تشكل نتيجة تتابع وتراكم للأحداث، طورت طرقا جديدة للنظر للمنظمات العمومية انطلاقا من كل غير متجانس للأدوات مستوحاة من تطور دور الدولة والنظريات الاقتصادية والمسلمات الناتجة عن تطور الفكر التسييري ومن بيان الممارسات المجربة في إصلاحات مختلف الدول (خصوصا الأنجلوساكسونية) والمساهمات المقدمة من طرف المنظمات المختلفة.

الفرع الثاني: خصائص التسيير العمومي الحديث

يعمل التسيير العمومي الحديث على نقض التصميم التقليدي للنموذج البيروقراطي ويعمل على قيامه بديلا عنه، حيث ينظر المروجون لهذا النمط من التسيير إلى الإدارة البيروقراطية على أنها إدارة جامدة، غير منتجة، غير فعالة ومبذرة للموارد، ويرون في النموذج السوقي والأدوات المعتمدة في تسيير القطاع الخاص حلا لأزمة البيروقراطية في الإدارة العامة. وفي تطبيقه لآليات القطاع الخاص على المنظمة العامة مع خصوصيتها، تتضح بعض المميزات للتسيير العمومي الحديث تلخصها الوثيقة الصادرة عن لجنة إصلاح الدولة الصادرة عن وزراء للوظيفة العمومية في النقاط التالية:²

- لا مركزية الوحدات الحكومية وتفويض المسؤولية للمستويات الدنيا من الحكومة كالبلديات مثلا، وتجد هذه الخصوصية تأسيسها طبقا للمبدأ الذي يقوم على أن كل مستوى أعلى يحظر عليه القيام بنفسه أو تنفيذ ما يمكن لمستوى أدنى القيام به، ويتوافق مع هذا المبدأ مبدأ الفاعلية والذي يؤسس للثقة في الرشادة الاقتصادية للفاعلين العموميين، ويؤمن بقدرة السوق والمنافسة على تحسين جودة الخدمات المقدمة، ويدفع هذا المبدأ نحو التركيز على بعض النشاطات وتفويض النشاطات الأخرى أو لامركزيتها.
- إعادة تدقيق وضبط النشاطات الحكومية، عن طريق تحديد ما يجب أن تعمله الحكومة وأن تدفع مقابله، وما يجب أن تدفع مقابله ولا تعمله، وما يجب أن لا تعمله ولا أن تدفع ما يقابله.
- الفصل بين الأنشطة بالنظر إلى أهميتها الإستراتيجية والفائدة المرجوة منها، والاعتماد على منهج الطرد المركزي في تنفيذها - نموذج "مركز/ محيط" -، حيث تراقب المؤسسات الكبيرة نشاط المؤسسات الصغيرة، وتحيل نحو الخارج دائما النشاطات ذات القيمة المضافة المنخفضة، ومعها نشاطات الأعمال الأقل أهمية، ويرى ديرون أن هذا النموذج اخترق كل النشاطات التابعة لجميع المنظمات العامة.³
- تخفيض حجم القطاع العام وخصوصية بعض النشاطات أو خلق هيئات مستقلة للقيام بها، وهو ما يؤكد مبدأ الفصل الصارم بين السياسة والإدارة وبين القرار والتنفيذ خصوصا في ما يتعلق بتقديم الخدمات، مع تشجيع

¹ Ziller Jacques, « Vrais et faux changements dans les administrations en Europe », Revue française d'administration publique 1/ 2003 (no105-106), p p. 67-79, p 71s

² Saravia Enrique J., « La réforme de l'état au Brésil : l'influence du new public management », Revue française d'administration publique 1/ 2003 (n°105-106), p p. 55-65

³ Christophe Nosbonne, op cit, p9s

توكيل المهام لوحدة تنظيمية منفصلة أو من خارج القطاع العام في إطار الخصوصية، وغيرها من الإجراءات التي تقود إلى تشكيل ما يسمى الدولة المجوفة.¹

- تقليص التكاليف وتحسين مردودية نشاطات الحكومة عن طريق المقابلة من الباطن، تفعيل ميكانيزمات السوق والدفع من طرف المرتفق.

- إعلام الزبون عن إدراج معايير الجودة للخدمة العامة.

- المقارنة المرجعية (البنشماركينغ) وتقييم النتائج.

- إصلاح موجه نحو تبسيط التشريعات وتقليص تكاليفها.

- انتشار الطرق الحديثة في تسيير الموارد البشرية كتفعيل التقييم على أساس الاستحقاق، النجاعة، الشخصية وتشجيع العمل بالعقود محدودة الأجل لما تمثله من تخفيض للتكلفة طبقاً لثنائية الطرد المركزي.

ويمكن مما سبق استخلاص بعض أوجه المقارنة بين التسيير العمومي التقليدي والتسيير العمومي الحديث، والذي نوضحه من خلال الجدول

جدول رقم 05: الفروق الجوهرية بين التسيير العمومي التقليدي والتسيير العمومي الحديث

وجه المقارنة	التسيير العمومي التقليدي	التسيير العمومي الحديث
مجال التركيز	تقوم على احترام الشرعية واحترام القاعدة والقانون والخضوع للسلطة العمومية	ترمي إلى البحث عن أفضل استغلال للموارد لتحقيق الأهداف التطورية حيث تقوم شرعيته على النجاعة، النتائج، والإجابة على الإشكالات المطروحة
نقط التنظيم	اعتماد التنظيمات الهرمية التقليدية التي تركز السلطات وترفع من مستويات الرقابة	التركيز على اللامركزية وتشجيع التفويض وتمكين العاملين، ويعتمد على فرق العمل والتنظيمات الشبكية
حجم الهيئات الإدارية	الاتجاه نحو تضخيم الجهاز الإداري واتساع نشاطات الهيئات العمومية	جهاز يتمتع بالمرونة والرشاقة عن طريق التخلص من الهيئات غير الضرورية، والتخلي عن بعض العمليات لفائدة القطاع الخاص
أدوات العمل	يحددها القانون وفق إجراءات تقييد معاني الإبداع والمبادرة	تحدد بميكانيزمات السوق، وتستعين بآليات القطاع الخاص والتقنيات الحديثة في التسيير.
تنفيذ الخدمات الحكومية	ترتبط بسيادة الدولة وتنفيذها هيئات عمومية بحتة	تشارك في تقديم الخدمة العمومية الهيئات العمومية والخواص

المصدر: من إعداد الطالب

¹ Spanou Calliope, « Abandonner ou renforcer l'état webérien ? », *Revue française d'administration publique* 1/ 2003 (n°105-106), p. 109-120, p112

الفرع الثالث: مكانة التسيير العمومي الحديث في الدول المعاصرة

جميع مبادرات الإصلاح للتسيير العمومي ومن بينها التسيير العمومي الحديث تهدف إلى تحقيق ثلاث غايات أساسية: تحقيق الفعالية، زيادة وتحسين جودة الخدمة المقدمة والتحكم الأمثل في التكاليف.

ولقد أصبح التسيير العمومي الحديث الذي يستوحي من الممارسة المقاولاتية القاطرة الأساسية لكل المشاريع الإصلاحية للدول والمنظمات العامة، ووسيلتها في ذلك البحث عن مطابقة مثلى بين العرض للخدمة العامة والطلب عليها، مع اعتماد فلسفة التقييم الشامل للأنشطة والخدمات العامة كالموظفين والموازنات.

وتختلف محاور تركيز السياسات العامة على التسيير العمومي الحديث باختلاف الدول، ففي ألمانيا يركزون على تقديم الخدمات ذات المنفعة العامة، أو ما يطلق عليه *Veues Steuerungs* والذي يشكل الإطار لسياسة العصرية للدولة وإدارتها، في حين أن اعتماد التعاقد في الوظيفة العامة في إيطاليا شكل نقطة تحول في عمل المصالح العامة¹، أما فرنسا فنظرا لخصوصيتها فهي تبحث منذ أكثر من 80 سنة لخدمة عمومية فرنسية خالصة والتي تتجه شيئا فشيئا إلى السياسة ومنطق السوق.

يعرف التسيير العمومي في ألمانيا بـ *Dasinsvrsage* ما يفيد لغويا "ما يتعين لمواجهة احتياجات الوجود"، وهو ما يعني البحث عن تحقيق الخدمات الأساسية، فقط وهو ما يضع فرقا بين الخدمات الأساسية وغير الأساسية². نتج عن الإصلاح واعتماد التسيير العادي الحديث خمس مبادئ أساسية للمنظمة³:

- الفصل بين وظيفة الإستراتيجية القيادة والرقابة وبين الوظائف التشغيلية للتنفيذ
- تجزئة وتكسير وتقسيم البيروقراطية الراسية العمودية عن طريق خلق وحدات إدارية مستقلة (وكالات) عن طريق اللامركزية والتمكين *Empowerment* لمجموعات العاملين.
- اللجوء المباشر لميكانيزمات السوق (المنافسة بين الفاعلين العموميين وبينهم وبين القطاع الخاص، التحفيز...)
- تغيير في الهيكل الراسي للإدارة عن طريق تدعيم المسؤوليات واستقلالية مستويات التنفيذ.
- وضع وتأسيس للتسيير عن طريق النتائج قائم على تحقيق الأهداف، قياس وتقييم النجاعة.

إن وضع مؤشرات النجاعة ورواج الاتجاه الزبوني وغيرها من الإصلاحات التي تدخل ضمن التسيير العمومي الحديث أخذت أشكالاً متعددة حسب البلد ومجال النشاط العمومي، فمع مجيء حكومة *New Labor* في المملكة المتحدة عام 1997 ظهرت متغيرات عديدة على طرق التنسيق بين مختلف المصالح في الإدارات العامة والتي كانت تعتمد نموذج

¹ **Christophe Nosbonne**, op cit, p14

² *Idem*, p04

³ **Philippe Bezes, Didier Demazière**, *New Public Management et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions*, revue *Sociologie du travail*, **Vol. 53 - n°3 (juillet-septembre 2011)**, p3

ما بعد البيروقراطية نحو اعتماد نموذج جديد للحكومة يقوم على شركاء داخل شبكة بين مجموعة المهنية المواطنين والفاعلين الخاص.¹

وقد قادت هذه التغيرات نحو علاقات أقل سلمية بين الفاعلين الأساسيين والأعوان، وساعدت على انهيار أشكال التنسيق السوقي كما كان الحال عليه في مرحلة تاتشر وذلك لفائدة التنسيق حسب الشبكات. مع بداية القرن الواحد والعشرين تطورت مفاهيم التسيير العمومي الحديث لتفسح المجال أمام مفاهيم التسيير للقيم العمومية **Public Value Management** ، وعلى خلاف مبادئ التسيير العمومي فإن الاتجاه الجديد يجمع علاقات متعددة وبأشكال مختلفة سواء على مستوى القطاع العام وأيضا بين الحكومات وباقي الفاعلين بما فيهم الناخبين.²

يوسع أيضا الاتجاه الجديد القدرة على تقديم خدمات الإدارة الالكترونية خارج مجال الحكومة، كما أنه يحمل أيضا مفاهيم المسؤولية، الديمقراطية، المشاركة، الشفافية والشرعية، إضافة أيضا إلى الإبداع المؤسسي والتحول والتغيير والذي أصبح ممكنا مع الإدراج والالتزام المباشر للقطاع غير الحكومي.

ونعيش حاليا تغيرا في مجال تصميم وتقديم الخدمات انطلاقا من براديجم/ اتجاه يركز على المستعمل للخدمات أو المرتفق إلى آخر يقوم على مدى مشاركته،³ وتقوم المقاربة الجديدة على اعتبار أن الإدارة الالكترونية تذهب بعيدا عن المنهج المركز على المستعمل (والذي يقتضي اخذ احتياجات الزبون والاستفادة من تجارب المستعملين في إعداد استراتيجيات القطاع العام وتنفيذها)، وذلك بدعوته أو دعوة ممثليه إلى الاستثمار مباشرة في مسار تحديد الاستراتيجيات ونشاطات القطاع العام.

نخلص مما سبق أن التسيير العمومي الحديث ظهر نتيجة عدة تطورات شملت الدول الانجلوساكسونية أساسا، التي عملت على إصلاح التسيير العمومي التقليدي نحو نمط تسيير يقوم على التركيز على منهجية أو أسلوب إدارة القطاع الخاص، مع تحويل مجال الاهتمام إلى النتائج، وإعطاء أهمية للقيادة المبدعة على جميع المستويات، التركيز على مبادئ تنظيمية أساسها اللامركزية، قلة عدد المستويات والمرونة في مواجهة التأثيرات الايجابية الخارجية، وتعزيز التعلم التنظيمي سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وكذلك التركيز على خدمة العميل أو المنتفع باعتباره المركز الرئيسي للانعكاس أو رد الفعل لمدى جودة عمل المنظمة.

ونستطيع أن نفترض مبدئيا أن التسيير العمومي الحديث هو مدخل أساسي لعصرية المنظمات العامة، وهو ما نحاول إثباته بعد ضبط مفهوم العصرية من خلال المبحث الموالي.

¹Idem, p20

² Ubaldi Barbara, « **L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics** » , *Revue française d'administration publique* 2/ 2013 (N° 146), p. 449

³Ibidem

المبحث الثاني: ماهية العصرية

يعتبر التطرق لموضوع عصرية مؤسسات وهيآت الدولة من المواضيع الصعبة، لأنه محل تجاذبات واهتمامات عدة ميادين كالقانون الدستوري والقانون الإداري والحقوق العامة وعلوم التسيير والثقافة غيرها، وغالبا ما يتم قصرها على الجانب القانوني وتكون بذلك دراسة لمدى تجسيد الإصلاحات قانونيا.

ستتعامل في هذه الدراسة مع قضية العصرية من جانب تسييري باعتبارها عملية مستمرة وليست حدثا يقف عند نقطة معينة، ويستلزم ذلك قدرا من المرونة والحساسية الفائقة باعتبارها تضم العديد من المداخل العريضة للتغيير وتتضمن أكثر من أسلوب وتقنية ولا تتضمن تغييرات عشوائية، وهي ذات أهداف متعددة تتعدى المستوى التسييري في حد ذاته.

ويذلك فاستعمال مصطلح عصرية يواجه الصعوبة في اتساع مجال الدراسة وتعدد المجالات التي تهتم بهذا المفهوم، إلا أن هناك من يرى عكس ذلك، حيث يشير Luc Rouban وآخرون إلى أنه من الأفضل عدم استعمال مصطلح عصرية الإدارة والذي يتضمن في جزء منه إلغاء بعض جوانب وأدوار الدولة، وإنما يتعين حسب الحديث عن الإصلاح الإداري.¹

وحسب Ziller فإنه وراء فكرة العصرية يطرح بشدة تعريف الدولة ومهامها في مواجهة السوق،² وهو ما يعد خروجاً عن حدود التسيير نحو مجالات مرتبطة بالسياسة والقانون والاقتصاد.

سنحاول من خلال هذه الدراسة اعتماد مصطلح العصرية لارتباطه بجانبين أساسيين في الموضوع، الأول يتعلق بتسيير المنظمات العامة والإدارة العامة والدولة بصفة عامة، وهو المصطلح المعتمد والمتداول بكثرة في المؤسسات والإدارات العمومية على الأخص في بيئتنا الجزائرية، والثاني لاقتران استعمال مصطلح العصرية مع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهو ما يخدم توجهاتنا في هذه الدراسة، وسنعود إلى تفصيل دوافع استعمال هذا المصطلح من خلال المطالب الثاني من هذا المبحث.

المطلب الأول: العصرية حالة خاصة من التغيير

الفرع الأول: مفهوم العصرية

يرتبط مفهوم العصرية في الإدارة العمومية بعدة ممارسات وسياسات مختلفة منها تخفيض تكاليف عمل المصالح الإدارية، تدعيم النجاعة العمومية، تبسيط الإجراءات وغيرها،³ وهو ما يفسر عدم توحيد التعاريف التي صيغت للعصرية، ونورد في ما يلي بعضاً منها:

¹ Luc ROUBAN, Jacques ZILLER, « De la modernisation de l'administration à la réforme de l'Etat », in *Revue française d'administration publique*, n°75, juillet-septembre 1995, p345

² Ibidem

³ Malik Boumediene, « La question de la modernisation de l'Etat dans le monde arabe. L'exemple du Maroc », *Pyramides*, 19 | 2010, 129-152, p134

العصرية هي وضع العميل في مركز استراتيجيات المنظمة بغرض محاولة تأليفه،¹ وكل عميل له أشكال متعددة تنتج من استعماله للخدمة فهو في نفس الوقت²:

- فرد مستهلك يرغب في تعظيم منفعة الذاتية.
- مرتفق يرغب في ضمان حقه في الوصول إلى السلع والخدمات الأساسية.
- مواطن يريد تامين الرابطة الاجتماعية والالتحام مع الأرض والتنمية المستدامة.

يستوحي هذا التعريف من فكر الجودة، ومبدأ التركيز عن العميل، مما يدفعنا إلى القول بأن عصرية الإدارة العمومية هي تقديم الخدمة العمومية بجودة أعلى، ويدفعنا ذلك إلى دراسة جودة الخدمة العمومية كمرتكز أساسي للعصرية. وحسب Rousset فالعصرية أشمل من مجرد إجراء بل هي قيم أيضا، وهو يرى أن العصرية تفرض من جهة تطوير المتطلبات الفكرية ومن جهة أخرى إعادة تنظيم وهيئة المتطلبات التشغيلية.³ ويحيلنا Barouche إلى فكرة النجاعة، فهو يرى أن وراء مفهوم العصرية توجد فكرة الفعالية الإدارية بالإضافة إلى تحفيز ودافعية الموظفين.

يقصد بعصرية الدولة أيضا إيجاد هيئات عمومية لها قدرة على الإبداع عن طريق تحسين جودة التسيير في جميع هيئات الإدارة، إدارة خلافة غير منفذة، إدارة تحمل كل موظف مسؤوليته الكاملة، إدارة مواطنة تعمل على بناء علاقات جيدة مع المرتفقين، محترمة لحقوقهم الأساسية وتسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار.⁴ وتتناول وثيقة صادرة عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE بعنوان: "عصرية الدولة، الطريق الواجب الإلتباع" أهم محاور العصرية في: عصرية المسؤولية والرقابة، إعادة توزيع الموارد وإعادة التنظيم بما يتوافق مع جهود الإصلاح، استخدام ميكانيزمات السوق في تقديم الخدمات العمومية، تنظيم وتحفيز الموظفين بعصرية مفهوم الوظيفة العمومية، وفي الأخير عصرية البيئة المحيطة.⁵ ويعتبر مصطلح العصرية قديما قدم محاولات الإصلاح التي مست القطاع العام، إلا أن الطريقة التي توظف بها في يومنا هذا تتجاوز فكرة تحسين الخدمة والوسائل التي طغت في يوم ما على هذا المصطلح، إنما تولد وتفرض أيضا تغيرا إيديولوجيا في القيم وتحاول تسليط الضوء أساسا على نوع من التوافق والتكيف المعاصر ودعائمه التنظيمية والهيكلية والتشريعية.

¹ Pierre Bauby, op cit, p66

² Ibidem

³ Malik Boumediene ; op cit, p129

⁴ Ibidem

⁵ OCDE, **Moderniser l'Etat : La route à suivre**, Edition OCDE, 2005, p5

نستنتج مما سبق أن العصرية ترتبط بمستويين من التحليل، مستوى قيمي له علاقة بفلسفة العمل وإطار العلاقة التي تربط مقدم الخدمة والمستفيد، ومستوى عملياتي تشغيلي يرتبط بتوظيف الأدوات والتقنيات الحديثة في التسيير، حيث نجد ضمن المستوى الأول:

- تستوجب العصرية أن تؤدي الخدمات العمومية في إطار الشفافية، وذلك بأن تطلع الإدارة المواطنين بكل القرارات التي تمس شؤونهم العامة.
- انتهاج سلوكات جديدة في التسيير على عاتق الفاعلين سواء كانوا سياسيين أو إداريين على المستويين المركزي والمحلي، تهدف إلى التقييم الدائم والشفاف للسياسات العمومية وترسيخ ثقافة النتائج في الإدارة العمومية واعتماد المساءلة والشفافية.
- تهدف العصرية باعتبارها عملا دائما متوصلا إلى ضمان خدمة عمومية ذات جودة وبأقل التكاليف، وتسعى إلى تحديث إطار العلاقات مع المواطن والقطاع الخاص.
- تقتضي العصرية تكويننا اجتماعيا سلوكيا فعلا يسعى إلى تحقيق مناخ تنظيمي متماسك تتوفر فيه الهياكل التنظيمية المشجعة على المشاركة في الأهداف والقرارات.

وضمن مستوى تطوير التقنيات المستخدمة في التسيير فإن العصرية تعمل على:

- توظيف تقنيات التسيير الحديثة في تسيير المورد البشري.
- اعتماد مؤشرات للتسيير الفعال.
- التخفيف من الهياكل الإدارية، وتطويرها بما يحقق المرونة والتكيف.
- إنشاء شراكة بين القطاعين العام والخاص، حيث يقوم الطرفان بإبرام عقود طويلة الأمد من أجل تصور وإنجاز واستغلال مشاريع إدارية عمومية، مع تدقيق التكاليف وضبط مواعيد إنجاز العمليات المعنية.

وهناك جانب آخر لفهم العصرية كسلوك تعتمد المنظمات الحديثة، حيث يستوحي مفهوم عصرية الإدارة من نظرية المنظمة المتعلمة التي طورها كل من Barzelay & Argyris Shon، والتي يقصد بها الإدارة التي تحلل أخطاءها وتستوحي منها الدروس،¹ ويقصد بالتعلم التنظيمي تلك العملية المؤدية إلى تحسين العمل من خلال المعرفة الأفضل والفهم الأحسن، ويصرف الكاتبان التعلم التنظيمي إلى ثلاث أنماط رئيسية:²

- التعلم أحادي الحلقة حيث تتعلم المنظمة عندما تكتشف أخطاءها ويتم تصحيح مسارها من غير المساس بسياساتها، وهذا النمط يضيف قاعدة معرفية جديدة إلى أنشطة المنظمة من أجل تقوية اختصاصاتها وزيادة

¹ Sylvie Trosa, **L'administration est-elle un acteur de la modernisation ?** Pyramides, 19 | 2010, 29-52, p31

² علة مراد، التعلم التنظيمي في ظل الادارة المعرفية، مجلة دراسات وأبحاث، العدد8، 2012، ص ص 52، 53

كفاءتها، ولا يتطلب ذلك تغيير السياسات المرسومة والأهداف القائمة، وإنما يساهم في عملية تحقيقها بسهولة ويسر، وسمي هذا النمط من التعلم بعدة مسميات، مستوى التعلم الأدنى، التعلم التكميلي والتعلم الاستراتيجي.

- التعلم ثنائي الحلقة: يرتبط ارتباطا وثيقا بالنمط السابق، فبعد أن تستكشف المنظمة الأخطاء وتصحح مسارها في المدى القصير وبناء على الأهداف والسياسات المرسومة أصلا يفكر الإداريون بالمنظمة وي طرحون الأسئلة عن الكيفية التي يمكن بها عصرية الإجراءات والسياسات والأهداف الجارية حاليا بالمنظمة، أي على المنظمة تغيير أهدافها وسياساتها في المدى البعيد لتقابل المستجدات التي طرأت والمتغيرات التي حدثت في البيئة المحيطة بها من منافسة وتطور في التقنية، وهذا النمط يسمى أيضا مستوى التعليم الأعلى والتعلم التوليدي والتعلم الاستراتيجي.
- التعلم الثنائي المضاعف: يقع هذا التعلم عندما تتعلم المنظمة الكيفية التي يمكن بها إجراء التعلم الأحادي والتعلم الثنائي، وهذا يعني معرفة المنظمة بالأساليب والطرق والعمليات التي تقودها إلى التعلم.

يستنتج أن النوعين الأخيرين يهتمان بلماذا؟ وكيف نغير؟ في حين أحادي الحلقة يهتم بقبول التغيير واكتشاف الأخطاء وتصحيح مسارها بما هو متاح من أهداف وسياسات قائمة. يفترض اعتماد فلسفة المنظمة المتعلمة توفر بعض الإجراءات أهمها:

- الحرص على أن تستوعب وتتقبل ثقافة المؤسسة هذا التغيير.
- الحرص على إدماج هذه النظرة في العمليات اليومية للأفراد.
- ضرورة توفير جو محفز لتحريك الأفراد بأقصى حد من المهارات.
- الحرص على التفويض لأنه يعطي للفرد حرية التصرف والتجريب والإبداع.

وعن علاقة التعلم التنظيمي بالمنظمة العامة وأساليب عصرنتها فإن اختفاء الدولة القارة يعني أن مجتمعنا ومؤسساتنا الإدارية دخلت مرحلة التغيير المستمر، ولا بد أن تتعلم على توجيه وتسيير هذه التحولات الحاصلة ومحاوله التأثير فيها، بعبارة أخرى لا بد أن تحب أن تتعلم ولا يكفي أن تتكيف مؤسساتنا وهيئاتنا مع التحديات الجديدة.¹

تفيد العصرية في هذا السياق القدرة على وضع أنظمة تستطيع أن تتكيف بذاتها وأن تكون قادرة على التحول المستمر، كما يقصد بها أيضا جعل المنظمات العامة أكثر قدرة على إيجاد مكان لها في مجتمع واقتصاد هما في تحول دائم. وسنحاول من خلال هذه الدراسة التركيز على العصرية من خلال ثلاث أبعاد رئيسية:

- اعتماد التقنيات الحديثة في التسيير، والتوجه بالنتائج في الأداء واعتماد مفهوم النجاح.
- تحسين جودة الخدمة العمومية، وجعل المرتفق مركز اهتمام القطاع العام.
- القدرة على التكيف والتحول المستمر.

¹ Sylvie Trosa, op cit, p32

وقد تعرضنا في المبحث الأول من الفصل الأول إلى التسيير العمومي الحديث التي يتضمن البعد الأول المشار إليه، وسنحاول من خلال هذا المبحث والمبحث الثالث من هذا الفصل التركيز على البعد الثاني والأفكار المرتبطة به مثل تبسيط وتطوير الإجراءات وجودة الخدمة والخدمة الالكترونية، لنترك تفصيل المحور الثالث إلى الفصل الثالث، باعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الوسيلة أو الأداة التي تتيح للمنظمات العامة خاصية التكيف مع المحيط.

الفرع الثاني: علاقة العصرية ببعض المفاهيم

إن استخدام المصطلحات ينسجم والتقليد الفلسفي الغربي الذي يعتبر أن للمصطلحات قيمة ينبغي احترامها سعياً للبقاء في أطر النزاهة والأمانة العلميتين، وكنا أشرنا في الفصل الأول إلى أن ما يميز دراساتنا العربية في الغالب هو الإطناب في استخدام مصطلحات مرادفة ومتعددة لمفهوم علمي واحد، ما يدفعنا في هذه الدراسة إلى ضرورة تتبع المفاهيم التي ترادف مصطلح العصرية، وتستعمل للتعبير عنه بغية تحديد مجالات التداخل والاختلاف، وتوضيح أكثر متغيرات الدراسة.

أولاً: التغيير

يمثل التغيير في أبسط صورة له عملية الانتقال من حالة إلى أخرى، إلا أن المفاهيم التي قدمت له تناولته من عدة جوانب ومجالات مختلفة.

بمفهوم التطوير والتحسين يعرف التغيير على أنه عملية إدخال تحسين أو تطوير على المنظمة بحيث تكون مختلفة عن وضعها الحالي لتمكين من تحقيق أهدافها بشكل أفضل.¹

ويعرف أيضاً بأنه عملية منظمة مقصودة أو تلقائية تتعرض لها المنظمة خلال فترة زمنية معينة بهدف تفعيل دورها والارتقاء بها إلى مستوى أفضل.

كما يعرف على أنه عملية إدخال تحسين أو تطوير المنظمات بحيث تكون مختلفة عن وضعها الحالي وتمكن من تحقيق أهدافها بشكل أفضل.²

أما بمفهوم التحول والانتقال فيمكن وصفه بأنه تحول من مرحلة إلى أخرى أو الانتقال من وضع إلى آخر، بغض النظر عن كون هذا التحول أو الانتقال سلباً أو إيجاباً، وسواء كان مقصوداً أو غير مقصود.

وبمفهوم الكفاءة والفعالية يعرف التغيير بأنه إحداث نقلة كمية أو نوعية في التنظيم من خلال عناصر المنظمة المادية والسلوكية، المهام و الهيكل التنظيمي، القوى البشرية والتكنولوجيا، وذلك بغرض رفع مستوى أداء المنظمة بشكل أفضل مما يحقق لها الكفاءة والفعالية، وذلك عن طريق الاستعانة بتقنيات ومعارف العلوم السلوكية.³

¹ محمد بن يوسف النمران العطيات، إدارة التغيير، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، الطبعة الأولى ، 2006 ص 45

² ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمن الزعبي، إدارة التغيير، الأسس والمنطلقات الفكرية، الدار الجامعية الجديدة، مصر، ص 92

³ نفس المرجع، ص 92

إن الأساس في التغيير هو إيجاد حلول للمشاكل التنظيمية أو لتصحيح الأخطاء التي يعاني منه الهيكل التنظيمي، وكل الأنشطة المتواجدة في المنظمة بحيث يعود إليها الانسجام والتوافق والتعاون الذي يدفع بها إلى الإنجاز الصحيح وتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها المنظمة¹، وفي هذا السياق يعرفه أحمد ماهر بأنه خطة طويلة المدى لتحسين أداء المؤسسة في طريقة حلها للمشاكل، وتحديثها وتغييرها لممارساتها الإدارية، وتعتمد هذه الخطة على جهود تعاوني بين الإداريين وعلى الأخذ في الحسبان البيئة التي تعمل فيها المؤسسة وعلى التدخل من طرف خارجي وعلى التطبيق للعلمي للعلوم السلوكية.²

يعرف أيضا على أنه إحداث تعديلات في أهداف وسياسات الإدارة، وفي أي عنصر من عناصر العمل التنظيمي وذلك بغرض:

- ملاءمة أوضاع التنظيم وأساليب عمل الإدارة ونشاطاتها مع تغييرات وأوضاع جديدة في البيئة المحيطة بالمؤسسة، وذلك بغرض التنسيق بين المؤسسة والظروف البيئية التي تعمل فيها.
- استحداث أوضاع تنظيمية وأساليب وإجراءات إدارية وأوجه نشاط جديدة تحقق للمؤسسة نوعا من التقدم.³

ونظرا لأهمية جميع الجوانب المذكورة، برزت في الآونة الأخيرة نظريات أو منهجيات إدارية حديثة في التغيير المؤسسي نادت بشمولية أداة التغيير بحيث تشمل الإستراتيجية والهياكل والسياسات وإجراءات العمل وقنوات الاتصال وأنظمة المكافآت والحوافز ونظم المعرفة والتقنيات المستخدمة.⁴

وتوظف منهجية التغيير العديد من الأدوات الحديثة، إذ تعتبر إعادة الهندسة من أدوات التغيير الأساسية تهدف لإحداث تغييرات جوهرية على البناء الهيكلي للمؤسسة وإعادة تصميم العمليات بطريقة جذرية من اجل تحقيق نتائج متميزة في مقاييس الأداء.

هناك أيضا بطاقات الأداء المتوازن التي انتقلت من مجرد كونها مؤشرات قياس، إلى كونها أداة من أدوات التغيير المؤسسي من خلا قدرتها على رسم خرائط إستراتيجية متوازنة لمجالات عمل رئيسية داخل المؤسسة.

ويعتبر النموذج الياباني كايزن أيضا أسلوبا للتغيير، ويعني التغيير للأفضل.

وهناك العديد من الأسباب الدافعة للتغيير حيث تلجأ المؤسسات عادة إلى التغيير المؤسسي في ظل حدوث أو توقع حدوث تغييرات جوهرية في بنية الأعمال المحيطة، أو نتيجة لرغبة المؤسسة في زيادة تنافسيتها أو رفع حصتها السوقية أو عند بروز مشكلات داخلية تعيق تحقيق أهدافها.⁵

طبقا لما سبق، نستطيع الحكم أن التغيير مفهوم شامل وواسع، والعصرية حالة خاصة من التغيير.

¹ أحمد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص 27

² أحمد ماهر، التنظيم (الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 586.

³ عابدة نخله رزق الله، ألفيا حسين محمود، السلوك التنظيمي، النظرية والتطبيق، الدار الهندسية، مصر، 2001، ص 283

⁴ محمد علي أحمد، أهم الأدوات في التغيير المؤسسي، مجلة المال والاقتصاد، بنك فيصل الاسلامي، العدد 15، 2011، ص 48

⁵ نفس المرجع ص 48

ثانيا: التحديث

يستخدم مصطلح التحديث في الغالب كمرادف لمصطلح العصرية¹، إلا أن توظيفه من طرف الكتاب والباحثين يكون في الغالب عند تحليلهم لمستويات المجتمع والدولة والأمة، أي عند الحديث على المستوى الكلي، حيث يعرف التحديث بأنه عملية متكاملة تتمثل في نقل المجتمع من حالة إلى حالة أخرى متقدمة عنها نسبيا ويكون هذا التقدم شاملا.²

وغالبا ما يأخذ التحديث بعدا اجتماعيا ويعرف على أنه ظاهرة تمثل حركة المجتمع على مسار محدد يمكن ملاحظته ويمكن قياسه، ويأخذ في أحيان نادرة بعدا شخصيا ضيقا يتعلق بالفرد باعتبار قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات الحياة العصرية وما يتصل بها من سرعة في التغيير والتجديد.³

وهناك فرق بين التحديث قديما والتحديث حديثا، فقديما كان يقصد به الوصول إلى درجة من التطور في نوعية الحياة والمعلومات والوسائل التي يتعامل معها المجتمع، أما الآن فالتحديث هو مسألة اجتماعية قيمية سلوكية أكثر منها اقتصادية.

هناك رأي آخر في أن التحديث هو أكثر في مجال التكنولوجيا على أساس إدخال التقدم التكنولوجي في محاولة اللحاق بالسياق التكنولوجي العالمي،⁴ ولا يقف ذلك عند الاستخدام فقط ولكن في الفهم والتطوير وخلق تكنولوجيا جديدة.

وهناك من يربط بين اعتبار التحديث قيمة، واعتباره تكنولوجيا، ويرى هذا الاتجاه أن التحديث فعلا قيمة ظهرت مع تغيير هياكل الإنتاج وتغيير تكنولوجيا الإنتاج أساسا، ذلك أن المجتمعات تتحدد أشكالها من حيث أنماط هياكل الإنتاج.⁵

ويتم التركيز في هذه الحالة أكثر على المؤشرات الميدانية للتحديث على مستوى المجتمع والمتمثلة في توفر البنى التحتية الحديثة والمؤسسات العامة ووسائل ومعدات الإنتاج والسلع الاستهلاكية المتنوعة ومكونات المكتب والمنزل الحديث.

إلا أن هذه المحاولة تركز على حل مشكلة مرتبطة بالإنتاج في الأساس وليس بالفرد، وهو ما يخل بمفهوم التحديث ويجعله قاصرا على الجانب المادي، والتحديث ليس مشكلة إنتاج وحده بل مشكلة إنتاج ومشكلة بشر.⁶

¹ التحديث هو ترجمة حرفية ل Modernisation في الكتابات العربية، يثبت ذلك مقال بعنوان التحديث الإداري في بعض دول أوروبا الوسطى ووضع الدول بعد النظام الشيوعي من ترجمة سناء معوض لدراسة فرنسية بعنوان:

Modernisation administrative dans quelques pays de l'Europe centrale

² أسامة الباز، أبعاد التحديث، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، مصر، ص 25

³ مصطفى عمر التبر، أضواء على العلاقة بين التحديث والتنمية البشرية المستدامة في الوطن العربي، شؤون عربية، تونس، عدد 94، 2008، ص 50

⁴ أسامة الباز، مرجع سابق، ص 26

⁵ شريف دولار، أبعاد التحديث، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، ص 16

⁶ نفس المرجع، ص 17

كما أن أدوات الحداثة يجب أن لا تختلط مع عملية التحديث، لأن عملية التحديث يجب أن تتم في السلوك والمؤسسات والعقلية، وليس التحديث في الأدوات الحديثة التي نستخدمها كالحاسوب الشخصي وهذا ما يسمى القدرة الهضمية لعملية التحديث وهذا يختلف من بلد لآخر ومن أكثر البلدان قدرة على ذلك الهند والصين.¹

التحديث ليس تغيير أشخاص أو إضافة معدات أو آلات جديدة أو شراء حق معرفة ونقل تكنولوجيا، إنها كل ذلك بالإضافة إلى أدوار أخرى.²

وهناك من يربط التحديث بالإبداع، ويعرفه على أنه ترجمة للإبداع في شكل مادي ملموس لم يسبق وجوده من قبل، أو تحويل الأشياء إلى استخدامها بشكل جديد مغاير لطريقة استخدامها الأولى، وذلك بهدف تطوير الأداء ودفعه إلى الأمام أو التغلب على مشكلة طرأت على السطح وتعوق إنجاز المنظمة لأعمالها وأنشطتها.³

مما سبق نسجل توافقاً بين مفهومي كل من التحديث والعصرية، وإن كان التحديث يميل أكثر نحو الأبعاد المجتمعية الكلية بينما ترتبط العصرية بالمنظمات.

ثالثاً: الإصلاح

الإصلاح الإداري هو مصطلح لصيق بالقطاع العام والإدارة العمومية، ويقصد به إصلاح العيوب والأخطاء ومحاولة الوصول إلى وضع أفضل للمنظمات الحكومية.⁴

وهو جهد سياسي وإداري واقتصادي هادف لإحداث تغييرات أساسية إيجابية في السلوك والنظم والعلاقات والأساليب والأدوات تحقيقاً لتنمية قدرات وإمكانات الجهاز الإداري بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في إنجاز أهدافه.⁵

ما يعاب على هذا التعريف تركيزه على الأبعاد السياسية في حين رأينا ارتباط العصرية خصوصاً بالأبعاد الإدارية. وفي تعريف يربطه بوجود خلل أو مشكل قائم، يعرف الإصلاح الإداري بأنه مجموعة من الجهود الجزئية الترميمية محدودة لمعالجة حالة خلل أو قصور محدود داخل إطار المنظمة.⁶

ويعرف أيضاً تعريفاً أقرب إلى مفهوم التحديث بأنه عملية تكيف دائمة ومستمرة للبنى الإدارية ومهامها مع مهام الدولة، وهو مواكبة دائمة لروح التجديد والتحديث، وهو عملية تطهير للإدارة من مشاكلها وإيجاد الحلول المناسبة لها المتلائمة مع روح التحديث والتطوير العلمي والتكنولوجي بما يؤدي إلى إدخال واستخدام أفضل الطرق والأساليب العقلانية لتحقيق أهداف الفعالية والكفاءة.⁷

¹ محمود عبد الفضيل، أبعاد التحديث، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، ص 18

² يحيى المقدم، التحديث سبيل التنمية، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، ص 53

³ سامي عبد العزيز، الابتكار والتحديث كمدخل لتنمية المنظمات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، ص 586.

⁴ أحمد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص 28

⁵ الطيب حسن ابشر، مؤسسات التنمية الادارية اوضاعها الراهنة وافاق المستقبل، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 1984، ص 21

⁶ الغالي طاهر محسن منصور، التطوير التنظيمي مدخل تحليبي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 42

⁷ الشامي علي حسن، الادارة العامة والتحديث الاداري مقارنة نظرية تطبيقية، شركة رشاد برس، بيروت، 1995، ص 215

رابعاً: التطوير

يعود استخدام مصطلح التطوير الإداري لمخترعي الشبكة الإدارية روبرت بليك وجين ماوتن¹، ويقصد به العملية الكلية التي تتبناها المنظمة من أجل تغيير المديرين وتميئتهم لمساعدة المنظمة على النمو وإدارة التغيير التي تحدث في بيئة العمل².

وقد عرفه رش بأنه عملية مخططة تدار بطريقة منظمة لتغيير الثقافة والنظم والسلوك الخاص بالمؤسسة، وذلك بهدف زيادة فعالية المنظمة في حل المشاكل التي تتعرض لها للوصول إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها³. وعرفه فرس وبيل بالجهد طويل المدى على مستوى المنظمة ككل وتدعمه الإدارة العليا لتحسين عمليات حل المشكلات والتمكن والتجديد في المنظمة من خلال إدارة ثقافة المنظمة بصورة أكثر فعالية، وذلك بالتركيز على ثقافة فرق العمل وتقنيات ونظريات علم السلوك⁴.

وهناك تعريف آخر للتطوير الإداري أكثر ارتباطاً بالواقع ويهتم بالتطوير في القطاع العام، حيث يقصد بالتطوير الإداري الجهود التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية وتطوير العنصر البشري واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، ويهتم التطوير الإداري في الأجهزة الحكومية بمجانبين البناء التنظيمي والعنصر البشري من خلال مهام رئيسية تتعلق بالآتي⁵:

- إجراء الدراسات التنظيمية للجهاز وتحديث الأدلة التنظيمية.
- تقييم أداء العاملين.
- إنشاء نظم المعلومات
- استخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة في الجهاز.
- وضع الخطط والبرامج اللازمة لتأهيل وتدريب وتطوير العاملين بالجهاز
- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في الجهاز في كافة المجالات

وعرف أيضاً بأنه عملية مخططة ومنظمة يتم بموجبها استخدام مبادئ وأساليب العلوم السلوكية في التنظيم القائم من أجل تحسين ورفع الكفاءة⁶.

يستنتج من التعاريف السابقة أن التطوير الإداري هو عملية تغيير مخطط مقصود، والهدف منه هو إحداث التغيير الشامل للمنظمة ككل وليس في جزء منها، وعليه فإن التطوير التنظيمي عبارة عن جهود منظمة ومخططة على

¹ حنان أحمد القضاة، مرجع سابق، ص 21

² محمد رياض البندقجي، دور التدريب في التطوير الإداري الأردني في المؤسسات الصناعية التجارية، مجلة دراسات، مجلد 13، العدد 3، 1986، ص 214

³ فؤاد القاضي، نطاق وأفاق التطوير التنظيمي، مجلة الإدارة، القاهرة، مجلد 24، عدد 3، 1992، ص 22

⁴ نندل فرنش وسيل بير، تطوير المنظمات، تداخلات علم السلوك لتحسين المنظمة، ترجمة وليد بن احمد الهندي، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، 2000، ص 62

⁵ عبد الله بن محمد السبيل، التطوير الإداري والحكومة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 5

⁶ علي عمر، تطوير الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1985، ص 215.

نطاق المنظمة بأكملها. ينطلق من قيم ومعتقدات ومدركات واتجاهات وسلوكيات العاملين بالمنظمة ليشمل ممارساتهم لأدوارهم ومهامهم التنظيمية، وكذلك التكنولوجيا التي يستخدمونها وهيكل التنظيم والعلاقات التنظيمية، وهو ما يقصي فكرة ارتباط التطوير التنظيمي بالجهاز الإداري فقط.

كما نستطيع أن نقول أن التطوير الإداري هو من المداخل العريضة للتغيير، ويتطلب أكثر من أسلوب وتقنية ولا يتضمن تغييرات عشوائية، فهو عمل هادف ومخطط.

وهناك عدة مداخل واستراتيجيات لإحداث التطوير الإداري والانتقال بالجهاز الإداري للدولة من واقع إلى آخر بناء على طبيعة الخلل الموجود في الجهاز الإداري، ومن هذه الاستراتيجيات:

- إدارة الجودة الشاملة حيث عرف ستيفن كوهن الجودة الشاملة بأنها التطوير وبشكل مستمر من أجل تحسين الجودة مع المحافظة على إمكانيات المنظمة بهدف الإيفاء بمتطلبات العميل وتجاوزها.¹
- إعادة الهندسة حيث عرفها مايكل هام بأنها البدء من جديد، أي من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم أو إجراء تغييرات إجمالية دون المساس بالبنى الأساسية.
- التطوير التنظيمي حيث يعتبر مدخلا من مداخل التطوير الإداري يعمل على تطوير المنظمة.

وأمام تعدد المصطلحات نجد من يخلط بين كل من التطوير التغيير والتحديث - بمعنى العصرية - ودمج بينهما، حيث يقول أحد الكتاب بأن التطوير الإداري الذي يهدف إلى رفع كفاءة الأداء من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية (وكأن التغيير أو التحديث لهما جوانب تتجاوز الجانب الإداري، في حين أن التطوير الإداري يقتصر على مجال الإدارة فقط) المهمة يهتم بشكل كبير بالتقنية واستخدامها في مجال عمل المنظمة وذلك لما للتقنية من دور في رفع كفاءة الأداء وسرعة الانجاز وخفض التكاليف.²

خامسا: النجاعة بوصلة العصرية والتحديث

تجد كلمة Performance أصلها في الكلمة اللاتينية Formo بمعنى يمنح شكلا أو يشكل، والفرنسية القديمة تقصد ب Performer يكمل أو يتم عملا عن طريق إضافة per-Par ، والتي تعني الحركة عن طريق تطور عادي، حيث أن الإتمام يأتي بعد التشكيل.

وتتلاقى الكلمة مع كلمة Perforation التي تعني الحفر عبر المرور من الجهة الأخرى، مما يعني أن النجاعة يقصد بها من الجهة الأخرى ، وظهر المصطلح في الضفة الأخرى ليشير إلى الحصان الكامل،³

ويشير قاموس Le Littré إلى أن النجاعة هي كلمة إنجليزية تستعمل في لغة السباق (مضمار السباق) لتشير إلى جدول الاختبارات التي خضع لها فرس السباق داخل الحلبة.⁴

¹ محمد بن عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص 199

² عبد الله بن محمد السبيل ، مرجع سابق، ص 1

³ Féral Josette, **De la performance à la performativité**, *Communications* 1/ 2013 (n° 92), p. 205-218

⁴ <http://littré.reverso.net/dictionnaire-francais/definition/performance> consulté le 12/09/2014

وكامتداد لذلك فإن الفعل Performer له علاقة مع المنافسة حيث يدرس المراهنون قبل اللعب نجاعات الأحصنة المتسابقة.

في مجال آخر في فرنسا فإن مشروع القانون لإصلاح السلطات القضائية المادية في 2009 يشرح في دوافع إصداره إلى أن نجاعة الطبقة السياسية هي حاليا مكون أساسي في التنافسية التي تفرضها الدولة. حسب فريدريك هايك اقتصادي نمساوي هذا يعني أنه في المجالات التي لا يسود فيها منطق السوق يمكن أن ندخل عن طريق إجراءات قياس كيفية، والتي يمكن أن توظف كما هو الحال في سعر السوق، إن قياس النجاعة يدفع في النتيجة إلى إدخال المنافسة في مجالات لا تزال بعيدة الآن كالمستشفيات والمدارس.¹

وترتبط عصرية المنظمات العامة بمفهوم النجاعة ارتباطا قويا من خلال مفهوم أداء العمل وتقييمه والنتائج المترتبة عنه، فالنجاعة تفيد في نفس الوقت الإشارة إلى النجاح نتيجة عمل ما بالإضافة إلى العمل أو الأداء في حد ذاته. حسب Van doren 2006 تشكل النجاعة الوعد الرئيسي المقدم من طرف القطاع العام منذ نهاية الحرب العالمية الثانية، وهو المحور الأساسي لكل مذاهب الإصلاح الإداري، ولذلك فهي الغاية المثلى التي تعمل الإدارة على تحقيقها.²

ويرى العديد أن استعمال مصطلح النجاعة يعتبر مؤشرا لإيمان المسؤولين العموميين بصلاحيه المبادئ والوسائل التسييرية المطبقة في المؤسسات الخاصة على القطاع العام.

المطلب الثاني: طبيعة العصرية

نتطرق من خلال هذا المطلب إلى استكمال مفهوم العصرية بربطها بالتكنولوجيا، ومحاولة استعراض متطلباتها ووسائل تفعيلها في المنظمات المعاصرة.

الفرع الأول: العصرية وعلاقتها بالتكنولوجيا

تشهد الإدارات العمومية منذ عدة سنوات تغيرات جوهرية في البيئة التي تعمل فيها، وحتى تظل هذه المنظمات تنافسية في محيط دولي تزداد فيه يوما بعد يوم تطلبات المواطنين وتتقدم في المقابل صورتها لديهم، تأتي سياسات العصرية كإجابة حتمية توفر لها العديد من الإصلاحات التي تعمل جاهدة على التقرب من المواطن ومنحه خدمات ذات جودة بغاية إرضائه.

وعندما يحاول المسؤولون تحسين عمل إدارتهم فإنهم يتجهون آليا نحو تكنولوجيا المعلومات، والتي تعتبر في حد ذاتها كمحرك للتغيير و ينتظر منها تحقيق ثلاث غايات أساسية : العصرية والتحديث، العقلانية و الرشادة بالإضافة إلى التعاون.

تأتي هذه التكنولوجيات بالنسبة للإدارات كفرص تمكنها من تغيير وتحويل وكذا تحسين العلاقات مع المواطنين والمؤسسات ومختلف المصالح وذلك بجعلها أكثر مرونة وأكثر شفافية وأكثر فعالية.

¹ Bichüe Didier, « La performance en question », *Empan* 3/ 2012 (n° 87), p. 11-13

² Kamar Damaj, op cit, p33

كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارات من تقليص تكاليفها في مجال جمع وتوزيع عدد متزايد من البيانات، وتدعيم إمكانياتها في عرض مزيد من الخدمات المتجانسة والمكيفة مع حاجات المستعملين عبر الخط، كما تشجع تبادل المعلومات والأفكار بين الإدارة والمرتفقين عن طريق المنتديات عبر الخط مثلا أو غرف الدردشة الافتراضية، وتوفير خدمات الكترونية حديثة كالتصويت الالكتروني مثلا.

يعتبر انتشار تكنولوجيا المعلومات خصوصا في الإدارات العمومية حاملا للتغيير التنظيمي، حيث أنها تولد تحولا وإعادة تنظيم عميق لممارسات موظفي الإدارات، هذه التغييرات تحتل مكانة أساسية تمر عبر وضع آليات خاصة في تسيير التغيير تتضمن مختلف مخططات العصرية وإجراءات عملية تهدف إلى تحسين نشاط الإدارة العمومية وذلك بالاعتماد على شركاء جدد وتكنولوجيا جديدة.¹

لقد استطاعت تكنولوجيا الإنترنت في القطاع الخاص أن تضمن التركيز الفعال على الزبون والتفاعل معه في كل مكان وفي الوقت الحقيقي، فالإنترنت تتيح إمكانية التفاعل آنيا مع الزبون ليحدد ما يريده فعلا لتحقيق الزبونية العالية، كما يمكن ومن خلال برمجيات التطبيقات أن تحقق وتصدق خيارات الزبائن السابقة لتحسين الاستجابة لحاجات الزبون وتفضيلاته، ولعل الخدمة الذاتية الالكترونية، التصنيع التعاقدية، التسويق فرد لفرد ... الخ كلها تمثل ممارسات مترافقة مع التركيز على الزبون، وفي هذا السياق يتزايد الحديث على الخدمات الالكترونية الزبونية والمشخصة وجودة الخدمة الالكترونية بالنسبة للإدارات العمومية.²

وبذلك فإن اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات يعتبر أساسيا لتحسين جودة العلاقات مع المواطن وكذا تحسين جودة الخدمة العامة وتحقيق أهداف العصرية، وجعل المواطن مركز الاهتمام الفعال للقطاع العام. إن تطور تكنولوجيا المعلومات الحالي يظهر أنه سيكون حليفا قويا لسياسات عصرية القطاع العام حيث³:

- تمكن تكنولوجيا المعلومات من حوسبة المهام المقدمة في المصالح والإدارات العمومية.
- تتيح الفرص لتسهيل نقل البيانات والملفات بين المصالح
- تمكن هذه الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات من تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

ويمكن أن نعتبر إدراج تكنولوجيا المعلومات في مستوى العلاقة بين المواطن - الإدارة العامة كأداة تقنية مبتكرة، تطورا لطريقة تقديم خدمة تقليدية، ما يعني أن الإبداع والابتكار في هذه الحالة ينظر إليه على أنه علاقة إحلال رأس المال التقني محل رأس المال البشري، ويمكن لمقدم الخدمة أن يستمر في منح خدمة تقليدية عن طريق أدوات تقنية حديثة، ويمكن أن

¹ P. GILBERT, « TIC et changement organisationnel », *Cahier du GREGOR*, Université Paris I – Panthéon-Sorbonne, n°02, 2001. <http://www.gregoriae.com/> consulté le 04/02/2014

² نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، المؤتمر العربي الأول بعنوان ادامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص، عمان، الأردن، افريل 2008، ص 204

³ Olivier Lisein, « Modernisation de l'interface citoyen – fonction publique : vers une intégration réfléchie des TIC », *Pyramides*, 7 | 2003, 135-148, p139

نطلق على ذلك عصرية الخدمة أو إبداع الخدمة أو تحديث مسار الخدمة، وفي مكان علاقة الخدمة التقليدية إنسان - إنسان حلت علاقة آلة - إنسان.¹

هذه التغيرات التكنولوجية غيرت ليس فقط الولوج إلى الخدمات وواجهته العلاقة (إدارة عامة- شعب) بل أيضا غيرت دور المواطن الذي أصبح أكثر إنتاجية من قبل.

يرى Chambal في دراسة حول تكنولوجيا المعلومات أن هذه الأخيرة أوجدت قطيعة مع التحليل السابق لوسائل الاتصال الجماهيري التي تفترض التأثير السلبي على المتبعين،² فقد أعادت تكنولوجيا المعلومات بعث دور المواطنين وشجعت شيئا فشيئا دور المرتفق الفاعل.

إن دور مستهلك الخدمة هنا ليس فقط الاستهلاك، بل أيضا الإنتاج أو بالأحرى المساهمة في إنتاج الخدمة. يرى Pouillet & van Be أن استعمال الإدارات المحلية لموارد تكنولوجيا المعلومات الحديثة في علاقاتها مع المواطنين يبنى بتحول جذري في طريقة عمل هذه الإدارات، ويمكن أن نتصور أن هذا التوظيف سيقود نحو أكثر فعالية في الخدمات المقدمة للمواطنين.³

وقد تقبل هذه الفكرة مع بعض التحفظ، حيث أن هناك العديد من المواطنين غير المتحكمين في تكنولوجيا المعلومات لا يمكنهم الاستفادة من الخدمة، وهو ما يعتبر إقصاء لهم ينافي مبدأ المساواة في الحصول على الخدمة.

الفرع الثاني: متطلبات العصرية

لكي تتحقق الجودة والتميز في الأداء بالجهاز الحكومي لا بد أن تتوفر جميع عناصر التنمية ممثلة في الرؤية، الأهداف، التخطيط القيادية، الإدارة، فريق العمل، التأهيل والتدريب، المشاريع، التسويق، الإنتاجية، الاستمرارية، المتابعة والمرونة وغيرها.

إن من المتطلبات الأساسية لتحقيق العصرية⁴:

- 1- ضرورة إحداث تغييرات موازية في الفلسفة الإدارية المتبعة وذلك من خلال:
 - التحول من التركيز على الالتزام الحرفي باللوائح والتعليمات إلى التركيز على النتائج المحققة.
 - زيادة حرية مديري الوحدات الحكومية في اتخاذ القرارات المختلفة مع الرقابة والمساءلة عن الأداء المحقق.
- 2- توافر الدعم السياسي ومساندة الإدارة العليا وذلك من خلال:
 - استصدار التشريعات والقوانين الملزمة للتطوير والعصرية.
 - مساندة أعضاء الحكومة ممثلين في الوزراء وكبار المسؤولين لعملية التطوير.
 - دعم المدراء التنفيذيين بالوحدات الحكومية لعملية العصرية.

¹ Idem , p140

² Ibidem

³ Y. POULLET et B. VAN BASTELAER, « Rapprochement entre administrations locales et citoyens via les technologies de l'information et de la communication », *Ubiquité*, n°2, mai 1999, p.97

⁴ أماني حسين كمال الدين عبد الحميد النجار، مرجع سبق ذكره، ص ص 120 - 121

3- خلق الرغبة والدافع للتغيير لدى الأفراد الذين يشاركون في عملية التطوير وذلك من خلال:

- إجراء برامج تدريبية لرفع مستوى كفاءة هؤلاء الأفراد وتأهيلهم للتعامل مع النظام الجديد.
 - تهيئة العاملين ثقافياً لاستقبال هذا التغيير من خلال إقناعهم بأهمية النظام الجديد وتوعيتهم بالمزايا والمنافع التي سوف تترتب عليه مقارنة بالنظام الحالي.
 - وضع نظام ملائم للحوافز والمكافآت لتشجيعهم على المضي في عمليات التطوير.
- 4- وضع إستراتيجية إعلامية للتعريف بأهداف ومتطلبات عمليات التطوير والترويج لها وذلك من خلال:
- نشر المقالات بالمجلات والصحف والجرائد.
 - إصدار الكتيبات وتوزيعها على الوحدات المعنية بعملية التطوير.
 - إقامة الندوات والمؤتمرات العلمية.
 - عقد الدورات التدريبية وإقامة ورش العمل.

ويمكن القول أن البنية التشريعية تعتبر الحاضن الشرعي لأي عملية إصلاحية، وهو ما يتطلب ثورة تشريعية لتهيئة الأرضية الملائمة لنجاح هذه العملية، وتشمل هذه الثورة ما يلي¹:

- إجراء دراسات معمقة للتشريعات الأساسية والفرعية بهدف مواءمتها وتبسيطها وصياغتها بلغة واضحة وبسيطة
- مراجعة التشريعات القائمة وتحليلها لمعرفة ملاءمتها لمبادئ الإدارة الحديثة في مجال التوظيف والأداء والتقييم والتعويضات والتدريب.
- إعداد دليل قواعد على مستوى كل وزارة يتضمن التشريعات والأنظمة والإجراءات المرجعية وإتاحته للموظفين والمواطنين.
- تخفيف المركزية الإدارية وتعميق نهج اللامركزية، وما يتطلبه ذلك من إعادة النظر في القوانين والأنظمة الداخلية، مع اعتماد الهياكل التنظيمية الأفقية بدلاً من الهياكل الهرمية.
- التأكيد على قيم النزاهة والشفافية ومكافحة الفساد، وإيجاد آليات للمساءلة الداخلية والخارجية، وإصدار منظومة قوانين فاعلة لمكافحة الفساد.

كما تتطلب العصرية الانسجام في البرامج الحكومية ووضع حد لمصادر تبذير الموارد وهذا ما يمكن من الوصول إلى مرونة على مستوى الإدارة العمومية وخاصة في ما يتعلق بتقليل الهياكل وحصر المهام ومساءلة المسيرين والمسؤولين عن النتائج والأهداف المسطرة لهم مسبقاً، كما تقتضي العصرية التخطيط لاحتياجات المواطنين بشكل منسجم وعملي. وتعتبر الموارد البشرية العاملة في الإدارة العمومية الأداة الفعالة والإستراتيجية في عملية العصرية، وهكذا تظهر أهمية تخطيط العنصر البشري في عملية تقديم الخدمة العمومية على الشكل الأمثل سواء من حيث الجودة أو التكاليف.

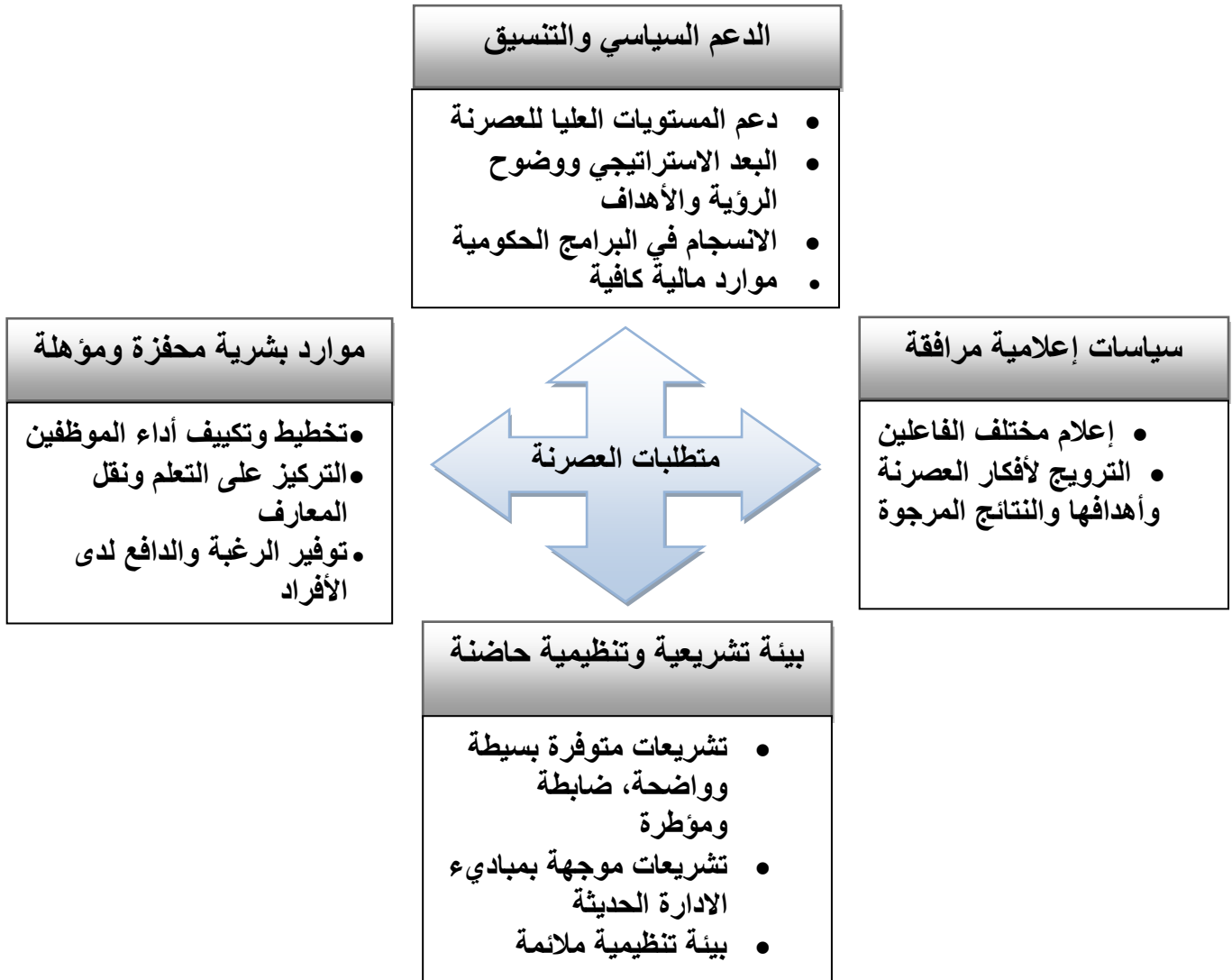
¹ أحمد سعيد أحمد الزهراني، مرجع سبق ذكره، ص 42

ولذلك على الحكومة أن ينصب جهدها في¹ :

- تكييف حركة الموظفين حسب الاحتياجات للخدمات العمومية، عن طريق المعرفة الدقيقة للاحتياجات الحالية والمستقبلية، وتحديد الأهداف الواقعية في مجال العمل، وتكييف أداء الموظفين بواسطة تحسين التكوين وعصرية إطار تسيير الموارد البشرية خصوصا في ما يتعلق بآلية تنظيم وإجراء مسابقات التوظيف.
- ضمان الاستخلاف ونقل المعارف. كميا وكيفيا وتكوين احتياطات للمتترشحين المؤهلين، وتحديد استراتيجيات لنقل المعارف والخبرات والاستفادة من جميع الخبرات بما فيها خبرات المتقاعدين.

ويمكن أن نلخص المتطلبات السابقة للعصرية في الشكل التالي

شكل رقم 13 : متطلبات العصرية



¹ يحيى زروقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 39، 40

مع الإشارة إلى أن هذه المتطلبات التي تبحث في المدخلات والبيئة المحيطة تعتبر شروطا لإنجاح العصرية، والتي تقتضي عند تطبيقها توفير بعض الأدوات الأساسية، وضمن هذه المرحلة - العمليات - يمكن إدراج البعد التكنولوجي والأساليب الإدارية الحديثة، حيث يشجع توفر المتطلبات الأساسية تقبل الأدوات والوسائل التقنية المبتكرة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والتسيير العمومي الحديث.

الفرع الثالث: تقنيات ووسائل العصرية

يقصد بتقنيات العصرية أدواتها، وهي الأدوات التي تسهل العصرية على خلاف المذهب أو الاتجاه الذي يفهم عنه أنه مسار تغيير حيث تكون الغايات واضحة ومعروفة ومشروحة للفاعلين والذين يحتاجون لتحقيقها لبعض الأدوات التي لا تعتبر أهدافا في حد ذاتها وإنما وسائل فقط.¹

هذه الأدوات مثل إدارة الجودة، مراقبة التسيير، تقييم الاستراتيجيات الوزارية للعصرية، البنشمركينغ والمقارنة المرجعية، قوانين المالية العضوية وغيرها هي في الغالب أدوات ينظر إليها على أنها الحل لجميع مشاكل التسيير في القطاع العام.

تصبح إحدى هذه التقنيات خطيرة عندما تصبح هدفا في حد ذاتها، بحيث تجعل الإدارة في شكل آلة أو علة منغلقة على ذاتها، في حين أن توجهات الإدارة هي خارجية مندمجة في السياسة والمجتمع والاقتصاد.

كما أن غالبية هذه الأدوات تركز على الفاعلية (فاعلية الوسيلة في حد ذاتها) أكثر من تركيزها على فعالية المواطن والمجتمع، وهو انحراف الاهتمام المركز على تحقيق الفاعلية يدفع بالقائمين على العصرية إلى جعل الإدارة منغلقة أين يتم عقلنة جميع المسارات وتخفيض التكاليف.²

أما العصرية كاتجاه أو كمنهج فهي تشكل ثقافة التطور المشترك الذي يجمع الإدارة العليا بالموظفين بغرض تحقيق غايات معروفة ومحددة، والتي تتحقق عن طريق توظيف تقنيات متعددة وأدوات ووسائل حديثة، وقد تتداخل الأدوات والتقنيات لتفرز أشكالا مختلفة، ويشير صبحي منصور إلى أن أهم أساليب تحديث أجهزة الوظيفة العامة تتمثل في ما يلي³:

- التخطيط الاستراتيجي.
- إعادة تشكيل هيكل الموارد البشرية (التعاقد... والقطاع الخاص).
- بناء النظم والإجراءات باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

¹ Trosa Sylvie, « Donner sens aux méthodes de modernisation de l'administration », *Revue française d'administration publique* 3/ 2010 (n° 135), p. 533

² Idem, p534

³ صبحي منصور، مرجع سبق ذكره، ص 25

وهي أساليب تتراوح بين الشمولية والتركيز على نشاط أو وظيفة من وظائف المؤسسة، وعند الحديث عن العصرية نجد بعض الكتاب يتحدثون عن الإصلاح المالي باعتباره من أهم أهداف العصرية، ويتضمن الإصلاح المالي بعض العناصر الأساسية التي تشكل في حد ذاتها أساليب ووسائل وتقنيات للعصرية وتتمثل في ما يلي¹:

- إعداد قوائم مالية حكومية تعتمد بصفة أساسية على أساس الاستحقاق بدلا عن الأساس النقدي.
- إعداد الموازنات بالاعتماد على أساس الاستحقاق.
- الاستخدام المتزايد لأدوات التحسين في الإدارة المالية والمستند إلى القياس المحاسبي الدقيق.

ويقوم الاتجاه التقليدي على استخدام المحاسبة الحكومية في تحقيق الرقابة المالية على أنشطة الوحدات الحكومية، والمتمثلة في المقارنة المستمرة لعمليات الإنفاق والتحصيل الفعلية بنظيرتها المعتمدة بالميزانية العامة للدولة والتحقق من قانونيتها، وذلك دون الاهتمام بتوفير المعلومات المحاسبية الملائمة في مجال التخطيط وترشيد القرارات أو الرقابة على العمليات التنفيذية للبرامج والأنشطة الحكومية وتقييم أداء الوحدات الحكومية والمسؤولين عن إدارتها وغيرها من المعلومات التي تساعد في ترشيد القرارات وتحسين الأداء في القطاع الحكومي.²

ينبغي تحديث المحاسبة العمومية وجعلها وسيلة لترشيد النفقات وحساب التكاليف العمومية، مع العلم أن الإطار المحاسبي العمومي الحديث تأثر جذريا بقواعد المحاسبة الخاصة³.

وضمن سياق إعادة بناء النظم والإجراءات تطرح عملية تبسيط الإجراءات كآلية لتحقيق عصرية القطاع العام، حيث أن المنظمات العامة وحتى تضمن ديمومة الفعالية في تحقيق أهدافها يتعين عليها إجراء تغييرات في طرق العمل لديها وذلك استجابة لتحديات البيئة التي تواجهها وتغير معها، فالمنظمات الحكومية أو الخاصة تقوم بأنواع متعددة من العمليات الفنية والأعمال المكتبية لانجاز معاملاتها ويطلق على هذا النوع من العمل مسميات عديدة كإجراءات العمل أو طرق وأساليب العمل وروتين العمل، وتعتبر الإجراءات وسائل للقيام بالأعمال وبدونها لا يمكن انجاز أي عمل وتتم في سلسلة من الخطوات المتتابعة.

وفي هذا السياق تعرف الإجراءات بأنها وصف الخطوات اللازمة لإنجاز جزئيات العمل، وهي طريقة محددة سلفا عن كيفية تنفيذ الأعمال الروتينية، والأساس في الإجراءات أن فيها تتابعا زمنيا للخطوات المطلوب تنفيذها في عملية معينة.

كما تعرف بأنها مجموع الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الأعمال، أو هي مجموعة مختارة من خطوات العمل التي تطبق في الأعمال المستقبلية، وتبين بشكل محدد الطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل.⁴

¹ أماني حسين كمال الدين عبد الحميد النجار، مدخل مقترح لاستخدام أساس الاستحقاق بهدف تحسين الأداء في القطاع الحكومي، ماجستير محاسبة، جامعة قناة السويس، مصر، 2011، ص 119

² نفس المرجع، ص 119

³ يحيى زروقي، دور التكوين الإداري في عصرية الإدارة العمومية، مرجع سبق ذكره، ص 65

⁴ محمد فليح سلمان الشمري، نموذج مقترح لدور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دكتوراه إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2011، ص 148

وقد عرف Newshell الإجراءات بأنها سلسلة من العمليات الكتابية يشترك فيها عدد من الناس في إدارة ما أو في عدة إدارات، وتصمم من أجل التأكد من أن العمليات المتكررة تعالج بطريقة موحدة¹.

وتعتبر مشكلة تعقد الإجراءات التي يتم من خلالها أداء الأعمال الحكومية من أقدم المشكلات التي يعاني منها الجهاز الحكومي نظرا للبيروقراطية والمركزية الشديدة في أداء الأعمال، وتعتبر عملية تبسيط الإجراءات من أقدم الدراسات التي تناولت تحليل الخطوات التي يتم من خلالها أداء العمل لاستبعاد الخطوات غير الضرورية للوصول إلى أفضل طرق الأداء وأقلها في الوقت والجهد والتكلفة²، إلا أنها لازالت محل اهتمام الدارسين خصوصا مع توظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري، وظهور أتمتة المكاتب، ونظم المعلومات المختلفة.

إن تبسيط الإجراءات هي عملية التخلص من الخطوات التي لا داعي لها وكذلك الحركات غير الضرورية والحد من العوامل والعراقيل التي تعوق تدفق العمل وتؤدي إلى تعطيله.

هذا التعريف يقصر تبسيط الإجراءات على استبعاد الحركات غير الضرورية فقط، إلا أن تبسيط الإجراءات أوسع وأشمل من مجرد تقليل عدد خطوات العمل، لذلك يمكن تعريفه بأنه فن تحقيق الاستخدام الاقتصادي الأنسب للوقت والجهد البشرية والإمكانات المادية لأداء العمل بجودة أعلى، وبهذا المفهوم يكون من ضمن اهتمامات العصرية وادواتها.

إن تطوير طرق وإجراءات العمل وتبسيطها يتطلب فحصا وتحليلا للإجراءات يقوم على الاعتبارات التالية³:

- دراسة الإجراءات التي تعمل بها المنظمة حاليا ومعرفة الهدف من كل إجراء ولماذا يستخدم والفائدة المرجوة من وجوده، مما يتيح استبعاد كل إجراء لا هدف له سوى استهلاك الوقت والجهد.
- دراسة النماذج التي تصاحب هذه الإجراءات والتي قد يكون بعضها مكررا سواء في العدد أو البيانات التي يحملها، الأمر الذي يتطلب تنقيحه للخروج بنموذج واضح وسليم يوفر الوقت والجهد الذي يبذل في تعبئته ودورته في الأقسام والإدارات.
- دراسة ما يتعلق بالتصميم الداخلي لمكاتب العمل والموظفين، حيث يتوقف على وضع الإدارات بالنسبة لبعضها البعض ووضع المكاتب والمعدات لتحقيق الكفاءة في العمل والادارة معا.

ضمن هذا الإطار لجأت العديد من الدول إلى إنشاء الشباك الوحيد لفائدة المواطنين والمؤسسات، والذي يضمن تقديم خدمات مدمجة تتمثل في جملة واسعة من الخدمات والمعلومات وذلك من مكان واحد أو من خط هاتفي واحد أو من موقع انترنت واحد.⁴

¹ محمد شاكر عصفور، أصول التنظيم والأساليب، دار الشروق، جدة، الطبعة السابعة، 1987، ص 272

² محمد فليح سلمان الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 147

³ أحمد فهمي جلال، بحوث في السوق التنظيمي في البلاد العربية، اتحاد جمعية التنمية الادارية، القاهرة، مصر، 1990 ص 41

⁴ مروان مصطفى شموط واخرون، أثر التفاعل السلي مع التكنولوجيات الحديثة على أداء المنظمات الحكومية الاردنية، المجلة المصرية للدراسات التجارية،

جامعة المنصورة، مج 35، عدد 2، 2011، ص 10

وهناك اتجاه سائد أقل نضجاً يحيلنا إلى أدوات سهلة لتحقيق العصرية تتحقق باقتداء المؤسسات في الدول النامية بنماذج الدول المتقدمة عموماً، باعتبار ذلك أسهل الطرق لتحقيق التطور وإدخال التغيير المطلوب على أنظمتها، وأن تقنيات العصرية بهذا المفهوم هو كل ما تطبقه المنظمات الحديثة من أساليب وتقنيات والذي يمكن تقليده أو محاكاته بغية الوصول إلى المستوى المنشود، ولكن التغيير لا يعني النقل العشوائي أو غير المخطط بحيث تفقد الدولة هويتها أو تتحول إلى وضع التبعية، وإنما هو النقل المتوازن وانتقاء ما هو ملائم لتطبيقه تحت مظلة اجتماعية وأخلاقية تتناسب مع ما هو شائع في الدولة، والانطلاق من القيم الأساسية وإتباع المراحل التي مرت بها الدول المتقدمة في تطورها.¹

خلصنا من خلال هذا المبحث إلى مفهوم العصرية وارتباطها بالتسيير العمومي الحديث والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، واستنتجنا البعد القيمي الذي يتضمنه هذا المفهوم، ما يجعل أي محاولة لعصرية القطاع العام تقتضي إعادة صياغة وضبط المفاهيم وفق ما تقتضيه وتفرضه فلسفة العصرية، وإن كنا أشرنا إلى بعض الأدوات والتقنيات فذلك على سبيل الاستئناس ببعض التجارب الناجحة، ولا يعني تطبيق آلية أو إجراء عصرية للإدارة العمومية ما لم يندرج في الإطار الشامل الذي يحدد المتطلبات ويضبط المفاهيم.

المبحث الثالث: عصرية الخدمة العمومية وعلاقتها بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

بعد تحديد مفهوم العصرية وتحديد مجالات دراستها ممثلة في المنظمات العامة، نحاول من خلال هذا المبحث الوقوف على تجليات هذه العصرية في القطاع العام من خلال مخرجات عمل المؤسسات العامة والمتمثل في الخدمة العمومية المقدمة وتجسيدها في شكل إجراءات لفائدة المرتفقين، وذلك حتى تتوفر لدينا معايير للحكم على درجة نضج العصرية والقدرة على قياسها.

نتطرق من خلال هذا المبحث إلى مفهوم الخدمة العمومية، طرق قياسها وأساليب تحسينها، وذلك على ضوء المفاهيم التي تمت صياغتها للعصرية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

للوصول إلى تعريف الخدمة العمومية، لا بد أولاً من التعرف على مفهوم الخدمة وخصائصها، باعتبار الخدمة العمومية نوعاً من أنواع الخدمة، ثم نتطرق بعد ذلك إلى الخصوصيات التي تميز الخدمات العمومية عن الخدمات الأخرى.

الفرع الأول: تعريف الخدمة وخصائصها

يعرف Stanlon الخدمة بأنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، وهي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة.²

¹ زيد منير عبوي، إدارة التغيير والتطوير، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 27

² بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار البازوري للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 38

تعرف الخدمة أيضا بأنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون ذات طبيعة غير ملموسة بدرجة أكبر أو أقل، تتم عند التفاعل بين الزبون وعامل الخدمة أو باستعمال موارد أو منتجات أو أنظمة مقدم الخدمة.¹

وقد عرفها كوتلر بأنها نشاط أو أداء يخضع للتبادل بحيث يكون ذلك بصفة غير ملموسة ولا يترتب عنه انتقال الملكية غير انه يمكن أن ترتبط الخدمة بمنتج مادي.²

وهي أيضا كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست أنشطة مادية، ويتم استهلاكها عند إنتاجها، وتقدم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموسة.³

يستنتج من هذه التعاريف بعض خصائص الخدمة التي أشار لها غالبية الكتاب لتمييز الخدمات عن السلع والتي لخصوها في أربع خصائص أساسية وهي الطابع غير الملموس للخدمة، عدم انفصال الإنتاج عن الاستهلاك، والفناء السريع والتباين.

وتنطبق هذه الخصائص على جميع الخدمات بمختلف أنواعها مع بعض الخصوصية للخدمة العمومية والتي ستعرض لها في الفرع الموالي.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها

تعرف بأنها تلك الخدمة التي تقدم من خلال أجهزة مركزية أو إقليمية لخدمة مجتمع معين، أو هي تلك الخدمات التي تقدم وتدار بواسطة المنظمات الحكومية بصورة مباشرة أو غير مباشرة لأداء مجموعة مختارة من الأفراد أكثر من الإمكانات المادية.⁴

وعرفها عبد القادر براينيس بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.⁵

ركزت معظم التعاريف على الهيئة التي تقدم الخدمة، سواء كان ذلك بصفة مباشرة أو غير مباشرة، بالإضافة إلى طبيعة الخدمة في حد ذاتها، والتي ترتبط أساسا بالمنفعة العامة وخدمة مصالح المواطنين والمجتمع.

وهناك فرق أساسي بين الخدمة الخاصة والخدمة العمومية، حيث يخلق السوق ضمن القطاع الخاص ضغوطا للتغيير وتحسين الجودة استجابة لاحتياجات العميل، ولكن في الخدمات الحكومية فإن العملاء تنطبق عليهم صفة الأسرى لأنهم ليسوا أصحاب اختيار، ولا يعبأ بهم مورد الخدمة وهو الحكومة، إلا أن الأوضاع تغيرت حيث بات الضغط للتغيير قادما من التطور التكنولوجي والقوانين واللوائح الجديدة والمناقشات الدائرة في وسائل الإعلام عن ضرورة إدخال التكنولوجيا للخدمات العامة وتلبية احتياجات المواطن الذي يتردد على المصالح الحكومية.

¹ نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، مرجع سبق ذكره ص 192

² Philip Kotler, **marketing management** K Pearson education, Paris, 2006 p 462

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 18

⁴ نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، مرجع سبق ذكره، ص 84

⁵ عبد القادر براينيس، مرجع سبق ذكره، ص 56

أما عن خصائص الخدمة العمومية فيمكن تلخيص أهمها في ما يلي:

- هي خدمات يتم تأديتها بواسطة المنظمات الحكومية أيا كان شكلها القانوني والتنظيمي سواء كانت مصلحة حكومية أو هيئات اقتصادية أو خدمية أو مؤسسات عامة.
- إن منظمات الخدمات الحكومية عندما تقدم خدماتها للجمهور لا تهدف إلى الربح وإنما هدفها هو تحقيق منفعة عامة للمجتمع وتحقيق الصالح العام.
- طبيعة الخدمات والمشروعات التي تقدمها المنظمات الحكومية تتميز بضخامة استثماراتها مما يفوق قدرة الأفراد على دخول هذه المشروعات مثل مشروعات الصرف الصحي، خدمات البنوك الحكومية، المواصلات.

وقد تعرضنا من خلال المبحث الأول من هذا الفصل إلى خصائص المنظمات العمومية التي تسقط خصوصياتها على خصوصية الخدمة العمومية، وذلك باعتبارها الهيئات الرئيسية المكلفة بتقديم هذه الخدمة.

المطلب الثاني: أبعاد ومكونات جودة الخدمة العمومية

تتشرك جودة الخدمة العمومية مع جودة الخدمة بصفة عامة في الأبعاد والمكونات، مع بعض الخصوصية التي نستقيها من خلال التطرق إلى مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

يأتي تعريف الجودة لجوران الذي اكتسب شعبية في إدارة الجودة وهي الملاءمة للاستعمال أو الغرض، ليشير إلى أن العميل أو الزبون هو المحدد الأساسي للجودة، وهي مقياس مدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم المعلنة والضمنية.¹ وقد تطور هذا المفهوم للجودة في سياق اتجاهين أساسيين متعاقبين:²

الأول جودة الإنتاج وتمثل هذا الاتجاه المبكر في خفض مستوى التلف وصولاً إلى مستوى التلف المسموح به حسب مستويات الرقابة على الجودة القياسية، وهذا الاتجاه يقوم على استخدام الموارد الداخلية (المواد، الآلات، وقت العمل) بكفاءة، ويعبر عنها فيليب كروسبي بأنها المطابقة للمواصفات.

الثاني جودة المنتجات الموجهة للزبون نتيجة التطور المتمثل في الانتقال من التركيز على النظام التشغيلي إلى التركيز على متطلبات الزبون، وتشير إلى الاستجابة الأفضل لحاجات وتوقعات الزبون بما يحقق رضاه وولاءه.

إن التطور في مفهوم الجودة من التركيز على الإنتاج والنظام التشغيلي إلى التركيز على الزبون لا يأخذ شكل علاقة التناهي أو الإحلال، وإنما كانت تأخذ شكل علاقة التبادل المشترك والتطور المتكامل، فلا يمكن أن تكون الشركة هي الأفضل في الاستجابة لحاجات وتوقعات الزبون ما لم تستند إلى نظام إنتاجي تشغيلي من حيث مرونة الآلات

¹ فريد كورتل، الجودة وانظمة الايزو، دار الكنوز، مصر، الطبعة الأولى، 2012، ص 13

² نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، مرجع سبق ذكره، ص 190

(التكنولوجيا) ومهارات العاملين، مما يجعل للجودة بعدين هما البعد الداخلي وتمثل في العاملين والنظام الإنتاجي والبعد الخارجي ويتمثل في الزبون والسوق.¹

من هذا التعدد والتطور صيغت تعاريف جودة الخدمة، إذ أن مفهوم جودة الخدمة يستخدم ليشير إلى أشياء عدة، حيث نجد بعض المديرين يستخدمونه للإشارة إلى كيفية التفاعل مع الزبون، في حين ينظر إليها البعض الآخر كحصول كلية وليس كجزء يتعلق بنقاط الاتصال مع الزبون.

هناك من يركز في تحديد جودة الخدمة على الزبون بالدرجة الأولى، إذ تعرف بأنها قدرة الإدارة على إنتاج أو تقديم خدمة قادرة على الوفاء بطلبات العملاء، ما يجعل تحديد جودة الخدمة يعتمد على قدرة الشركة على تقديم الخدمة وفق توقعات الزبون ومفاجأة الزبون بما يتجاوز توقعاته حسب المستويات الثلاث التي يحددها نموذج Kano لتصورات الزبون واستجابة الشركة إليها:²

- الخبرة الأساسية أو الفائدة.
- مستوى الخدمة المرتكزة على الزبون.
- خدمة القيمة المضافة.

وهنا يكمن الفرق بين جودة الخدمة وجودة السلعة، حيث أن الحكم على جودة الخدمة يتم بعد الحصول على الخدمة في حين توجد مقاييس مسبقة يمكن الاعتماد عليها لقياس جودة السلعة قبل استخدامها.³ وقد تعددت آراء الباحثين حول المدخل الأمثل لدراسة جودة الخدمة، فمنهم من يرى أن جودة الخدمة تعتمد على وجهات نظر جميع الأطراف ذات المصلحة ولا تقتصر على متلقي الخدمة فقط، في حين أن هناك من يرى أنها يجب أن تعرف من منظور العميل أو المستفيد من الخدمة فهو الوحيد الذي له الحق في الحكم على تلك الخدمة، وهو ما يتفق مع فلسفة إصلاح القطاع العام:

وتشير الدراسات إلى أن هناك أسلوبين أساسيين لقياس جودة الخدمة هما:⁴

الأسلوب الأول : مقياس الفجوة أو مقياس Servqual الذي ينسب إلى Berry وزملائه، وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد العشر الممثلة لمظاهر جودة الخدمة.

وفي دراسة لاحقة تمكن Berry وزملاؤه من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمس أبعاد فقط هي: النواحي المادية الملموسة في الخدمة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.

¹ نفس المرجع ص 192

² محمد فليح سلمان الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 85

³ نفس المرجع، ص 82

⁴ المحسن عبد المحسن جودة وآخرون، تطبيق الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية، دراسة مقارنة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، مصر، سبتمبر 2010، ص 299

وأكدت Carman في ما بعد عدم كفاءة مقياس الفجوة عند قياس جودة الخدمة الجديدة، والتي يستخدمها الفرد لأول مرة، حيث أوضحت أن عبارات التوقعات تكون مصاغة بشكل مثالي، كما أن سؤال العملاء عن توقعاتهم بخصوص كل عنصر من عناصر الجودة وعلى مستوى أدائه قد يؤدي إلى شعورهم بالضيق والملل¹.
يضاف إلى ذلك الصعوبات التالية التي قد تصاحب قياس جودة الخدمة طبقا لمقياس الفجوات²:

- التداخل الذي يمكن أن يحدث بين جودة الخدمات ورضا العملاء.
- صعوبة تحديد أبعاد جودة الخدمات بدقة.
- صعوبات في استيعاب المستقضي منه أصلا لمفهوم جودة الخدمات.
- صعوبة الحصول على تقدير دقيق لتوقعات العملاء إلا بعد تقديم الخدمة.

الأسلوب الثاني: مقياس الأداء الفعلي: حيث ساعد نقد الأسلوب السابق في تطوير الأسلوب الثاني والذي يسمى قياس الأداء الفعلي أو Servperf والذي ينسب إلى Cronim & Taylor ويرفض هذا الأسلوب فكرة الفجوة، ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة، وله أبعاد تقيس مظاهر جودة الخدمة تتقاطع مع أبعاد الأسلوب السابق وتمثل في³:

- الجانب المادي ويشير إلى التسهيلات المادية اللازمة للحصول على الخدمة.
- الاعتمادية تشير إلى القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة بشكل يعتمد عليه وبأداء صحيح.
- الاستجابة يقصد بها سرعة استجابة مقدم الخدمة ومساعدته المستفيدين باستمرار عند الحاجة لذلك.
- الثقة والأمان تعني المعرفة بالخدمات المقدمة إلكترونيا والرغبة والقدرة على التعامل معها.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات العمومية

استنادا إلى المقاييس التي تم تطويرها لقياس جودة الخدمة خصوصا مقياس الفجوة، هناك من يرى أن أبعاد جودة الخدمات العمومية تتمثل في ما يلي⁴:

- إن المفهوم الخدمي لا بد أن يتفق مع ويضاهي توقعات المجموعة المستهدفة والمطلوب خدمتها، فلو كانت هناك فجوة بين ما يقدم والاحتياج الفعلي للعميل و المتوقع فإن ذلك يعني وجود مشكلة جودة.
- العملية الخدمية لا بد من فهمها وقبولها بواسطة كل من الموظفين والعملاء والمستخدمين، ولو لم يحدث ذلك فستكون هناك أخطاء وتنتج عنها عيوب ولن يشعر العملاء بالرضا وستتصاعد شكواهم.

¹ نفس المرجع ص 301

² محمد فليح سلمان الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 93

³ أميرة فؤاد أحمد مهران، أثر عناصر الخدمة على الولاء بالتطبيق على مطاعم السلسلة المصرية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، مجلد 25، عدد 1، 2003، ص 115، 117،

⁴ محمد فليح سلمان الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 93

- النظام الخدمي هو مسألة معايير وقيم، والتي تشكل الأساس لأي ثقافة خدمية تدعم العملية الخدمية وتضمن أن الخدمة المقدمة تتحقق بالطريقة المقصودة.

ويمكن هنا أن نعتبر أن مجال جودة الخدمة هو أكثر ارتباطا بالقطاع العام منه بالقطاع الخاص، بالرغم من أن مفهوم الجودة تطور في القطاع الخاص، وذلك لأن أساس وجود القطاع العام هو تقديم خدمة وصناعتها. وإذا تتبعنا فلسفة الجودة في القطاع الخاص فإننا نلاحظ أنه طور ثلاث عوامل بناء على اتجاه تسويقي يظهر من السهل مبدئيا نقلها إلى القطاع العام، وتمثل هذه العوامل في¹:

- إرضاء العميل: وهو عامل لتأليف واستبقاء الزبون وتحقيق ولائه، مما يشكل حماية في مواجهة المنافسة التي تعمل على استدراج الزبون وإغرائه.

- أن المستهلك الراضي هو فرد غير حساس أو أقل حساسية للسعر بالنسبة للخدمة المقدمة.

- أن المستهلك الراضي يسوق وبشكل واف للسلعة أو الخدمة عن طريق نقل تجربته الإيجابية للآخرين.

لكن لا بد في الإسقاط أن نحيل إلى خصوصيات التسيير العمومي أو الخدمة العمومية، حيث أن مفهوم الخدمة بالفرنسية service على العموم يحيل إلى الفعل servir أي خدم، مما يعني علاقة من نوع Dominant- dominé مهيمن ومهيمن عليه، والعلاقة بين عبد وسيده، غير أننا إذا دققنا في العلاقة بين المواطن والإدارة فإن المواطن ليس فعليا في مقام السيد، بل أن الواقع يثبت بعض القوامة للإدارة مجسدة في أدوات ووسائل ممارسة السلطة.

ومن جهة أخرى وبالرغم من أن مفهوم الجودة قد ساهم فعلا في إدراج مفهوم المواطن العميل داخل الإدارة، ونحن نتحدث غالبا عن التوجه بالعميل، إلا أن هذا ليس بهذه البساطة، حيث أنه يتعين الاهتمام الفعلي بالعلاقة بين الإدارة والمواطن بمختلف أشكالها، وهذا المواطن يكون في علاقته هذه مع الإدارة في أشكال متعددة، كمرتفق أو دافع للضرائب أو مساهم ناخب وغيرها، وكل دور يؤديه له تأثيره على القطاع العام أو الإدارة العامة التي تتفاعل مع الدور المعني، ويتعين تحليل كل علاقة بدقة حتى تتمكن من تكييف الأدوات والتقنيات التي يمكن نقلها من القطاع الخاص إلى العام.²

وبالتالي فإن تطبيق منهج الجودة على الخدمة العمومية يفترض قبل كل شيء تقسيم وتوزيع المرتفقين المحتملين إلى فئات، تضم كل فئة المرتفقين الذين يحتمل تحقيق احتياجاتهم وتطلعاتهم عن طريق خدمات ذات خصائص متوافقة ومحددة.

¹ Michel Amiel, « La qualité de services dans les administrations publiques : un défi du changement », *Pyramides*, 7 | 2003, 149-164, p159

² Idem, p157

إلا أن ما يعاب على هذه الطريقة أنها قد تكون إقصائية، حيث أن العرض يقدم طبقاً لخصائص فئة محددة بدقة، فهو لا يستهدف غيرها، وبذلك فهو يقصي الفئات الأخرى، في حين أن فلسفة الإدارة العامة موجّهة بالمصلحة العامة وتتناهي مع الإقصاء¹.

إن معرفة احتياجات وتطلعات المواطنين تعتبر أساس فلسفة الجودة في القطاع العام، إلا أننا نلاحظ أنه لا يمكن تلبية احتياجات جميع الفئات نظراً لتعددتها أيضاً، كما أن المنتخب لا يحاول في عهده تلبية احتياجات المواطنين الذين انتخبوه فقط، مما يعني وجوب البحث عن أدنى حد للاحتياجات التي يتعين تلبيتها، وهو ما يدفع في الغالب نحو البحث عن أوجه دعم خارجية لما تتطلبه من موارد مالية، وفي هذا الإطار فإن التحدي الأساسي هو تحديد مستوى الجودة المطلوبة في الخدمة².

إن النزعة والميل للدفع هي إحدى العوامل المفتاحية في تحديد السعر الملائم أو التكلفة الصحيحة لخدمة عمومية، ويبقى هذا العمل على درجة من الصعوبة والتعقيد، ومثال ذلك فتح خط للنقل العمومي في قرية نائية حيث لا يمكن التركيز على السعر في تحديد جودة الخدمة.

إن الفائدة من اعتماد مذهب الجودة في الخدمة العمومية هي أنها تساهم في توجيه النشاط نحو النتائج المرغوب في تحقيقها أكثر من الوسائل المستعملة، حيث أن التركيز على هذه الوسائل تعتبر خاصية أساسية في النموذج البيروقراطي الكلاسيكي للتسيير العمومي، ونلاحظ في هذا النموذج أنه يوفر مجموعة من الوسائل ينتظر منها تحقيق رغبات المواطنين في مجالات الشفافية وسهولة الولوج إلى الخدمة والتبسيط أكثر من تركيزه على نتائج ملموسة يرجى الوصول إليها. فمن السهل على أي نموذج بيروقراطي إطلاق خدمة قد تتلاقى مع تطلعات المواطن دون استشارته، ليكتشف في ما بعد عدم فعاليتها ويوقف مسار الإصلاح³.

يعتمد نموذج الجودة في القطاع العام على قاعدة المنافسة أساساً، في حين أن ممارسة الخدمة العمومية لا تمر عبر نفس التحفيز، إذ لا مجال للحديث عن المردودية الاقتصادية ولكن عن ممارسة السلطة، ما يعني أن المعايير التي يتعين تحديدها لجودة الخدمة العمومية هي ذات طبيعة سياسية أكثر منها اقتصادية، ويوجد العديد من الأدوات يمكن الاعتماد عليها لوضع منهج الجودة في القطاع العام، وأحد هذه الأدوات حلقة ديمنج وتمثل حلقاتها الأربعة في ما يلي⁴:

- تصور مستوى جودة مرغوب من المستعمل.

¹ حينما يقوم المنتخبون بإقرار إعانة مالية مثلاً لإصلاح حضانة فيتعين عليهم في نفس الوقت مراعاة أثر هذا القرار على باقي فئات المجتمع مثل الشيوخ والعجزة والذين يحتاجون إلى دور رعاية.

² إذا أخذنا مثال الروضة فإن السؤال الذي يطرح هل يتعين توفير خدمة ذات مستوى عالي وقيمة مضافة عالية ما يولد تكاليف عالية ويستهدف مواطنين مستعدين للدفع لأن متطلباتهم مرتفعة طبقاً لقواعد الجودة في القطاع الخاص، أو يتعين القيام باستثمار أقل وتوفير خدمات بسيطة لكن تستهدف مواطنين أكثر مستعدين للدفع أقل مع مستوى تطلعات أقل من الفئة السابقة.

³ نلاحظ مثلاً في بعض الدول إجراء السماح باللجوء إلى الوثائق الإدارية، والذي غالباً ما يتم تقنينه لوضع الحدود لهذا النشاط لاعتبارات مختلفة وتجنب التعسف، لكن يلاحظ أن نسبة اللجوء إلى هذه الخدمة تقل مع مرور الوقت.

- تحديد مستوى الجودة الواجب تنفيذه.
- قياس مستوى الجودة المحقق فعليا.
- قياس مستوى الجودة المحس من طرف المستعمل.

فائدة هذا النموذج في القطاع العام هو أنه يهتم بالمستعمل في المراحل الأولية والنهائية، ويلزم الإدارة على الاهتمام بالمواطن والذهاب إليه والاستماع لانشغالاته، وهناك العديد من التقنيات المستعملة في ذلك مثل تقنيات سير الآراء، تحقيقات الرضا، تحليل الاحتياجات... إلخ.

والنقطة الثانية الهامة التي أشرنا إليها هي وجوب تحديد معايير الجودة المرجوة، ويوجه الاهتمام في هذه الحالة نحو التفكير في الإجراءات والوسائل الموجودة، يمر ذلك عبر قياس الموجود وتحديد المطلوب عن طريق قرارات ذات طابع سياسي.

إن استعمال الأدوات التسييرية الحديثة في الإدارة العمومية قاد بعض الإدارات إلى التحول نحو ثقافة القياس، لكن ذلك يبقى في حدود ضيقة، نتيجة موروث الثقافة البيروقراطية التي تركز على الوسائل أكثر من تركيزها على فاعلية النتائج المرجوة، وهو ما يعد عائقا أمام تطور فكر الجودة في القطاع العام، ولا زال البعض ينظر إلى أدوات الجودة على أنها أدوات للرقابة يمكن التلاعب بها للخروج بأرقام جيدة عن الأداء.

ولابد أن تولى عناية تامة لخصائص الجودة ومعاييرها، والتي لا يمكن لأي شخص أن يحددها سوى المستعمل أو المواطن وحده، وفي هذا السياق تلتقي فلسفة عمل القطاع العام بالقطاع الخاص، ويقر مبدأ التوجه بالمرتفق كأساس لقياس الجودة في القطاع العام في مقابل التوجه بالعميل في القطاع الخاص.

المطلب الثالث: علاقة جودة الخدمة بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

نحاول من خلال هذا المطلب تتبع العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة بالتركيز على تكنولوجيا المعلومات كأداة من أدوات تحقيق عصرية القطاع العام، ونبحث في خصائص الخدمة المقدمة عن طريق وسائل تكنولوجية حديثة أو ما يصطلح عليه بالخدمة الالكترونية، ونحاول قياس مدى تحقيق هذا النوع من الخدمة لأهداف وأفكار العصرية، ومدى تضمنها لمفهوم جودة الخدمة العمومية، حيث ساهمت الثورة التكنولوجية في تغير وتطور قيم وسلوك المرتفقين بالرفع من مستوى إدراكهم للخدمة بناء على المقارنات التي يمكنهم إجراؤها باستخدام تكنولوجيا المعلومات بين الخدمة التي يحصلون عليها من الإدارة وتطلعاتهم التي تصيغها التكنولوجيات الحديثة، وهو ما يستلزم تطوير مفهوم وقواعد جودة الخدمة العمومية الالكترونية لتتوافق مع متغيرات العصر الحديث.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة الالكترونية

مع الفوائد التي أصبحت تتيحها شبكة الانترنت اليوم، أصبحت المؤسسة معنية بتقديم كل ما يناظر الأعمال المادية التقليدية على الانترنت، وفي هذا الإطار ظهرت الخدمات الالكترونية مقابل الخدمات في الأعمال التقليدية،

وظهرت طرق حديثة لقياس جودة الخدمات الالكترونية ومنها مقاييس جودة مواقع الويب مقابل طريقة جودة الخدمات التقليدية.

ويذهب البعض إلى اعتبار الجودة الالكترونية الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، حيث يظهر حاليا أن التطور منذ تسعينات القرن العشرين قد أخذ اتجاهين متداخلين هما اتجاه التطور في جودة المعلومات والمعرفة واتجاه جودة الخدمات الالكترونية.¹ ونتحدث من خلال هذا الفرع على الخدمة الالكترونية بعمومها سواء في القطاع العام أو الخاص، لاشترائهما في نفس العناصر المشكلة للمفهوم بالإضافة إلى حداثة المفهوم.

تتطرق بعض الدراسات للخدمة الالكترونية في إطارها الواسع على أنها تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الأنترنت²، وتركز دراسات أخرى على نوع الخدمة الالكترونية في إطارها الضيق وتعريفها بأنها عبارة عن خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الالكترونية، كما ينظر إلى العديد من شركات البنية التحتية في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية أنها تقدم خدمات الكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها.³ تتعلق الخدمة الالكترونية بخدمة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة الكترونية وتدعم قرار شرائه الالكتروني، وتتميز بأنها شكل من أشكال الخدمة الذاتية التي يتطلب قيام الزبون فيها بخدمة نفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل من طالب الخدمة والآلة مما يقتضي أن يكون تصميم الخدمة الالكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون⁴.

الفارق في جودة الخدمة الالكترونية أنها يجب أن تفهم في ضوء مزايا الانترنت سواء في عوامة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرية الفائقة أو الوسائط المتعددة التي تقدم في إطارها الخدمة،⁵ ما يعني أن محددات جودتها ترتبط أساسا بالتكنولوجيا، وطرق قياسها تتحدد بخصائص هذه التكنولوجيا مضافة إلى خصائص الخدمة العمومية.

الفرع الثاني: قياس جودة الخدمة الالكترونية

تتألف القياسات في سياق توفير الخدمة من مجموعة من المقاييس الداخلية التي تركز على توصيل أو تقديم الخدمة وهندسة وتصميم الخدمة والأبعاد التشغيلية، ومقاييس خارجية مستندة إلى المبيعات والربح وتقييم العميل للخدمات،

¹ نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، مرجع سبق ذكره، ص 204

² نفس المرجع، ص 190

³ عبد الجليل طواهرير وجمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Servqual، مجلة أداء المؤسسات

الجزائرية، العدد 2، 2013، ص 114

⁴ نفس المرجع ص 114

⁵ نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، مرجع سبق ذكره، ص 205

وتتألف عملية قياس تقييم العميل للخدمات بدورها من مجموعة من المقاييس مثل الرضا وعدم الرضا وجدوى الخدمة المدركة.

وفي سياق الخدمة الالكترونية بالذات يتم تصميم واستخدام العديد من المقاييس الداخلية التي تتراوح ما بين الوصول الفعال وتوقيتات الاستجابة إلى توقيتات التوصيل والاعتمادية والوقت المنفق في النظام وهكذا. كما تستخدم مقاييس داخلية أخرى لسلوك العميل على الخط، ومن أمثلتها: الالتصاقية أو جاذبية الموقع الشبكي، والتحليل الفوري، والاستجابة لوسائل ونشاطات الترويج، والانتقال أو التحول إلى مواقع المنافسين وغيرها كثير. ويلجأ عدديد المنظمات على الخط إلى استخدام استطلاعات رضا العميل على الويب كإضافة للمقاييس الداخلية، وذلك بهدف تحسين المواقع الشبكية ونظم الإنجاز.

وفي سياق جودة الخدمة المدركة بشكل عام طورت زيشمل وزملاؤها مقياسا لجودة الخدمة الالكترونية مشابها للمقياس الذي يركز على قنوات الخدمة التقليدية.¹ كما وردت العديد من الأعمال المهمة التي اهتمت بقياس جودة الخدمة الالكترونية استنادا إلى مقياس الفجوات الخمسة، ومن هذه الأعمال²:

مقياس Sitequal المطور من قبل You & Donthu

مقياس IRSQ المطور من قبل Surinder & al

مقياس Et aiq المطور من قبل Wolfinbarger

مقياس Webqual المطور من قبل Barnes & Vidguer

مقياس Netqual المطور من قبل Brousser

ونظرا لتعدد أشكال الخدمات الالكترونية والتطبيقات الإدارية التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نحاول من خلال الجدول الموالي عرض بعض المساهمات لقياس الخدمات الالكترونية والتي تستوحي من المقاييس التي تم ذكرها.

جدول رقم 06: الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الالكترونية

المكونات	الأبعاد والخصائص
موقع الويب	- جمالية ووظيفية التصميم
	- الموثوقية
	- سهولة الوصول والاستعمال
	- التنظيم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للمواقع
	- الصور والبيانات والأشكال والحركات ذات العلاقة بغرض وموضوعات وخدمات الموقع
	- توفر الصلات بالمواقع الأخرى وتعدد اللغات

¹ بشير العلاق، ثقافة الخدمة، مرجع سبق ذكره، ص 143

² عبد الجليل طواهر وجمال الهواري، مرجع سبق ذكره، ص 114

<ul style="list-style-type: none"> - قابلية الصيانة، هل يمكن تثبيتها - المرونة: هل يمكن تغييرها - الصواب: هل تقوم بما يطلب القيام به - المعولية: هل تقوم بما هو مطلوب للقيام كل مرة بما هو صحيح - قابلية الاستخدام: هل هي مصممة من اجل المستفيد - قابلية النقل: هل يمكن استخدامها على آلة أخرى - قابلية إعادة الاستخدام: هل يمكن إعادة استخدامها كلياً أو جزئياً - قابلية التشغيل البيئي: هل يمكن للبرمجية أن تعمل وتتداخل مع نظام آخر 	<p>جودة البرمجيات</p>
<ul style="list-style-type: none"> - الشكل، الوضوح، الوسائط المتعددة ومستوى التفصيل - موثوقية ودقة المعلومات - الثراء والتنوع وزبونية المعلومات والذكاء الالكتروني - أرشفة المعلومات السابقة - الإحالة إلى مصادر ومواقع موثوقة - تحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير - درجة الصلة بالخدمة أو موضوع الموقع 	<p>جودة المعلومات</p>
<ul style="list-style-type: none"> - خيارات الخدمة المتعددة - تجديد عروض الخدمة باستمرار - توفر محرك بحث - الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة - الاتصال والاستجابة 	<p>جودة وتنوع الخدمات الالكترونية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - التأكيد على الثقة والمصدقية، سياسة وقواعد الخصوصية - المضادة للفيروسات والبريد المزعج وغيرها، أمن المعلومات، المراجعة الأخلاقية الدورية 	<p>الأخلاقيات الالكترونية</p>

المصدر: نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور مرجع سبق ذكره ص 213

وتعتبر محاولات قياس جودة المواقع الالكترونية الإطار الحديث الذي تستند إليه الحكومات في تعزيز تقدمها وتطورها، وفي ما يلي شرح لأبعاد قياس بعض عناصر الجدول.

1- قياس جودة خدمة المواقع الالكترونية: وفي محاولة طموحة من أجل تقييم جودة المواقع على الشبكة تم تطوير مدخل E-quality أو Web-quality من قبل Barnes & Vidgen ويستخدم هذا المدخل مسحا بـ 23 فقرة للحصول على التصورات الذاتية للمستخدمين، ولقد اختبر هذا المدخل في الكثير من المجالات من ضمنها مواقع معارض الانترنت ومواقع المزادات وتقاسم المعرفة والحكومة الالكترونية، وقد أظهر تحليل بيانات مسح هذا المدخل ثلاث مكونات رئيسية: قابلية الاستخدام جودة المعلومات وجودة تفاعل الخدمة.

ويعتبر مقياس E-quality إطاراً شمولياً مختبراً لتقييم تصورات المستفيد لجودة موقع الويب¹. كما يمكن أن تراعى معايير أخرى مرتبطة بتصميم الصفحة الالكترونية، والتي يمكن أن تقاس طبقاً لدرجة شعبية الاستخدام والتداخل في العمليات والتحديث المستمر للبيانات ووضع الصفحة بين الصفحات الأخرى، وبناء على ذلك يجب التفكير في جودة أي تصميم من خلال الأهداف الأساسية المحققة من هذا التصميم، أو بصورة أخرى التفكير في تدفق التصميم فإن وجدت تدفقاً لمعلومة فستجد العديد من مصادر المعلومات المرتبطة بالموضوع بناء عليها. ولذلك يجب تذكر أن جودة أي تصميم تكون قبل التنفيذ وليس بعد التنفيذ، وهناك بعض الاعتبارات التي يجب اعتمادها للتأكيد على مظاهر جودة التصميم الفعال للأعمال الالكترونية²:

- التصميم بناء على الأمور التقليدية.
- التصميم لتطبيقات النهايات المفتوحة.
- التصميم الذي يأخذ في الاعتبار تنوع متطلبات المستهلك.
- التصميم الموجه إلى العمليات المستمرة التطبيقات عالية المستوى والمتاحة بصفة مستمرة.
- التصميم المتداخل مع عمليات الأعمال.
- التصميم الذي يتنوع في مكونات التطبيقات المتداخلة مع النظام.
- التصميم الذي يدعم المكونات.
- التصميم الذي يراعي الشكل المطلوب للسرية والأمان الالكتروني.

إن جودة التصميم لصفحة انترنت هو التداخل المزمع تحقيقه ما بين المنظمة والمستهلك، وهناك عدة عوامل تؤثر على جودة التصميم كما يلي:

- القدرة على التصحيح: أي أن تكون مكونات التصميم لنظام الأعمال الالكترونية تتوافق مع حاجاته الوظيفية، ويحقق أهداف المستهلك النهائي ويمكن تصحيحه بسهولة.
- الفعالية: بمعنى استخدام متطلبات البرامج أو النموذج المستخدم في التصميم لأداء مهمة محددة مصممة لإشباع متطلبات المستخدم النهائي.
- المرونة: الجهود المطلوبة للتعديل في برنامج التشغيل أو بيئة الأجزاء الصلبة.
- القدرة على التحديث: بمعنى القدرة على القيام بالجهود المطلوبة لتصحيح خطأ في البرنامج التشغيلي أو مكونات الأجزاء الصلبة.

¹ نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، مرجع سبق ذكره، ص 210.

² محمد الشحات درويش، دور نظم المعلومات الادارية في المنشأة الالكترونية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مصر، العدد 3، ص 433، 2003.

- الصلاحية: أي قدرة الوحدة المبرمجة أو مكونات الأجزاء الصلبة على أداء التشغيل المتوقع طبقا للوظيفة المزمع القيام بها.

- القدرة على الاختبار: أي القدرة على القيام بالجهود المطلوبة لاختبار وحدة من برنامج التصميم أو الأجهزة المستخدمة أو البرمجيات التي يتم من خلالها التأكيد على الأداء طبقا لمستوى جودة محدد.

2- قياس جودة البرمجيات: وتتحدد بالأبعاد التالية: قابلية الصيانة، المرونة، قابلية التغيير، الصواب، سهولة وقابلية الاستخدام، قابلية النقل، سهولة وقابلية التشغيل، قابلية إعادة الاستخدام وقابلية التشغيل البيئي.

ويبقى أن نشير أن الخدمة الالكترونية لا تحمل في حد ذاتها أبعاد الجودة، وإلا لما وضعت أبعاد لقياسها، وإنما هي شكل حديث من أشكال تقديم الخدمة، ويبقى على المنظمات العمومية في مساراتها للعصرية الاهتمام بها وبجميع الأفكار التي تم تطويرها في سبيل تحقيق جودة الخدمة وضماتها.

نستخلص من هذا المبحث أن أهم عنصر في تحديد ومتابعة عملية عصرية القطاع العام هو التركيز على المخرجات المتمثلة في جودة الخدمة العمومية، فهي المقياس المحدد لنجاح أي عمل لارتباطها بالمستفيد من عمل القطاع العام أو المرتفق، مع الإشارة إلى أهمية النظرة النظامية الشاملة للموضوع والذي تتداخل بموجبه مجموع العمليات والمتطلبات، المدخلات والمخرجات وكذا البيئة، ولا يمكن تحقق جودة الخدمات دون استكمال العناصر الأخرى.

كما أن إدراج تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية ساهم في زيادة اهتمام المنظمات العامة بالخدمة الالكترونية نتيجة المزايا التي أتاحتها هذا النوع من الخدمة لفائدة المرتفقين، بالإضافة إلى أثر التكنولوجيا على فعالية عمل هذه الإدارات وهو ما سنتطرق إليه من خلال الفصل الثالث خصوصا في مبحثه الثالث حول الحكومة الالكترونية.

خلاصة الفصل

كلما تشعبت مهام الجهاز الحكومي وتزايدت اهتماماته وتعددت أدواته الوظيفية كلما زادت مشكلاته وتنوعت وتصاعدت بالتالي مطالب المواطنين المتعاملين مع الجهاز الإداري والعاملين به في العمل على تطوير هذا الجهاز وتحسين أدائه ومضاعفة قدراته على الاستجابة لطموحات وآمال المواطنين، وبالرغم من محاولات مختلف الدول لتحسين أداء إدارتها العامة وعصرنتها إلا أن هناك مجموعة من العراقيل التي تقود هذا المسعى ومنها:

- أن الكثير من هذه المحاولات تحاول التركيز على المداخل التنظيمية والاجرائية والتشريعات دون الاهتمام بالمدخل البيئي، لا سيما أن جانبا كبيرا من مشكلات الإدارة يرتبط بالقيم والتقاليد السائدة في المجتمع، الأمر الذي يتطلب أن تكون النظرة إلى الإصلاح نظرة شاملة من كافة الجوانب.
- أن كثيرا من الدراسات والبرامج التي اشتملت عليها خطط الإصلاح والعصرية لم تأخذ مسارها في التطبيق العملي، وبعض ما نفذ منها لم يتابع المتابعة اللازمة للحفاظ على استمراره.
- أن بعض جهود ومحاولات العصرية كانت بمثابة معالجات جزئية تعالج ظواهر المشكلات دون تقص لأسبابها.
- عدم قدرة بعض القيادات في المواقع الإدارية المختلفة على إدراك أبعاد وأهمية العصرية والتجاوب الفعال والأخذ بالأساليب والطرق الحديثة في التعامل معها.

وقد خلصنا من خلال هذا الفصل أهمية المدخل البيئي في التحليل، والذي يربط تطور المنظمات العامة وأساليب تسييرها بالتطور الحاصل في البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

فعلى المستوى السياسي أدى تطور دور الدولة إلى زيادة الاهتمام ببعض الجوانب الاجتماعية والانسحاب من بعض الأدوار لفائدة القطاع الخاص، وعلى المستوى الاقتصادي غلبت أفكار ومبادئ المنافسة وإدارة الأعمال على المؤسسات بمختلف أنواعها بما فيها القطاع العام، وأدى ذلك إلى بروز تيار جديد للتسيير العمومي اصطُح عليه بالتسيير العمومي الحديث.

وعلى المستوى الاجتماعي أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى دفع المنظمات العامة إلى تغيير أساليبها لتقديم الخدمات العامة أمام تزايد تطلعات المواطنين.

كما رأينا من خلال الفصل شمولية مفهوم العصرية للجانب القيمي الذي يحدد فلسفة عمل القطاع العام، والعلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن، والجانب العملي التشغيلي المرتبط بتوظيف الأدوات والتقنيات الحديثة في التسيير.

وحاولنا ضبط أبعاد وجوانب العصرية من خلال تحليل نظامي للعملية ركزنا من خلاله على متطلبات العصرية في إشارة إلى البيئة والمدخلات وعرجنا على تقنيات العصرية في تحديد العمليات، وأتمناها بجودة الخدمة العمومية في إشارة لمخرجات العملية، وحاولنا إدراج بعد التكنولوجيا في مختلف هذه المراحل تمهيدا للفصل الموالي الذي نخصه لضبط العلاقة تكنولوجيا-عصرية وتحلية مختلف أبعادها في المنظمات.

الفصل الثالث:

التكنولوجيات الحديثة للإعلام
والاتصال وعصرنة المنظمات
العامة

تمهيد

اهتمت العديد من الدراسات بتأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب المنظمة ومستويات التسيير فيها، وذهب بعضها إلى التخصص في دراسة تأثير أحد مكونات هذه التكنولوجيا في مستوى أو أكثر من مستويات الأداء، مما أوجد ثراء في الدراسات المتوفرة في هذا المجال.

إلا أن تتبع هذه الدراسات لا يجب أن يفصل عن سياقه التاريخي، فقد تكون بعض هذه الدراسات متناقضة رغم تعرضها لنفس متغيرات الدراسة، فكل دراسة هي وليدة بيئة تجتمع فيها العديد من المتغيرات، لعل أهمها هو درجة توافر ونضج التكنولوجيا المستخدمة.

كما أن أدبيات الدراسات المختلفة خصصت للمنظمات العمومية جانبا من الاهتمام تحت مسمى الحكومة الالكترونية باعتبارها مظهر التداخل الذي يتجسد من استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في توفير خدمات القطاع العام.

وسنحاول من خلال هذا الفصل دراسة العلاقة التي تربط بين متغيري الدراسة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وعصرنة المنظمة، وذلك من خلال استعراض مختلف الدراسات الأكاديمية التي تناولت العلاقة في ثلاث مجالات أساسية:

- المجالات التنظيمية
- المجالات الإنسانية
- المجالات الإدارية

وسيكون ذلك من خلال المبحث الثاني وجزء من المبحث الثالث، وذلك بعد التطرق إلى اهتمامات الباحثين النظرية بخصوص توظيف التكنولوجيا وآثارها في المنظمة وعلاقتها مع الأداء بمختلف مجالاته، وذلك من خلال المبحث الأول.

ولأن هذه المجالات تشمل المنظمات بمختلف أنواعها، خصصنا المبحث الأخير للحديث عن مجال التداخل الخاص بالمنظمات العامة في شكل الحكومة الالكترونية.

المبحث الأول: العلاقة بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والمنظمات في أدبيات علوم التسيير

نحاول من خلال هذا المبحث استعراض أهم النظريات التي تطرقت إلى دراسة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المنظمة كظاهرة، ومبحث في محددات توظيفها وآثارها المختلفة، ورغم تعدد وتشعب مجالات البحث النظرية، إلا أننا سنحاول الاقتصار على بعض المذاهب التي تميل في تحليلها إلى الجانب التسييري.

ونتطرق في المطلب الأول إلى الاتجاهات النظرية التي اهتمت بانتشار التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المنظمات وعوامل نجاحها، ثم نستعرض في المطلب الثاني علاقة هذه التكنولوجيا بالأداء ونميز فيها المواقف المختلف للفكر الإداري من الآثار الايجابية أو السلبية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على متغيرات محددة في المنظمة.

المطلب الأول: الاهتمامات النظرية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمة

مع تعدد المقاربات التي تناولت التكنولوجيا المستحدثة بصفة عامة، نحاول من خلال هذا المطلب عرض بعض المحاولات النظرية الهامة لتأصيل استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال داخل المنظمات مع التركيز على ظروف تطويرها وآثارها المختلفة على الأداء.

الفرع الأول: المدارس النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال: ثلاث اتجاهات

تعتبر الدراسة التي نشرتها Woodward على اعتبار أنها رائدة مدرسة الحتمية التكنولوجية مرجعا في تفسير انتشار التكنولوجيا الحديثة، وتبني هذه الدراسة الفكر القائل بأن نمط التكنولوجيا السائد ومدى تغيرها واستقرارها يعتبر المتغير الحاكم الوحيد الذي يؤثر على هيكل وعمليات التنظيم، ويشكل العامل المهيمن الذي يحكم وينظم قيم المنظمة وسياساتها وأهدافها وإطارها التنظيمي وأدوار العاملين فيها، وقد بدأت هذه الدراسة سنة 1958 من خلال عينة حجمها 100 مؤسسة إنتاجية، وكان تحديد العلاقة بين التكنولوجيا الهيكل التنظيمي من بين أهدافها.¹

وقد تطورت الرؤية إلى مجتمع المعلومات تأسيسا على القنوات التي عززتها نظرية الحتمية التكنولوجية وأكسبتها نبوءات ماكلوهان حول المعرفة الالكترونية قوة كاريزمية، رغم أن الحقيقة العلمية لا تعزز مطلقا هذا الإيمان بالتكنولوجيا.² يقوم تيار الحتمية التكنولوجية على مبدأ أن التكنولوجيا يكفي أن تكون تقنيا متطورة حتى يتبناها المستقبل ويقبل تحدياتها ويستغل إمكانياتها، وتنطلق من فكرة أن الخصائص التكنولوجية كما هي في نظر الفاعلين هي التي تحدد نسبة استعمال هذه التكنولوجيا.

ويفترض هذا التيار فصلا بين التجديد ومحيطه الاجتماعي الاقتصادي ما يجعل عمل التطوير مقتصرًا على الدائرة الضيقة لمصممي المشاريع التكنولوجية³

وضمن هذا الاتجاه فإن إدارة التغيير تقتصر على عمليات إعلام في بدايات المشروع وعلى عمليات تكوين في وقت إدراجه، هذا المذهب لا يعتمد ترتيبات تنظيمية وعلائقية، أي أن إدارة التغيير تبقى مرحلة هامشية في إدراج تكنولوجيا المعلومات في المنظمة، وتتركز أساسا على المرحلة البعيدة عن طريق التكوين عند إدخال تكنولوجيا المعلومات.

1 محمد أمين عبد اللطيف عشوش، مرجع سبق ذكره، ص 245

2 احمد بابكر العوض عبد الله، معالم الأزمة الاتصالية في منظومة مجتمع المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 155

3 Isabelle Donnay et Yaëlle Koos, op cit, p60

ورغم أن هذه النظرية تعتمد بكثرة في قيادة مشاريع تكنولوجيا المعلومات، إلا أنها تؤدي في بعض الأحيان إلى رفض أو إخفاق في مسار التغيير لأنها لا تهتم بعملية إدارة التجديد، حيث أن التكنولوجيا تفرض نفسها ضمن تيار الحتمية التكنولوجية على المستعمل وعلى المحيط دون إمكانية التكيف في المقابل، في حين أن تاريخ التغيرات التكنولوجية تبين كما هو معروف أهمية اختيار التحالفات مع المستعملين المستقبليين، والتعديلات أثناء التنفيذ ونوع الإستراتيجية المعتمدة.

هناك مذهب آخر أكثر استعمالاً وأكثر حداثة يأخذ بعين الاعتبار مكانة وموضع الفاعل الاجتماعي كمتغير أساسي ومركزي في نجاح مشاريع العصرنة باعتماد التكنولوجيا، وهو ما يعرف بمذهب الحتمية الاجتماعية أو التبنّي، ويؤسس هذا المذهب تحليله على عمليات استعمال تكنولوجيا المعلومات ويتساءل عن الشكل أو الهيئة التي يتألف معها المستخدم ويتبنى الآليات الجديدة في عمله اليومي، فهي تبحث في المسار الذي يعتمده المستعمل في إحداث التجديد.¹ في هذا النموذج فإن العامل لا يخضع سلباً لتكنولوجيا المعلومات المطورة من طرف المعنيين، على العكس من ذلك فإن المستعمل المستقبلي يحاول أن يقف على قدم المساواة مع المصمم ويندمج بالكلية في إعداد التطبيقات والأدوات التكنولوجية، وذلك باعتماده لتكتيكات مختلفة.

وتتعدد العوامل والتغيرات التي تؤثر على قبول الأفراد للمستحدث الجديد، ويأتي في مقدمة هذه العوامل إدراك الأفراد للمزايا النسبية التي يتمتع بها المستحدث، فكلما زاد إدراك الأفراد للمزايا زاد اقتناعهم بها وإقبالهم على تبنيه. كما تؤثر درجة التعقيد التي يتسم بها المستحدث في قرارات الأفراد الخاصة بالتبني فكلما كان معقداً كانت استجابة الأفراد الخاصة بالتبني ضعيفة.²

وتتأثر قرارات التبنّي بدرجة انسجام وتناغم المستحدث الجديد مع النظام القيمي والثقافي في المجتمع، كما أن قابليته للملاحظة والتجريب من قبل الأفراد يعطيه ميزة نسبية.

يقوم هذا المذهب على إدماج المستعملين منذ بداية المشروع، والمشروع يسير نفسه ما دامت التكنولوجيات المطورة تستجيب لاحتياجاتهم وتسرع عملية تبنيها من طرف هؤلاء.

غير أن هذا النموذج الذي يركز على المستعملين واحتياجاتهم لا يأخذ بعين الاعتبار المحيط الذي تتطور فيه التكنولوجيا والإبداع، وهو ما يقود أحيانا إلى مشاريع مفتقرة إلى نظرة إستراتيجية وتعتمد فقط على احتياجات المستعملين وبدون نظرة إجمالية للتغيرات والأهداف المبحوث عنها.³

إن نموذج الحتمية التكنولوجية ونموذج التبنّي لا يسمحان بتصور تسيير مشاريع تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر متعددة الأبعاد، إذ لا شك من وجود العديد من العناصر التقنية الاجتماعية الاقتصادية والتنظيمية التي تساهم في التأثير على التغيير وإحداثه والتي يتعين أخذها بعين الاعتبار في التحليل.

¹ Idem, p61

² سامي عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، ص 587

³ Isabelle Donnay et Yaëlle Koos, Op cit, p62

في هذا الإطار ظهر اتجاه بديل والذي خرج منه نموذج الترجمة (التأويل والنقل) والذي يركز على الاهتمام بكل هذه العناصر خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات في المنظمة، يطلق على هذا النموذج أيضا العامل الشبكي، ويرى هذا النموذج عملية التجديد التكنولوجي كبناء اجتماعي حيث يظهر نشاط البناء كنتيجة لتفاعل مختلف الفاعلين المعنيين بالتغيير.¹

يهتم العامل الشبكي بالمساهمة الفاعلة والمتطورة لمختلف الأعضاء المعنيين خلال تجديد وتنفيذ المشروع التكنولوجي، وضمن تصور هذا النموذج فإن المصممين المسيرين والمستعملين المستقبلين يشاركون جميعهم في البناء الاجتماعي للتغيير التكنولوجي في شكل تفاعل دائم، حيث يقوم بعضهم بتحريك الآخرين حول مشروع مشترك رغم الاختلاف الشاسع في مصالحهم ونشاطاتهم، ونجاح المسعى يرتبط بمدى القدرة على الاهتمام بمختلف التحديات وعلى تطوير هدف مشترك وإعادة تجديد التحالفات في إطار المشروع.

وفقا لهذا المذهب فإن مسار إدارة التغيير هو بنفس أهمية مضمون المشروع في حد ذاته.

ينظر إلى التجديد التكنولوجي في هذا الإطار إلى أنه شكل للاستفادة المشتركة، والتي عن طريقها يبحث المسيرون على ترجمة مشروعهم وفقا لمختلف التوجهات مع الاهتمام بالخصائص التقنية الاقتصادية وحتى التنظيمية، وهو ما يفرض وجود مكان للمتريجين في مسار التغيير القادرين على التعبير الفعال عن مضمون التغيير.

يضيف هذا النموذج بعدا تفاعليا ويهتم بجميع الأطراف والفائدة المشتركة بينها ويهتم بطريقة قيادة مشاريع التغيير.

يركز هذا المستوى من التحليل على الفرد ويأخذ أبعادا اجتماعية في الأساس، وهناك محاولات أخرى حاولت التركيز على الجانب المؤسسي الشمولي ومنها مجموع الكتابات التي تطرقت لعلاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالقيمة الإستراتيجية وهي كثيرة وأهمها كتابات: Bannani & al 2003, Baumard & Benvenuti 1998, Luftman 1996, Scott Morton 1996، حيث ترى أن في الجانب الاجتماعي قيمة تتحدد بالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومكونات النظام الاجتماعي، وتركزت هذه الكتابات حول ثلاث قيم إستراتيجية تتمثل في القيمة التعهدية، قيمة الاستيعاب و قيمة الحياة²، وتمثل هذه القيم بالإضافة التي تقرها عملية توظيف التكنولوجيا في المؤسسة استنادا إلى محددات وظروف التوظيف:

- القيمة التعهدية: و التي تتعلق بمجرد تبني المؤسسة للتكنولوجيا، مهما كان استعمالها في المؤسسة، فمجرد تبني هذه التكنولوجيا يعطي شرعية اجتماعية للمستثمر و صورة جيدة للمؤسسة سواء داخلها أو خارجها، بطريقة أخرى فالقيمة التعهدية هي القيمة الرمزية لامتلاك التكنولوجيا، حيث أن هذه الأخيرة هي بمثابة الميدالية التي

¹ Idem, p62s

² بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير علوم تسيير، جامعة بومرداس، 20012، ص ص 105، 106 نقلا عن:

نعلقها أو الصورة التي نأخذها حول المسيرين الأوائل الذين أدخلوا تقنيات البريد الإلكتروني أو أولى المؤسسات التي فتحت لها موقعا على الويب.

- قيمة الاستيعاب: تحتاج قيمة الاستيعاب إلى تدخل قوي من طرف النظام الاجتماعي المتبني للتكنولوجيا، فالاستيعاب يتطلب الأخذ بعين الاعتبار المحيط و الميكانيزمات التنظيمية، من خلال تدخل المسيرين بإجراء تخطيط دقيق بين نظام التكنولوجيا و مختلف المتغيرات السوسيو تقنية، إذن فمسألة الاستيعاب تخص فقط مصممي النظام المعلوماتي، ولعل أفضل الأمثلة على قيمة الاستيعاب، نظام تخطيط الموارد ERP الذي أثبت فعاليته في قطاع صناعة السيارات و من أشهر الأمثلة الناجحة كذلك هو نظام SABRE الجوي في قطاع النقل.

- قيمة التكيف *Valeur d'appropriation*: التي تقوم على التوافق بين النظام المصمم و المستعملين، فهؤلاء وقدراتهم من يحكم الحصول على قيم إستراتيجية من نظام التكنولوجيا، و من الأمثلة التي تشرح هذه القيمة نجد: تحويل المواقع الإلكترونية إلى نوع من مفاتيح التخزين، أين يقوم البعض بتخزين بحوثهم و مقالاتهم، إذن فقيمة التكيف هي تلك الاستعمالات التي يبدعها المستعمل في التكنولوجيا مما يضاعف من القيمة الإستراتيجية لها. وبعيدا عن هذه المقاربات ظهرت بعض المحاولات النظرية التي اهتمت بعنصر التكنولوجيا اهتماما جزئيا في المنظمة، ومن ضمنها نظرية موارد الشركات التي ترى أن موارد الشركة تعطي لها ميزة تنافسية فقط عندما تكون هذه الموارد فريدة وغير قابلة للتقليد أو الانتقال للشركات الأخرى، ومن هذه الموارد أصول الشركة وإمكانياتها وعملياتها ومعرفتها الفنية وتكنولوجياتها ومعلوماتها، فنظرية موارد الشركة تفسر كيفية تأثير موارد الشركة على أدائها وعلى تحقيق ميزة تنافسية، لكن المشكلة الحقيقية لا تتمثل في توفر الموارد من تكنولوجيا المعلومات وإنما كيفية التي تستغل بها في توليد القيمة.¹ حيث أن لكل واحدة من القيم التقنواستراتيجية السابقة أن ترتبط بميزات إستراتيجية متفردة، وحسب نظرية الموارد فإن قيمة التكيف هي الأفضل كمورد للمؤسسة حيث تعد الأبقى بين الثلاث غير منفصلة عن النظام التقنواجتماعي و صعوبة التقليد من طرف المنافسين.²

يلاحظ من خلال الاتجاهات النظرية السابقة بجميع مذاهبها تأثر التكنولوجيا في المنظمات سواء كمورد أو مستحدث أو قيمة بالعديد من المحددات والمؤثرات التي ترتبط على الخصوص بعملية استخدام وتوظيف هذه التكنولوجيا، مما يكسبها أبعادا تقنو-اجتماعية تتحدد على ضوءها أنماط مختلفة من الأداء، وقد اهتم الفكر الإداري بعملية التفاعل على مستويات متعددة نحاول التطرق لها من خلال الفرع الموالي.

الفرع الثاني: اهتمامات الفكر الإداري بالعلاقة بين تكنولوجيات الإعلام والاتصال والأداء

يعرف الأداء الإداري بأنه ما يقوم به موظف أو مدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة ويختلف عن الوظيفة الأخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك.

¹ حصة حسن سالم الخيال، إطار مقترح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بنوع العلاقة بين المشتري والمورد وانعكاسه على الأداء التسويقي،

دكتوراه إدارة أعمال، جامعة عين شمس، 2008، ص 12

² بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 106

وهناك الكثير من المسميات التي استخدمت للتعبير عن مفهوم الأداء مثل الإنتاجية أو الكفاءة الإنتاجية أو كفاءة الأداء، كما يعبر عن الأداء أحيانا بالفعالية من زاوية النتائج التي تصل إليها الإدارة حيث يقال إدارة فعالة إذا أنجزت الأهداف بشكل صحيح¹.

وينصرف مفهوم الأداء أيضا إلى المستوى الكلي ليعبر عن الأداء العام للمنظمة، ونظرا لارتباط العصرنة بهذا المستوى من الأداء سنحاول اعتماد مفهوم الأداء الكلي في دراسة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المنظمة. حيث يتأثر الأداء بالعديد من العوامل، و يمكن تصنيفها في مجموعات مختلفة، فمنهم من صنفها إلى عوامل فنية كالعوامل المتعلقة بالتكنولوجيا في حد ذاتها ونوعية المواد المستخدمة وطرق العمل وأساليبه، وأخرى بشرية وهي التي لها علاقة بقدرات الأفراد كالمعرفة والخبرة والتدريب ورضا العاملين.

وتركز العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا على مدى ملاءمة التكنولوجيا لمتطلبات العمل بالإضافة إلى درجة استيعاب العاملين لخصائص التكنولوجيا ومدى مواكبة التكنولوجيا لحركة التطوير في الأداء، توفر الصيانة أو التحديث ودرجة تكامل خدمة التكنولوجيا المستخدمة و تناسب فرقة التكنولوجيا.²

ضمن هذا السياق اهتم الفكر الإداري بدراسة العلاقة بين المتغيرين، ويعود هذا الاهتمام إلى الخمسينات من القرن الماضي مع المقالة الشهيرة لوايزلر Wizler حول الإدارة في الثمانينات، والتي تنبؤوا فيها بأثر تكنولوجيا المعلومات على شكل وأداء المنظمات وطبيعة الوظائف الإدارية فيها في مستقبل الأداء، ثم ظهرت في الستينات مدرسة الحتمية التكنولوجية التي ترى أن التكنولوجيا هي العامل المهيمن لقيم المنظمة وسياساتها وأدوار العاملين فيها مع دراسة الباحثة البريطانية جوان وودورد.

ولم تتمكن الدراسات التي أجريت خلال السبعينات والثمانينات من التوصل إلى نتائج مؤكدة نتيجة عدة عوامل³:

- عدم ملاءمة البيانات الخاصة باستثمارات تكنولوجيا المعلومات.
- صغر حجم العينات.
- إجراء معظم الدراسات في منظمات خدمية كالبنوك والتأمينات، وقد بينت الدراسات التي أجريت في المؤسسات الصناعية وجود نتائج ايجابية لكن محدودة.

ومع بداية التسعينات ظهرت دراسات ترى أن تكنولوجيا المعلومات لا تؤثر على الأداء وأن دور تكنولوجيا المعلومات يتحدد بناء على عدد من العوامل الأخرى مثل احتياجات ومعايير المنظمة والهيكل.

مع تعدد الدراسات منتصف التسعينات بدأت المبالغة في تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات، ما دفع بعض الباحثين إلى القول بأن أداء المؤسسة يتحدد بناء على قدرة هذه المؤسسات على الاستفادة من التطبيقات التي تتيحها تكنولوجيا

¹ خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 47

² نفس المرجع، ص 53

³ خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 13

المعلومات، وذلك من خلال صياغة العلاقة التالية: $Performance = f(IT)$ ، أي أن أداء المؤسسة دالة في ما تملكه من تكنولوجيا المعلومات.

نستنتج مما سبق أن هناك اختلافا بين الباحثين في ربط الأداء بتكنولوجيا المعلومات، وقد كان للتطور التاريخي لاستعمال هذه التكنولوجيات في العمل أثرا في ذلك، وعلى العموم نميز ثلاث اتجاهات:¹

- اتجاه يؤكد أهمية التكنولوجيا ودورها في زيادة إنتاجية العاملين وتحسين مستوى الخدمات وأن مستوى الأداء أصبح دالة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هذا الاتجاه أن تؤثر إيجابيا في مستويات الأداء من خلال التأثير الإيجابي لهذه التكنولوجيا على المجالات الآتية:

● الأبعاد التنظيمية والوظيفية.

● الأنشطة والعمليات.

● أداء العاملين.

● مستوى جودة الخدمات المقدمة.

وقد كشفت بعض الدراسات التي ركزت على المؤسسات الاقتصادية ومستويات الأعمال، عن وجود ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسن أداء الشركة، وذلك لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على مجموعة من العناصر التي تمثل مقياسا لأداء الشركة وهي كالاتي التدفقات النقدية، الإنتاجية للمؤسسة، تخفيض التكلفة، زيادة القيمة المضافة للمؤسسة، موقف السيولة الربحية، الروح المعنوية للعاملين وزيادة التكلفة التحويلية للعملاء.²

- اتجاه آخر يشكك في الفوائد التي تحققها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويؤكد مخاطرها وآثارها السلبية على المنظمة وأن هناك أثرا عكسيا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء: نسجل أن الدراسات العديدة التي أجريت في هذا الإطار لقياس تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الشركات لم تكن حاسمة وفي حالات معينة هي نتائج متباينة ومتناقضة، وقد ساعد هذا التناقض على ظهور نظرية التناقض الإيجابي التي ترى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير لا يذكر وأن تأثيرها سلبي على مستوى أداء الشركات ككل، ومنبع التناقض هو أن الاقتصاد الأمريكي قد تضاعف عدة مرات منذ السبعينات، وقد أدى التناقض الإنتاجي إلى إجراء المزيد من الدراسات حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء والإنتاجية.³

وفي هذا السياق نشير إلى الدراسات التي أظهرت التأثير السلبي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لم تعط تبريرا كافيا لهذا التأثير السلبي أو أسباب فشل الشركات في تحسين أدائها باستثناء بعض الدراسات القليلة.

¹ نفس المرجع، ص 11، 12

² حصة حسن سالم الخيال، مرجع سبق ذكره، ص 51

³ نفس المرجع، ص 49

- اتجاه ثالث يرى عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستويات الأداء وأن زيادة الاستثمارات المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يعني نجاح المنظمة في تطوير وتحسين مستوى أدائها، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هو متغير محايد في هذه الحالة:

ويكون لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا إيجابيا على الأداء عندما يكون هناك توافق بين ما تؤديه هذه التكنولوجيا من مهام وبين المتطلبات اللازمة لأداء هذه المهام، وأن ملاءمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد محصلة للتفاعل بين ثلاث عوامل هي طبيعة ومتطلبات المهام، قدرات ومهارات الأفراد والإمكانات التي تتيحها هذه التكنولوجيا.

والاعتقاد السائد عند عدد كبير من الباحثين في هذا المجال هو أن مستوى الأداء القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يرتبط في الأساس بقدرات الاستعمال أو كفاءات الاستعمال .
وضمن هذا السياق طور مارش March مفهوم الاستعمال كمحدد أساسي لتحقيق الغاية من توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمات، حيث يرى أن مفهوم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يدور حول نوعين أساسيين من الاستعمالات¹:

- مفهوم الاستغلال: و يعني الاستعمالات المألوفة و العادية و النمطية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
 - مفهوم البحث : و هو الاستخدامات غير المسبوقة و الخلاقة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث تعمل هاته الأخيرة على خلق قيم جديدة
- كما قدم كل من السوسيولوجيين Donald Schon من معهد Massachuset و Chris Argyris من جامعة هارفارد تقسيمين لاستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:²
- نظرية الاندماج: و تعبر عن طريقة التفاعل مع التكنولوجيا.
 - نظرية الاستعمال: و هي ما تكشفه تصرفاتنا حول طريقة تفاعلنا مع التكنولوجيا، حيث نتفاعل مع التكنولوجيا بدلالة كفاءاتنا، نشاطاتنا و اهتماماتنا و أهدافنا.

كان الدافع الأساسي من وراء هذه الدراسات هو بسبب فشل بعض الاستثمارات و النفقات التي تلتزم بها بعض المؤسسات في تجهيز بالمعدات المعلوماتية و البرامج و الشبكات و الإجابة تكمن في مفهوم الاستعمال.
إذن فقيمة التكنولوجيا لا تكمن في التجهيزات المادية بعينها بل بطريقة الاستعمال أو القيمة التكيفية، فهذه الأخيرة فقط من يؤثر على الإنتاجية و التنافسية و تجعلنا نستفيد من مزايا تنافسية لا نستطيع غيرنا الوصول إليها.

¹ بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 107

² Wanda. J. ORLIKOWSKI, **l'utilisation donne sa valeur à la technologie**, l'art du management de l'information, gérer le savoir par les technologies de l'information, les echos , 2002, P : 232

كما أنه وليتحقق التأثير المرغوب لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات منها دعم الإدارة العليا وإجراء التغييرات التنظيمية والهيكلية المناسبة، بالإضافة إلى توافر التمويل والاعتمادات المالية والبنية الأساسية الملائمة والبيئة الضرورية وغيرها.

وتلعب بيئة التنظيم دورا كبيرا في تسهيل استخدام تكنولوجيا العمل فالبيئة تتضمن كل العوامل المادية والبشرية والاجتماعية الموجودة داخل المنظمة حيث تتكون هذه البيئة من القواعد والإجراءات ونوعية التكنولوجيا والتنظيم والقوانين والبناء الرسمي وأنماط القيادة والاتصالات وظروف العمل المادية والمعنوية ولذلك فإن بيئة العمل تساعد على تسهيل وتشجيع أو إعاقاة استخدام درجة عالية من التكنولوجيا وهذه البيئة قد تؤثر على الأساليب والأنماط المستخدمة في التكنولوجيا.¹

يتضح مما سبق أن هناك عددا لا بأس به من الدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأداء، إلا أن نتائج هذه الدراسات تعتمد بشكل كبير على منهجية البحث والبيانات التي تم الاستعانة بها وتاريخ وبيئة الدراسة، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال هو متغير مؤثر على أداء المؤسسات، لكن تتبع مجالات تأثيرها في الأداء هي عملية معقدة كونها تربط بين متغيرات متعددة بطريقة غير مباشرة، ويمثل الجدول الموالي ملخصا لأهم الأفكار السابقة

¹ موسى اللوزي، التنظيم واجراءات العمل، دار وائل للنشر، 2002، عمان، الأردن، ص 153

جدول رقم 07: اتجاهات الفكر الإداري في تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء

الاتجاه الإداري	الأبعاد التنظيمية والممارسات الإدارية
الاتجاه الأول	<p>مثل درجة المركزية، تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، دعم الإدارة العليا، الثقافة التنظيمية، نمط القيادة، الموارد البشرية المؤهلة، مدى ملائمة التكنولوجيا للمهام، طبيعة البيئة الكلية والتنافسية، زيادة وعي العاملين بأهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، توافر التمويل والاعتمادات المالية اللازمة، يمكن إن تفسر التباين في اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المنظمات.</p> <p>الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تساهم في تحسين أداء المنظمة وإنما يعتمد ذلك على الكيفية التي توجه بها المنظمة استثماراتها لخلق إمكانات وقدرات تنظيمية مميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.</p> <p>قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمنظمة تعتمد بالأساس على كيفية التكامل بين الوظائف التي تؤديها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين سائر الوظائف الأخرى داخل المنظمة.</p>
الاتجاه الثاني	<p>يترب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال مخاطر وآثار سلبية أهمها: الإلتلاف المتعمد للبرامج والبيانات وفقد أو سرقة البيانات. مشاكل امن وخصوصية المعلومات.</p> <p>الضغوط على الإدارة رغبة في تحقيق فوائد تتناسب مع ما تم إنفاقه على التكنولوجيا</p> <p>تؤثر هذه المخاطر سلبا على إنتاجية الأفراد ومستوى أدائهم وحالتهم النفسية والاجتماعية.</p>
الاتجاه الثالث:	<p>يساهم استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق العديد من الفوائد للمنظمات مثل الاستخدام الأمثل للموارد وتحسين أداء العاملين وزيادة مستوى الجودة.</p> <p>تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مستويات الأداء ايجابيا على خمس مجالات:</p> <p>الأبعاد التنظيمية والوظيفية، الأنشطة والعمليات، أداء العاملين، مستوى جودة الخدمات المقدمة، الأداء المالي للمنظمة</p>

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على حصة سالم حسن الخيال

المطلب الثاني: التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال و بعض جوانب الأداء

استكمالا للاتجاهات النظرية السابقة ظهرت العديد من الدراسات التي اهتمت بعلاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال برفاد أو محدد من محددات الأداء، في محاولة لإظهار تأثيرها الايجابي أو السلبي عليه، ونحاول من خلال الفرع الأول لهذا المطلب التطرق لنوع من العلاقة الايجابية والمتمثلة في العلاقة مع الميزة التنافسية، لنخصص الفرع الثاني للعلاقة السلبية مع الإنتاجية خصوصا في بداية اهتمام الفكر الإداري بهذا المجال، ونتطرق في الفرع الثالث لأحد جوانب العلاقة الكلية والمتمثل في شكل إدارة المعرفة كنمط للأداء، مع الإشارة إلى أن العلاقة هي ذات أبعاد متشابكة ، ويأتي تركيزنا على هذه العناصر لإظهار اختلافات الباحثين في تقديرهم لطبيعة العلاقة.

الفرع الأول: التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال والميزة التنافسية

وإن كان ارتباط الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية خصوصا، فإن التطرق إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات بالميزة التنافسية من شأنه تشكيل صورة على سلسلة التغييرات التي تحدثها هذه التكنولوجيا في المنظمات من خلال دراسة سلسلة القيمة وتأثر مختلف نشاطات المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات.

أولا: التأثير على أنشطة القيمة: إن الأداة الرئيسية لفهم الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في خلق ميزة تنافسية هي سلسلة القيمة، فحسب بورتير Porter فإن المؤسسة التي تعتبر مجموعة من الأنشطة هي أيضا مجموعة من التكنولوجيات، حيث تضم كل الأنشطة الخالقة للقيمة جزءا من التكنولوجيات، من أجل التوليف بين عوامل الإنتاج والحصول على منتج نهائي¹.

إن دراسات تحليل القيمة قد أثبت أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي ذات أثر على كل الأنشطة سواء الأساسية أو الداعمة و بالتالي هي قادرة على تغيير هامش المؤسسة و موقعها التنافسي. وتستعمل سلسلة القيمة كوسيلة لتقسيم و تحليل الأنشطة لكل مؤسسة، حيث تفكك المؤسسة إلى أنشطة بشكل يجعل من الممكن دراسة التكاليف والموارد الخاصة بكل نشاط، وتحليل وضع كل نشاط من حيث القيمة التي يخلقها، والمعوقات والعراقيل التي تعوقه.

ويفرق بورتير بين الأنشطة الأساسية (الإمداد الداخلي والخارجي، الإنتاج، البيع و الخدمات) والأنشطة المساعدة (البنية التحتية، تسيير الموارد البشرية، التطوير التكنولوجي والتمويل)، وحسب بورتير فإنه من الخطأ الاعتقاد بأن المنتجات هي من تستهلك موارد المؤسسة بل إن أنشطتها من تقوم بذلك، حيث تبحث المؤسسة من خلال التقييم الملائم و الأفضل للأنشطة عن رفع قيمة منتجاتها و ذلك بتحسين كل نشاط و إسهامه في القيمة الكلية، و لكل خط من خطوط منتجات المؤسسة سلسلة القيمة الخاصة بها، و نظرا لأن معظم المؤسسات تنتج أكثر من منتج أو تقدم أكثر من خدمة فإن التحليل الداخلي للمؤسسة يتضمن تحليل مجموعة متباينة من سلاسل القيمة.

و يرى بورتير أن الاختلافات القائمة بين سلاسل القيمة للمنافسين تعد مصدرا للميزة التنافسية.

¹ Michael PORTER, *L'avantage concurrentiel*, Dunod, Paris, France, 1999, P205

يستطيع التطور التكنولوجي أن يؤثر على المنافسة من خلال الآثار التي يمارسها على كل الأنشطة، فخلق القيمة هو أولاً تصميم نماذج جديدة للأنشطة بفضل تكنولوجيا المعلومات، كما هو تصميم أرضيات للمنتجات و الخدمات متكيفة مع فضاء المعلومات.

كما أن كل نشاط في سلسلة القيمة يحتوي على مركبتين، الأولى مادية تتعلق بـ (تحويل المواد، نقل البضائع، تنقل الأفراد... الخ) و الأخرى معلوماتية (جمع، بث و معالجة المعلومة) فكلما كانت مركبة المعلومة أكبر كلما كان أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أهم و أوضح¹.

و نظرا للحضور القوي للبعد المعلوماتي في أنشطة القيمة سواء الداعمة أو الأساسية، فإن تكنولوجيا نظام المعلومات هي بدورها تسجل حضورا قويا، فمثلا التصميم المساعد من طرف الحاسوب هو مثال على التكنولوجيا التي تستعمل في تطوير المنتجات و التي تعوض الطرق التقليدية في تطوير المنتجات الجديدة، بدوره نشاط التموين يستعمل تكنولوجيا من أجل تسيير الطلبات و التعامل مع الموردين، ومن أمثلة التكنولوجيا المستخدمة في الإمدادات الداخلة وسائط النقل ومعالجة المواد وتخزينها والاتصالات والفحص ونظم المعلومات، ومن أمثلة تكنولوجيا العمليات المواد والمكينات ومعالجة المواد والتغليف والصيانة وعمل التصاميم ونظم المعلومات، ونجد وسائط النقل ومعالجة المواد والتغليف والاتصالات في تكنولوجيا الإمدادات الخارجة، ونظم المعلومات والاتصالات والوسائط والفيديو وغيرها في تكنولوجيا التسويق والمبيعات، ومن أمثلة تكنولوجيا الخدمة الفحص والاتصالات ونظم المعلومات².

ونلاحظ أن معظم هذه التكنولوجيات تستخدم في معظم نشاطات سلسلة القيمة، فمثلا نظم المعلومات يستخدم في كل الأنشطة الرئيسة والداعمة إلى غيرها من الأمثلة الكثيرة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سلسلة القيمة.

يتضح تأثير تكنولوجيا المعلومات في هذا الإطار من خلال الملامح التالية:

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على عنصر معالجة المعلومات.
- توفر التغذية الراجعة عن نشاط معين.
- تساعد في عمليات دعم وإسناد عمليات التشغيل.
- تساعد في تعزيز نشاطات الدعم والإمداد.
- لها دور أساسي في دعم البنية التحتية للمؤسسة من خلال نظم التصميم بمساعدة الحاسوب ونظم التصنيع بمساعدة الشراء ومن خلال الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالموردين باستخدام شبكات الحاسوب.

¹ بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 117

² خالد عبد الله أحمد المرشدة، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في الشركات الصناعية الاردنية، جامعة آل البيت، 2007، ص 34

ثانيا: دورها في بناء الميزة التنافسية

يقصد بالميزة التنافسية المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي ينتج منافع لعملاء المؤسسة ويساهم في توليد قيمة لهم تزيد عما يقدمه المنافسون، ويؤكد ذلك العملاء الذين يتقبلون هذا التميز، بإقبالهم على منتجات وخدمات المؤسسة لتقديرهم للمنافع والقيم التي تتيحها مقابل سلع وخدمات المؤسسات المنافسة.

كما تعرف بأنها كل ما يميز المؤسسة عن غيرها من المنافسين من تكلفة أقل أو جودة عالية أو استعمال تكنولوجيا جديدة أو مهارات عالية وخاصة يكون التفوق من خلال وجهة نظر العملاء، أو هي ميزة أو عنصر تفوق للمنظمة يتم تحقيقه في حال إتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس.¹

وتوصل لأي وآخرون إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحقيق مزايا تنافسية للمنظمة وان الاستخدام السليم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تقدم خدمات لوجستية يساهم في تحسين الخدمات وتعزيز الإنتاجية والمرونة والقدرات التنافسية والتشغيلية.²

وبخصوص استراتيجيات الميزة التنافسية فهناك العديد من المحاولات النظرية في هذا المجال، فقد أشار كل من Porter و Millar إلى انه إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسمح بالتفوق على المنافسين (من وجهة نظر التكاليف و التمايز)، فهي أيضا تسمح بالتأثير عن طريق التوسع الجغرافي أو الصناعي، أي مجال العمل التنافسي و هذا ما يتعلق بأشكال التنوع.³

وعلى العموم تختلف أنواع استراتيجيات الميزة التنافسية حسب العديد من المحددات من بينها حجم المؤسسة و طبيعة عملها والبيئة التي تعمل فيها، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الاستراتيجيات بالشكل التالي:

- بالنسبة للمؤسسة التي تعمل على إستراتيجية قيادة التكلفة فإن استخدام قواعد البيانات المختلفة يساهم في توفير المعلومات بتكلفة اقل وسرعة أعلى إذ أنها تحفظ الكم الهائل من البيانات وتساعد في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة⁴
- كما يساهم ربط الأقسام الداخلية بشبكة حاسوب في التنسيق في ما بينها وزيادة فعاليتها حيث تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة والسرعة كما يساهم ربط جميع فروع الشركة بشبكة واحدة في سرعة الإبلاغ عن أي خطأ يحدث ومراقبة وضبط سير العمليات اليومية⁵
- تحقق المؤسسة ميزة تنافسية من خلال تطبيقها للنشاطات المهمة المرتبطة بسلسلة القيمة بشكل أفضل من المؤسسات الأخرى المنافسة لها.¹

¹ نبيل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، ط1، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، 1998، ص 27

² خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 23

³ بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 109

⁴ محمود اسماعيل علي اسماعيل، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء

الأردنية، ماجستير إدارة أعمال، جامعة آل البيت، 2009، ص 74

⁵ نفس المرجع ص 74

وهناك حقيقة أخرى يفترض بالمنظمات أن لا تغفلها وهي أهمية توفر المعلومات حول نقاط القوة وحول الفرص البيئية التي تساعدها كثيرا في بناء وتطوير المزايا التنافسية التي يمكنها من تحقيق عوامل التفوق التنافسي والتي تدعم مركزها التنافسي بالتفوق على المنافسين في القطاع²، بالإضافة إلى بناء موارد تكنولوجيا معلومات إستراتيجية، و ذلك لان تكنولوجيا المعلومات تساعد المؤسسة في بناء موارد معلومات تجعلها تحصل على المزايا المعتمدة باستخدام الفرص الإستراتيجية كنتيجة لاستخدام نظم المعلومات المتطورة المعتمدة على الأسلوب في تسيير الكفاءة للعمليات الإنتاجية من خلال توفير الأجهزة و البرامج المختلفة، والعمل على تطوير الاتصالات، وتعيين الأفراد المختصين³.
ويمكن توفير هته المعلومات عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من:⁴

- مستوى الصناعة: عن طريق منتجات وخدمات الصناعة، حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربط بين المؤسسة وبنيتها لإكساب المؤسسة مزايا إستراتيجية تساعدها في المنافسة وفي تغيير قواعد اللعبة التنافسية.

- على مستوى الشركة: التحكم في قوة المشترين: باعتماد أسلوب تكاليف التحول، وكذا قوة الموردين عن طريق الوصول إلى مصادر المعلومات وتحليلها قبل الشراء ، وقوة المنتجات البديلة بفلسفة التوجه بالمعلومات وفلسفة التوجه بالعميل والتسويق التفاعلي، إضافة إلى قوة الداخلين الجدد باعتماد إستراتيجية قيادة التكلفة المنخفضة ، تمييز المنتج أو التخصص التسويقي .

وهناك العديد من عناصر الميزة التنافسية يمكن أن تحققها إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، مثل تعزيز الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات وتعزيز القدرة على الابتكار وتطوير المعرفة، والتعلم والمشاركة وتحسين العمليات وتخفيض التكلفة وكسر حواجز الوقت، وزيادة الإنتاجية وإيجاد فرص جديدة، وتقليل الوقت لمستغرق في تسويق المنتج وتطوير سلسلة الخدمة.⁵

نستخلص مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات أداة لتحقيق المزايا التنافسية للمنظمات بتأثيرها على عناصر خلق القيمة وتأثيرها على عناصر الميزة التنافسية في حد ذاتها بالإضافة إلى مساهمتها في عمليات التحليل الاستراتيجي المختلفة للمنظمات.

1 خالد عبد الله أحمد المرشدة، مرجع سبق ذكره، ص 35

2 محمود اسماعيل علي اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 55

3 معراج هواري ويوسف وينتن، دور نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، مجلة الإعلام العلمي والتقني، مج 14 عدد 02، 2004 ص 38

4 بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002، ص ص 16، 26

5 فالخ عبد القادر الحوري، " إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية"، أطروحة دكتوراه ، إدارة أعمال، كلية الدراسات الإدارية

والمالية العليا، جامعة عمان العربية، الأردن، 2004 ، ص72

الفرع الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإنتاجية

تعرف الإنتاجية بأنها كفاءة استخدام الموارد من ناحية اعتبارها كميات، وهي تستعمل لتبيان مدى النجاح في استخدام عناصر الإنتاج المختلفة، كما يمكن اعتبارها على أنها العلاقة بين المخرجات والمدخلات معبرا عنها في شكل نسبة حجم المخرجات إلى المدخلات، وما يلاحظ على هذين التعريفين أن الإنتاجية اقترنت بمفهوم الكفاءة وهو ما يعني بأن الإنتاجية تهتم بمقارنة كمية المخرجات بكمية المدخلات اللازمة لتحقيقها بمعنى الوصول إلى أكبر كمية من المخرجات باستعمال كمية محدودة من المدخلات، غير أن الفرق بين المفهومين يتضح من خلال شكل النسبة، إذ يتم تقييم الإنتاجية بالكميات حيث تمثل النسبة بين كمية المخرجات إلى كمية المدخلات، في حين أن الكفاءة هي تكلفة أو قيمة المدخلات.

ويتطلب تحقيق الإنتاجية تسييرا أمثل و منظما لعوامل الإنتاج لدى المؤسسة (يد عاملة، تجهيزات، بنية تحتية، تنظيم العمل.. الخ) من أجل تخفيض التكاليف و بالتالي الأسعار، وإن قياس الإنتاجية في الخدمات كالتعليم و التأمين يظهر أكثر صعوبة كما هو الحال بالنسبة لقياس إنتاجية العمل المعرفي.

منذ سنوات الثمانينات، تزايد الاهتمام و توجهت الدراسات نحو قياس آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على

الإنتاجية باستعمال منهجيات متنوعة:

- دراسات حول معطيات كلية.

- دراسات حول معطيات متعلقة بالمؤسسات في شكل فردي.

ومن ذلك دراسة كل من كرامر وديريك اللذين توصلا إلى أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حد ذاتها لا تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، بل تساهم في إعادة التفكير وإعادة هندسة وتصميم الأنشطة والعمليات التشغيلية والتنظيمية وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وبالتالي فإن التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقط لا يحقق للمنظمة النتائج المنشودة من استخدام التكنولوجيا¹.

ويستوحي ذلك من مفارقة سولو للإنتاجية، حيث صرح الاقتصادي الأمريكي Robert Solow بما يلي " لقد

تركت المعلوماتية أثرها في كل مكان ما عدا في الإحصائيات حول الإنتاجية"، فمعظم الدراسات و إن لم نقل كلها والتي تمت خلال سنوات السبعينات و الثمانينات قد توصلت إلى فكرة مفادها أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال آثارا سلبية أو ليس لها أثر على الإنتاجية، و هذا ما دفع Solow إلى استنتاجه.

وبالتركيز على الإنتاجية من جانب العاملين، توصل فرانك إلى إن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وركود إنتاجية العاملين وهو ما أكده Roach انه على الرغم من زيادة استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بداية السبعينات وحتى منتصف الثمانينات وزيادة أعداد العاملين بالمعلومات إلا إن إنتاجية هؤلاء العاملين قد انخفضت بنسبة بلغت 6.6% .

¹ خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 16

وفي دراسة على 100 منظمة كبيرة تهدف إلى اختبار الإسهام الحدي للإنفاق المرتبط بنظم المعلومات الإدارية بالنسبة لقيمة السوق، ثبت وجود علاقة عكسية بين الاستثمار في هذه الأنظمة وبين القيمة السوقية للأوراق المالية. وأوضحت دراسات أخرى أن هناك آثارا إيجابية لتوظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسة على الإنتاجية، حيث توصل Shin إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على تحسين عملية تنسيق أنشطة المنظمة، وهي من الفوائد غير الملموسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخفض تكاليف التنسيق وبالتالي تحسين الأداء وزيادة إنتاجية المؤسسة وهي من الفوائد الملموسة لهذه التكنولوجيا.

وأوضحت بعض الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الاستثمارات المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تكاليف الإنتاج بمعنى زيادة الاستثمارات في ظل وجود عمالة قادرة على التفاعل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكفاءة يؤدي إلى انخفاض تكاليف الإنتاج.¹

يضاف إلى ذلك دراسات حديثة تمت على مستوى عدة بلدان كالولايات المتحدة الأمريكية و أستراليا، قد أثبتت الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنتاجية العمل والإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج، وقد ركزت هذه الدراسات على البحث في العوامل التي ساهمت في إخفاء أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإنتاجية في الدراسات السابقة فتوصلت إلى مجموعة من الشروحات التي تبرر وجود المتناقضة و المتمثلة فيما يلي²:

- أسلوب تقييم العامل المعلوماتي كعامل إنتاج، حيث تظهر صعوبة قياسه، نظرا لتعدد مكوناته (المعدات، البرمجيات، الخدمات)، وهذه المشاكل تطرح كثيرا في قطاع الخدمات أين يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف، مثلا بعض الخدمات المالية وكذلك الحال بالنسبة لقطاع التأمين والصحة.

- وجود فترة تمهين و تعلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمن المناسب أن نقارن بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تكنولوجيا أخرى مثل الآلة البخارية والكهرباء، فمثلا و حسب المؤرخ الاقتصادي Paul David فقد احتاجت الكهرباء إلى أربعين سنة لإعطاء نتائجها الاقتصادية، هذه المدة التي كانت تنقص التحليلات السابقة حول آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالبعد التاريخي يشرح بطئ التعديلات اللازمة لبلوغ الاستعمالات الإنتاجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- يعود السبب أيضا إلى قلة عينات الدراسة أو اعتماد عينات غير معبرة عن مجتمع الدراسة أو أن المعطيات كانت غير كافية، كما أن آثار تكنولوجيا المعلومات تختلف من نشاط إلى آخر، لذا وجب الفصل في التحليل من قطاع إلى آخر. و سعيا لدراسة الأسباب الكامنة وراء نمو الإنتاجية لدى بعض الدول خاصة الولايات المتحدة الأمريكية، قدم عدة خبراء دراسات في هذا المجال، و من ضمن هذه الدراسات تلك التي قدمها الخبير E. Brynjolfson، و التي تمت على مستوى مئات المؤسسات و قد توصلت إلى النتائج التالية:

- إن أتمتة و إدماج المعلوماتية لدى المؤسسات هي أول عامل مفسر لارتفاع إنتاجية الاتصالات الغربية.

¹ نفس المرجع، ص ص 18، 20

² بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 138

-المؤسسات التي تستعمل أكثر الحواسيب هي الأكثر إنتاجية عموماً مقارنة مع تلك الأقل استعمالاً أو التي لا تستعملها على الإطلاق.

ويستدرك Eric Brynjolfson في هذا الإطار، أنه لا يكفي للمؤسسة أن تمتلك بعض الحواسيب و موزع وثلاث أو أربع برامج أساسية لتصبح أكثر إنتاجية، بحيث أن العلاقة بين المعلوماتية والإنتاجية كبيرة فإن حالات الفشل الشهيرة تقارب حالات النجاح الأكثر لمعانا، فعلى المؤسسة أن تبذل مجهودات مضاعفة لتغيير أساليب العمل و الثقافة السائدة و إلا لن تؤدي الجهود للحصول على التكنولوجيا (الدعامة المادية) إلى جني الثمار المنتظرة، و حسب الدراسات فإنه من اجل كل واحد دولار لتطوير دولار مستثمر في الحصول على الدعامة المادية على المؤسسة أن تخصص ما قيمته لرأسها التنظيمي¹.

بصفة عامة تجمع معظم الدراسات الحديثة على الأثر الإيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإرفاقه كل التكاليف اللازمة له أثر على الإنتاجية مماثل لذلك الأثر الناجم عن الاستثمار في أحد عوامل الإنتاج الأخرى.

و كما يظهر واضحاً أنه في ظل الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، تنافسية المؤسسة ترتبط بدرجة أكبر بعناصر نوعية و غير سعرية، تلك العناصر التي يصعب على الاقتصاد القياسي إدماجها و التي من المستحسن تحليلها من خلال دراسة حالات.

الفرع الثالث: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتسيير المعرفة

أولاً: التفاعل والترابط بين تسيير المعرفة و للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

قد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة بالاستناد إلى أسس مختلفة منها الأساس الإدراكي وأساس الموارد والأساس التنافسي والأساس المنطقي فضلاً عن استخدامهم لمنظور القابليات²، وسنحاول من خلال التطرق للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة اعتماد مدخل الموارد في التحليل.

يعرف تسيير المعرفة بأنه الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما من أجل اكتساب وجمع وتصنيف وتنظيم و تخزين كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع من مستوى كفاءة اتخاذ القرار والأداء التنظيمي³.

إن تطبيق منهج إدارة المعرفة في المنظمة الحديثة يوفر لها إمكانيات جديدة وقدرات تنافسية متميزة، فهو يوفر لها قدرات واسعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعلومات، ويتيح لها نظاماً دقيقاً للإدارة ولممارسة العمليات

¹ نفس المرجع ص 141

² شاكراً جار الله الحشالي، إدارة المعرفة وأثرها في الأداء التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، مج 29، ع 1، 2009، ص 46

³ سامر عبد المجيد البشاشة والسيد حسن الحمد، أثر إدارة المعرفة في زيادة فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد

والادارة، م 23 ع 2، 2009، ص 60

الوظيفية المختلفة، كما أنها تعتبر مكملة لفلسفة الإدارة ومعتقداتها وثقافتها ومداخلها واتجاهاتها في ممارسة الأعمال وإدارتها.¹

وقد اهتم العديد من الباحثين بالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة، حيث أشار جوهانسون إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تكامل المعرفة وتوفير المعلومات التي تساعد في تحسين عمليات الاتصال داخل المؤسسة وتحقيق درجة عالية من التنسيق والتكامل بين الأنشطة الداخلية، بالإضافة إلى الدور الهام الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في زيادة قدرة المؤسسة على التنفيذ الناجح للابتكارات.²

كما ركزت أدبيات إدارة المعرفة على التأكيد على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة.

وعلى أساس تقسيم المعرفة إلى صريحة وضمنية ظهر مدخلان، مدخل شخصي تطبقه الإدارة اليابانية الذي يركز على الفرد والمعرفة الضمنية باعتباره وعاء الأفكار ومصدر الإبداع، ومدخل مقنن يعتمد أساساً على مخزونات المعرفة الصريحة التي تستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعلومات من خلال تقاسم المعرفة عن طريق شبكة معقدة من الصلات المتشابكة وهذا ما تتبناه الإدارة الغربية.

هناك تصنيف آخر للمعرفة التي تحتاجها المنظمة إلى أربعة أنواع، معرفة متعلقة بالمنتج وبالمستهلك وبالخدمات والمهام، وللسيطرة على الأنواع الأربعة يركز على أهمية إدارة المعرفة في تحويل المعرفة الموجودة إلى معرفة صريحة يمكن الوصول إليها واسترجاعها واكتسابها، حيث تزود قواعد الذكاء هذا النظام بجميع أنواع المعلومات في مجال المنافسة من معلومات عن السوق وأوضاع العمل والمنافسين، أما قواعد المعرفة فترتكز على وجود المعرفة المخزنة في المنظمة مثل معلومات عن أنجزاتها وأوضاعها المالية ورأس مالها الفكري والبشري والبنية التحتية للمنظمة في تصنيف مناسب ومنهجي يحتوي على الملفات السرية التي تستخدم من قبل رئيس مجلس الإدارة فقط، ويستخدم أيضاً نظام التحوار لتبادل المعرفة الضمنية،³ وتشارك كل هذه المكونات في اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

وهناك تصنيف آخر لإدارة المعرفة يوضح علاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي⁴:

- إدارة المعرفة طبقاً للمنهج الآلي أو الميكانيكي تعني تحديد وتصنيف البيانات والمعلومات في مصادر ملموسة يسهل الوصول إليها من قبل أي فرد في المنظمة وتصبح حلقة ربط بين جميع الأفراد العاملين فيها.
- إدارة المعرفة طبقاً للمنهج المنظم تعني تحويل جميع المصادر الفكرية للمنظمة إلى مصادر ملموسة أي تخزين المعلومات والمعرفة المرتبطة بالجوانب التنظيمية الداخلية والخارجية في شبكات وقواعد معلوماتية وتمكين العاملين من التواصل معها والرجوع إليها لأداء الأعمال والمهام المتعلقة بوظائفهم.

¹ شاعر جار الله الخشالي، مركز سبق ذكره، ص 46

² خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 20.

³ جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، 2010، ص 110

⁴ نفس المرجع ص 97

وتشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى البنى التحتية لإدارة المعرفة التي تسير جمع المعرفة وتقييمها وتوزيع البرمجيات وجعل المعلومات ذات معنى، فضلا عن دورها في إدارة التغييرين التنظيمي والاستراتيجي¹، إذ تعتبر البنى التحتية لإدارة المعرفة بمثابة الأساس الذي تركز عليه إدارة المعرفة، وتحتوي على خمس عناصر أساسية هي ثقافة المؤسسة والهيكل التنظيمي والمعرفة العامة والبيئة المادية والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.²

ينتج عن هذا الطرح العديد من التساؤلات التي تبحث في إمكانية اعتبار نظام إدارة المعرفة كتكنولوجيا للمعلومات، أو التساؤل حول ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن نظام فرعي من نظم إدارة المعرفة. وقد أشار أحد الباحثين إلى إن إدارة المعرفة تتضمن العوامل التنظيمية والبشرية والتكنولوجية، إلا أنه نصح بأن يتم التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها أهم عنصر من بين العناصر الثلاثة³.

ويميل الباحث إلى موافقة هذا الطرح، وذلك لتعدد المقاربات التي تناولت موضوع إدارة المعرفة، وهي أشمل من أن يتم قصرها على جانب واحد أو اختصارها في جملة من المستحدثات والأدوات التكنولوجية، إلا أن تجسيدها في المنظمات غالبا ما يأخذ أشكالا تكنولوجية هي التي سنحاول التطرق إليها من خلال تطبيقات إدارة المعرفة

ثانيا : التطبيقات التكنولوجية لإدارة المعرفة

تدرك المنظمات الفائدة التنافسية من تحويل المعرفة الضمنية للفرد إلى معرفة مهيكله وواضحة لتمكين المنظمة من إعادة استخدام تلك المعرفة، وتعمل الأدوات التكنولوجية المختلفة مثل تطبيق القواعد على البيانات المتقدمة والانترنت ومجموعة البرامج الحاسوبية على دعم وتطوير عملية تحويل المعرفة، وفي ما يلي عرض لأهم الأدوات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في إدارة المعرفة⁴:

1- نظام التنقيب عن البيانات: هو قواعد حاسوبية تساعد المستخدمين في تكوين معنى واضح للبيانات

والمعلومات التنظيمية، حيث يعتبر أسلوبا فعالا ومنظما يساعد العاملين في فهم البيانات والمعلومات وعرضها بطريقة مبسطة وخالية من التعقيد مما يزيد من قدرة العاملين على أداء المهام المختلفة، بمعنى انه يعمل على استخراج المعرفة من البيانات الأولية وصياغتها بنماذج واطر مفهومة من قبل المستخدمين.

2- نظام مخزن البيانات: هي قواعد كبيرة تضم جميع البيانات والمعلومات في مكان واحد وبسهل وصول العاملين

إليها بشكل أسرع وأفضل، ويؤدي نظام مخازن البيانات دورا فاعلا في نظام الانترنت لدعمه وتوصيل جميع البيانات المتواجدة فيه إلى العاملين بمختلف المستويات الإدارية.

3- خرائط المنظمة: وهي الخرائط والتصاميم التي توضح أماكن وجود المعرفة وكيفية الوصول إليها في المنظمة.

¹ نعمة عباس الخفاجي، تحليل الدور الاستراتيجي لتقانة المعلومات في منظمات الاعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 50/14، 2008، ص

54

² غسان عيسى العمري، دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مجلد 27، العدد 52،

ص 82

³ جمانة زياد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 94

⁴ نفس المرجع، ص ص 98-101

4- الإنترنت: تعمل من الناحية العملية على تخفيض تكاليف البريد والمكالمات الهاتفية والتقليل من الأعمال الورقية بالإضافة إلى أنها تعد مرحلة متقدمة من إدارة المعرفة.

5- المكتبات الالكترونية: وهي قواعد تحتوي على معلومات وبيانات محددة لاستخدامات تساعد في توفير المعلومات المهمة والاستثنائية لمعالجة المشكلات الحرجة وبناء استراتيجيات المنظمة واتخاذ القرارات الإستراتيجية، وتساعد في عمليات الرقابة حيث البيئة المعقدة والتغيرات المتسارعة.

6- ممارسات المجموعات الصغيرة: مجموعة من الأشخاص يقومون بتبادل المعرفة والمعلومات حول جوانب معينة من العمل بحيث تعمل هذه الأداة على نقل المعرفة الكامنة لدى الأفراد إلى غيرهم وتخزينها في قواعد ووثائق ملموسة بغية الإفادة منها مستقبلاً.

7- أنظمة تعاون الجماعة: وهي البرمجيات الحاسوبية التي تدعم أنشطة تعاون المجموعة وتعمل على تناقل وتشارك المعرفة في المنظمة وتتضمن البرمجيات التي تستخدمها المجموعة للكتابة والملاحظات وتشارك المعلومات والاجتماعات الالكترونية والبريد الالكتروني والشبكات التي تربط أعضاء المجموعة ومن أمثلة هذه الأنظمة:

- البريد الالكتروني ويعرف بأنه البرمجية التي تعتبر أداة مهمة للاتصال والتعاون وذلك من خلال السماح للمستخدمين بإرسال واستقبال الرسائل بطريقة الكترونية بين الأجهزة الحاسوبية وفي ما بينهم
- عقد المؤتمرات عبر الهاتف أو البريد الالكتروني: وتشير إلى القدرة على عقد اجتماعات لأعضاء المجموعة عن بعد بشكل متزامن من خلال استخدام برمجيات الهاتف أو البريد الالكتروني المخصصة لاتصالات المجموعة
- مؤتمرات البيانات: المؤتمرات الالكترونية التي يتمكن بها اثنان أو أكثر من المستخدمين من تحرير أو تعديل ملفات البيانات بشكل متزامن
- بوابة المعلومات للمؤسسة: وهي التطبيقات التي تمكن الشركات من تزويد المستخدمين ببوابة وحيدة لمصادر المعلومات الداخلية والخارجية

8- الحوار: يختلف عن المجموعات الصغيرة في كونه يهدف إلى تجميع آراء وأفكار الأفراد ومعلوماتهم حول موقف معين، بحيث يقوم كل شخص بطرح ما لديه من أفكار ويجادل إقناع الآخرين بها.

9- أنظمة ميكنة المكاتب: تعمل على:

- إدارة وتنظيم أعمال عاملي البيانات وعاملي المعرفة
- الربط بين أعمال عاملي المعلومات ومستويات ووظائف المنظمة كافة
- ربط المنظمة بالبيئة الخارجية

ومن أمثلتها أنظمة تصوير المستندات وهي الأنظمة التي تحول المستندات من صورتها الورقية إلى شكل رقمي بغية تخزينها والوصول إليها عبر الكمبيوتر ويمكن للموظفين نشر المعلومات من خلال أدوات صفحات الانترنت وإرسالها. والأدوات التي ظهرت مؤخراً لتبادل المعرفة الضمنية تكون عن طريق بناء أنظمة لإدارة المعرفة على شبكة الانترنت في نظام يعرف بالجماعات الذكية، حيث يتم السؤال من طرف فرد أو منظمة والتحاوور حول أمور مختلفة في هذه الجلسات

وتعتمد المنظمات إلى ترويج فكرة أخرى لتبادل المعرفة الصريحة وهي قرية المعرفة للخبراء والجماعات بالإضافة إلى بريد المعرفة الذي يعمل على مساعدة العاملين في تبادل المعرفة المكتسبة والأفكار المختلفة "معرفة كيف" في العمل.¹ يتطلب ذلك تطوير منتجات أو تصنيعها حسب الطلب من خلال أنظمة الوسائط المتعددة ونظم المؤتمرات المرئية وأنظمة دعم التصميم، وبهذا تقدم المنظمات التي تتطلع إلى توليد معرفة جديدة الأنظمة والأدوات اللازمة لتسجيل مشاركة العملاء في ابتكار المعرفة في تطوير وتصميم إنتاج عملياتها.

نخلص من خلال هذا المبحث إلى تعدد الدراسات التي تناولت العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات، وراثها مما يصعب عملية حصرها، بالإضافة إلى تعدد المقاربات التي تناولت الموضوع وهيمنة المقاربات السوسولوجية التي تبحث في سبل قبول التكنولوجيا المستحدثة كمدخل للرفع من فعالية الأداء، مع الإشارة إلى خصوصية البيئة التي تم فيها تطوير هذه الدراسات وهي البيئة المتطورة التي شهدت ميلاد الثورة التكنولوجية، وكذا امتداد الدراسات على مجال واسع من الزمن ولا زالت الدراسات تتوالى مع التطور المطرد في أنواع التكنولوجيا واستخداماتها في المؤسسات وتسارع الدول لا سيما النامية منها للحاق بركب الدول المستفيدة من التطور التكنولوجي.

وهو ما يطرح التساؤل حول مدى صلاحية هذه الدراسات لواقعنا العربي، وهل يمكن إسقاط النتائج المتوصل إليها دون مراعاة خصوصية منظماتنا، وهو ما نحاول الإجابة عليه من خلال الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تأثير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على الجوانب التنظيمية والإنسانية في المنظمات.

يصعب حصر مجالات تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمة، وذلك لتعددتها واتساعها وثرها الدراسات التي اهتمت بها، وسنحاول من خلال هذا المبحث مقارنة مجالات الدراسة في بعدين أساسيين استنادا إلى قوة التأثير بالإضافة إلى الدراسات النظرية التي تم التطرق إليها في المبحث الأول، وسنركز فيها على الجوانب التنظيمية باعتبارها الإطار الذي يضم عملية التفاعل بين التكنولوجيا والعمل في المنظمة، والجوانب الإنسانية التي تخص أهم مكونات العمل والمتعلقة بالموارد البشري، وسنخصص مطلباً لمحددات قبول ومقاومة التكنولوجيا من طرف العاملين لأهميته في فهم التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات.

المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجوانب التنظيمية

اهتمت أولى الدراسات التي عنت بآثار تكنولوجيا المعلومات على المنظمات بالجوانب التنظيمية، ونحاول من خلال هذا المطلب استعراض أهم النتائج المتوصل إليها في هذا السياق.

الفرع الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الحجم، المركزية و نطاق الإشراف

تفيد الدراسات المختلفة إلى أن هناك علاقة تأثير متبادل بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعوامل التنظيمية فالعوامل التنظيمية تؤثر في أداء وفعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي نفس الوقت فإن التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر في العديد من العوامل التنظيمية، وسنتطرق في هذا الفرع إلى الجانب الثاني من

¹ جمانة زياد الزعبي، مرجع سبق ذكره، 108

العلاقة، وتشير بعض الدراسات إلى أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل وأنشطة المنظمة يفوق تأثير العوامل الأخرى، و يمكن تقسيم التأثير على الهيكل التنظيمي إلى أربع محاور¹:

- الحجم
- نمط اتخاذ القرار
- الإدارة العليا
- نمط التنظيم

ضمن هذه المحاور بحثت دراسات أخرى في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالهيكل التنظيمي، ومن أهمها دراستي Blau 1976 و Reimann 1980.²

أجريت الدراسة الأولى على عينة بلغ حجمها 110 مؤسسة إنتاجية أمريكية بهدف تحديد العلاقة بين التكنولوجيا والحجم من ناحية والهيكل التنظيمي من ناحية أخرى، وتوصلت إلى أن استخدام الحاسب الآلي يكون بدرجة ضعيفة في الرقابة المباشرة على معدات الإنتاج، ويكون أكبر في الأنشطة المعاونة في مجالات الإنتاج والتسويق، كما أن زيادة استخدام الحاسب الآلي يؤدي إلى زيادة درجة التخصصات الوظيفية وعدد الأخصائيين وعدد المستويات الإدارية ولا مركزية سلطة اتخاذ القرارات التشغيلية.

وعن الدراسة الثانية فقد بلغ حجم العينة 20 مؤسسة إنتاجية، وانتهت إلى أن أبعاد الهيكل الخاصة بمستوى الإدارة الوسطى والمتمثلة في عدد المستويات، عدد الأقسام، درجة الرسمية و لامركزية سلطة اتخاذ القرارات الخاصة بالأفراد ترتبط بتكنولوجيا المعلومات وبحجم التنظيم وبدرجة الاعتمادية، وان أبعاد الهيكل المتعلقة بمركز العمليات أو المستوى التشغيلي والمتمثلة في عدد الأخصائيين في قسم الصيانة، نطاق الرقابة للمشرفين و لامركزية اتخاذ القرارات التشغيلية ترتبط فقط بتكنولوجيا الإنتاج.³

وقد غطت الدراسة البعد المعرفي للتكنولوجيا، أي درجة آلية الأنشطة عن طريق استخدام الحاسب الآلي في علاقته بالهيكل التنظيمي، وخلصت إلى إن زيادة درجة استخدام الحاسب الآلي بالمنظمة يؤدي إلى زيادة درجة التخصصات الوظيفية وعدد الأخصائيين وعدد المستويات الإدارية ولا مركزية سلطة اتخاذ القرارات التشغيلية. وضمن هذا الإطار وردت دراسة برهان 1989 التي خلص فيها إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد أداة فعالة لتخفيض الحجم في الموارد والنفقات، وأشار إن استخدام هذه التكنولوجيا في الدول الصناعية أدى إلى تخفيض حجم الجهاز الإداري بنسبة تتراوح بين 30% و 40% كان غالبيتها على مستوى الإدارة الوسطى.⁴ ويعاب على هذه الدراسات أنها اعتبرت الحجم هو المتغير الرئيسي المحدد للهيكل التنظيمي.

¹ خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 17

² محمد ابن عبد اللطيف عشوش، مرجع سابق، ص 247

³ نفس المرجع، ص 248

⁴ محمد نور برهان، تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العربية في عقد التسعينات، المجلة العربية للإدارة، مجلد 13، ع 3، 4، 1989 ص 205

ويؤكد ريد 1986 أن الأثر الأكبر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الهياكل التنظيمية سينصب على محتوى ومواصفات شاغلي الإدارة العليا والوسطى، فسياسة اللامركزية ستحل محل المركزية في ما يتعلق بسلطة مستوى الإدارة الوسطى وأسلوبها الرقابي، عن طريق برمجة وميكنة الأعمال العادية التي تمارس من قبل هذا المستوى، وهو ما يؤدي إلى حدوث تخفيضات في عدد شاغلي الوظائف، وبالنسبة لمستوى الإدارة العليا فإن التغيرات التي يمكن إن تطرأ تتمثل في التدخل بدرجة أقل في روتين عملية صنع القرار، بالإضافة إلى الاستخدام الأكثر والأفضل لأساليب المحاكاة لتوفير الرؤيا الأوضح للمشكلات.¹

وحسب دراسة هوارد فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تؤدي إلى نتيجة محددة، فهي قد تؤدي إلى المركزية أو اللامركزية، فدرجة التكامل والترابط التي تتيحها تطبيقات الحاسب تزيد الاتجاه إلى المركزية، وفي نفس الوقت فإن التطورات الهائلة في الحاسبات الشخصية وظهور البرامج الجاهزة تزيد الاتجاه إلى اللامركزية.²

ويرى برهان أن استخدام التكنولوجيا قاد المنظمات نحو مركزية الرقابة ولا مركزية اتخاذ القرار، وهو أسلوب يجمع بين مزايا سياستي المركزية واللامركزية في آن واحد، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر المعلومات للإدارة العليا في الوقت المناسب مما يدفع الإدارة العليا إلى تبني المركزية في اتخاذ القرارات في المدى القصير أما في المدى البعيد فإن اتساع الأسواق وتنوعها وتحسن مستوى مهارات القوى العاملة يجعل الإدارة العليا تتجه نحو اللامركزية في اتخاذ القرارات.

وهناك من يرى إن التكنولوجيا الروتينية ترتبط بهيكل تنظيمي مركزي بينما التكنولوجيا غير الروتينية والتي تعتمد على المعرفة المتخصصة تتصف بتفويض سلطة اتخاذ القرارات.

أما بالنسبة لنطاق الإشراف فقد اتضح من العديد من الدراسات إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى اتساع نطاق الإشراف مع زيادة درجة الرسمية في أسلوب الإشراف، ومن ثم يتجه هيكل التنظيم إلى النمط المسطح بدلا من النمط الطويل.

ويشير آخرون إلى أن الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال قادت المنظمات إلى التنوع في تشكيل هياكلها التنظيمية، ومن أبرز هذه التشكيلات إدارة العمل في بيئات افتراضية لا يتقابل فيها الأفراد وجها لوجه في بعض أوقات العمل، ومن أمثلة هذه البيئات فرق العمل الموزعة جغرافيا وفرق المشروعات العالمية وفرق العمل داخل المنظمة.

وتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال شكل التنظيم الهيكلي الشبكي الذي تتصل أجزاءه الكترونيا، حيث يتم توزيع أقسام وفروع المنظمة على أماكن مختلفة على مستوى الدولة أو العالم، وتكون المنظمة عبارة عن مركز صغير متصل الكترونيا بالفروع والأقسام التي تقوم بالوظائف المختلفة.

وبخصوص عمليات اتخاذ القرار فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدفع بمواقع اتخاذ القرار إلى الأدنى، في المنظمة بسبب كون موظفي المستوى الأدنى يحصلون على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرار دون الرجوع إلى الرئيس، ويمكن أيضا المدراء من استلام معلومات وافية في الوقت المناسب مع تقليص في الوقت المستغرق.¹

¹ محمد إبن عبد اللطيف عشوش، مرجع سبق ذكره، ص 248

² علاكمال الدين حسن علي، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الجوانب التنظيمية والانسانية في المنظمات الخدمية، دكتوراه ادارة اعمال جامعة عين شمس، 2008، ص 147

ويلخص التميّاط ذلك بالقول أن الهياكل التنظيمية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتماز بما يلي²:

- إزالة الحدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية والوظيفية وبالتالي تطوير الهيكل التنظيمي على أساس العمليات الرئيسية بصورة أكبر.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا.
- اتساع نطاق الإشراف للمدراء.
- تقليل حالات عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرارات في كافة المستويات الإدارية.

يستنتج مما سبق إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتمد تغييرا هاما عند دراسة الهيكل التنظيمي، وأن تأثيرها يمتد إلى عدة أبعاد للهياكل التنظيمية نلخصها في ما يلي:

- التخصص وزيادة تدقيق الأنشطة والعمليات.
- إن المعلومات ستكون العامل الرئيسي الذي يحكم تدفق العلاقات بين وحدات الهيكل التنظيمي، أي إن الهيكل سيعتمد أصلا على المعلومات.
- انخفاض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية الحديثة.
- يتركز دور الوظائف الإشرافية في التنسيق والمساهمة.
- اتساع نطاق الإشراف.
- المعلومات وليس السلطة هي وسيلة لتحقيق الترابط والتنسيق.
- إنشاء وظائف أو مراكز جديدة تطلبت مواصفات جديدة لها.

إلا أن التكنولوجيا ليست المؤثر الوحيد أو العامل الحاكم فهي لا تملي أو تفرض شكل الهيكل التنظيمي بكافة جوانبه، وإنما يمكن اعتبارها في بعض الحالات كمتغير وسيط يمكن أن يؤثر على الهيكل التنظيمي من خلال متغيرات أخرى كالحجم، طبيعة العمل الذي تعمل فيه المنظمة، درجة روتينية القرارات، والأکید أن اختلاف التأثير يتضح أكثر في دراسة المنظمات العامة التي تختلف في بيئتها ومكوناتها وخصوصياتها على المنظمات التي طورت فيها هذه الدراسات، ومؤدى ذلك أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال آثارا على الهيكل التنظيمي، لكن تأثيرها يتحدد بمتغيرات أخرى ضمن التنظيم أو خارجه.

الفرع الثاني: علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتطوير التنظيمي وإعادة الهندسة

عرف مايكل هامر إعادة الهندسة بأنها البدء من جديد أي من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم أو إجراء تغييرات تجميلية تترك البنى الأساسية كما كانت عليه¹، وهناك من اعتبر هذه الإستراتيجية بالإضافة إلى كونها

علاء الحمادي وغصون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة، دار وائل، عمان، الأردن، ط1، 2016، ص 74¹
² حواس التميّاط، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، 2007، ص 37

إستراتيجية للتغيير والتطوير فهي أيضا إستراتيجية أو أداة لإدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمات، الأمر الذي يحتم عليها الخروج عن المألوف وابتكار نظم وعمليات جديدة تمكنها من استيعاب ومواجهة الظروف الطارئة.

وهناك من يرى أن عدم قيام الإدارة بإجراء التغييرات التنظيمية المناسبة التي يجب أن تكون مصاحبة لاستثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر سلبا على قدرة المنظمة على الاستفادة من هذه الاستثمارات، فالتغيير التنظيمي المصاحب للتطور التكنولوجي يكون له أثر كبير على مستوى أداء العاملين مقارنة بالتطور التكنولوجي بمفرده.² وقد أكد ديفارج أن إعادة هندسة الأنشطة والعمليات يساهم في تحسين العوائد التي تحققها المؤسسة من استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال³، كما أن استخدام المؤسسة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوسع فيها يتوقف بالأساس على الخصائص والأبعاد التنظيمية للمؤسسة.

إن مجتمع المعلومات لا مكان فيه للكثير من المبادئ الإدارية القديمة التي يجب التخلص منها كليا، وان يتم النظر لبيئة العمل داخل المنظمات نظرة جديدة تتلاءم وطبيعة المجتمع الذي تعيشه المنظمات، أي يجب أن نجد فيه هياكل تنظيمية تعتمد التنظيمات الشبكية كانعكاس للتطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وان يتم إعادة توزيع العمالة وإزالة الحدود بين الوحدات الإدارية، أي التحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس خطوط وعلاقات السلطة إلى النظام الجديد المبني على آليات السوق، وهذا يتطلب تحولا جذريا وإجراء عملية إعادة هندسة المنظمات.⁴ وامتدادا لتأثير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على الجانب التنظيمي تأتي التغييرات التي تحدث في بيئة ومضمون العمل، فمن الناحية العملية فإن لهذه التكنولوجيا التأثير الكبير في بيئة العمل وذلك من حيث⁵:

- إعادة توزيع الأعمال تنظيميا ومكانيا.
- إمكانية مركزة الأعمال الإدارية مما يساعد على زيادة التنسيق والكفاءة
- تعزيز المهارات اللازمة للعمل وظهور الحاجة لوظائف جديدة كالبرمجة وتحليل النظم وهندسة الشبكات... الخ
- المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الصعبة والمعقدة بشكل أفضل بما تتيحه من قدرة على تمكين العاملين

وما يميز بيئة العمل أو العمل في حد ذاته في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال هو ذوبان الحدود بين مختلف الفاعلين ما يقتضي إعادة تعريف العلاقات على ضوء خصائص التكنولوجيا وما تقتضيه من متطلبات. فالتغيير

¹ مايكل هامروآخرون، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات، ترجمة شمس الدين عثمان، الشركة العربية للإعلام شعاع، القاهرة، 1995، ص 19

² خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 16

³ نفس المرجع، ص 16

⁴ سلوى أمين السامرائي، رؤية تشخيصية للمجتمع المعرفي في ظل اقتصاد المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 95

⁵ حنان أحمد الفضاة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، 2007، ص 63

الذي تحدته التكنولوجيا يحمل في طياته معنى قيميا اهتم به علماء السلوك الذين يرون أن العمل يعدل ليناسب القدرات التكنولوجية بدلا من جعل التكنولوجيا هي التي تتناسب مع الوظائف الحالية¹.

نخلص مما سبق أن هناك اتجاهات سائدا نحو ضرورة التغيير الجذري في الجانب التنظيمي للمؤسسات وباقي مكوناتها في مواجهة التحديات الحالية، وفي ذلك إشارة إلى ضرورة سبق التغيير التنظيمي للاستثمار التكنولوجي، وهذا الطرح يفيد وجود منظومة فكرية وقيمية في تكنولوجيا المعلومات تفرض تأثيرها على المنظمات، وأن نمط تأثيرها ثابت وهو رأي يقضي إلى حد بعيد دور المتغيرات الأخرى كالحجم وطبيعة عمل المنظمة والتي تبقى هامة في تأطير نوع وشكل ودرجة التغيير في الهياكل والأبعاد التنظيمية.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجوانب الإنسانية

نتطرق لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجوانب الإنسانية من خلال ثلاث أبعاد، يهتم البعد الأول بمهارات وقدرات العاملين والتغيرات التي تفرضها باتجاه إعادة تصميم الوظيفة بما يلائم التطورات التكنولوجية، ويختص البعد الثاني بتأثر هذا التطور على رضا العاملين، ويكمله البعد الثالث الذي يهتم أكثر بسلوكيات مقاومة إدراج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال التي يطورها العاملون كشكل من أشكال مقاومة التغيير والذي سنتطرق له من خلال المطلب الثالث.

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات ومهارات العاملين

إن العنصر البشري هو العنصر الحاكم في تحقيق الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا، لذا يصبح من الضروري الاهتمام بجميع المحددات التي تحكم أداء العاملين، حيث قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإتاحتها للاستخدام داخل المنظمة يجب بناء قدرات العاملين وتنمية طاقاتهم بما يتناسب مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن ناحية أخرى فإنه بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المنظمة يتسع حجم الإمكانيات المتاحة للعاملين مما يساعد على بناء قدراتهم وتطوير طاقاتهم².

ويأتي الاهتمام بموضوع تصميم الوظائف من صلب الاهتمام بالعمليات القبلية لهذا الإدخال، حتى يمكن إحداث التوافق المطلوب بين الفرد والآلة في ظل التطورات التكنولوجية الجديدة والمتلاحقة، ذلك لأن التطور التكنولوجي قد يؤدي إلى إحداث تغييرات في عناصر محتوى العمل أو في خصائص الوظائف أو قد يؤدي إلى خلق وظائف جديدة أو تغيير في نوعية ودرجة المهارات المطلوبة³، وقد اتجه الفكر إلى إعادة تصميم العمل لتحسين الوظيفة وبالتالي إحداث التوافق بين الفرد وعمله.

¹ أعراب سعيدة، التكنولوجيا وتغير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2006، ص 49.

² خالد عبد الرحمن الديري، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات، دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، 2011، ص 34

³ علاء كمال الدين حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 199

وبالنسبة لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على محتوى الوظيفة أو تصميم الوظيفة فقد كان الاتجاه السائد مع بداية الثمانينات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أوجدت نوعاً من الإثراء الوظيفي تمثل في تنوع الأنشطة المكونة للعمل، حيث يتم تصميم برامج مختلفة لجزئيات العمل ويتم الاتصال بكافة أرجاء العالم عن طريق شبكة الانترنت، ويتم عقد مؤتمرات عن بعد وتبادل الرسائل البريدية الكترونياً وغيرها من الأنشطة التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويذكر ماهر أن التكنولوجيا الحديثة تؤدي إلى إثراء الوظيفة بتنوع أنشطتها ومهامها، ويفرض ذلك شروطاً على شغل الوظيفة ويتطلب معرفة وتعليماً ومهارات وقدرات أعلى.¹

وبذلك يمتد تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات ليطلع مهارات العاملين بطابع خاص، فقد ساهم التوسع في استخدام هذه التكنولوجيا في اختفاء عدد من الوظائف التقليدية، وظهور العديد من الوظائف الحديثة التي تتطلب مستويات عالية من المهارة مثل مدير نظم المعلومات ومدير قواعد البيانات ومحلل النظم²، كما أدى ذلك إلى انتقال الجهود البشرية من الأعمال اليدوية إلى الأعمال الذهنية، ومن أعمال روتينية تدعو إلى الملل إلى أعمال تثير التحدي والتحفيز، وساهم في الارتقاء بالعمل الذهني و التحول من الأعمال الذهنية المألوفة إلى حيث الابتكار والإبداع³، وهي العملية التي تعرف بالتغيير الفني القائم على المهارات.

ولا ينبغي أن نتصور أن هذا التأثير امتد ليشمل جميع الوظائف في المؤسسات، بل إن تركيز الدارسين شمل فئة عمال المعرفة على الخصوص، وشمل مجموع الوظائف المستحدثة مع إدخال تكنولوجيا المعلومات في العمل، والتي يعتبر تأثيرها عميقاً، أما باقي الوظائف فتتأثر بما يفرضه ضرورة التكيف مع الوضع الجديد، والرغبة في تحقيق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، ويتضح ذلك خصوصاً في الوظائف الإدارية التي تقوم على الاتصال والربط والتنسيق بين مراكز العمل.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي

غالبية الدراسات التي تناولت العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورضا العاملين ذهبت إلى التأثير السلبي الذي أفرزه توظيف هذه التكنولوجيا على العاملين، وركزت على تحليل الضغوط المترتبة على ذلك، حيث يذكر البعض أن انخفاض الرضا عن العمل الناتج من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يرجع إلى انخفاض أو زيادة عبء العمل الذي يقوم به الفرد، ويعني انخفاض عبء العمل أن يكلف الفرد بعمل قليل أو نوعية من العمل لا تستوعب طاقاته وقدراته، مما يجعل الفرد يفتقر إلى الشعور بالأهمية أو بالجدارة في عمله، بالإضافة إلى شعوره بعدم قدرته على تحقيق ذاته وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة، كذلك في البيئات عالية الميكنة حيث يتحكم الكمبيوتر في برمجية الآلات نجد أن الرضا عن العمل منخفض لدى العاملين والمشرفين معاً، وذلك لعدم قدرتهم على التوظيف الكامل لمهارتهم، بالإضافة إلى أن هناك أعمالاً روتينية تؤدي على الكمبيوتر مثل تشغيل برامج جاهزة، وبعث رسائل عبر شبكة الانترنت، وغير

¹ نفس المرجع، ص 200-204

² خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص 19

³ علاء كمال الدين حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 201

ذلك من المهام التي لا تحتاج إلى الخلق والإبداع، كما تتطلب ساعات انعزالية طويلة مما يشعر الفرد بالرتابة والملل والافتقار إلى الدعم الاجتماعي وبالتالي انخفاض رضاه عن العمل.

وقد توصل كل من كرامر وديدريك إلى أن التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من مستوى الضغوط التي قد يتعرض لها العاملون، كما تؤثر على نوعية التفاعلات الاجتماعية التي تتم بين الأفراد داخل المؤسسة، هذا بالإضافة إلى زيادة شعور العاملين بالقلق والتوتر والملل أثناء العمل.¹

وقد ذكر ويذر اورنيلاس في جانب ضغوط التطبيقات أن المعلومات الغزيرة التي توفرها التكنولوجيا الحديثة من بريد الكتروني وبريد صوتي وفاكس وغيرها من المصادر المتعددة للبيانات تزيد عبء العمل على المنظمات، وبالتالي تزيد الضغوط على العاملين مما يؤثر على رضاهم على أعمالهم، وي طرح مشكلة ضغط المتابعة الالكترونية التي يتعرض لها العاملون.

أما مارشال فقد ذكر في جانب التفاعل الاجتماعي، أنه مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتشار شبكة المعلومات الالكترونية ضعف التفاعل الجماعي إلى درجة كبيرة.²

كما أن التغيرات التكنولوجية تؤدي في كثير من الأحيان إلى شعور الأفراد بعدم الرضا عن وظائفهم، حيث أن العامل الذي أجهده نفسه في كسب مهارة معينة ثم يفاجأ بتكنولوجيا جديدة تجعل هذه المهارة عديمة الجدوى، فإن ذلك يثير قلقه ويهدده ويفقده ثقته بنفسه، وقد يتسبب ذلك في خوف العامل على منصب عمله ويساهم في طرح مشكل الأمن الوظيفي.

ويعتبر عدم الأمان الوظيفي من الأسباب الرئيسية للضغوط على العاملين وتؤدي إلى سوء التوافق النفسي وعدم الرضا على العمل.

وهناك من تطرق إلى الضغوط المترتبة من جانب غموض الدور الذي يترتب عن توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل، حيث يشير غموض الدور إلى افتقار الفرد للمعلومات التي يحتاجها لإنجاز عمله في المنظمة، ونظرا لأن إدخال الحاسبات الآلية يحدث تغييرا في المهام الوظيفية، وبالتالي يظهر الغموض وهذا الغموض يؤدي بدوره إلى التوتر والشعور بعدم الجدوى وانخفاض الرضا عن العمل.

ويترتب عن غموض الدور ظاهرة أخرى يطلق عليها صراع الدور، وتشير إلى وجود حالة من الصراعات أو الاختلافات بين ما يشعر الفرد أنه يجب عليه أن يؤديه وبين الطريقة الفعلية لأداء العمل، وهو ما يحدث عند إدخال تكنولوجيا حديثة، حيث يمكن أن يكون الرئيس أو المرؤوس غير ملم بكيفية استخدام هذه التكنولوجيا والتعامل معها.

إلا أنه في مقابل هذه الدراسات برزت بعض المحاولات رأت في العلاقة أبعادا إيجابية، حيث توصل أكماهان إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التخلص من الأنشطة المتكررة والأقل اعتمادا على الأنشطة الذهنية لكي يتفرغ العاملون للأنشطة الذهنية والإبداعية، وهذا يساهم في زيادة رضا هؤلاء العاملين.¹

¹ خالد مصطفى بركات، مرجع سبق ذكره، ص18

² علاء كمال الدين حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 161

وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة كبيرة في تحسين بيئة العمل وذلك عن طريق التخلص من الأنشطة والأعمال الروتينية مما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، كما يعطي الفرد الفرصة للحصول على عمل له قيمة أكبر من ناحية النمو ومن ناحية التجارب الشخصية وبالتالي تتكون العوامل الدافعة في مكونات وتصميم الوظيفة مما يؤدي إلى زيادة رضا الفرد عن وظيفته.

وتعتبر التكنولوجيا حسب البعض أداة مهمة لخلق بيئة مناسبة للتمكين، وهو محفز أساسي للرضا، وذلك من خلال:

- توفير المعلومات التي يحتاجها المرؤوسون للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات.
- تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير ومساعدة.
- إعطاء الفرصة للعاملين للرقابة المباشرة على بيئة عملهم.
- المساهمة في بناء ثقة الإدارة في قدرة العاملين والمشرفين لاتخاذ قرارات سليمة وإجراءات مناسبة، مما يعزز توزيع السلطة والمسؤولية في المستويات الدنيا وهو ما يحقق التمكين الصحيح.
- توفير مجموعة من الخدمات والأنشطة الأوتوماتيكية اللازمة لأداء المهام والمسؤوليات في ظل التمكين.
- توفير أدوات لإدارة الأداء من خلال بطاقات النتائج ومؤشرات الأداء ونظام التقارير والتحليل ورقابة تدفق العمل ونظام الاتصالات، مما يساعد العاملين في مختلف المستويات على فهم ما هو متوقع منهم وما يمكن أن يتخذه من إجراءات تصحيحية.
- تدريب المشرفين والمدبرين في المستوى الأوسط لتحسين قدراتهم على اتخاذ القرارات، وذلك من خلال تكنولوجيا التعلم الإلكتروني.

وهناك من يرى أن العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة والرضا عن العمل تتوقف على عدة عوامل حيث أشارت ومنها نوع التكنولوجيا المستحدثة في المنظمة، فإذا كانت هذه التكنولوجيا تتيح للفرد فرصة للتفكير فإنها ستؤدي إلى الابتكار وارتفاع مستوى المهارة لدى الفرد وبالتالي ارتفاع مستوى رضاه عن العمل، بعكس ما إذا كانت هذه التكنولوجيا محددة لعملية الابتكار، فإن ذلك يؤدي إلى انخفاض مستوى مهارة الفرد وعجزه عن إبراز شخصيته المتميزة في العمل وبالتالي انخفاض مستوى رضاه عن العمل.

المطلب الثالث: قبول ومقاومة العاملين لإدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال

إن الاعتراف بتأثير تكنولوجيا المعلومات في القيم المحددة لسلوك العاملين لا ينفي أن تأثيرها يتوقف إلى حد كبير على قيم الإدارة والثقافة التنظيمية، وأن نجاح التغيير الذي تحدثه هذه التكنولوجيا يتطلب كشرط مسبق التقبل الثقافي، وذلك بهدف تجنب المؤسسة صدمة ثقافية قد تحدث نتيجة التغييرات المفاجئة في أنساق القيم السائدة واستبدالها بأنساق قيم تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

وفي المقابل فإن تقبل التكنولوجيا، معناه القبول الضمني للقيم والمعايير الاجتماعية والسياسية المرافقة لتلك التكنولوجيا لأنها في آخر المطاف هي وليدة بيئة معينة.

لحل هذه الجدلية طور الباحثون في مجال نظم المعلومات الإدارية خصوصا، عددا من النماذج لدراسة الخيارات المتوفرة لاستخدام البرمجيات من قبل المستخدم النهائي في المؤسسة.

حيث تعكس هذه النماذج العلاقة بين الدراسات السلوكية ومفهوم التكنولوجيا عموما، وتبحث في العوامل التي تعمل على تفعيل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل العاملين، وتحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر على هذا الاستخدام، ومن هذه النماذج قبول التكنولوجيا ومقاومتها من طرف المستخدمين.

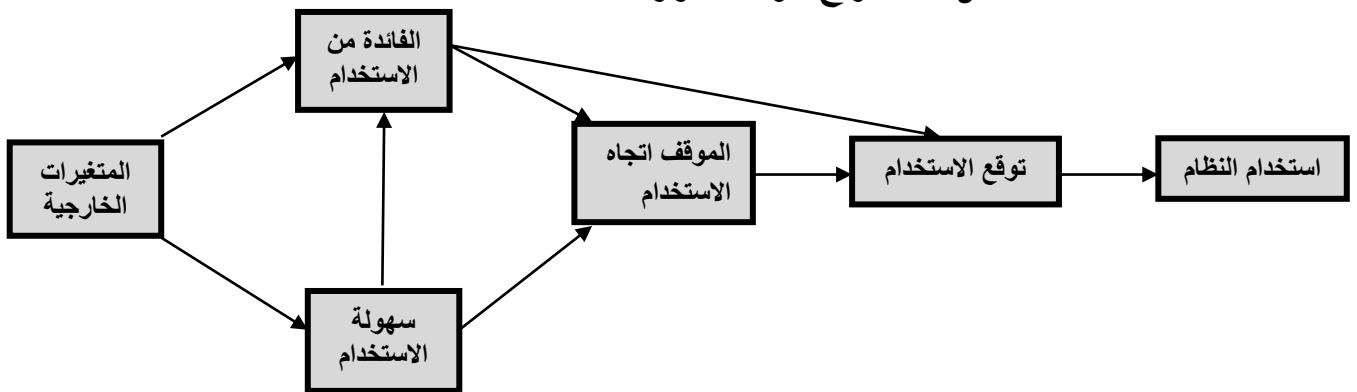
الفرع الأول: قبول التكنولوجيا

إن فشل المستخدم في تقبل التقنيات الجديدة ومحاولة فهم المحددات التي تحكم عملية قبول المستخدم لهذه التقنيات الجديدة ومدى إمكانية التعامل معها هو ما دفع نحو إنشاء نموذج قبول التكنولوجيا Technology Acceptance Model والذي يحمل الاختصار (TAM) وتطوره لاحقا،

قام Davis(1986) بتطوير نموذج قبول التكنولوجيا استنادا إلى "نظرية الفعل العقلي" التي وضعها fishbein & ajzen عام 1980 و نظرية أخرى تطورت عنها تدعى "نظرية السلوك المخطط" و تركز النظريتان على افتراض أساسي ينص على أن سلوك المستهلك عقلاني، و أنه يقوم بتجميع و تقييم جميع المعلومات المتاحة بشكل نظامي و يفكر بتأثيرات أفعاله المحتملة، حيث يعتمد هذا النموذج على عنصرين مهمين هما:

- الفائدة المتوقعة من العمل مع النظام.
- السهولة المتوقعة من التعامل مع النظام.

شكل 14: نموذج قبول التكنولوجيا DAVIS & AL 1989



Source : MANON BERTRAND, Utilisation du modèle d'acceptation technologique chez les professionnels intéressés à la réalité virtuelle comme outil thérapeutique, essai doctoral présenté comme exigence partielle du doctorat en psychologie , MONTREAL 2007 ,p10.

ويقصد بالفائدة المتوقعة مدى اعتقاد الشخص من أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقاتها سوف تحسن من أدائه، أما سهولة الاستخدام فهي درجة اعتقاد الشخص بان العمل من خلال هذه التكنولوجيا سيتم بجهد اقل.

وبتفاعل هذين العاملين يتحدد موقف الفرد من التكنولوجيا المدرجة، حيث أن موقف الفرد ليس هو الفاعل الوحيد في استخدام العامل، بل أيضا الأثر الذي قد يترتب على أدائه جراء هذا الاستخدام، لذلك حتى ولو أن العامل لا يرحب بالوسيلة التكنولوجية الحديثة لأداء العمل، فإن احتمال أن يستخدمها سيبقى مرتفعا إذا كان يرى أن النظام سوف يحسن من أدائه في العمل.

كما يفترض النموذج وجود علاقة مباشرة بين الفوائد المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة، حيث أن سهولة الاستخدام المتوقعة تؤثر على المواقف والاتجاهات نحو الاستخدام من خلال آليتين هما:

- الكفاءة الذاتية في الاستخدام.
- الأداة أو الوسيلة المستخدمة.

وكلما شعر المستخدم بكفاءة أكثر في استخدام النظام كلما كان النظام أكثر سهولة للاستخدام بالنسبة إليه، بما يشعره ذلك من قدرة ذاتية على السيطرة على ما يفعله.

وبالنسبة للفائدة المتوقعة فقد أثبتت الدراسات انه كلما زادت الفوائد المتوقعة من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كلما اثر ذلك ايجابيا على درجة النية لاستخدامه. وكلا الاعتقادين يتأثر بمتغيرات خارجية.¹

وتوالت الدراسات التي حاولت اختبار صحة نموذج قبول التكنولوجيا عمليا، وتم على إثر هذه الدراسات تطوير بعض العناصر المكملة لفهم النموذج، مثل عنصر الضغوط الاجتماعية الدافعة للاستخدام، والتي يقصد بها درجة اعتقاد المستخدم بان توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال سوف تحقق له مكانة اجتماعية أعلى أو موقفا أكثر أهمية في المنظمة، بالإضافة إلى عنصر التمتع والمرح المدرك للاستخدام والتي يقصد بها درجة اعتقاد المستخدم بان استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي من دافع ذاتي للشعور بالمتعة والترفيه أثناء الاستخدام.

الفرع الثاني: مقاومة التكنولوجيا

لقد تمت دراسة ظاهرة قبول التكنولوجيا في مواجهة ظاهرة مقاومة إدراج تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات والتي تعرف استنادا للمنحى التقليدي بأنها "موقف سلبي بيديه العاملون إزاء توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة".²

أو هي جميع المواقف التي تتراوح بين السلبية واللامبالاة إلى الاحتجاج العدواني، والتي يطورها العاملون بناء على تقديراتهم الذاتية للتهديدات التي تصاحب توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة على مصالحهم وطريقة أدائهم لأعمالهم.

¹ ليلي الطويل، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا، واختباره على استخدام نظم المعلومات المحاسبية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، المجلد 33 العدد 01، 2011، ص 58

² Faouzi AYADI, **Les facteurs affectant la résistance des utilisateurs à l'adoption des TIC dans les établissements de santé privés**, Institut des Hautes Etudes Commerciales de Sfax, Tunisie, p02.

وفي محاولة لاستخلاص إسهامات الدراسات التي اهتمت بموضوع مقاومة إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات للخروج بفهم واضح للظاهرة، يرى أحد الباحثين أن جميع التعاريف تكاد تشترك في خمس عناصر أولية أساسية تتمثل في:¹

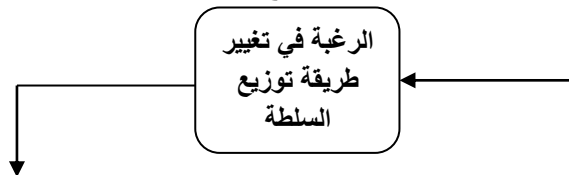
سلوك مقاومة التغيير، موضوع مقاومة التغيير، التهديدات المتصورة، الشروط الأولية ومفعولوا المقاومة. وتم تطوير العديد من النماذج التي اهتمت بالكشف عن تصور موضوعي منهجي لكيفية تطور سلوكيات العاملين لمقاومة نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات، وقد صممت هذه النماذج في الغالب بعد دراسات ميدانية لتشرح كيف ولأي سبب تظهر مقاومة التغيير لتكنولوجيا الإعلام والاتصال. وقبل التطرق إلى بعض أهم هذه النماذج نشير إلى الملاحظات التالية:

- ليس هناك نموذج واحد صالح لتفسير جميع أشكال مقاومة إدراج تكنولوجيا المعلومات خصوصاً أن بعض النماذج تم تطويرها وفق خصوصية البيئة والمنظمة التي أجريت فيها الدراسة.
- بعض النماذج اهتمت بالأسباب المؤدية إلى مقاومة التغيير، وليس إلى كيفية قيام هذه الظاهرة، مع العلم أن توفر الأسباب لا يؤدي بالضرورة إلى قيام مقاومة التغيير.
- اختلاف النماذج يعود لاختلاف أبعاد دراسة الباحثين لموضوع التغيير ومقاومته، واختلاف بيئات الدراسة.
- اهتمت بعض النماذج بسلوك الأفراد، في حين اهتمت أخرى بالجماعات وركزت بعض النماذج على المنظمة بصفة عامة.

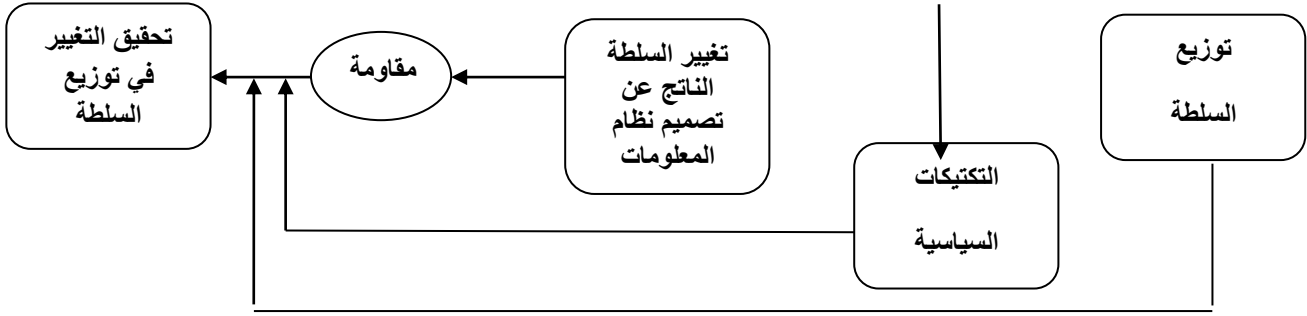
ونحاول في ما يلي عرض بعض النماذج التي اهتمت بالموضوع:

أولاً: نموذج ماركوس (1983) **Markus** والبعد السياسي: تم تطويره من طرف Markus بعد سلسلة أبحاث خصصها لدراسة مقاومة التغيير على مستوى الجماعة. وحسب هذا النموذج فإن المقاومة لا تنشأ من الأفراد في حد ذاتهم، ولا من طبيعة التكنولوجيا أو نظام المعلومات المدرج، بل إن مصدرها التكتيكات السياسية المتولدة جراء محاولة إدراج التكنولوجيا، حيث أن فقدان القوة والسلطة هي أهم عوامل تطوير سلوكيات مقاومة التغيير.

شكل 15: نموذج مقاومة التغيير حسب (1983) **MARCUS**



¹ Tan Shan Li, **La résistance à l'implantation des technologies de l'information et le conflit interpersonnel : Une analyse comparative**, Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise ès sciences ,HEC MONTRIAL 2007 ,p 12.



Source : TAN SHAN LI, op cit, P 22

ثانيا: نموذج (1991) Joshi عدالة - إدراج : يرى الباحث أنه لا وجود بالضرورة لمقاومة لكل تغيير، وإنما تتحدد سلوكيات العاملين بطبيعة تقديرهم للتغيير، فالتغييرات ذات التقدير الايجابي لا يتم مقاومتها، بل قد يرحب بها، بينما التغييرات التي يتم تقديرها على أنها سلبية هي التي تولد سلوكيات مقاومة التغيير.

ويقدر العاملون التغيير المتوقع على ثلاث مستويات:

أولاً: يقومون بتقييم الأثر المتوقع لتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجهد المبذول أو الذي يتعين بذله والفائدة أو النتيجة المتوقعة، إذا كان الربح الصافي الناتج عن فرق الجهد والنتيجة المتوقعة ايجابيا سيتم قبول التكنولوجيا، والحالة العكسية تولد سلوك مقاومة التغيير.

ثانياً: يقوم المستعملون بمقارنة الفوائد والخسائر المتوقعة مع تلك التي يحققها أو يفقدها أرباب عملهم وباقي أعضاء الإدارة العليا، والتي يتعين أن تتم بالتساوي أو نسبياً إلى حجم الجهود المبذولة، وعلى أساس ذلك تتحدد سلوكياتهم إزاء إدراج التكنولوجيا.

ثالثاً: يقارن المستعملون وضعيتهم بوضعيات غيرهم من الجماعات المرجعية مثل الزملاء أو الأشخاص الذين يؤدون نفس الأدوار أو المسؤوليات.

شكل رقم 16: نموذج مقاومة التغيير لأدراج تكنولوجيا المعلومات، عدالة-إدراج حسب JOSHI 1991

التفسير العملي

معايير التقييم

مركز الاهتمام

مستوى

التحليل

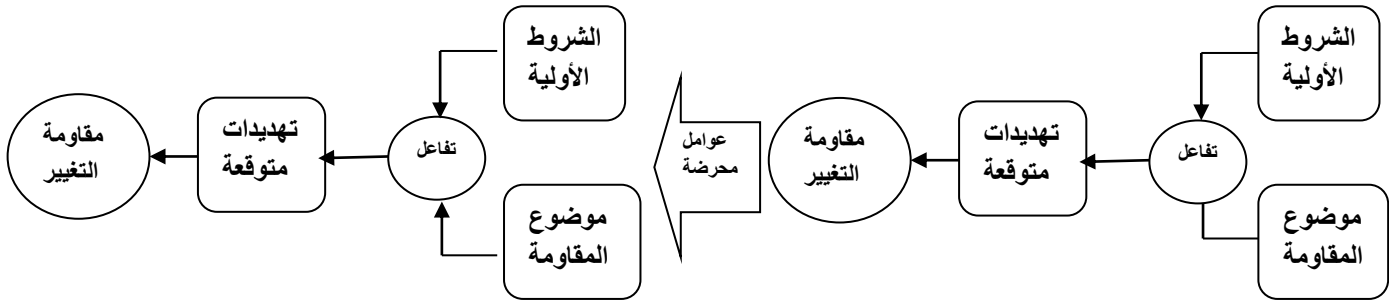
1	العامل	التغيير في العدالة حسب تقدير الفرد	التغير الصافي لحالة العدالة
2	العامل ورب العمل	التوزيع العادل للأرباح والفوائد بين العمال وأرباب العمل	التغير في الأرباح بالنسبة للعمال VS بالنسبة لرب العمل
3	العامل والآخرون	قياس الأثر بالمقارنة مع عمال آخرين في جماعات أخرى	التغير في الأرباح بالنسبة لباقي المستعملين VS بالنسبة لباقي المستعملين

Source : TAN SHAN LI, OP CIT P 25

ينتج عن هذا النموذج اختلاف موقف العاملين باختلاف تقديراتهم ومواقفهم ومقارناتهم، ومن خصائص هذا النموذج انه يعطي تفسيراً لظروف قبول تكنولوجيا المعلومات كما يفسر حالة مقاومة التغيير، ويهتم بالجانب الجزئي ممثلاً في سلوك الفرد، كما يهتم بالجانب الكلي الذي يخص الموقف الشامل للمنظمة.

ثالثاً: نموذج (Lapointe & Rivard (2005) والبعد الإجرائي: ينظر هذا النموذج إلى مقاومة التغيير كمسار يتطور مع الوقت، مما يعني تغييراً متواصلاً في السلوك، بالإضافة إلى إمكانية تغير موضوع مقاومة التغيير، وكذا مضمون مقاومة التغيير.

شكل 17: نموذج مقاومة إدراج تكنولوجيا المعلومات حسب (Lapointe & Rivard (2005)



Source : TAN SHAN LI, op cit P 30

ركز هذا النموذج على موضوع التفاعل بين الشروط الأولية وموضوع المقاومة، والتي تمكن من صياغة معنى لطبيعة التهديدات التي يمكن أن تشكلها تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للعاملين والمنظمة، حيث ينطلق النموذج من فرض أن لكل فرد في المؤسسة مجموعة من المخاوف والتطلعات، وان تفاعل هذه المعطيات مع موضوع المقاومة من شأنه تحويل بعض التطلعات إلى فرص أو تشكيل تهديدات من خلال المخاوف، مما يجعل عملية التفاعل ديناميكية ومستمرة.

كما أشار النموذج إلى عنصر العوامل المحرزة التي تشكل عنصر ربط بين مختلف مستويات مقاومة التغيير ومراحلها، وتؤثر هذه العوامل في تغيير سلوك مقاومة التغيير وحدته.

وقد حدد النموذج أربعة أشكال لهذه العوامل تتمثل في: نتائج استعمال تكنولوجيا المعلومات، رد فعل أو إجابة داعمي إدراج التكنولوجيا على سلوكيات مقاومة التغيير، الظروف المصاحبة لعملية الإدراج، سلوكيات الفاعلين الآخرين (جماعات أخرى).

ومن ميزات هذا النموذج تطرقه لمختلف مستويات التحليل، الفرد والجماعة والمنظمة، والتداخلات بين مختلف عناصر مقاومة التغيير لإدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تم التطرق لها سابقا.

إن فهم مقاومة التغيير التي يطورها العاملون في مواجهة توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر مدخلا أساسيا لترشيد الاستثمار في هذه التكنولوجيا، لأن فهم الظاهرة يحدد المداخل المثلى للتعامل معها، وفهم مسبباتها ونماذج تطورها يعتبر مفتاحا لفهم سلوك العاملين في تعاملهم مع أي برمجيات أو نظم معلومات تنوي المؤسسة إدراجها، وهو اعتراف بقوة تأثير العمال وقيمهم في مواجهة التكنولوجيا.

يمكن تلخيص ما سبق في النقاط التالية:

- إن عملية إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات، تقابل في الغالب بمقاومة من طرف العاملين، وهي رد فعل طبيعي للتغيير الذي تحدته التكنولوجيا في العديد من المجالات التنظيمية والقيمية في المؤسسة.
- أن هناك العديد من المحددات التي تحكم التعامل مع تكنولوجيا المعلومات المدرجة، منها ما هو كامن في المستعملين، وقيمهم وثقافتهم، ومنها ما هو مرتبط بالمشورات الخارجية أو متضمن في التكنولوجيا في حد ذاتها.
- هناك بعض القيم التي تتغير عند توظيف تكنولوجيا المعلومات بطريقة منتظمة و تدريجية، فالنظام المستحدث يصقل و يعدل بعض العادات و السلوكيات بمرور الوقت.
- أثبتت الدراسات أن بعض دوافع المقاومة لا تسببها التكنولوجيا في حد ذاتها، بل التكتيكات السياسية المصاحبة لعملية إدراجها، وهو ما يعمل على تطوير سلوك المقاومة، وتنوع موضوعها من مضمون التطبيق التكنولوجي إلى الأشخاص الداعمين للتطبيق أو المستفيدين منه.
- أن إهمال الجوانب السلوكية والنفسية هو السبب الرئيسي لزيادة نسبة مقاومة الموظفين للتغيير.
- أن هناك نوعا من العلاقة العكسية التي تربط بين درجة تقبل التكنولوجيا ومقاومة العاملين لها، بحيث كلما ارتفعت نسبة القبول كلما قلت مقاومة التغيير.

لا يقتصر تأثير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على الجوانب التنظيمية والإنسانية فقط ، وإنما يتعداها ليشمل جميع جوانب المنظمة بجميع مستوياته، فهي ظاهرة شاملة التأثير، وسنحاول استكمال بعض جوانب الصورة بالتعرض إلى تأثير هذه التكنولوجيات على الجوانب الإدارية ووظائف التسيير في المنظمات، والتي سنحاول التطرق إليها من خلال المبحث الثالث الذي سنخصصه للحكومة الالكترونية .

المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية كمدخل لعصرنة المنظمات العمومية

منذ منتصف تسعينات القرن الماضي بدأت العديد من الحكومات حول العالم في اتخاذ خطوات جادة للاستفادة من الإمكانيات الضخمة التي تتيحها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك بهدف تحسين وزيادة كفاءة الأداء وخلق وإيجاد أسلوب بديل للعمل الحكومي يستخدم التكنولوجيا الحديثة في إدارة الشؤون العامة ويبسط الإجراءات ويسهل التعامل مع الأفراد والمؤسسات الخاصة.

أصطلح على هذا الاتجاه بمصطلح "الحكومة الالكترونية"، والتي تعني في أبسط معانيها استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً، إلا أن حقيقتها تنطوي على فلسفة أعمق، هي نتاج تطور في التطبيق العملي لتجارب الإصلاح الإداري والعصرنة، وانعكاس للتطور التكنولوجي في مجال الأعمال وإسقاطاته على القطاع العام مع مراعاة خصوصياته، وهو ما يفسر اختلاف نماذج وأشكال الانتقال إلى الحكومات الالكترونية في العالم واختلاف مستويات التطور والنضج في هذه الحكومات.

وسنعرض من خلال هذا المبحث إلى الحكومة الالكترونية باعتبارها مجال التداخل الأبرز بين متغيري الدراسة، ونتطرق من خلاله إلى أهم الأفكار التي تقوم عليها فلسفة الحكومة الالكترونية، والمتطلبات التي تفرضها والعراقيل التي تواجهها مع عرض لأهم نماذج الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية وبعض التجارب الناجحة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الحكومة الالكترونية

إن مصطلح الحكومة الالكترونية يحمل إشارات فلسفية تنطوي على تغيير عميق ونوعي في مفاهيم الإدارة العامة ومضمون الخدمة العمومية، وعلى هذا الأساس تنسخ الصورة التقليدية للحكومة وتستبدل بواقع جديد تصاغ في ضوءه العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى، وفي أي زمان أو مكان.

وسنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الحكومة الالكترونية في ضوء إسهامات مختلف الدارسين والباحثين والهيئات والمنظمات المهتمة، ونحاول تجلية مفاهيمها في مواجهة الحكومة التقليدية وبعض المفاهيم المرادفة، كالإدارة الالكترونية والأعمال الالكترونية لنستنتج أهداف وخصائص ومجالات عمل هذه الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: في المفهوم والنشأة

أولاً: مفهوم الحكومة الالكترونية

إن مسح الأدبيات العامة حول موضوع الحكومة الالكترونية يجعلنا ندرك أن مجال تفسير الحكومة الالكترونية واسع ومتباعد جدا، حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للحكومة الالكترونية، فقد اختلف الدارسون والباحثون في تعريفهم لمصطلح الحكومة الالكترونية باختلاف مقارباتهم وتوجهاتهم ونميز في هذا الإطار العديد من التعاريف.

1- التعاريف التي تركز على الأبعاد التقنية لمضمون الحكومة الالكترونية

يرتكز مفهوم الحكومة الالكترونية حول تقديم كافة الخدمات والمعاملات الحكومية عبر وسائط الكترونية سواء كانت عبر شبكة المعلومات الدولية الانترنت وغيرها، وتعرف الحكومة الالكترونية في هذا الإطار بأنها "الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين، من خلال الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة ومن خلال توظيف الموارد البشرية والمادية في إطار الكتروني، من اجل استغلال امثل للوقت والجهد والمال لتحقيق الأهداف المنشودة بمستوى الجودة المطلوبة.¹

وتعرف أيضا بأنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية واستثمارها الكامل والفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفء مع العامة ومجموع الوحدات الحكومية.² واشتمل من ذلك تعريف أحد علماء الإدارة الذي أشار إلى أنماط الحكومة الالكترونية، وعرفها بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لجميع أنواع تكنولوجيا المعلومات بدقة وسرعة عالية داخل الجهات الحكومية حكومة - حكومة، وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد حكومة - أفراد أو تربطها بقطاعات الأعمال حكومة - أعمال.³ وهي بمجموع هذه المفاهيم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأدوات التقنية الحديثة لإمداد المواطنين والمنظمات بالمعلومات والخدمات الحكومية مع ضمان الدقة والسرعة والجودة في الخدمة المقدمة.

2- التعاريف التي ترى الحكومة الالكترونية بديلا عن الحكومة التقليدية

تعرف الحكومة الالكترونية في هذا السياق كأسلوب بديل للعمل الحكومي يستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الشؤون العامة للوطن والمواطن، بتبسيط الإجراءات وتسهيل التعامل بين الحكومة والأفراد والمؤسسات الخاصة، وتوفير المعلومات بشكل متكامل وسريع لجميع المسؤولين وذلك لتحسين وترشيد إدارة الجهاز الحكومي، وتسهيل حصول المواطن على الخدمات وتخفيض تكلفتها.⁴ وقد شاعت تعريفات الحكومة الالكترونية في هذا الإطار تحت مسمى إعادة الابتكار ، إذ تعرف الحكومة الالكترونية أيضا بأنها عملية إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات

1 - زكي محمد زكي صقر، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، عدد جانفي 2011 ص 333

2 محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 18

3 شادية جابر محمد كيلاي، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 60، جانفي 2006، ص 375

4 خالد عطية محمد الزعفراني، نموذج مقترح لتقييم أداء خدمات الحكومة الالكترونية في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة قناة السويس، مصر، ع 2، 2008 ص 179

وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق مواقع الكترونية لتسهيل أداء وتقديم الخدمة¹، أو هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني والمشاركة بين الشراء وأداء الخدمة.²

كما تعرف على أساس أنها سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت، والحكومة الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي.³

3- التعاريف التي تعتبر الحكومة الالكترونية امتدادا طبيعيا للحكومة التقليدية

وهناك من يراها امتدادا للحكومة التقليدية وليس بديلا لها، حيث تعرف بأنها الوجه الأخر للحكومة التقليدية أي الحقيقية، وتؤدي ذات المهام لكنها تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلومات، وتتميز بتبادل الوثائق وإجراء مختلف التعاملات الكترونيا بدل الحكومة التقليدية التي تتميز بكثرة الأوراق والروتين والتعقيدات البيروقراطية. أو هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة⁴، وبذلك فهي تشكل التطور الطبيعي للحكومات التقليدية.

كما أن الحكومة الالكترونية ليست حكومة تدير شؤون البلاد بديلا عن الحكومة التقليدية، ولكنها أسلوب جديد في العمل الحكومي يستخدم المعلوماتية والالكترونية في إدارة شؤون المواطنين، وذلك بهدف تبسيط وتسهيل التعامل بين الحكومة والأفراد والمؤسسات الخاصة، وتوفير المعلومات والخدمات بشكل متكامل وسريع لجميع المواطنين وتسهيل حصولهم على الخدمة وتخفيض تكلفتها.⁵

ووفقا لهذه التعاريف فإن الحكومة الالكترونية يقصد بها الانتقال من تقديم المعاملات والخدمات الإدارية وغيرها من شكلها التقليدي الروتيني إلى الشكل الالكتروني الحديث القائم على توظيف الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات للمرتفقين.

4- الحكومة الالكترونية كنمط سيادي أو نموذج للحكم

¹ سلمى عطا الله صالح، الحكومة الإلكترونية، ترجمة هدى يعقوب، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الكويت، 2001، ص3

² خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 66

³ رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، ورقة مقدمة لمنتدى السياسات العامة في مركز دراسات واستشارات الادارة العامة المنعقد في جامعة القاهرة، جانفي 2003

⁴ أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 07، 2009، ص 288

⁵ هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة، دراسة مقارنة، القاهرة، دار النهضة العربية 2004، ص 8

تعرف الحكومة الالكترونية في هذا الإطار بأنها نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الالكترونية لتنظيم العلاقات المتشابهة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية، بما يدعم صياغة السياسات وآليات تنفيذها لتحقيق الديمقراطية وحماية المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة والعدالة في توزيع الخدمات الالكترونية بما يحقق التنمية المستدامة.

وضمن هذا السياق يفضل Lyon Oliver مفهوم المزيج الحكومي أو الحكم المندمج بديلا عن مفهوم الحكومة الالكترونية للتعبير عن التركيبة التفاعلية القائمة بين المواطن وتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات الحكومية الالكترونية.¹

وترتبط التعاريف التي تتفق مع هذا الاتجاه مع مفاهيم ممارسة السلطة في تقديم الخدمات وتحقيق غايتها باستخدام الطرق التكنولوجية الحديثة وأجهزة الاتصالات والوسائل الالكترونية وهي تميل أكثر نحو مفهوم الحوكمة الالكترونية.

5- تعاريف الهيئات والمنظمات الدولية الرسمية

يعرفها البنك الدولي بأنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، شبكة الانترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي تعمل على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين والمنظمات ومختلف المؤسسات الحكومية لتقديم الخدمات بأسلوب أكثر فعالية.²

كما عرفتها منظمة OCDE عام 2003 بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف الحكومة لممارسة وظائفها وعلى الأخص لانتزنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات و خدمات الحكومة للمواطنين.³ وتطرح الحكومة البريطانية تعريفا لها على الشكل التالي: هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل الكترونية وتحتوي هذه الوسائل الالكترونية على خطوط اتصال هاتف أو فاكس او انترنت سواء تم استخدامها من خلال حاسب شخصي او تلفون رقمي أو أي أداة أخرى.⁴ أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فقد عرفتها بأنها عملية استخدام المعلومات العريضة والانترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لأداء الخدمات الحكومية.⁵

وعلى العموم فإن هذه التعاريف تجمع على أننا لسنا بصدد مفهوم جديد للحكومة ولكننا أمام أداة جديدة للقيام بالوظيفة الحكومية، وتستوحي هذه التعاريف من التطورات التي شهدتها الفكر الإداري المرتبط بالإدارة العامة، إذ

¹ خالد زعموم، مجتمع المعلومات في الامارات، قضايا معرفية وإشكالات تطبيقية، مجلة شؤون اجتماعية، جامعة الشارقة، العدد 108، 2010، ص 89

² <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government> 5/02/2014

³ <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752> 15/02/2014³

⁴ عبده نعمان صالح الشريف، استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الالكترونية عبر الموبايل، مجلة شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، العدد

35، 2009 ص 143

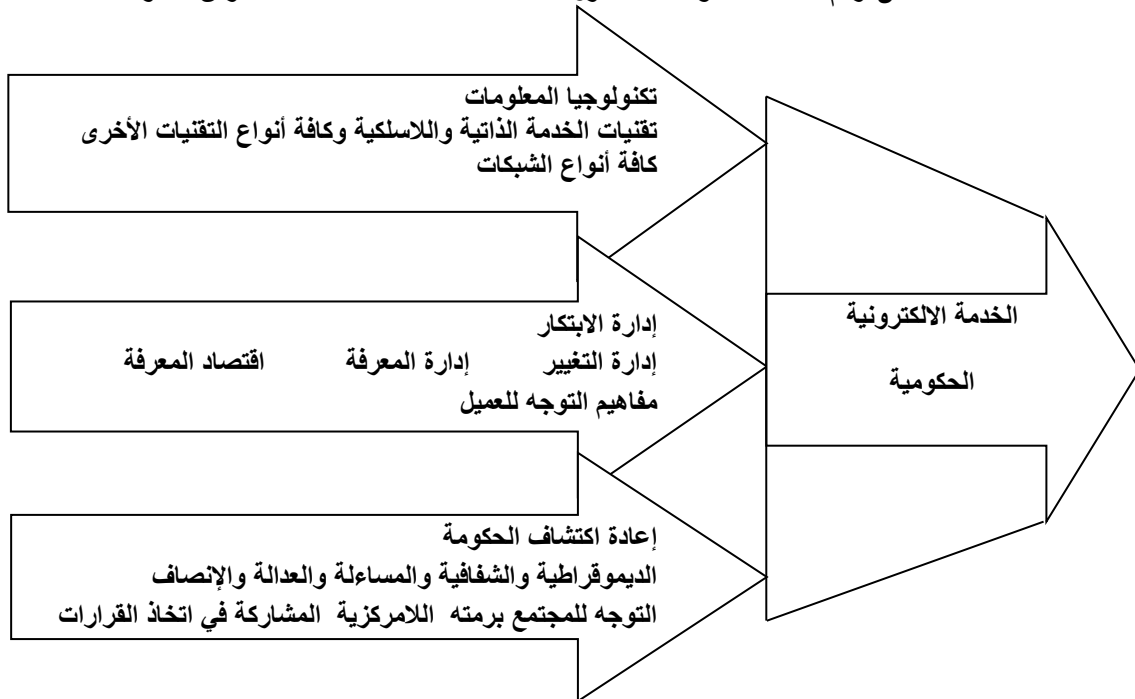
⁵ شادية جابر محمد كيلاي، مرجع سبق ذكره، ص 375

يرى بولتينو أن الخدمة الالكترونية الراقية التي يتطلع إليها المواطنون أفراداً ومؤسسات ينبغي أن تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية هي¹:

- مدرسة تكنولوجيا المعلومات: وهي المدرسة التي تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة تقنيات المعلومات لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وفي الوقت الحقيقي.
- مدرسة إبداع الإدارة: وهي المدرسة التي تنادي بضرورة إحداث تغييرات تحولية في مفهوم الإدارة، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار، ويرى أنصار هذه المدرسة أن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الالكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة، مثل إدارة العلاقة بالعميل وتسويق العلاقة والتوجه بالمواطن وغيرها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم.
- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: وهي المدرسة التي تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطن، وإن تكون خدمات الحكومة للمواطن مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديموقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع.

ويوضح الشكل الموالي تداخل التيارات الثلاث في تشكيل مفهوم الحكومة الالكترونية

شكل رقم 18: الحكومة الالكترونية كحصيلة لالتقاء ثلاث مدارس فكرية



المصدر: صفوان المبيضين، الحكومة الالكترونية، دار اليازوري، الاردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 53

نستخلص من التعاريف السابقة ما يلي:

¹ صفوان المبيضين، الحكومة الالكترونية، النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري، الطبعة الاولى، الأردن، 2011، ص52

- اختلاف زوايا النظر إلى مفهوم الحكومة الالكترونية هو سبب اختلاف وتعدد التعاريف، فمنهم من يراها أداة لتحسين أداء القطاع الحكومي، ومنهم من يراها وجها للإصلاح والتغيير، وآخرون يرونها نتيجة حتمية للتطور الحاصل في بيئة عمل المؤسسات والحكومات والمرتبطة بالثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الحكومة الالكترونية أعمق من مجرد توفير التجهيزات التقنية في الأجهزة الحكومية وتغيير أسلوب العمل بها، فهي منظومة متكاملة تدمج الأبعاد التقنية والفنية مع أبعاد تحسين الخدمة والعلاقات بين الحكومة والمواطن وبين الأجهزة الحكومية في حد ذاتها.
- يمثل نظام الحكومة الالكترونية تحولا جذريا في طريقة الأداء ومنهج العمل المتبع، ويعتبر أيضا نقلة نوعية في المفاهيم والنظريات والأساليب التي تحكم عملية التسيير.
- يمثل نظام الحكومة الالكترونية نظاما محددًا لعملية التسيير يحاول تجاوز النقائص المتعلقة بالنظام التقليدي.
- تجسد الحكومة الالكترونية الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.
- تركز كل التعاريف على الكثرنية الإجراءات والأدوات في مقابل الطرق التقليدية الروتينية التي كانت تستخدم لتقديم الخدمة في ظل الحكومة التقليدية.
- يترسخ ضمن مفهوم الحكومة الالكترونية قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة.
- إن الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية، وان كانت لا تحمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.
- يرتبط تطبيق الحكومة الالكترونية بالعديد من المزايا أهمها سهولة وتيسير أداء الخدمات للمواطنين، وإقرار الشفافية في المعاملات وتحقيق جودة وكفاءة الخدمة المقدمة.
- لا يقتصر تطبيق الحكومة الالكترونية على استخدام الانترنت فقط في أداء المعاملات الحكومية، بل يتجاوز ذلك إلى أدوات اتصال أخرى للهاتف والجوال وغيرها.
- هي نظام معلومات افتراضي لا يمكن لمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وأثاره.
- يمثل المورد المعلوماتي المورد الرئيسي في نظام الحكومة الالكترونية.
- هي طريقة لممارسة الإدارة بدون أوراق وتوظف بدل ذلك الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- هي إدارة افتراضية وإدارة بلا مكان، وتوظف لتحقيق ذلك العمل عن بعد والمؤتمرات الالكترونية والخدمات عبر الانترنت.
- هي إدارة تقدم خدماتها على مدار 24 ساعة متواصلة.

ومن أهم سماتها أنها حكومة موجهة بالمواطن، فهي التجسيد الحقيقي للأفكار التي صاغها أوسبون وجابلر في كون الحكومة موجهة بالمستهلك أو العميل ، ويرى روبر وآخرون 2005 أن مفهوم العميل يختلف عن مفهوم المواطن، فالعميل له حقوق مقابل الثمن النقدي الذي يدفعه في السلعة أو الخدمة التي يحصل عليها وليس عليه أية واجبات، أما المواطن فله حقوق وواجبات، بمعنى آخر فإن العلاقة بين الحكومة والمواطن تأخذ شكلا متكافئا إلى حد ما¹.

تعتبر الحكومة الالكترونية واقعا يفسح المجال أمام تطبيق العديد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ارتبطت بالتطور في الفكر الإداري مثل الجودة الشاملة وإعادة الهندسة والأساليب الحديثة لقياس الأداء وإدارة التغيير والمعرفة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداة الرئيسية في هذا الشكل الحديث للعمل الحكومي، ووفقا لهذا يمكن أن نصيغ التعريف التالي للحكومة الالكترونية: هي توظيف كل من تكنولوجيا المعلومات ونتائج تطور الفكر الإداري في إعادة صياغة نموذج علاقة الحكومة بالمواطنين وباقي المرتفقين يقوم على إجراءات وطرق الكترونية متكاملة تضمن سرعة وسهولة وجودة الخدمة العمومية المقدمة.

وباعتبارها شكلا حديثا لممارسة العمل الحكومي تكتسب الحكومة الالكترونية مجموعة من الخصائص تميزها عن الحكومة التقليدية نحاول عرضها في الجدول التالي الذي يمثل مقارنة بين الحكومتين:

جدول رقم 08: مقارنة بين خصائص الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية

عامل المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
مستوى الاستجابة	بطيء	سريع
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي وضخم	شبكي يعتمد على فرق العمل، صغير نسبيا
تغيير إجراءات العمل	بطيء وجامد	سريع ومرن
اتخاذ القرارات	بطيء يستند الى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد أنظمة دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8 ساعات يوميا في معظم الدول مع العديد من العطل	24 ساعة عمل متواصلة خلال كل أيام السنة
نسبة الأخطاء	عالية	منخفضة إلى منعدمة
كيفية التواصل	شخصي	انترنت، هاتف نقال، أكشاك الخدمة الآلية، مجيب صوتي
التواجد في الدولة	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	منطقي لا يعترف بالحدود الجغرافية
نموذج الثقة	واحد إلى واحد	متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة للمواطن، ويتطلب توعية عامة

¹ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2009، ص 44

متكامل، انسيابي في الوقت الحقيقي	متعسر ويتطلب تدفقا بشريا	تدفق المعلومات
منخفضة نظرا لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية	مرتفعة	كلفة الخدمة
بحاجة إلى قوانين	متوفرة	الخصوصية
متوفرة على مستويات طلب الخدمة وتنقلها عبر الشبكة	متوفرة	السرية وامن البيانات
الكثرونية بالإضافة إلى وسائل الدفع التقليدية	تقليدية	طريقة الدفع
الكثروني يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحكومة	يدوي	الإمضاء والتوقيع
المواطن أو المستفيد	الدائرة الحكومية	محرك الخدمة
السرير يتفوق على البطيء	الكبير يتفوق على الصغير	خصوصية محيط النشاط

المصدر: عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004 ص 24

يلخص الجدول السابق بالإضافة إلى خصائص الحكومة الالكترونية المزاي التي تتمتع بها هذه الأخيرة لا سيما ما تعلق بسرعة تقديم الخدمة أو انخفاض تكلفة المعاملات وكذا قلة نسبة الأخطاء، كما يفيد فكرة الانتقال الشامل في مضمون العمل الحكومي باعتماد مبادئ الحكومة الالكترونية، والملاحظ من خلال الجدول أن التغييرات الأساسية التي أقرت خصائص الحكومة الالكترونية مردها إما توظيف تكنولوجيا المعلومات أو اعتماد مبادئ الفكر التسييري الحديث في علاقة الادارة بالبيئة والمواطن.

ثانيا: نشأة الحكومة الالكترونية

شهد العمل الحكومي عدة تجارب تطويرية انتقل فيها من حكم الفرد والجماعة إلى حكومة شعبية، وهي التي عرفت بمفهوم الحكومة التقليدية، وواصلت تطورها إلى غاية ظهور نماذج الحكومة لاللكترونية ابتداء بإدخال أساليب الإدارة الحديثة والهياكل التنظيمية وإدارة الجودة في مكوناتها المختلفة، مروراً إلى التطبيق الضيق المقتصر على أتمتة بعض الوظائف والوجود الرمزي على الانترنت.

ويعتبر العقد الأول من هذا القرن بداية لشكل متميز من الإدارات الحكومية أطلق عليها وصف Dot.Gov.Decade، ومعه انتشر نموذج التسيير العمومي الحديث متأثراً بتغييرات عدة -أشرنا إليها في مقدمة الفصل الثاني - مثلما تم وصف عقد التسعينات من القرن الماضي بعقد الانترنت أو Dot.Com.Decade، ووصولاً إلى مفهومها الواسع الذي يحوي كامل مفاصل الحكومة الالكترونية.

وقد بدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية بأشكال وأساليب مختلفة، حيث كانت مقتصرة في البداية على استخدام بعض البرامج الحاسوبية لغرض الإحصاء والبعض الآخر لإظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول مثلا في محاولة لمكننة العديد من الأنظمة داخل أقسام الدولة، ولكن من وجهة نظر الوحدة الإدارية الواحدة وليس الحكومة كجسم واحد متكامل.

وترجع جذور الحكومة الالكترونية إلى أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية تحت مسمى "القرى الالكترونية"، ويعد لارس Lars من جامعة أودنيس Adoneiss في الدانمارك رائد هذه التجربة وسماها "مراكز الخدمة عن بعد"، وفي عام 1993 بادرت الولايات المتحدة الأمريكية بأول مشروع لها للحكومة الالكترونية، تلتها دول أخرى تمثلت في المملكة المتحدة، النمسا، كندا وهولندا¹.

وقد بدأت التجربة الفعلية في المملكة المتحدة عام 1989 في مشروع "قرية مانشستر" وذلك بالاستفادة من تجربة الدانمارك، وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991، وفي عام 1992 عقد مؤتمر "الأكوخ البعيدة" في المملكة المتحدة لتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن "مشروع نيوتيل" للاتصالات البعيدة التقنية للتأكيد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات².

وأخذت هذه المشاريع بعداً إقليمياً مع إطلاق مجموعة الثمانية والمجلس الأوروبي مبادرة أوروبا الالكترونية في الاجتماع المنعقد بلشبونة سنة 2000، توالى بعدها المشاريع الوطنية مع ظهور اهتمام خاص من طرف المؤسسات والهيئات الدولية، ومنها منظمة الأمم المتحدة التي أصبحت ترعى هذه المشاريع وتتابع تطورها سنوياً ابتداءً من سنة مع إصدارها لأول تقرير لها حول تصنيف الحكومات الالكترونية في العالم.

ثالثاً: دواعي التحول نحو الحكومة الالكترونية

نحاول في هذا السياق الإجابة على السؤال: لماذا الانتقال إلى نظام الحكومة الالكترونية وإحلاله محل الحكومة التقليدية؟ وهو ما يمكن من فهم دواعي اتجاه العديد من الدول إلى إطلاق مشاريع الحكومة الالكترونية وإدخالها حيز التنفيذ، ونذكر من هذه الدوافع:

- وقوع الحكومات تحت ضغوط مستمرة من اجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب ازدياد عدد السكان وارتفاع مستوى المعيشة، بالإضافة إلى الرغبة في تحسين نوعية الخدمة المقدمة و الإسراع في إنجاز المعاملات الحكومية، وهذا في ظل كثرة التعقيدات والصعوبات التي يواجهها المواطنون وقطاع الأعمال في التعامل مع الحكومة³.
- الدور المنوط بالحكومة كمحفز اقتصادي مع ظهور القدرات الهائلة لصناعة المعلومات، واعتبار تطوير التعاملات الالكترونية ومنها الخدمات الحكومية من مستلزمات النجاح العالمي لهذه الصناعات⁴.
- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، وتنوع المزايا التي تتيحها على نوعية السلع والخدمات المقدمة، مما يفرض على الحكومة استغلال هذا التطور لتسهيل حياة المواطنين وتحقيق الرفاه الإنساني عموماً.

1 خالد ممدوح إبراهيم، لوجيستيات الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 363

2 جان سيريل فضل الله، التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقييم خدمات الحكومة الالكترونية في العراق، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، مجلد 4، عدد 2، 2012، ص 77

3 العزام أحمد حسن بن ناصردهام، الحكومة الالكترونية في الاردن، امكانية التطبيق، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001، ص ص 10، 11

4 محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2004 ص 24

- معاناة العديد من الحكومات التقليدية في العالم من مرض التفكك المعلوماتي، والذي يجعل من الصعب على المواطن التعامل مع جهة حكومية واحدة من أجل تلبية جميع احتياجاته الخدمية، مما يبرز ضرورة الاهتمام بابتكار شكل جديد من أشكال العمل الحكومي يحقق رفاهية المواطن، وهو ما توفره الحكومة الالكترونية.
- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية والتي أدت إلى تكوين فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وثقافية وتعليمية وبيئية متكاملة، وكذلك الثورة التكنولوجية بما تضمنته من تقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكة الانترنت والاتصال الفضائي، ويشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية والخدمات والعلاقات¹.
- تعاضم دور شبكات المعلومات والاتصالات، والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة، حيث لم تعد المعلومة حكراً على مستوى إداري دون آخر، بل أصبح معيار النفوذ والقدرة على التأثير هو كيفية إدارة هذه المعلومات².
- ارتفاع مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية نتيجة التغيرات الحاصلة في البناء المجتمعي.
- مواكبة التطورات الحاصلة في مناحي وأبعاد الحياة الإنسانية.

رابعاً: تمييز الحكومة الالكترونية عن باقي المصطلحات

إن تتبع مفهوم الحكومة الالكترونية والتعاريف التي صيغت لها يفيد ثبات المفهوم مع تعدد المصطلحات، حيث أطلق عليها الحكومة الذكية أو حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق أو المنظمة العامة الالكترونية والإدارة الالكترونية

ويثار الجدل فقط حول مصطلحي الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية، وقد توصلت معظم الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء من الكل، فالإدارة الالكترونية هي جزء من الحكومة الالكترونية أو مجال من مجالات الحكومة الالكترونية³.

وتعني الحكومة الالكترونية في المقابل العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها، وتعمل الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المنظمات، وبعبارة أخرى فإن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط، أما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل، ونعني بها العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات

¹ كوهين وستيفن وآخرون، إدارة الجودة الكلية في الحكومة الالكترونية، ترجمة عبد الرحمن أحمد هيجان، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1997، ص 5

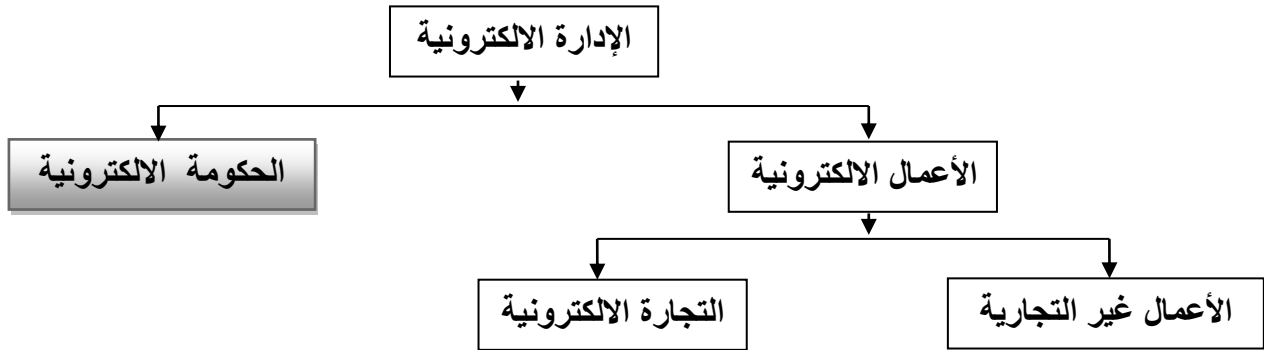
² شادية جابر محمد الكيلاني، مرجع سبق ذكره، ص 380

³ محمد القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الاولى، ص 23.

التي تطبق الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة عن الحكومة الالكترونية.¹

وبذلك يرى فريق من الباحثين وهو الأرجح أن الإدارة الالكترونية هي منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كلا من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال الحكومية كما يعبر عن ذلك الشكل التالي:

شكل رقم 19: الحكومة الالكترونية والمفاهيم ذات العلاقة



المصدر: عادل حرشوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2007، ص 16

ويطرح بعض المختصين مبدأ متحيزا ورافضا لوجود تعريف محدد لكل من الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية، وذلك انطلاقا من عدم التفاهم والاتفاق على تعريفات محددة لهذه المصطلحات عند الباحثين والمختصين واشتراكهم في العناصر التالية²:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة.
- عدم وجود وثائق ولكن يوجد ما يسمى بالوثائق الالكترونية.
- التفاعل الجماعي أو المتوازي.
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات الكترونيا.
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.

وبذلك فهي حسبهم ظاهرة موحدة لاشترك جميع تفرعاتها في نفس الخصائص، إلا أن الطالب يميل إلى تفريق الحكومة الالكترونية عن الأعمال الالكترونية للإشارة إلى اختلاف مجال العمل وخصوصية المنظمات التي تمارس فيها الإدارة الالكترونية، وهو ما ينعكس على الأدوات والتطبيقات المستعملة والعلاقة بين طرفي التعامل والأهداف المراد تحقيقها.

¹ نفس المرجع ، ص 23

² عبده نعمان صالح الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 144

الفرع الثاني: أهداف ومزايا الحكومة الالكترونية

أولاً: أهداف الحكومة الالكترونية

إن الهدف الأساسي من الحكومة الالكترونية هو دعم الحكومة في أداء أدوارها في المجال السياسي وفي مجال الخدمة المدنية وتمكينها من قوة داعمة محفزة للاقتصاد وفقاً لآليات السوق، مع تقديم الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع وفق أسس العدالة والمساواة، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة ميسرة توفر قنوات اتصال فاعلة بين الحكومة والمواطنين، وفي ضوء هذا الهدف العام الذي تشترك فيه غالبية الدول يتم صياغة أهداف تفصيلية في المجالات المختلفة للحكومة الالكترونية على المستوى الوطني أو على مستوى المنظمات.

فعلى مستوى الأداء الحكومي، تهدف الحكومة الالكترونية إلى رفع مستوى الأداء عن طريق توفير إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين مختلف الدوائر الحكومية، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات بالإضافة إلى زيادة دقة البيانات وتقليص الإجراءات الإدارية واختصار إنجاز الأعمال في ظرف زمني قصير.¹

وعلى مستوى الطاقات العاملة تهدف إلى الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية وتوجيهها للعمل نحو مهام أكثر إنتاجية، بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء وسد الفجوة الرقمية في المجتمع بالعمل على توصيل الخدمات إلى فئات أقل حظاً في المجتمع مثل الفقراء وكبار السن.²

وتتنوع أهداف مشاريع الحكومات الالكترونية بين أهداف إستراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، تبعاً للتجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي، وتباين أيضاً بحسب البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول، ومع ذلك تلتقي بعض مشاريع ومبادرات الحكومة الالكترونية في أهداف مشتركة نورد بعضها منها في الجدول التالي:

جدول رقم 09: أهداف مشاريع الحكومات الالكترونية لبعض دول العالم

اسم الدولة	الأهداف الإستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية، فعالية توزيع الخدمات الحكومية
دي	تحديث الحكومة، تحسين الجودة، الموثوقية وسهولة الدخول إلى المعلومات والسرعة في تقديم الخدمات الحكومية
البرتغال	ديموقراطية الحكومة، التركيز على خدمات المواطنين
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
المملكة المتحدة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وأصحاب الأعمال وعصرنة الحكومة

المصدر: مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، دمشق، سوريا، 2010، ص 44

وعن مبادئها يشير أبو بكر محمد الهوش إلى المبادئ التالية للحكومة الالكترونية:¹

¹ خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكتروني، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص 32

² بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2004، ص 256

- التفكير بالمستفيد لا بالإدارة الحكومية.
- الاستثمار ضروري في مجال تكنولوجيا المعلومات لاستكمال تطوير الحكومة الالكترونية.
- الرؤية الإستراتيجية الشاملة.
- إعادة هندسة العمليات وليس حوسبتها.
- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن.

ثانيا: مزايا الحكومة الالكترونية

تتعدد مزايا الحكومة الالكترونية ونحاول في ما يلي عرض أهمها بالنسبة للمواطنين و باقي المرتفقين وكذا بالنسبة للهيئات الحكومية.

- 1- بالنسبة للمواطنين والمرتفقين: تحقق الحكومة الالكترونية العديد من المزايا بالنسبة للمواطنين من أهمها:
 - تحسين مستوى تقديم الخدمات، حيث سيؤدي تنفيذ الحكومة الالكترونية إلى تمكين المواطنين من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات التي تلي احتياجاتهم الشخصية.
 - يؤدي استخدام وسائل اتصال الكترونية متنوعة إلى تحقيق التميز في جوانب تطوير الخدمات وتحسين نوعية التفاعل والتواصل بين المنظمات العامة والمستفيدين.
 - تعميم نطاق تقديم الخدمات جغرافيا ليشمل جميع أنحاء الوطن وكل القطاعات الموجودة داخله.
 - دعم أشكال مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الإدارية.
 - تحسين مناخ الأعمال والاستثمار.
- 2- بالنسبة للهيئات الحكومية: تتأثر الهيئات الحكومية بتطبيق الحكومة الالكترونية من خلال:
 - إيجاد درجة من المرونة والسرعة في الاستجابة للحدث والتغيرات البيئية التي تحدث في مجالات ونشاط المنظمات العامة ودون التقييد بالعوامل الزمانية والمكانية.
 - تؤدي ممارسات الحكومة الالكترونية إلى علاج آثار الإدارة البيروقراطية وانخفاض درجة تحقيق الأهداف في المنظمات العامة نظرا لاتسام طبيعة الإدارة السائدة بالبطء والتضخم.
 - تساعد الحكومة الالكترونية على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة والضبط المحاسبي.
 - تساعد على تحقيق مبدأ اللامركزية.
 - تساعد المؤسسات الحكومية من الاتصال بالمواقع المختلفة للحصول على التوريدات اللازمة بأنسب وأفضل العروض.

- تخفيض تكاليف أداء الخدمات الحكومية مع اختصار الإجراءات ومراحل العمل والاستغناء عن الأوراق والأدوات المكتبية والعمالة الزائدة في أداء الخدمات.

وتحمل الحكومة الالكترونية مزاياها ضمن الخصائص التي تتمتع بها، فهي في الأصل مجموعة من التطورات في العمل الإداري وطرق أداء الخدمة وتحديث في الوسائل المستخدمة، ولذلك تتسابق الدول جميعا دون استثناء نحو تطوير حكوماتها الالكترونية ليس كواقع مفروض وإنما بغرض تحقيق الاستفادة القصوى من المزايا التي تتيحها لجميع الأطراف.

المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية و أداء المنظمات العامة

إن هناك تحولا جذريا في نماذج الممارسات الحكومية خاصة في ظل التحول الالكتروني إلى تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث أن طبيعة الأداء في الحكومة الالكترونية يعتمد بشكل كبير على المعلوماتية ونظم المعلومات والشبكات الالكترونية.

وقد تبين أن التغييرات التي أوجدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت بصفة خاصة على المنظمات العامة باتت صحيحة ويجب مراعاتها، ولكن قواعد وأسس عمل هذه التكنولوجيات يمكن أن تكون عوامل قوة للإدارة عند الاستجابة الفعالة لها كما يمكن أن تكون تحديا خطيرا أمام إدارة تقليدية تفتقر للفعالية¹.

وسنورد من خلال هذا المطلب التغييرات التي تحدثها الحكومة الالكترونية في المنظمات العامة، بالإضافة إلى التغييرات التي يتطلبها تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في هذه المنظمات، وقد تطرقنا من خلال المبحث الثاني لهذا الفصل لجملة هذه التغييرات على المنظمات بصفة عامة، وسنورد ضمن هذا المطلب الأثر على المنظمات العامة بصفة خاصة في بعدين العمليات الإدارية والموارد البشرية، وذلك استنادا إلى مبادئ التسيير العمومي الحديث واستكمالا لآثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المنظمات.

الفرع الأول: أثر الحكومة الالكترونية على العمليات الإدارية

هناك وجهة نظر ترى أن ظهور الحكومة الالكترونية سيؤدي إلى نهاية الإدارة على الرغم من كون الحكومة الالكترونية تمثل تحديا كبيرا للإدارة وتمثل تكنولوجيا موجهتها الإدارة أكثر من إدارة موجهتها التكنولوجيا، وعلى الرغم من ذلك فإن الحكومة الالكترونية تحمل التكنولوجيا لتحل محل الخيارات الإدارية، والبرمجية والاستجابة الآلية محل العاملين، والتفاعلات الإنسانية والشبكات بمواصفات قياسية محل إجراءات العمل².

ونحن لا نوافق هذا الطرح، بل نقر أن تجليات الحكومة الالكترونية على الإدارة كبيرة لكنها لا ترقى إلى إلغاء العملية الإدارية في شكلها التقليدي، بل تعمل على تطويرها وتكييفها لتستجيب لمتطلبات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

أولا: الآثار على العمليات الإدارية

¹ محمد القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 54

² نفس المرجع، ص 53

يقترن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية وما يتفرع عنه من أساليب وتقنيات بعملية تطوير الأداء الشاملة للحكومة، وينطبق ذلك على جميع الأنشطة والمهام الإدارية التي تقوم بها، فضلا عن تحقيق جودة الخدمات المقدمة ورفع درجة الاستجابة خصوصا مع ظهور أشكال جديدة من صيغ تقديم الخدمات. يعمل مدخل الحكومة الالكترونية على إحداث نقلة في أداء المنظمات العامة لأدوارها، حيث نجد أن هذا التحول يظهر في وجود عدة فروق بين الوضع التقليدي والتحول نحو الحكومة الالكترونية، والتي يمكن تحديدها في عدة عناصر نوضحها كما يلي:

1- من التخطيط التقليدي إلى التخطيط الالكتروني

التخطيط الالكتروني ليس إجراء أو نمطا أو سلوكا بقدر ما هو عملية مستمرة متجددة تعدل مسارها أولا بأول بما يتاح لها من قراءات المستقبل التي توفرها المعلومة الرقمية المتدفقة باستمرار.¹ وهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية، قصيرة الأمد والقابلة للتطوير المستمر، خلافا للتخطيط التقليدي الذي تتأثر كفاءته بتغيير الأهداف. وتفسر مرونة التخطيط الالكتروني بتميز المعلومات الرقمية بديمومة التدفق والاستمرارية، ما يؤثر على التخطيط ويجوله من التخطيط الزمني المتقطع إلى التخطيط المستمر. كما أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمل الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الالكترونية، حيث يعمل جميع العاملين عند الخط الأمامي، وكلهم يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني مع كل فرصة تبرز، وفي كل موقع، وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل. ويعتمد التخطيط الالكتروني في ظل الثورة الرقمية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل.² يمكن تلخيص أهم خصائص التخطيط في ظل الحكومة الالكترونية في النقاط التالية:

- عملية التخطيط ستكون ديناميكية مستمرة وقابلة للتجديد.
- زيادة تدفق المعلومات للمنظمة يسمح بدقة أكثر في عملية التخطيط.
- مشاركة جميع العاملين في عملية التخطيط.
- التغيير المستمر في الخطط.
- سيكون هناك أفق التخطيط، ولن تكون هناك خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة، وسيفتح العمل أمام التخطيط الموقفي.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، عمان، الاردن، دار الوراق، الطبعة الأولى، 2011، ص 81

² غنين احمد محمد، الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2007، ص 57

2- من التنظيم التقليدي نحو التنظيم الإلكتروني

لقد شهدت وظيفة التنظيم في المؤسسات العامة تطورات كثيرة خلال الفترة التي سبقت توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل، وكان ذلك تحت غطاء إعادة التنظيم أو التطوير التنظيمي الذي كان استجابة لبعض القيود التي فرضتها التغيرات في بيئة المنظمة على مكونات التنظيم ممتلئة في الهيكل التنظيمي، التقسيم الإداري، سلسلة الأوامر الرسمية والمركزية واللامركزية، وقد تعرضنا إلى مختلف الآثار التنظيمية في المنظمات من خلال المبحث السابق، ومع توظيف الانترنت خصوصا في العمل الحكومي أصبح تنظيم الأعمال أكثر ديناميكية من خلال مراكز قرار متعددة لا تتقيد بخصائص التنظيم التقليدي القائم على الهيكل التنظيمي الجامد والهرمية الرسمية، والذي يجد من المرونة وعدم القدرة على الاستجابة الفائقة التي تترافق مع التشبيك الفائق للانترنت. ويتميز التنظيم في الحكومة الإلكترونية بالخصائص التالية:

- التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي، وذلك لأن التنظيم الشبكي يتميز بكونه تنظيمًا مرنا للاتصال والتعاون بين الأفراد ويتلاءم مع التشبيك الواسع وتبادل البيانات الإلكتروني، حيث يشير عبد الوهاب إلى أن الحكومة الإلكترونية تمكن المنظمات العامة في ما يتعلق بالتنظيم من تحقيق التنظيمات الشبكية الواسعة التي تؤدي إلى الانتشار عبر الانترنت وسهولة تدفق الإجراءات والممارسات الإدارية.
- التشبيك الفائق، حيث تؤدي قدرات التشبيك الفائق إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدية حيث يحصل الأعلى على معلومات أكثر وأغنى عكس الأدنى.
- الأعمال الافتراضية ونمط التنظيم بلا حدود: ويتحقق ذلك بتجاوز الحدود العمومية والأفقية الداخلية والخارجية التي كان يفرضها الهيكل التنظيمي التقليدي، وذلك من خلال فرق عمل متعددة الوظائف والخصائص تتجاوز الحدود الداخلية ومن خلال تشكيلات شبكية مع جهات خارجية متغيرة باستمرار تتجاوز التقييد الخارجي الذي يفرضه الهيكل التنظيمي.
- التكوين الإداري والإطار المؤسسي للحكومة الإلكترونية يكون في شكل مبسط وسهل ويبعد عن التعقيدات الإدارية التنظيمية، وتتمارس الأنشطة عبر موقع الإدارة أو المؤسسة الحكومية، حيث يكون هذا الموقع بمثابة الإطار التنظيمي للمؤسسة.
- من حيث التكوين المادي والبيئة المادية للمؤسسة العامة نجد أن الحكومة الإلكترونية تعمل من خلال موقع إلكتروني وبيئة عمل إلكترونية تعتمد على النظم الآلية والانترنت والتفاعلات الإلكترونية بين الأطراف المختلفة والمنظمة العامة.
- من ميزات العمل في الحكومة الإلكترونية توفير مختلف الخدمات وفق تنظيم بشكل سلسلة متصلة، انطلاقًا من الهرميات إلى الشبكات وصولًا إلى المستفيد كما هو موضح في الشكل الموالي:

ويتطلب التنظيم الإداري الإلكتروني العديد من الوحدات الإدارية الجديدة يتمثل أهمها في إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة الكترونيا بالإضافة إلى إدارة الدعم التقني للمستفيد، وإدارة علاقات العملاء الإلكترونية.¹ يستنتج مما سبق أن ممارسات الحكومة الإلكترونية تمكن المنظمات العامة من تحقيق درجة من التكامل والشمولية في الأداء بين كافة الوحدات والإدارات، حيث يتم كسر الحواجز التنظيمية وتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية، حتى وإن كان الهيكل التنظيمي أقل مرونة في المنظمات العامة وذلك لاعتبارات قانونية وإدارية مختلفة.

3- من القيادة التقليدية نحو القيادة الإلكترونية

نميز ضمن الحكومة الإلكترونية نوعين من القيادة:²

- قيادة تكنولوجية صلبة تقوم على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إدارة أعمالها، وتحسس لكل تطور في التكنولوجيا.
- قيادة بشرية ناعمة ذات حس إنساني كبير، وذلك لأن التكنولوجيا الراقية بحاجة لعاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية، ومبتكرين وحرفيين نادرين، وهذه التقنيات تتطلب إدارة جديدة لا تعمل وفق سلطة الأوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات، وأن هذه القيادة تدرك أن القيمة المضافة تتم من خلال العمل المعرفي وليس من خلال الآلات، ويتميز القائد بكونه:
 - ✓ قائد زبائني يركز على الزبون ويوجد تسهيلات ومزايا للزبون.
 - ✓ قائد معرفي يمكن للعاملين الاطلاع على المنظمات الأخرى والانتقال إليها، وعلى القائد معرفة العاملين والاحتفاظ بهم.
 - ✓ قائد تنافسي يكون الأفضل في خدمة العاملين والموردين من المنافسين، وأكثر قدرة على الابتكار.

وتعتبر قيادة الذات الأكثر بروزا في الحكومة الإلكترونية، لأن المطلوب من القائد الإلكتروني أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعد على سرعة الاستجابة، ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها:³

- القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على إنجاز المهام.
- فهم المنظمة ومساهماتها من أجل حل المشكلات.
- الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.
- البراعة والمهارة والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة.

¹ غنيم احمد محمد مرجع سبق ذكره، ص 60، 61

² محمد القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 58، 59

³ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 267، 268

- المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم.

4- من الرقابة التقليدية إلى الرقابة الالكترونية

تكون الرقابة ضمن الحكومة الالكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ في وقتها الحقيقي، نتيجة انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه.

كما تقترب الرقابة الالكترونية أكثر نحو الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة القائمة على الصلاحيات، ومن الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات إلى الرقابة القائمة على النتائج وتوفير نتائج الرقابة بسرعة¹.

هذا بالنسبة للعمليات الإدارية، ومن ضمن التغييرات التي تقع على الأداء العام يمكن أن نذكر ما يلي²:

- إحلال التكنولوجيا وقابلية الإجراء البيئي.
- إحلال التنظيم الذاتي والإدارة الذاتية مقابل إدارة التغيير.
- إحلال قواعد البيانات محل المورد البشري، وإحلال المعرفة الصريحة والواضحة في قواعد البيانات محل المعرفة الكامنة في عقول البشر.
- إحلال التفاعل الآلي محل التفاعل الإنساني.

إن دراسة أثر الحكومة الالكترونية على العمليات الإدارية هو أشمل من دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذه العمليات، وذلك كون الحكومة الالكترونية هي محصلة لدمج آثار تكنولوجيا المعلومات مع اتجاهات العمل الإداري الحديث بكل خصوصياته، ما يجعل مجال وحدود التأثير أوسع من المنظمات الخاصة.

الفرع الثاني: الأثر على الموارد البشرية

يمثل المورد البشري العامل في الحكومة الالكترونية مجموع رجال الإدارة العامة والذين يصطلح عليهم في الحكومة الكلاسيكية بالموظفين العامين، وهم مجموع الأشخاص الذين يشتغلون في جهاز حكومي ووظيفة دائمة ضمن جهاز إداري أو وحدة إدارية تديرها الدولة بصفة مباشرة، ويتعرض عمل هذا الموظف مع تطبيق الحكومة الالكترونية لمجموعة من التغييرات تفرضها خصوصية العمل الالكتروني نوجزها في ما يلي:

- تركز خصائص الموارد البشرية في الحكومة الالكترونية على مؤهلاتهم وخبراتهم العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- يتعين على الموظف العمومي الإلمام بعلوم الحاسب الآلي والتخصص في بعض المسائل المتعلقة بإدخال البيانات واستخراجها، وهو ما يفرض استحداث شروط جديدة للتعيين في الوظائف العامة تهتم بإتقان مهارات التعامل بالحاسب الآلي وتطبيقاته.

¹ محمد القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 60

² نفس المرجع، ص 55

- ظهور بعض الوظائف المتخصصة مثل فئة المبرمجين المتخصصين بوضع البرامج المعلوماتية وموظفي الشبكات المختصين بضمان عمل شبكات الحاسب الآلي وصيانتها، بالإضافة إلى متخصصين في أمن وحماية المعلومات.

وهناك جانب آخر يقيس أثر الحكومة الالكترونية على الموارد البشرية من جهة العمل الجماعي حيث¹:

- أن العمل الآلي هو عمل فردي، إذ يتم العمل على الشبكة بشكل منفرد، وعلى الرغم من وجود مجالات التشبيك مع الآخرين إلا أن العمل الأساسي يتسم بطابع الانفرادية، وهو ما يفرق الحكومة الالكترونية عن الإدارة التقليدية، فهذه الأخيرة تعتمد على إدارة الآخرين، في حين تتطلب الحكومة الالكترونية إدارة الذات، ذلك أن التشبيك الفائق يجعل كل فرد من العاملين هو المدير والقائد في الوقت نفسه وهذا يتطلب إدارة الذات.

- أن العمل ضمن الحكومة الالكترونية هو عمل متمكن يتطلب ملكات إدارية وكفاءة مجموعة من الأفراد مع تزويدهم بالصلاحيات الإدارية و حرية التصرف والاستجابة الآنية دون الرجوع إلى الإدارة، وفي هذا المجال يقول كلوك وكولد سميث في كتابهما "نهاية الإدارة وصعود الديمقراطية الوظيفية" مع أن الحكومة الالكترونية تعزز مبادئ المشاركة وإدارة الذات والديموقراطية الوظيفية، إلا أن الإدارة هنا مطالبة بأن تمكن العاملين من القيام بأعمالهم اعتمادا على إدارتهم الذاتية، وستكون الديمقراطية الوظيفية مطلبا أساسيا من الضروري إشاعته في المناخ التنظيمي للمنظمات، ويتطلب ذلك تمكين الموظفين وتوسيع الصلاحيات وتشكيل الفرق المدارة ذاتيا:

وباعتبارها أهم أصول المنظمة، فإن تطوير الموارد البشرية وصيانتها لتحقيق أقصى استفادة من قدرات وطاقات العاملين هو ضرورة ملحة للعمل الالكتروني، ويمتد التغيير ضمن هذا المجال من النظرة الإستراتيجية إلى التدريب المستمر للعاملين مرورا بتخطيط احتياجات الموارد البشرية وتوظيف العاملين وتحفيزهم وتقييمهم بما يدعم قيم التميز في الأداء.

وفي دراسة تم إجراؤها بالولايات المتحدة الأمريكية حول اثر التحول في إدارة الموارد البشرية من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني على زيادة كفاءة العمليات الداخلية تم الخروج بالنتائج التالية:²

- خفض تكلفة المعاملات الداخلية بنسبة 50%.
- خفض تكلفة العاملين الإداريين من أجور ومرتبوات إلى 40% .
- خفض الواجبات والمسؤوليات والمهام التي تؤديها إدارة الموارد البشرية بنسبة 80% .
- زيادة سرعة الأعمال المتعلقة بإدارة الموارد البشرية إلى عشرة أضعاف السرعة الحالية.

يضاف ما سبق إلى الأثر على المهارات ورضا العاملين ومقاومتهم لإدراج التكنولوجيا التي تم التعرض لها سابقا، مع الإشارة إلى أن التحدي الأساسي أمام الحكومات الالكترونية هو استقطاب الموظفين ذوي التأهيل المطلوب، وبدا ذلك يتجسد في شروط التوظيف وأمطاه، والوظائف المستحدثة المرتبطة بعمال المعرفة، بالإضافة الى التكوين المستمر

سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على المرافق العمومية، ماجستير إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009، ص 134¹

² Torres Coronas,e.Human Resources Management :managing knowledge people ,group publishing, usa 2004 p 102

الذي تفرضه خاصية التطور المطرد في التكنولوجيا وتطبيقاتها، ما يقتضي برامج دورية لمتابعة موافقة المهارات لمتطلبات الأداء.

المطلب الثالث: الانتقال نحو الحكومة الالكترونية

إن تشكيل معالم التوجه هو أمر حيوي ومهم لكل نشاط، ويعتبر في سياق الانتقال نحو الحكومة الالكترونية أمراً بالغ الأهمية لما يتطلبه من التزامات وجهود ومال وتخطيط، خاصة أن هذه المشاريع تعتبر مشاريع إستراتيجية. وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى أهم مجالات العمل ومحاور التخطيط الاستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوب التركيز عليها في عملية الانتقال نحو الحكومة الالكترونية، وتختلف نظرة الكتاب حول الأهمية النسبية لمجالات التحول، وتتباين معها أولويات الدول في التغيير، إذ من غير الممكن تصور وجود برامج تحول أو تغيير موحدة على مستوى جميع الدول أو نموذج موحد صالح للانتقال في جميع الحالات، فنجد مثلاً دولة اندونيسيا في إستراتيجيتها لبناء الحكومة الالكترونية تركز على مجالات التعليم الالكتروني وتطوير الأعمال الالكترونية لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى الاستثمار في إعداد المجتمع الالكتروني والعمل على تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في حين يركز برنامج المبادرة للحكومة الالكترونية في الأردن على تعزيز البنية التحتية وتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدعيم الجاهزية الالكترونية، بالإضافة إلى ضمان الدعم الحكومي والمالي والتركيز على تطوير الموارد البشرية.

وعليه يتعين الأخذ بعين الاعتبار خصوصية مشروعات الحكومة الالكترونية التي ترتبط أساساً بخصوصية كل دولة وبالرؤية الوطنية الشاملة باعتبارها تعبيراً عن الإرادة السياسية للدولة.

وعلى الرغم من ذلك فإن محاولات لتتظير نماذج الانتقال كان محل اجتهاد من المهتمين والهيئات الرسمية، وسنورد في ما يلي بعض العوامل المشتركة التي تم الاتفاق عليها بخصوص متطلبات الانتقال، لنعرض بعدها لبعض النماذج العملية التي تم تطويرها في هذا المجال.

الفرع الأول: متطلبات الانتقال وعوامل النجاح

إن اعتبار الحكومة الالكترونية عملية تحول شامل في المفاهيم والأساليب والممارسات التي تقوم عليها المنظمات العامة يقتضي تحولا موازيا في المكونات البشرية والتقنية والمادية والتشريعية وغيرها، وهو ما يعني ضرورة توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الحكومة الالكترونية إلى حيز التطبيق العملي، ونحاول في ما يلي التطرق لهذه المتطلبات في أربع نقاط رئيسية:

أولاً: المتطلبات الإستراتيجية: جدير بالذكر أنه من غير الممكن تصور وجود برامج تحول أو تغيير على مستوى الإدارة، العمليات والثقافة التنظيمية، أنماط التكنولوجيا المستخدمة ووسائل تجهيز وتوزيع الخدمات العامة والمعلومات دون وجود رؤية إستراتيجية وطنية شاملة تتناول كل جوانب التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للبلد، وتتلخص جوانب هذه الإستراتيجية في:

- ضرورة وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم والأولويات.
- ضرورة توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد المالية والبشرية المتاحة في الوقت المحدد لها.
- إشراك جميع الأطراف من مواطنين ومجتمع مدني ومؤسسات ومشاورتهم في توجهات مشروع الحكومة الالكترونية.
- الدعم السياسي، ويقصد به التفهم والإسناد من القيادة السياسية للدولة لضمان تسهيل عمل المشروع وإزالة المعوقات التي ستواجهه.
- إن الاستثمار الاستراتيجي يتطلب وجود خطط استثمار واضحة المعالم والأهداف، وان تكون هذه الخطط محكمة بالموارد المادية والبشرية وبعامل الوقت أيضا، ويتعين اختيار مشروعات الحكومة الالكترونية التي تحقق أعلى مردود ممكن، سواء من حيث العائد على الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة، ولذلك فإن الضرورة تقتضي وجود معايير نوعية وكمية لقياس الإنتاجية والأداء.¹
- وضمن التوجه الاستراتيجي يتعين العمل على ترابط نظم الخدمات المختلفة عن طريق ضمان:²
- وجود استراتيجيات لترابط الخدمات المنبثقة من الخطط الإستراتيجية الأخرى.
- تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين.
- إعادة توصيف الوظائف وفقا للاحتياجات الجديدة.
- وضع نظام لقياس رضا الموظفين وتطوير ثقافة التنظيم.

كما يتطلب البعد الاستراتيجي وجوب استشعار أهمية مشروع الحكومة الالكترونية، كما يسمح التوجه الاستراتيجي بالانتقال بالحكومة من التسييري الروتيني وأعمال رد الفعل إلى التفكير المستقبلي وسبق التغيير.

ثانيا: المتطلبات التقنية والمادية: ونلخص أهمها في ما يلي:

- توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن، وقد يفهم أن المقصود هو الحاسب الآلي بصورته المتعارف عليها، إلا أن متطلبات الحكومة الالكترونية تتجاوز ذلك لتشمل عنصرين اثنين، شبكات الحاسب وما تحتويه من محطات عمل والبرمجيات، والشبكات المحلية والشبكات واسعة النطاق، كما أن استخدام الانترنت يعد من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية، حيث أن زيادة انتشار الانترنت يولد نطاقا فاعلا لتأسيس اتصال بين مستخدمي الانترنت سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على حد سواء أو الاثنين معا مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتكون البنية التحتية (شبكة الاتصالات) بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات.³

¹ صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص 67

² ابو بكر الهوش، مرجع سبق ذكره، ص 93

³ فاطمة الدويسان وآخرون، مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت، بيت الزكاة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، عدد 5، ص 255

- وجوب إعادة النظر في شكل ومضمون إجراءات العمل الحكومية لتتلاءم مع خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل الإلكتروني.
- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية وفقا لإطار زمني ملائم لظروف وخصوصيات كل دولة.
- إعادة هندسة نظم العمل والإجراءات بما يتناسب مع النظم الإلكترونية، وذلك بتحليل الأعمال الحالية وتحديد الأعمال المقترح تحويلها إلى النظم الإلكترونية وتبسيط إجراءاتها وتطوير النماذج المستخدمة، بالإضافة إلى إعادة تصميم الوظائف بما يتناسب مع العمل الإلكتروني.¹
- ويفترض كذلك ضبط الأطر التقنية لحماية وضمان أمن المعلومات في البيئة الرقمية، وضبط معايير تقديم الخدمة الرقمية والاهتمام بتصميم المواقع الإلكترونية وخدماتها، وتحقيق استجاباتها لاحتياجات المرتفقين.

ثالثا: المتطلبات البشرية: ونلخصها في النقاط التالية:

- التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها.
- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول الجديد.
- تأهيل العناصر البشرية وضمان استمرار عملية تدريبها.
- تغيير المهارات وتدريب الموظفين على الوظائف الجديدة وتغيير طرق الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظيف ومعايير ونوعية الاختبارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختبار ونظم الحوافز وتقييم الأداء وغيرها من أعمال الموارد البشرية في المنظمة.
- تطوير قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها.
- توفير القيادة الإدارية القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة، وبدون هذه الكفاءات المؤهلة يصعب تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية حتى بتوافر الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية.

يضاف إلى ذلك ضرورة توفر إرادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم جهود التحول من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ الملائم لإطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة.

وضمن هذا السياق يرى صفوان المبيضين أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى خمس مهارات أساسية وهي:²

- المهارات التحليلية: والتي تهتم بتحليل مختلف العمليات وتدقيقها وتحديد أصحاب المصلحة باعتماد استطلاعات رأي المواطنين ومراجعات الأداء وغيرها.
- مهارات إدارة المعلومات والمعرفة: وتخص التأكد من سلامة محتوى جودة البيانات والمعلومات والقدرة على التصنيف والفرز والفهرسة والانتقاء والعرض، ويتضمن ذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن.

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 73

² صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص 76

- المهارات الفنية: من خلال تصميم وتنفيذ نظم معلومات متوافقة مع البيئة الأساسية القائمة وتكوين قواعد البيانات وتصميم وإدارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة.
- مهارات الاتصال والتقديم: عن طريق توصيل مراحل تطور ونتائج العمل إلى أصحاب العلاقة أو المصلحة في المشروع، بالإضافة إلى مهارات التسويق واستقطاب الدعم اللازم.
- مهارات إدارة مشروع الحكومة الالكترونية: وتهدف إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على بيئة العمل والخدمات المقدمة والتخطيط الجيد للمشروع وبناء هيكله ومراقبة جودته وقياس أدائه.

كما أن هناك جانباً يتعلق بالمواطن، حيث يتطلب ولوج الحكومة الالكترونية أن يكون المواطن على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لأن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية لا يتم إلا بتوفر مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع.¹

رابعاً: المتطلبات التشريعية: ونلخص أهمها في ما يلي:

- إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل عملية الانتقال والتكيف.
- وتحتاج كل هذه المتطلبات إلى تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها يتضمن إعادة هندسة للوظائف والانتقال إلى التنظيم المصنوعي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الالكتروني، وإعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية، وذلك من خلال الخطوات التالية²:

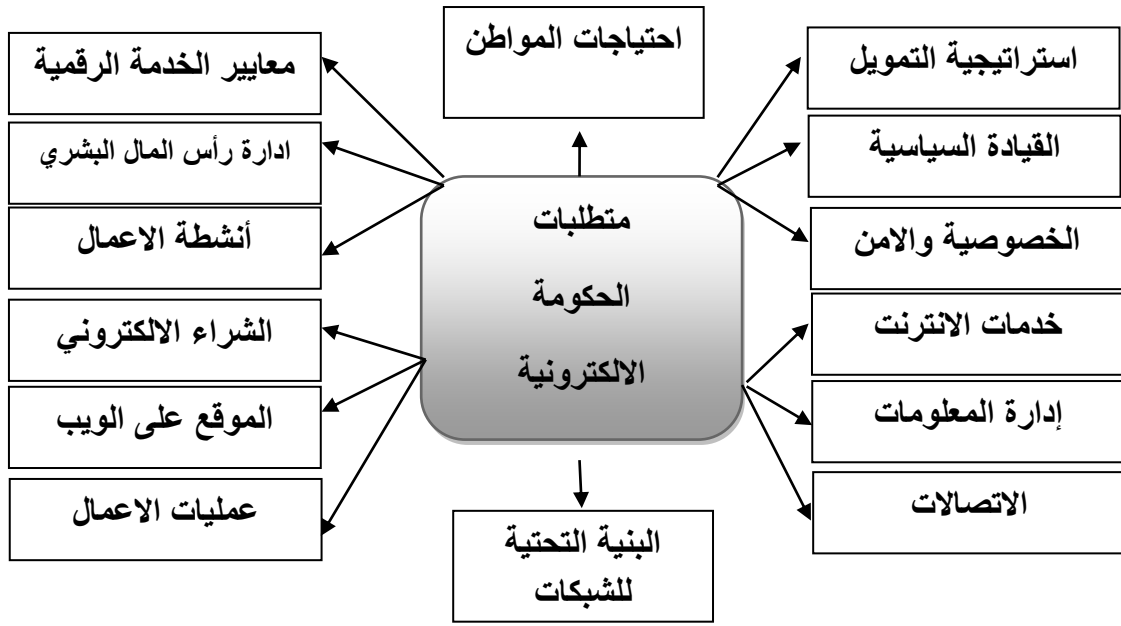
- - التعريف بالخدمات الحالية وما هي الوحدات التي تقدمها.
- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تقدم الكترونياً.
- تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي وإزالة التداخل فيها.
- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الالكترونية.
- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين.
- إدخال تغييرات في النسيج التقني للمنظمة لاستيعاب العمل الالكتروني، ويكون التغيير تدريجياً وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.
- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة في الإدارة، وإلغاء الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تنسجم معها.

ويوضح الشكل الموالي أهم المتطلبات السابقة

¹ عادل نزل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، **cybrarians journal**، عدد 34، مارس 2014، متاح على <http://journal.cybrarians.info> /2015/01/02

² محمد القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 47

شكل رقم 20: متطلبات الحكومة الالكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 85

الفرع الثاني: مراحل ونماذج الانتقال

يلاحظ انه لا يوجد استراتيجية واحدة ونموذج موحد يصلح لكل الحالات والظروف، بل ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة ، والظروف والأحوال التي تميز الدولة المعنية.

وتعتبر نماذج التحول نحو الحكومة الالكترونية مساهمات فكرية للتركيز على أهم مجالات التغيير، واختلافا في الأولوية النسبية لبعض المجالات عن بعضها استنادا لمرجعية كل باحث وخصوصية البيئة التي يتناولها بالدراسة. فمنها التي ركزت على الجانب التقني في التحول بالتوظيف الكثيف لمنتجات التكنولوجيا وأجهزة الاتصالات، ومنها التي اعتمدت مدخل الأداء من خلال التركيز على التغيير في جودة المعاملات وصولا إلى التعامل الالكتروني، في حين ذهب البعض إلى اعتماد النظرة الإستراتيجية كأساس للتحول.

وتجمع العديد من الكتابات على أن عمليات تطبيق الحكومة الالكترونية تمر بثلاث مراحل وهي¹:

المرحلة الأولى: مرحلة النشر: حيث تتباين أساليب وطرق نشر المعلومات وكذلك المحتوى المسموح بنشره علنا من دولة إلى أخرى، إلا أن الدولة النامية بشكل عام تستطيع البدء بنشر القواعد والقوانين والتشريعات والوثائق والاستثمارات وغيرها مع أخذ الاعتبارات التالية:

- ضرورة الانطلاق من إستراتيجية لوضع المعلومات على الخط مع التركيز على وضع معالم ملائمة.

¹ صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص 60، 63

- ضرورة نشر المعلومات ذات فائدة للمواطنين، مع التركيز على استخدام محتوى مكتوب باللغة الوطنية التي يجيدها معظم المواطنين.
- تكليف كافة الوكالات الحكومية بنشر معلومات محددة على الخط.
- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق وذلك باستخدام الموارد المتاحة.
- تصميم المواقع التي تسهل عملية صيانتها وإدامتها، وتخصيص الأموال اللازمة لضمان عمليات تحديث المعلومات باستمرار.
- التركيز على المحتوى الذي يدعم الأهداف الأخرى، مثل التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمار الأجنبي ومكافحة الفساد.

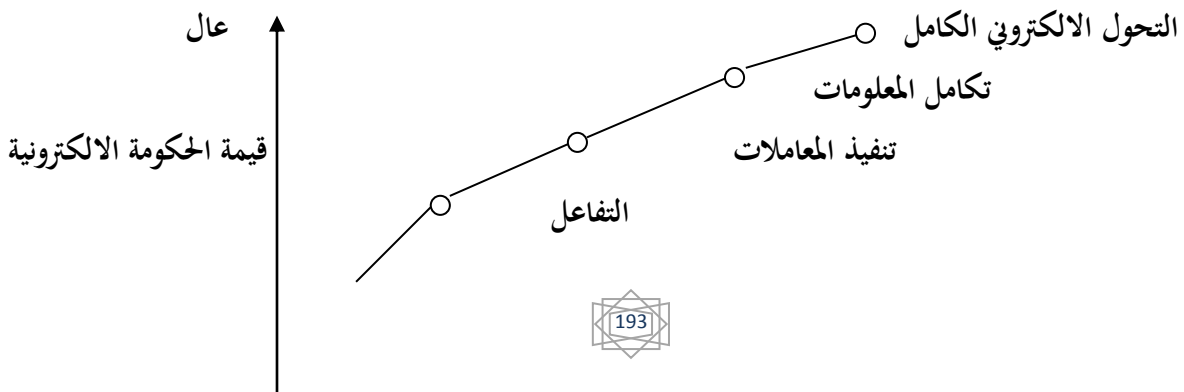
المرحلة الثانية: مرحلة التفاعل: ويتحقق من خلالها توسيع المشاركة المدنية في الحكومة، وتتميز هذه المرحلة بـ:

- وجود اتصالات باتجاهين بدءاً بوظائف أساسية، مثل الاتصال عبر البريد الإلكتروني للاستفسار على مسائل معينة، أو الحصول على معلومات محددة من مسؤولي الحكومة، أو أشكال التغذية العكسية التي تتيح للمستخدمين تقديم اقتراحاتهم وأرائهم حول المسائل التشريعية أو التنظيمية وغيرها.
- تكوين منتديات للمواطنين والحكومة تمثل نوعاً من أنواع المجتمعات الافتراضية على الخط لتبادل الأفكار والطروحات وتوسيع إدراكات مختلف الأطراف.

المرحلة الثالثة: مرحلة التعامل من خلال توفير الخدمات الإلكترونية على الخط: ويتحقق ذلك عن طريق تكوين مواقع انترنت تتيح للمواطنين إجراء معاملاتهم على الخط بشكل مباشر وبالوقت الحقيقي، وصارت بعض الحكومات تقدم خدمات الأكشاك الإلكترونية في المتاجر والحدايق العامة والحواسيب الشخصية النقالة والأجهزة اللاسلكية وذلك لتقديم خدمات الكترونية راقية، ويراعى في ذلك ضرورة استهداف الجمهور الراغب والمتحمس للحصول على هذه الخدمات بتحديدته والتعرف على حاجاته ورغباته وتطلعاته الحقيقية.

ويوضح الشكل الموالي منحى التطور للحكومة الإلكترونية وفق المراحل السابقة:

شكل رقم 21: منحى نضج الحكومة الإلكترونية



مستوى تعقيد الحكومة الالكترونية

المصدر: مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 78

تزداد قيمة الحكومة الالكترونية وفق هذا النموذج مع زيادة مستوى تعقيد الأنشطة التي يتم تنفيذها، وتبدو منسجمة مع منطوق التطور الطبيعي ومنحنى التعلم والخبرة، وكلما تراكمت الخبرة ازدادت قيمة الحكومة الالكترونية في تحليل يقوم على حزمة القيم التي تقدمها الحكومة الالكترونية إلى المواطنين والمؤسسات، وهو تحليل مبني على فكرة أن الحكومة الالكترونية تقدم حلولاً لا تكنولوجياً، وتقوم بإنتاج سلسلة من القيم لزبائننا، بالإضافة إلى توزيع الحلول لمشاكل الزبائن لا توزيع التكنولوجيا¹.

وقد حدد ستاموليس أربعة عناصر أساسية تتكامل في ما بينها لخلق قيمة مضافة للخدمات الالكترونية في الفضاء الافتراضي وهي:²

- المعلومات الافتراضية: وتتضمن الوثائق والنشرات الإخبارية والمحادثات.
- الاتصالات الافتراضية في الفضاء: وتتم من خلال الشبكات الالكترونية التي تربط الحكومة بالمواطنين ومنظمات الأعمال وكافة المعاملات.
- التوزيع الافتراضي في الفضاء: حيث تقدم الخدمات الالكترونية بدون وجود وسيط بين مقدمي الخدمة ومستخدميها من خلال أجهزة الحاسب الآلي.
- التفاعل الافتراضي في الفضاء: وتتفاوت درجات التفاعل من مجرد الحصول على المعلومات وإجراءات التسجيل بالموقع إلى ملء نماذج الحصول على الخدمات الالكترونية وإتمام المعاملات بالكامل مثل خدمة دفع الضرائب.

وتتطور عبر هذه المراحل علاقة الولاء الالكتروني بين المواطن والحكومة، ويتحول المواطن من مجرد متلق للخدمة الى طرف فاعل للقرار الحكومي، مما يتطلب أن تتولى الحكومات حفز مواطنيها على المشاركة الايجابية والفعالة من خلال الموقع الالكتروني.

وقد تم تطوير العديد من النماذج التي اهتمت بمراحل الانتقال نحو الحكومة الالكترونية، ويوضح الجدول الموالي مقارنة بين أهم النماذج التي تم تطويرها في هذا السياق.

جدول رقم 10: مقارنة نماذج نضج الحكومة الالكترونية

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 79

² إيمان عبد المحسن ركي، مرجع سبق ذكره، ص 89

النموذج	مراحله	نقاط القوة والضعف
نموذج جارتتر 2001	يتكون من اربع مراحل: انشاء المواقع - التفاعل - اجراء المعاملات - التحول	نموذج سهل التنفيذ الا انه يتجاهل مزايا التغيير السياسي
نموذج الامم المتحدة 2001	يتكون من خمس مراحل هي: انشاء المواقع - اتاحة المعلومات - التفاعل - اجراء المعاملات - التكامل بين المواقع الحكومية	يركز على تقديم الخدمات من خلال المواقع الالكترونية الا انه لم يتضمن التغييرات الداخلية للمنظمات الحكومية ويتجاهل مزايا التغيير السياسي
نموذج دلويت 2001	يتكون من ست مراحل هي: نشر المعلومات - التفاعل في اتجاهين - تكامل المواقع - المواقع الشخصية - التنسيق بين الخدمات - تكامل المنظمات الحكومية	يركز على اشباع احتياجات المواطنين ومن عيوبه انه لم يتناول اعادة هندسة العمليات الداخلية للمنظمات كما ان بعض المراحل يمكن دمجها ويتجاهل مزايا التغيير السياسي
نموذج ليون 2001	يتكون من اربع مراحل هي: نشر قوائم الخدمات الحكومية - اجراء المعاملات - التكامل الراسي - التكامل الافقي	عيوبه انه يتجاهل مزايا التغيير السياسي
نموذج مون 2002	يتكون من خمس مراحل هي: اتاحة المعلومات - التفاعل في اتجاهين - المعاملات المالية والخدمية - التكامل الراسي والافقي - المشاركة السياسية	نموذج يركز على المشاركة السياسية كأحد مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية
نموذج شارما وجوبيتا	يتكون من أربع مراحل: إنشاء البنية التكنولوجية الأساسية، التحول من الصورة الورقية نحو الصورة الرقمية، إنشاء مواقع الخدمات الالكترونية، تقديم الخدمات الحكومية.	أسلوب عملي لتنفيذ الحكومة الالكترونية، ويؤخذ عليه تركيزه على الجانب التقني وإهمال المتغيرات التنظيمية والثقافية المصاحبة لعملية التغيير
نموذج يانيس 2003	يتكون من ثلاث مراحل: تغيير بيئة الحكومة الالكترونية، تغيير إدارة المنظمات الحكومية، تغيير مخرجات الأداء الحكومي	أهمل التعرض إلى مجالات التغيير في داخل المنظمات، واكتفى بذكر العموميات
نموذج إيمان زكي 2007	يمزج مجموعة من المداخل الإدارية لإدارة التغيير التنظيمي وهناك ما يعتبر عملا قاعديا كتغيير الثقافة التنظيمية، وتطوير	يؤخذ عليه عدم توضيحه للمرحلية في التطبيق

	الهيكل، وتليها عمليات إعادة هندسة نظم العمل وإدارة المعرفة وغيرها.
--	--

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على

إيمان عبد المحسن زكي، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر ، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على دكتوراه فلسفة إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2007 ص ص 123، 124

ويشير الجدول السابق إلى اختلاف التصورات لمراحل تطبيق الحكومة الالكترونية، وتعتبر الديمقراطية الالكترونية عن أقصى درجات النضج في تطبيق الحكومة الالكترونية، ويتم ذلك من خلال إتاحة الفرصة للتصويت الالكتروني وزيادة فرص مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات السياسية، ويمثل ذلك قفزة سياسية في تحول المنظمات الحكومية، تعقب القفزة الثقافية التي تتحقق في أعقاب مرحلة إجراء المعاملات والقفزة التكنولوجية التي تجسدها مرحلتى النشر والتفاعل.¹ وسنحاول في ما يلي عرض بعض النماذج المقترحة للتحول نحو الحكومة الالكترونية.

1- نموذج شارما وجوبيتا:

يحاول هذا النموذج تقديم أسلوب عملي لتنفيذ مشروعات الحكومات الالكترونية ويحدد لذلك أربع مراحل متتابعة للانتقال نحو العمل الالكتروني وذلك وفق ما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة إنشاء البنية التكنولوجية الأساسية: ويتحقق ذلك من خلال ميكنة المهام والأنشطة المختلفة، وإنشاء الشبكات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الالكترونية وتأمينها للمعاملات، وتعتبر هذه المرحلة مرحلة الاستعداد والتحضير.

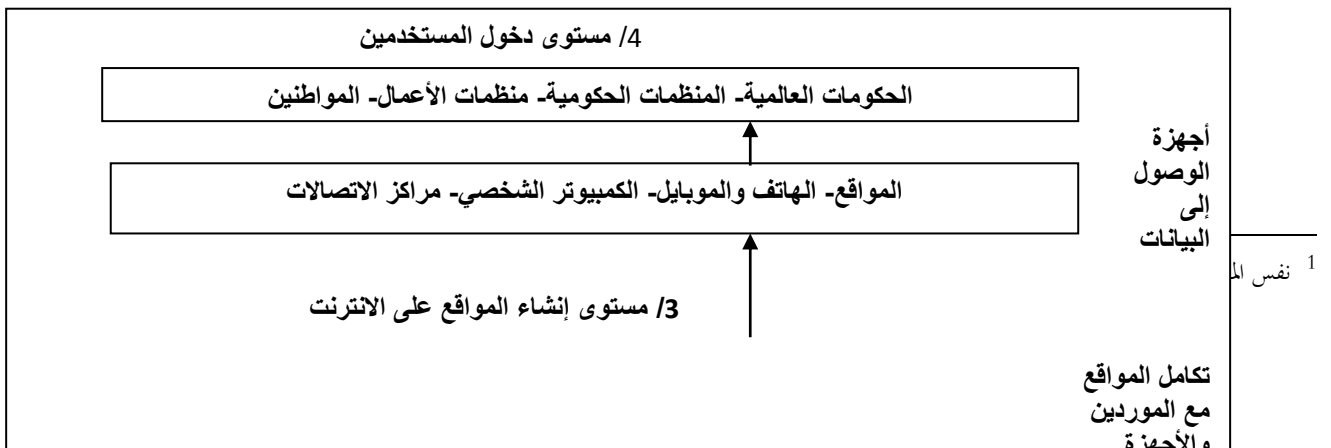
المرحلة الثانية: مرحلة التحول من الصورة الورقية للبيانات إلى الصورة الرقمية: تركز هذه المرحلة على عملية إدارة الوثائق باستخدام التطبيقات الالكترونية وتطوير نظم تدفق الأعمال والبيانات من خلال هيكل متكامل يحقق الكفاءة في غدارة المستندات.

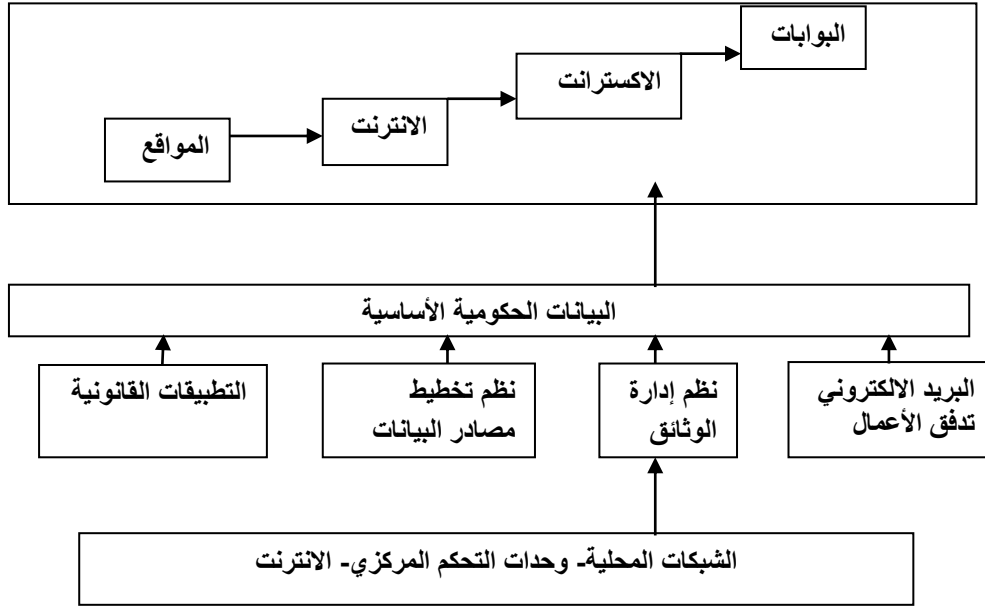
المرحلة الثالثة: إنشاء مواقع الخدمات الالكترونية على الانترنت: ويتم في هذه المرحلة تصميم بوابات الحكومة الالكترونية الموجهة للمرتفقين الطالبين للخدمات الحكومية.

المرحلة الرابعة: تقديم الخدمات الحكومية: وهي مرحلة اكتمال إطار الحكومة الالكترونية، ويمكن للمرتفقين الاستفادة من واقع الخدمات الالكترونية من خلال قنوات الاتصال المختلفة أجهزة كمبيوتر مواقع محمولة... الخ.

ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح من شارما وجوبيتا

شكل رقم 22: نموذج شارما وجوبيتا للحكومة الالكترونية





المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر ، مرجع سبق ذكره، ص131

مما يؤخذ على هذا النموذج تركيزه على الجانب التقني ممثلاً في توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عملية التحول، وإهمال المتغيرات التنظيمية والثقافية التي تصاحب عملية التغيير، بالإضافة على تركيزه على عمليات النشر رغم تعدد وتنوع الخدمات المقدمة من طرف الحكومة الالكترونية.

2- نموذج يانيس (janice 2003) : يعتبر نموذج يانيس من أهم النماذج التي تناولت مراحل التحول من المنظمة الحكومية التقليدية إلى المنظمة الحكومية الالكترونية، ويتكون من ثلاث مراحل أساسية:

المرحلة الأولى: تغيير بيئة الحكومة الالكترونية: وتتضمن هذه المرحلة تحديد الرؤية وتوضيحها لكافة الأطراف والعمل على إقناعهم بأهدافها، بالإضافة إلى العمل على توفير المناخ الثقافي الداعم والمساند لفلسفة وفكر الحكومة الالكترونية، من خلال تغيير الثقافة التنظيمية السائدة وتدريب العاملين على نشر المعلومات و استعمال تكنولوجيا المعلومات.


ويدخل ضمن هذه المرحلة رفع القدرة المعرفية للمجتمع ككل وبناء العلاقات الجيدة للمنظمة الحكومية وعملائها الخارجيين من مواطنين ومنظمات أعمال ومنظمات حكومية أخرى.

المرحلة الثانية: مرحلة تغيير إدارة المنظمات الحكومية: تهدف هذه المرحلة إلى تغيير الممارسات الإدارية للمنظمات الحكومية في معاملاتها الداخلية والخارجية، حيث تتطلب الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في ممارسة كافة وظائف الإدارة، مع إتباع المبادئ الأساسية لإدارة التغيير وتحديد مجالات التغيير المطلوبة.

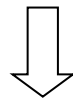
المرحلة الثالثة: مرحلة تغيير مخرجات الأداء الحكومي: وهي محصلة عملية التغيير وضمنها تتحقق الجودة في مناخ وبيئة العمل الحكومي.

ويمثل الشكل التالي ملخص المراحل السابقة للتغير نحو الحكومة الالكترونية.
شكل رقم 23: نموذج يانيس للتحويل من المنظمة الحكومية التقليدية نحو المنظمة الحكومية الالكترونية.

تغيير بيئة الحكومة الالكترونية

- 
- المبادرات الإستراتيجية
 - تهيئة الثقافة
 - زيادة القدرة التعليمية
 - دفع تكنولوجيا المعلومات
 - زيادة القدرة المعرفية
 - بناء العلاقات الجديدة

تغيير إدارة الحكومة الالكترونية

- 
- إدارة الحكومة الالكترونية
 - إدارة التغيير

تغيير مخرجات الحكومة الالكترونية ومحصلة الأداء

- جودة بيئة العمل
- كفاءة استخدام الموارد
- رضا العملاء

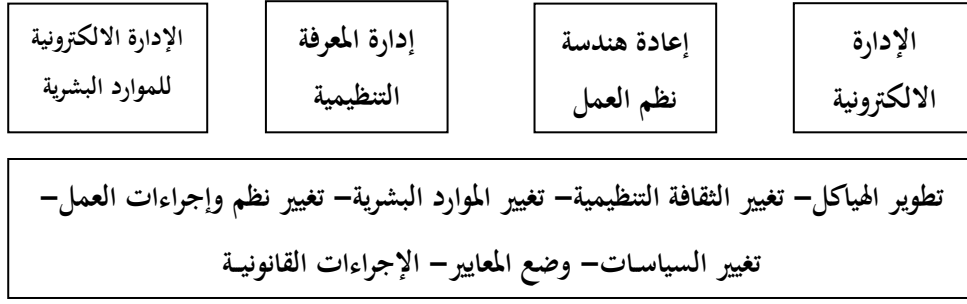
المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر، مرجع سبق ذكره، ص 157

من إيجابيات هذا النموذج تركيزه على المتطلبات الأساسية لكل مرحلة، وهو نموذج يصلح لقيادة التغيير، إلا أنه أهل التعرض إلى مجالات التغيير المطلوب إحداثها في المنظمات الحكومية من الداخل، كتغيير الهياكل التنظيمية ونظم العمل والموارد البشرية، واكتفى بذكر العموميات فقط.

واقترحت الباحثة إيمان عبد المحسن زكي في دراستها لمتطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في مصر إطاراً أكثر شمولية للتحويل إلى الحكومة الالكترونية، يمزج جملة من المداخل الإدارية لإدارة التغيير التنظيمي كإدارة الالكترونية وإعادة هندسة نظم العمل وإدارة المعرفة التنظيمية والإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ويعتمد على عدة آليات عملية كتطوير الهياكل، تغيير الثقافة التنظيمية والموارد البشرية ونظم وإجراءات العمل والسياسات والمعايير والإجراءات القانونية.

شكل رقم 24: نموذج إيمان عبد المحسن زكي لتطبيق الحكومة الالكترونية.

إدارة التغيير للمنظمات الالكترونية



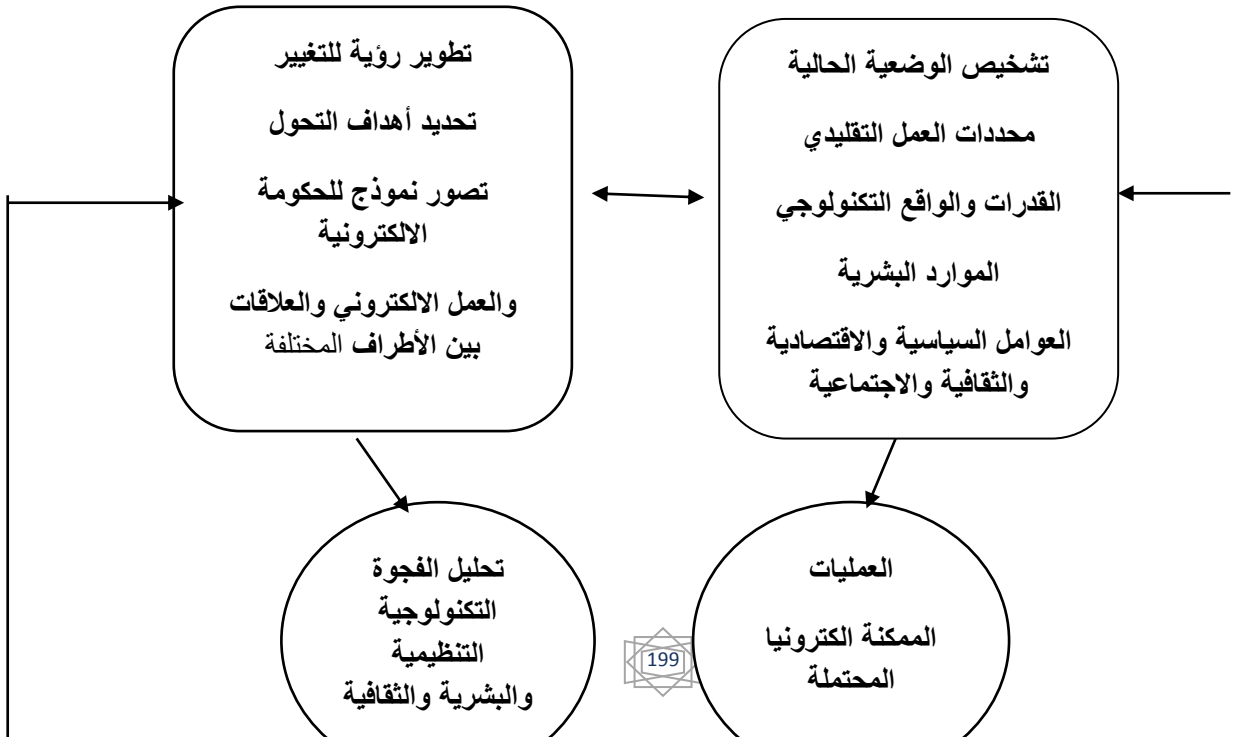
المصدر: إيمان عبد المحسن ركي، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، مرجع سبق ذكره، ص 158

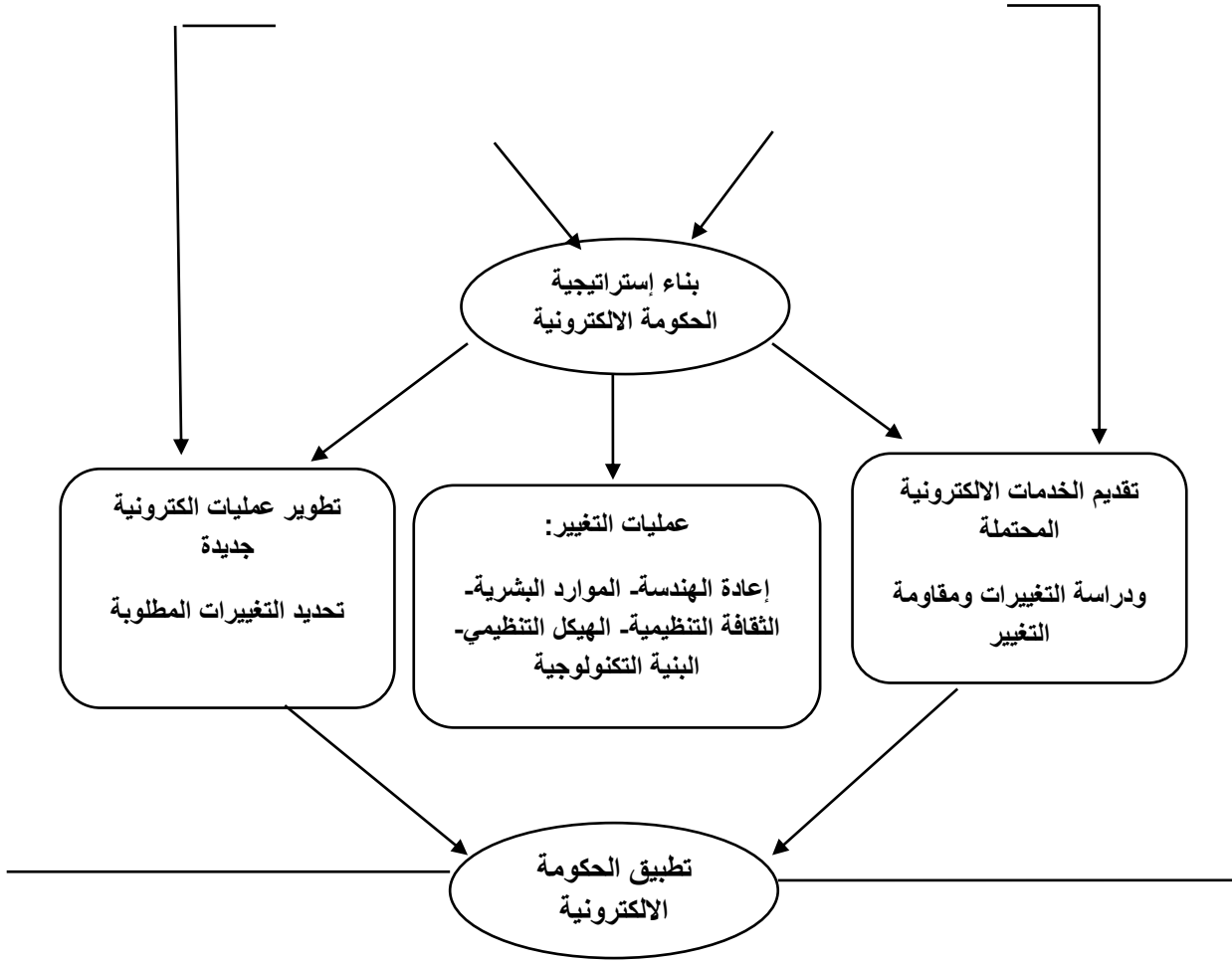
إلا أن ما يؤخذ على هذا النموذج عدم توضيحه للمرحلية في التطبيق، خصوصا وان الموضوع يقتضي تحليل منهجية الانتقال من مرحلة تقليدية تركز على العمل اليدوي نحو مرحلة حديثة تعتمد العمل الإلكتروني. نستنتج مما سبق أن الحكومة الإلكترونية هي انتقال شامل في مفاهيم العمل الإداري وأدواته وبيئته ومضامينه، وهو ما يفسر اهتمام أغلب نماذج الانتقال بعملية التغيير، وإن كان البعض منها ركز على الجانب التقني من العملية فذلك مرده إلى البيئة التي تم فيها تطوير هذه النماذج.

ويجب أن نشير إلى أن النموذج الفعال لا بد أن يعتمد المنهجية العلمية في التغيير، مع إعطاء البعد الاستراتيجي لعملية الانتقال، مع الإشارة إلى إن خطة التحول للحكومة الإلكترونية معقدة جدا لشمولها لمجالات واسعة، بالإضافة إلى كونها عملية مستمرة تحدث على مر الزمن، وتحاكي التغيير المستمر في البيئتين الداخلية والخارجية.

ويمكن أن نتصور بعض هذه الأبعاد في المخطط التالي:

شكل رقم 25: تصور إطار انتقالي نحو الحكومة الإلكترونية





المصدر: من إعداد الطالب

يعمل النموذج على تقسيم عملية الانتقال إلى مراحل متتابعة وفي بعض الحالات متوازية مثلما هو موضح كالتالي:

المرحلة الأولى: وتضم عمليتين متزامنتين: تشخيص الوضعية الحالية، أي تحليل الوضع الراهن استنادا إلى البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمات الحكومية، وهو ما يمكن من قياس درجة التقدم الاقتصادي والتكنولوجي ومستوى النضج السياسي والاجتماعي والثقافي والإطار القانوني والتشريعي لتطبيق النظم الإلكترونية في أداء الأعمال، كما يفيد التشخيص تحديد مقومات العمل الحكومي الحالي والنمط الإداري السائد، ونوعية الخدمات المقدمة ونوع العلاقات السائدة وكفاءة الأفراد.

وثانيا تطوير الرؤية وتحليل الفجوة، حيث انه من خلال التحديد الواضح لأهداف الحكومة الإلكترونية ورؤيتها والتشخيص الدقيق للوضع الراهن والواقع المأمول، يمكن للجهاز الحكومي أن يحدد بدقة مقدار الفجوة في جميع المجالات التكنولوجية التنظيمية والثقافية والبشرية

والجدير بالذكر انه لتحقيق النجاح في هذه المرحلة يتطلب تشكيل فريق متكامل من مختلف التخصصات يتميز أعضاؤه بالرؤية الواضحة والكفاءة العلمية والتحليلية والقدرة على الاستنباط والتصور ووضع الأهداف لتجاوز الفجوة وبالموازاة مع ذلك فإنه يتعين مباشرة تقديم العمليات الممكنة إلكترونياً إذا ما توافرت متطلباتها في الواقع وهو ما يحقق مجموعة من الفوائد يمكن تلخيصها في مايلي:

- يعتبر مقياساً لمدى نجاح عملية الانتقال ومدى استجابة المحيط والعاملين
- معرفة رد الفعل ومقاومة العاملين والأطراف المختلفة للتغيير وتحديد مداخل التعامل معها
- إظهار بعض جوانب القصور التي يمكن إن يكون تم إهمالها في مرحلتي التشخيص وتحديد الرؤية

المرحلة الثانية: تحديد استراتيجية الحكومة الإلكترونية: وتتضمن هذه المرحلة صياغة الأهداف على المستوى القومي، وتندرج تحتها الأهداف التفصيلية على مستوى الإدارة المحلية، يليها وضع الأهداف على مستوى المنظمات الحكومية، مع الأخذ بعين الاعتبار التنسيق بين أهداف الحكومة والمؤسسات والمجتمع المدني.

وتتضمن أيضاً تحديداً للبنية الأساسية الداخلية للحكومة الإلكترونية وتسلسل العلاقات ونظم العمليات ضمن البنية التنظيمية وعلاقتها مع البيئة الخارجية وفق الرؤية المحددة في المرحلة السابقة.

المرحلة الثالثة: مرحلة التطبيق: وهي مرحلة تضم ثلاث مستويات متكاملة نلخصها في مايلي:

1- إدارة التغيير: وتشمل جميع محددات مناخ وبيئة العمل الحكومي، ويلعب القادة والمسؤولون دوراً رائداً في نقل الرؤية للتغيير لكافة العاملين وإقناعهم بها، ومن ذلك تهيئتهم ثقافياً وتحسيسهم بأهمية الانتقال نحو العمل الإلكتروني.

وتكون المنظمات في هذه المرحلة قد استفادت من التغذية العكسية التي أتاحتها عملية تطبيق العمليات الإلكترونية المحتملة في مرحلة سابقة، وبالتالي إعادة توجيه السياسات والطرق العملية في التعامل مع موضوع التغيير.

وبالموازاة مع ذلك يتم الانتقال التدريجي نحو تنفيذ الإستراتيجية من خلال عمليات إعادة الهندسة التي تجسد أهداف الحكومة الإلكترونية وتحديد العلاقات المطلوبة ضمن هيكل تنظيمي ملائم.

2- الاستمرار في تحسين التطبيق الأولي لبعض الأعمال الإلكترونية: وهنا تنتقل المؤسسات الحكومية نحو تقديم خدمات جديدة استناداً لمدى قبول أو نجاح الخدمات المقدمة سلفاً.

3- تطوير عمليات الكترونية جديدة: وهو ما تتيحه مجالات التغيير المختلفة مثل تحسن البيئة التكنولوجية وارتفاع مستوى كفاءة العاملين وتوفير الإمكانيات العملية لتقديم خدمات جديدة.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الجمع بين النتائج المتوصل إليها في الفصلين الأول والثاني لبناء ملامح للعلاقة التي تربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال كظاهرة أفرزتها المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، والعصرنة كتوجه جديد في المنظمات متأثر هو بدوره بتطور دور الدولة وتكيف فكر الإدارة العامة مع الثورة التكنولوجية وثورة الفكر الإداري في قطاع الأعمال.

وتطرقنا إلى العلاقة بين المتغيرات من خلال ثلاث أبعاد:

- المساهمات النظرية: وخلصنا من خلالها إلى ثراء وتعدد النظريات التي اهتمت بإدراج تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مع غلبة الدراسات الاجتماعية التي تركز على تعامل الأفراد مع التكنولوجيا المستحدثة، وهو ما يفيد أن عصرنة المنظمات ترتبط بمتغيرات عديدة يتعين دراستها وتحليلها لفهم مجال التداخل بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات.
- كما سجلنا تباين هذه المحاولات النظرية في تقدير إيجابية أو سلبية أثر تكنولوجيا المعلومات على المنظمات، واستعرضنا خصوصا مفارقة سولو SOLOW للإنتاجية ذات الأثر السلبي، وخلصنا إلى أن هذه النتائج كانت تحت تأثير سياق تاريخي معين، وأن الاتجاه العام في الدراسات الحديثة هو نحو إجماع على التأثيرات الإيجابية المباشرة، أو ربط وجود التأثير الإيجابي بمجموعة من المتغيرات من داخل أو خارج المنظمة.
- مجالات التأثير: حاولنا حصر مساهمات مختلف الباحثين في تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على المنظمات من خلال الجوانب التنظيمية والإنسانية، وسجلنا بخصوصها اتساع مجال البحث بالإضافة إلى تعدد وتباين النتائج خصوصا في الأثر على المورد البشري، ودرجة رضا العاملين.
- الحكومة الالكترونية: واستكملناها بدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعصرنة المنظمات العامة تحت صيغة الحكومة الالكترونية، وهي التي تجمع بين آثار تكنولوجيا المعلومات على المنظمات بصفة عامة، وآثار التطور في التسيير العمومي الحديث الذي تم استعراضه في الفصل الثاني على المنظمات العامة بصفة خاصة.

الفصل الرابع:

واقع التكنولوجيات الحديثة
للإعلام والاتصال في الجزائر
ودورها في عصرنة
الإدارات العمومية

تمهيد:

نتطرق في هذا الفصل إلى جانب تطبيقي جزئي من الدراسة، ننتقل فيه أولاً من ملاحظة واقع متغيرات الدراسة في الجزائر بدءاً بواقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر وفق مختلف مؤشرات القياس المرتبطة بها، والتي تهدف إلى الوقوف على درجة تطور هذا القطاع في الجزائر باعتباره البيئة الحاضنة لأي تطور، كما نقوم بالتعرض لمستوى هذا التطور بصفة عامة من خلال بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات ومؤشر الجاهزة الشبكية الذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي وذلك من خلال المبحث الأول، ثم نتطرق في المبحث الثاني إلى المتغير الأخر من الدراسة والمتعلق بعصنة المؤسسات والإدارات العمومية، محاولين استعراض نظرة الجزائر لموضوع العصنة في ظل الخصوصية التي تميز المؤسسات والإدارات الجزائرية، ومستوى التقدم الذي شهدته بعض القطاعات في تجسيد برامج العصنة والتحديات المختلفة ذات العلاقة بأداء الإدارة العمومية لنخصص المبحث الثالث لواقع توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في القطاع العام الجزائري محترمين بذلك هيكلية الدراسة في جانبها النظري، وسنعرض من خلال المبحث لتحدي الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضوء مؤشرات قياس عملية لا سيما مؤشرات الأمم المتحدة لقياس نضج الحكومات الالكترونية على مدى زمني يتتبع بدايات التفكير الاستراتيجي في مشروع الجزائر الالكترونية من سنة 2007 ويتابع تطورها إلى غاية 2015، مع استعراض بعض التجارب البارزة في بعض القطاعات الحيوية واستعراض العراقيل والتحديات التي تواجهها.

ونعتمد في تحليل البيانات على الدراسة المقارنة مع الدول الرائدة عالمياً وإقليمياً، سواء في الجاهزية الشبكية أو في نضج الحكومة الالكترونية، وذلك للوقوف على حجم الفجوة الموجودة التي نخصص لها جانباً من الدراسة في نهاية الفصل لاختبار وإثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى والخروج بتوصيات ملائمة في الموضوع.

المبحث الأول: واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر

نتطرق من خلال هذا المبحث إلى برنامج عمل الدولة في سبيل تطوير قطاع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ونحاول قياس مدى فعالية هذه الجهود على ضوء تصنيف الجزائر في المؤشرات الدولية لا سيما بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات ومؤشر الجاهزية الشبكية الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، مع تتبع تطور هذه المؤشرات منذ إطلاق برنامج الجزائر الالكترونية سنة 2008 إلى غاية سنة 2015.

المطلب الأول: برنامج عمل الدولة في مجال للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

ترتبط السياسة المتبعة في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بتلك السياسات التي تنفذها الحكومة في مجال الاتصالات الهاتفية وأجهزة الحاسوب وخدمة الانترنت والبحث والتطوير وكذا السياسة التسويقية لهذه التكنولوجيات، وهو ما سنحاول الوقوف على بعض معالمها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: الإصلاحات في قطاع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

في مواجهة التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال و تسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر"¹ و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في " اتصالات الجزائر"². وهدفت الإستراتيجية المعدة لهذه الإصلاحات إلى الأهداف الرئيسية التالية³:

- مضاعفة العروض والخدمات البريدية والهاتفية و تسهيل الدخول إلى خدمات الاتصالات لأكبر عدد ممكن من مستخدمين وخاصة المتواجدين بالمناطق الريفية.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة ومضاعفتها.
- ضمان استفادة سكان المناطق الريفية والأشخاص المعزولين من الخدمات البريدية و الاتصالات و كذا الإنترنت.
- إنشاء شبكة وطنية للاتصالات فعالة وموصولة بشبكة المعلومات.
- تطوير البريد والاتصالات باعتبارهما قطاعين اقتصاديين مهمين لتنمية اقتصاد تنافسي و متفتح على العالم بحيث تشكل خدمات القطاع جزءا مهما من الناتج الفردي الخام.

نستعرض في ما يلي أهم هذه الإصلاحات على مستوى كل من قطاع البريد وقطاع الاتصالات.

¹ أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 04 الصادر بتاريخ 2002/01/16، ص 18

² تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 48 الصادر بتاريخ 2000/08/06، ص 03

³ <https://www.mptic.dz> (05/01/2016)

أولاً: قطاع البريد¹

يعتبر قطاع البريد ذا أهمية كبيرة بالنسبة لبناء مجتمع المعلومات، حيث يعتبر تطوره وكفاءته شرطاً أساسياً لتطور المعاملات الإلكترونية، وقد كان التحدي عند إنشاء هذه المؤسسة يتمثل في تحقيق هدفين أساسيين: منح المؤسسة هيكلًا إدارياً يتلاءم مع أهداف عملية الإصلاح، وتحديث وتنويع شبكة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، مع ضمان النجاعة الاقتصادية.

حيث يلاحظ في هيكل الإدارة الجديدة استحداث مديرية فرعية خاصة بالجودة، مما يدل على الأهمية المعطاة لإدارة الجودة، وللأساليب الحديثة في التسيير عموماً، كما استفادت مؤسسة بريد الجزائر من الإشراف التقني والإداري من المؤسسة الاستشارية "سوفر بوست" (SOFREPOST) الفرنسية لعصنة خدماتها، في دليل إلى أن الجزائر قد أخذت في مجال إصلاح قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالتجربة الفرنسية.

وقد أكدت مؤسسة بريد الجزائر أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة، حيث نجد في افتتاحية العدد التاسع من مجلة ساعي البريد المجلة الداخلية للمؤسسة قولها: "أما استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال فهو أمر لا حياء عنه، إذا أرادت مؤسسة بريد الجزائر أن تحظى بالمراتب الجيدة في مجال نشاطها..."

وتتمثل أهم العمليات التي استخدمت فيها تكنولوجيات الإعلام والاتصال لعصنة خدمات البريد فيما يلي:

● توسيع الشبكة المعلوماتية للحساب البريدي الجاري من خلال تجهيز كافة المكاتب البريدية بحواسيب تم ربطها بالشبكة البريدية.

● في نفس سياق توفير الخدمات البريدية الاستثنائية في المكاتب الصغيرة، تم تصوير نماذج إمضاءات (spécimens de signature) أصحاب الحسابات البريدية الجارية ووضعها على الشبكة المعلوماتية للحساب البريدي الجاري بحيث يمكن التحقق من إمضاء الزبون من خلال الإطلاع عليه عبر الشبكة. هذه العملية سمحت برفع المبلغ الأقصى الممكن سحبه من طرف صاحب الحساب في اليوم الواحد (من 20000 دج إلى 200000 دج في اليوم).

● منذ 1997 تم بالتعاون مع مؤسسة (SATIM : Société d'Automatisation des Transactions) Interbancaires et de Monétique) تنصيب عدد هام من الموزعات الآلية للنقود (DAB : Distributeur Automatique de Billets de Banque) تتكفل المؤسسة المتعاقدة بصيانتها وتسييرها عبر شبكة خطوطها (X25). الغرض من هذه الشبكة تمكين أصحاب الحسابات البريدية من الحصول على السيولة النقدية دون الاضطرار إلى الانتظار أمام الشبايبك.

● تم دمج حساب التوفير والاحتياط هو الآخر في شبكة الإعلام الآلي على مستوى شبايبك البريد.

¹ بوعبدالله صالح، معوقات استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحديث مؤسسة "بريد الجزائر"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول: تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 13/12 نوفمبر 2005.

- إطلاق بطاقة دفع إلكترونية لأصحاب الحساب البريدي الجاري، حيث انطلقت هذه العملية في الأول من مارس 2005، ووفرت لها كمرحلة أولى 200 نقطة دفع إلكتروني في الجزائر العاصمة وتم بعدها تعميم التجربة على التراب الوطني.
- شرعت المؤسسة في طرح عدد من خدماتها عبر الانترنت، منها خدمة الإطلاع على الرصيد أو طلب صكوك بريدية.
- كما أنشأت خدمات جديدة متاحة عبر الهاتف، تتمثل أساسا في الإطلاع على الرصيد أو طلب صكوك بريدية من خلال الهاتف (خدمة 15-30).
- دخول مجال البريد الإلكتروني، بتوفير ما يزيد عن نصف مليون علبة بريد إلكترونية.
- إدخال خدمة البريد المهجين. تتمثل هذه الخدمة، الموجهة أساسا إلى أصحاب المؤسسات الكبرى، في رسائل ترسل عبر البريد الإلكتروني يتم طبعها و وضعها في ظروف بريدية وإيصالها بالطريقة العادية إلى المرسل إليهم.
- من أجل تعزيز خدماتها عبر شبكة الأنترنت (خدمة الإطلاع على الرصيد مثلا وخدمة العلب الإلكترونية) يتم تزويد مكاتب البريد بنقاط متعددة الوسائط (borne multimedia) هي عبارة عن حواسيب مبروطة بشبكة الأنترنت.
- في مجال الحوالات البريدية تم استخدام شبكة المعلوماتية البريدية لإدخال خدمة جديدة هي الحوالة الإلكترونية (TEF : Transfert Electronique de fonds) وذلك ابتداء من فيفري 2002. تمكن هذه الخدمة من إيصال مبلغ الحوالة في نفس يوم إرسالها.
- بالإضافة إلى ما سبق يمكن ذكر إدخال خدمة تستخدم شبكة الهاتف العادية هي خدمة الاستلام السريع للأموال من الخارج بالشراكة مع مؤسسة (Western Union). شرع في تطبيق هذه الخدمة منذ 19 ماي 2001 في 250 مكتب، وهي تسمح باستلام الأموال من أكثر من 186 دولة.
- استخدام النظام المعلوماتي الدولي (IFS : International Financial System) لاستقبال الحوالات الدولية.
- وقد كانت مقارنة المؤسسة في هذا الإطار هي تجسيد العصنة عبر تدعيم التآلية و الحوسبة المكثفة و الرقمنة وخاصة تطوير الخدمات على الخط و النفاذ عن بعد و استعمال التطبيقات النقالة.
- كما تم لتحقيق ذلك بذل مجهودات معتبرة في إطار تنمية البنية التحتية وتطوير الوسائل خلال الفترة الممتدة من عام 2000 إلى غاية 2015، يمكن توضيحها في التطورات التالية¹:
- تركيز الجهود على إعادة فتح مكاتب البريد المغلقة ومواصلة تكثيف الشبكة، مما سمح بالانتقال من 3310 مكتب عام 2000 إلى 3700 مكتب سنة 2015، كما انتقل عدد مراكز الفرز في ذات الفترة من 09

¹ <https://www.mptic.dz> 05/01/2016

مراكز إلى 11 مركز تبعا لإنشاء المركز الخاص للرسائل المتعلقة بالحسابات الجارية البريدية ومركز آخر خاص بريد ولاية الجزائر. ولم يتغير عدد مراكز الطرود البريدية بسبب فتح المجال أمام المنافسة التي تجري حاليا بين 05 متعاملين للبريد السريع و 40 متعامل لنظام التصريح البسيط.

● رفع تعداد حظيرة الصناديق البريدية التي انتقل عددها من 162000 صندوق عام 2000 إلى 400000 صندوق في 2015، وانتقل عدد الحسابات الجارية البريدية من 5.4 مليون عام 2000 إلى 18.5 مليون سنة 2015 بكشف حساب بلغت قيمته 600 مليار دينار.

● إنجاز مشروع مصرفي خاص بريد الجزائر ودجمه في عملية إصلاح النظام المالي الوطني التي تهدف أساسا إلى عصنة أنظمة الدفع الجماهيري وتجريد أنظمة الدفع، لذلك تم سنة 2007 إنشاء مركز للخدمات المصرفية مما جعل عدد حاملي البطاقات الإلكترونية عام 2015 ينتقل إلى 07 ملايين مقابل 700 جهاز صرف آلي GAB.

● تكتيف وتحسين الشبكة البريدية، بإنشاء مراكز مجهزة بأحدث التكنولوجيات (مركز فرز آلي وطني ودولي، مركز البريد المهجين، مركز مصرفي، مركز شخصنة بطاقات الحسابات الجارية البريدية، مركز معالجة الشكاوى الدولية ومركز الطوابعية).

● إعادة تنظيم النشاط البريدي، خاصة فيما يتعلق بخدمة البريد السريع EMS، ركزت على إشراك المتعاملين الخواص في النقل و التوزيع؛ و استعمال كولوجيات الإعلام و الاتصال لتتبع الارسلات و استعادة أدلة توزيعها؛ و إقامة أرضيات لوجستية الكترونية و تطوير توزيع الارسلات المبتاعة على الخط (التجارة الالكترونية)؛ ورقمنة البريد و عرض الرسائل الالكترونية باسم نطاق poste.dz؛ تعزيز البريد المهجين و عرض خدمات التصديق و الختم الزمني و إنشاء ملف الكتروني للعناوين و وضعه على الخط حتى يطلع عليه الجمهور و الإدارات و الهيئات المهمة.

يستنتج مما سبق أهمية الجهود التي بذلت في تطوير قطاع البريد باعتباره أحد أسس قيام مجتمع المعلومات، إلا أن الملاحظة العامة أن العمليات التي يقدمها القطاع لا ترقى إلى أن تكون في المستوى العالمي نتيجة محدودية التغطية خصوصا بالوسائل الحديثة للسحب والدفع الإلكترونيين، وبدائية العمليات وعدم تفاعلها خصوصا التي يتم توفيرها عبر الانترنت ولعل ذلك مرتبط أساسا بعدم نضج إطار التجارة الالكترونية في الجزائر خصوصا في المجال القانوني وأمن المعلومات.

كما أن الملاحظة العامة هو سبق قطاع الاتصالات الذي حقق تقدما معتبرا على حساب قطاع البريد، وهو ما سنتطرق له في النقطة الموالية.

ثانيا: قطاع الاتصالات

تتجسد أهداف الإصلاحات في مجال الاتصالات في العمل على تسهيل الحصول على الاتصالات بأكثر عدد ممكن، وذلك عن طريق زيادة عرض خدمات الهاتف في مختلف المناطق، تنمية الشبكة الوطنية للاتصالات بتكثيف شبكة الألياف البصرية بهدف نشر شبكات الصوت والمعلومات على المستوى الوطني وكذا تعميم استخدام دعامة الألياف البصرية على المستوى الحضري وزيادة نوعية الخدمات المعروضة وجعلها أكثر تنافسية وتشجيع قطاع الاتصالات كقطاع أساسي في ظل المنافسة، وكانت الأنشطة الأساسية المستهدفة في إطار البرنامج الحكومي تتمحور في ما يلي¹:

- إعادة صياغة الإطار القانوني والتنظيمي.
- فصل وظائف الاستغلال وكذا وظائف التسوية وإعداد سياسة قطاعية في هذا المجال.
- خلق متعاملين متميزين لخدمات الاتصالات.
- ترقية وتشجيع المساهمة والمشاركة والاستثمار الخاص في القطاع.
- فتح رأس مال المتعامل التاريخي.
- الاحتفاظ بخدمات الهاتف على مستوى القطر الوطني.

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبذلك أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.²

وقد سمح تطور قطاع الاتصالات في الجزائر بتحقيق عائدات بمقدار 380.86 مليون دولار بالنسبة للاتصالات السلكية و 902.94 مليون دولار في ما يخص الهاتف النقال وهذا خلال 2004، وقد تجاوز رقم أعمال مجمع اتصالات الجزائر 21 مليار دينار سنة 2000 إلى 90 مليار دينار سنة 2007 مع زيادة الاستثمار في حدود 2.5 مليار دولار عام 2010.³

وبخصوص خدمة الانترنت فقد دخلت لأول مرة للجزائر عام 1993 عن طرق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية، وفي عام 1998 بدأ تطوير شبكة الانترنت في الجزائر يأخذ أبعادا جديدة مع صدور المراسيم التنفيذية منها

1 ابن تاج لحم عباس، تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2012/2011، ص 222

2 <https://www.algeriatelecom.dz> 10/01/2016

3 ابن تاج لحم عباس، مرجع سبق ذكره، ص 221

مرسوم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998، والذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها¹، بالإضافة إلى المرسوم الوزاري رقم 265 الذي تم بموجبه إنهاء احتكار خدمة الانترنت من طرف الدولة، والسماح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة، وكذا القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 فيفري 1999 والذي يحدد مبلغ التكاليف المتعلقة بدراسة ملف طلب الترخيص بإقامة خدمات الانترنت واستغلالها².

وقد بلغ مجموع مستخدمي الانترنت في الجزائر سنة 2014 حوالي مليون وستمئة ألف مستخدم، لينتقل إلى 1.9 مليون شخص نهاية السداسي الأول من 2015، وقدرت نسبة السكنات المتوفرة على الانترنت وفق إحصائيات نفس السنة بحوالي 28 بالمائة من عدد السكان³.

وبخصوص مقاهي الانترنت، فقد كان عددها 100 سنة 2000 وانتقل إلى 5548 عام 2015⁴. وتتوفر هذه الخدمة عن طريق دعائم للاتصالات تربط الجزائر بالعالم الخارجي تتمثل في الخطوط الأرضية بالألياف البصرية مع المغرب وليبيا توفر (140 ميغابيت في الثانية) وتونس بسعة (622 ميغابيت /ثانية)، بالإضافة إلى خط بحري يربط الجزائر بفرنسا طاقته 565 ميغابيت/ ثانية، وخط بحري آخر مع مالما يسمح بالرفع من قدرة الربط من 2.5 جيجابيت/ ثانية إلى 10 جيجابيت/ ثانية على مستوى الأقطاب الثلاثة وهران الجزائر وقسنطينة.

ونظرا لضغوطات الطلب على بروتوكول الانترنت IP التي أملتتها ضرورة انتشار الانترنت والانترنت ذات التدفق العالي، تم تمديد سنة 2007 الكابل البحري آبال2 الذي يربط الجزائر بمالما بقدرة 2.5 إلى 10 جيجابايت. أما الرابط البحري الثاني « SMW4 » الذي يربط عنابة بمرسيليا، بدوره يمنح فرصا متنوعة من حيث الحجم ونقاط النزول المحتملة المتعددة التي تسمح بتقديم عروض متنوعة متعلقة بالصوت والانترنت.

وبغية تعزيز قدرات النطاق الترددي، سيتم وضع كابل ثالث بحري بقدرة 100 جيجا بايت يربط وهران بفالينسيا الإسبانية وهذا مطلع 2017⁵.

أما سوق النقال فقد شهد انفجارا كبيرا بسرعة فائقة ، مع دخول متعاملين جدد للسوق لمنافسة المتعامل العمومي اتصالات الجزائر عن فرعه موبيليس، ويتعلق الأمر بكل من أوراسكوم تيليكوم الجزائر سنة 2002، و الوطنية للاتصالات الجزائر نجمة أوريدو حاليا عام 2004 ويتشارك المتعاملين الثلاث حاليا 38 مليون مشترك بعروض مختلفة ، ومنذ عام 2014 تم إطلاق خدمة الجيل الثالث تدريجيا لتغطي كافة التراب الوطني.

وامتدادا لجهود الجزائر في دعم قطاع الاتصالات كقطاع تنافسي، عملت على توفير المكونات الأساسية لوضع نظام بيئي مشجع للابتكار، نجد في مقدمته الحاضنات و مجتمعات المؤسسات المبتكرة، وفي هذا السياق شرعت حاضنة سيدي عبد الله في ترقية ديناميكية المشاريع المتخذة من طرف الوكالة الوطنية لترقية و تطوير الحظائر التكنولوجية، وقد تركزت في

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، المؤرخ في 26 أوت 1998، ص 05

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، المؤرخ في 03 مارس 1999، ص 20

³ هذا باستثناء اشتراكات الجيل الثالث، لمزيد من المعلومات أنظر <https://www.mptic.dz> 2016/01/10

⁴ <https://www.mptic.dz> 2016/01/05

⁵ نفس المرجع

ريادة ساحة الأعمال في الجزائر ، بالنظر إلى النتائج الأولية المسجلة، حيث تم إنشاء 18 مؤسسة ناشئة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال مند بداية عملية الحضانة ماي 2010، ولا تزال تراقق لدعم أنشطة أثر من 49 صاحب مشروع إنشاء مؤسسة و 15 مؤسسة ناشئة من أجل الانطلاق و تكوين أصحاب مؤسسات المستقبل.

كما تجدر الإشارة في ها السياق إلى المشروع الدولي بعنوان "دعم وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال والمشاركة في وضع نظام بيئي لتعزيز تنمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الجزائر" والذي طرح من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال في إطار الشراكة مع الاتحاد الأوروبي لصالح الوكالة الوطنية لترقية و تطوير الحظائر التكنولوجية، و قد تم نشر نداء لجمع المقترحات في جويلية 2015 على موقع الاتحاد الأوروبي، وكان الهدف العام من مشروع التوأمة هذا هو تطوير الأنشطة الاقتصادية القائمة على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و الاستخدامات ذات الصلة، كما يهدف أيضا إلى تعزيز قدرات وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في وضع نظام بيئي يحفز تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، ونورد في مايلي الأهداف المحددة لحظائر التكنولوجيا¹:

- توفير البنى التحتية لمرافق الاستقبال مع جميع الخدمات المرتبطة لجعلها أماكن مميزة في تركيز شركات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تعزيز الابتكار وروح المبادرة بفضل الحاضنات.
- جذب الاستثمارات الأجنبية وتسهيل نقل التكنولوجيا.
- تقديم الدعم وخدمات عالية الجودة لشركات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطوير قدرتها على الابتكار وقدرتها التنافسية الإقليمية والعالمية.
- زيادة نسبة الشركات الجديدة والفوائد العرضية الموجهة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال توفير المساعدة الأولية ومتواصلة لرجال الأعمال
- تنويع سلسلة القيمة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، والسماح لها دمج مختلف القطاعات الاقتصادية.
- توسيع فرص العمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة استثمارات القطاع الخاص
- وقف هجرة الدماغ وتسهيل إنشاء الشركات في الجزائر
- تنويع مصادر الدخل القومي.
- المساهمة في تحسين القدرة التنافسية للجزائر وتحسين الإنتاجية من خلال التقدم التكنولوجي.

الفرع الثاني: الهيئات والنصوص القانونية المؤطرة لدعم انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

تتعدد الهيئات التي تشرف على ترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها:

أولا: وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال: وهي الهيئة الأولى المسؤولة عن ترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتضم ضمن هيكلها الإداري مديرتين مركزيين لهما دور أساسي في هذا السياق:

¹ نفس المرجع

1- المديرية العامة لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال: تتكفل بتطبيق إستراتيجية القطاع فيما يتعلق بتطوير و رفع مستوى وتحسين و تأمين البنيات التحتية للاتصالات، و للقيام بذلك فإنها تعتمد على هياكلها المكلفة بوضع المواصفات التقنية لإدارة ومراقبة و متابعة النشاطات المرتبطة بأجهزة الاتصالات الراديوية، و إجراء دراسات حول مختلف التكنولوجيات ومفاهيم الاتصالات الجديدة والسهر على تنفيذ المشاريع المسجلة عبر مختلف البرامج تقوم المديرية العامة لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال بمهامها عن طريق المديرية الثلاث التالية:

- مديرية تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.
- مديرية الدراسات و التقييس.
- مديرية تأمين المنشآت الأساسية و الشبكات.

و تجدر الإشارة إلى أن المديرية العامة لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال هي مكلفة أيضا بمهام مديرية الخدمة الشاملة والاتصالات السلكية و اللاسلكية.

2- المديرية العامة لمجتمع المعلومات: وتتكفل باقتراح عناصر بناء مجتمع المعلومات الجزائري و السهر على تطبيقه، وبهذا الصدد، تقترح هذه المديرية الإطار القانوني المتعلق بالتشريع الإلكتروني و تضمن الرصد الاستراتيجي حول تطور مجتمع المعلومات و تحدد برامج الدراسات المستقبلية. كما أنها تتابع إنعاش الحظائر التكنولوجية و تقوم بالتنسيق مع القطاعات الأخرى لتطوير الإدارة الإلكترونية و الخدمات عبر الانترنت، سيما عن طريق اقتراح و إدارة الإجراءات الوطنية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، تقوم المديرية العامة لمجتمع المعلومات بإنشاء الرصد الاستراتيجي و إجراء دراسات مستقبلية، متابعة تطورات السوق و ضمان تكيفه مع متطلبات مجتمع المعلومات، كما أنها تضمن متابعة الخدمة الشاملة للبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية التي تديرها مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و متابعة تسيير الصندوق المخصص لها.

ثانيا: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني: تم إنشاء المركز في عام 1985 بموجب المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 16 مارس 1985، وكانت مهمته الرئيسية متابعة أي بحث له صلة بإنشاء، وضع وتطوير النظام الوطني للإعلام العلمي والتقني، وفي وقت لاحق تم إلحاقه بالمحافظة العليا للبحث بموجب المرسوم رقم 86-73 المؤرخ في 8 أبريل 1986 .

وفي الأخير تم إعلان المركز باعتباره مؤسسة عامة ذات طابع علمي وتكنولوجي، تحت وصاية وزير التعليم العالي والبحث العلمي في المرسوم رقم 03-454 المؤرخ 1 ديسمبر 2003. تم تحديد وتعديل النظام الداخلي للمركز في القرار المؤرخ في القرار المؤرخ في 2 سبتمبر 2006 .وبالفعل، تم تنظيم المركز على شكل أقسام إدارية وتقنية وأقسام بحث. إلى جانب المكتب المركزي ومقره في الجزائر العاصمة، ويضم المركز مكاتب جهوية ومكاتب الاتصال موزعة جغرافيا على مستوى ثلاثة أقطاب رئيسية للوطن.²

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 12، المؤرخ في 17 مارس 1985، ص 301

² <http://www.cerist.dz/index.php/ar/appropos-ar-2/734-historique> 12/03/2016

يعتمد المركز في القيام بأنشطته على كفاءات متخصصة ووسائل متطورة وهي موزعة على مجموعة من المخابر والدوائر والمصالح، أهمها: مخبر الذكاء الاصطناعي، مخبر قواعد البيانات، مخبر نظم المعلومات، مخبر البحث والتطوير في الإعلام الآلي والتقني، مخبر الشبكات وموزعات المعلومات، دائرة جمع ومعالجة ونشر المعلومة العلمية والتقنية ومصلحة السمعي البصري والوسائط المتعددة.

وقد أنجز المركز عدة مشاريع أهمها:¹

- 1994 Internet Service Provider سنة
- المساهمة في تجسيد مشروع الجامعة الافتراضية.
- تطوير عدد من مواقع معلومات في شبكة الانترنت www.arn.dz www.nic.net.dz
- www.eldjzair.dz , www.cerist.dz
- تطوير عدة منتجات في مختلف مجالات التسيير منها سنجاب للتسيير الوثائقي، الرصد الوطني للرسائل.
- تطوير عدة نظم معلومات اقتصادية لفائدة المؤسسات والهيئات العمومية.

ويسعى المركز إلى تحقيق ثلاث مشاريع كبرى في الجزائر:

- مشروع التجارة الالكترونية: تطوير قاعدة للأعمال الالكترونية E-business كأدوات الدفع ومراكز الأعمال المتخصصة.
- مشروع شبكة أكاديمية للبحوث APN شبكة من مختلف المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات البحث على المستوى الوطني ويتضمن مشروع التعليم عن بعد والمكتبة الافتراضية.
- مشروع الطب عن بعد وهو يهدف إلى نشر المعلومات الطبية والأبحاث المتخصصة وإدخال تقنيات الإعلام الآلي في مجال الطب.

أما بخصوص النصوص القانونية المؤطرة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال فنجد في المقام الأول قانون رقم 03-2000 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000،² يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالموصلات السلكية و اللاسلكية، وهو القانون الإطار الذي يحدد القواعد العامة المؤطرة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومفهوم الخدمة البريدية والنظام القانوني المؤطر لخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وأدوات ضبطها وبعض الأحكام الجزائرية المحددة لمتابعة العقوبات سوء استغلال أو الإضرار بالقطاع.

¹ رحيم حسين، نظام المعلومات الوطني كأداة لدعم الشفافية وترشيد القرار في الجزائر مع تحليل مقارن لـ **ONS, CERIST** في الجزائر، و

IDSC في مصر ، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر المنظم في 01-

8,9 ص ص 2003/06/02

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 48، المؤرخ في 06 أوت 2000 ص 3-26

تطرت بعض النصوص الصادرة أيضا إلى مجال الإبداع القانوني كما اهتمت بموضوع الملكية الفكرية، حيث تثير شبكة الانترنت إشكالية الوصول إلى مصادر المعلومات الالكترونية وأصبح النقاش حول المسائل التي تثيرها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بحيث توجد نوعا من التوازن بين حقوق المؤلفين والمبدعين وإنصافهم عند استخدام أعمالهم على الشبكات من جهة، وبين إعطاء المستفيدين فرصا مناسبة للوصول إلى هذه الأعمال بطرق قانونية واستخدام معقول من جهة أخرى، وفي هذا السياق صدر القانون 05/03 الصادر في 2003/07/19 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة الذي تطرق لأول مرة إلى برامج الحاسوب وقواعد البيانات، كما تم تعديله ليشير إلى جنح التزوير والتقليد في مادتيه 151 و 152 والتي ترمس بالبرامج التقنية بما فيها برامج الإعلام الآلي.¹

وقامت الجزائر بالتوقيع على اتفاقية بين الديوان الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة وجمعية علمية بغرض وضع إطار قانوني وشامل للملكية الفكرية في الجزائر وتدعيم حماية حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالبرمجيات. وبخصوص مكافحة جرائم الإعلام الآلي فقد سجلت بعض المحاولات في إطار مراجعة القانون الجنائي الجزائري، فالجزائر لا تملك نصوصا قانونية مستقلة في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومختلف تطبيقاتها، حيث أدرجتها في قانون العقوبات لأول مرة وذلك في القسم السابع مكرر المتعلق بالمساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.²

وقد صدر سنة 2009 القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 أوت سنة 2009،³ والذي يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، ويحدد هذا القانون الحالات التي يسمح فيها باللجوء إلى المراقبة الالكترونية، وتفتيش الأنظمة المعلوماتية وإجراءاتها، والتزامات مقدمي الخدمات في مساعدة السلطات تحت طائلة العقوبات الجزائية.

ونسجل في هذا المجال نقص في الأحكام المتعلقة بالسرقة المعلوماتية وميثاق يحدد ويضمن قواعد استعمال التكنولوجيات الحديثة ويتضمن عقوبات صارمة ضد مرتكبي الجرائم المعلوماتية.

وفي إطار توفير البيئة الملائمة للتجارة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 154-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فيفري سنة 2015، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين الذي يحدد مفهوم التوقيع الإلكتروني، مبادئه وأطرافه وآليات إنشائه، ويعتبر القانون في مادته 29 السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية هي السلطة المشرفة على التصديق الإلكتروني، وتكلف هذه السلطة بتأطير طرف الثقة الآخر (مقدمو خدمات التصديق الإلكتروني لحساب مؤسسات حكومية) و إصدار المصادقات الإلكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع G2G و G2B و G2C .

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44، المؤرخ في 23 جويلية 2003، ص 3-21

² دليلة العوفي، مجتمع المعلومات في الجزائر واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2006/2007، ص 58

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 47، الصادر في 16 أوت 2009، ص 5-8

⁴ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 06، الصادر في 10 فيفري 2015 ص 6-16

وتم استصدار آليات تطبيقه مع صدور المرسوم التنفيذي رقم 16-134 مؤرخ في 17 رجب عام 1437 الموافق 25 أبريل 2016، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، والرسوم التنفيذية رقم 16-135 مؤرخ في 17 رجب عام 1437 الموافق 25 أبريل 2016¹، يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها.

وإن كانت هناك محاولات لتدعيم الإطار التشريعي المؤطر للتكنولوجيات الحديثة في الجزائر، إلا أن الملاحظة العامة هو التأخر الحاصل في استكمال مقومات هذه البيئة، وهو إحدى المسببات الرئيسية لتأخر مشروع التجارة الإلكترونية في الجزائر على الخصوص.

المطلب الثاني: دليل تنمية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر

نحاول من خلال هذا الفرع عرض أهم مؤشرات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بحسب الاتحاد الدولي للاتصالات الذي يصدر دليلاً يضم أكثر من 80 مؤشراً متفقاً عليها دولياً لتساعد على تتبع تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد العالم، وهو عبارة عن وثيقة مرجعية هامة لجمع وتحليل البيانات عن قطاع خدمات الاتصالات، وهو يساعد البلدان على رصد التقدم الذي تحرزه نحو تحقيق مجتمع المعلومات فيها بناء على معايير إحصائية دولية، ومن ثم فهو يساهم في تحسين عملية التحليل والمقارنة المرجعية عبر مختلف البلدان².

والإتحاد الدولي للاتصالات له تاريخ طويل في جمع وتنسيق وتعميم الإحصاءات عن الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو معترف به على أنه المرجع الأول في البيانات القابلة للمقارنة دولياً في هذا المجال. وبعض المؤشرات الواردة في هذا الدليل هي جزء من مجهود أوسع لرصد مجتمع المعلومات. وهذا يشمل القائمة الأساسية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي وضعتها الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية، ومؤشرات قياس بلوغ أهداف القمة العالمية لمجتمع المعلومات. كما يشمل الدليل أيضاً المؤشرات الواردة في مبادرات إنمائية دولية أخرى، منها الأهداف الإنمائية للألفية.

وتتضمن القائمة بيانات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاز إليها واستعمالها من جانب الأفراد وكذا أسعارها، ونورد في ما يلي أهم المؤشرات بالنسبة للجزائر مع مقارنة مرجعية بمتوسط الدول المتقدمة والمتوسط العالمي.

الفرع الأول: تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر

تشير اشتراكات الهاتف الثابت إلى مجموع العدد الفعال من خطوط الهاتف الثابت التماثلية واشتراكات نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت، والهواتف العمومية الثابتة ISDN ومكافئات قناة الصوت (WLL) واشتراكات العروة المحلية اللاسلكية الثابتة (VoIP)، وقد كان هذا المؤشر يسمى سابقاً خطوط الهاتف الرئيسية قيد التشغيل³.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 26، الصادر في 28 أبريل 2016 ص 6-15

الإتحاد الدولي للاتصالات، دليل جمع البيانات الإدارية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جنيف، سويسرا، 2011، ص 32

³ نفس المرجع، ص 19

ويشير الجدول والشكل المواليين إلى تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم.

جدول رقم 11 : يوضح تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
38.5	39.9	40.8	42.2	43.4	44.6	45.5	44.3	44.8	الدول المتقدمة
14.3	15.2	15.9	16.7	17.2	17.8	18.4	18.5	18.8	العالم
7.98	8.32	8.07	8.80	7.4	8.45	7.53	9.08	9.15	الجزائر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

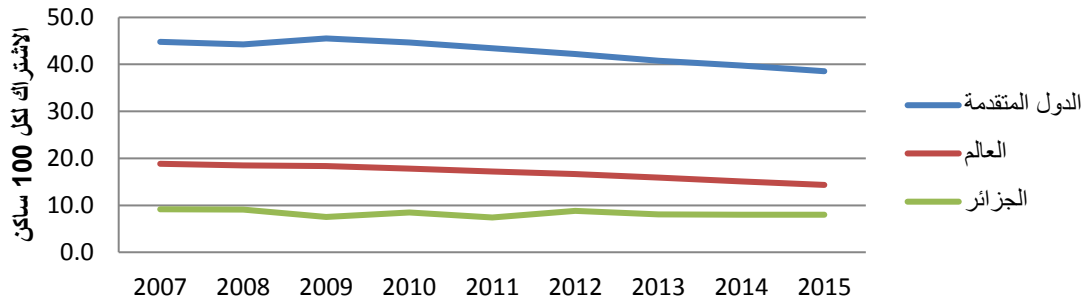
ITU World Telecommunication/ICT Indicators database

Key ICT indicators for developed and developing countries and the world (totals and penetration rates)

ITU Statistics (<http://www.itu.int/ict/statistics>) متاحة في

شكل رقم 26

تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

يلاحظ من خلال الجدول تناسق التوجه العام للاشتراكات في الهاتف الثابت بين دول المقارنة، حيث تفيد الإحصائيات تراجع هذه الاشتراكات بنسب ضئيلة، حيث انتقلت في الجزائر من 9.15% سنة 2007 إلى 7.98% سنة 2015 بعدد مشتركين يقدر بـ 3.192.064 مشترك¹.

ورغم ذلك تبقى هذه النسب ضعيفة في الجزائر مقارنة مع المعدل العالمي الذي يقدر بضعف المعدل المحلي، وحوالي خمس أضعاف إذا ما قارنا هذا الأخير بالدول المتقدمة.

وتفسر ذلك التقارير الصادرة سنويا التي تفيد أن التكنولوجيات الرقمية أخذت تحل محل التكنولوجيات التماثلية اعتبارا من سنة 2000، وبحلول عام 2007 أصبحت غالبية الاشتراكات رقمية، وبلغ عدد مشركي الهاتف الثابت في العالم سنة 2015 حوالي 14.3% والذي كان يقدر بـ 18.8% سنة 2007.

¹ حسب بيانات الوزارة والتي تشير على نسبة تغطية 8.08%

وتفسر نتائج الجزائر أيضا في ضوء عدم وجود منافسة في قطاع الهاتف الثابت، وقصور التجارب السابقة في تطوير القطاع، فتجربة الهاتف الثابت لكم التي أطلقت سنة 2006 لم تنجح في خلق منافسة مع شركة اتصالات الجزائر وأعلن عن إفلاسها في ظرف قصير، وهي مملوكة لمجموعة الاتصالات الجزائرية التي تتكون من الشركتين المصريتين المصرية للاتصالات واوراسكوم تيليكوم التي فازت بأول رخصة للهاتف الثابت بالنسبة للقطاع الخاص.

الفرع الثاني: تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر

وتشمل اشتراكات الهاتف المحمول اشتراكات في خدمة عامة للهاتف المحمول تستخدم تقنية الهواتف الخلوية التي تتيح الاتصال عن طريق شبكة الهاتف العامة المترابطة، ويتضمن ذلك أيضاً الاشتراكات المدفوعة مقدماً أو لاحقاً، ويوضح الجدول والشكل المواليين تطور هذه الاشتراكات في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع المعدل العالمي ومعدلات الدول المتقدمة.

جدول رقم 12: يوضح تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول

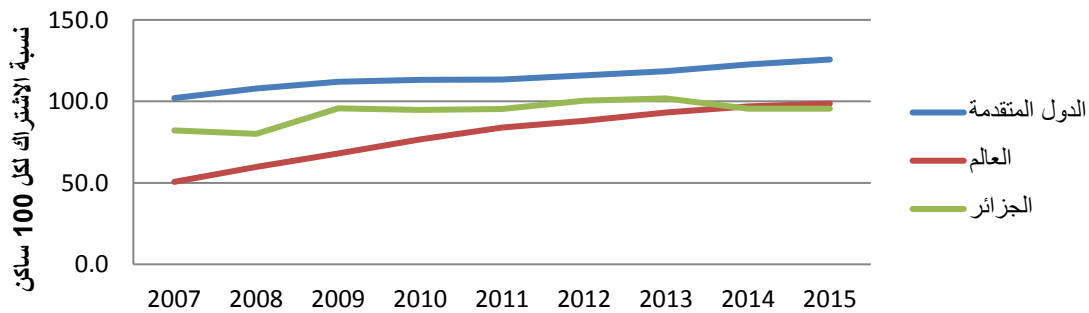
المتقدمة والمعدل العام للعالم

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
125.7	122.7	118.4	116.0	113.5	113.3	112.1	107.8	102	الدول المتقدمة
98.6	96.8	93.1	88.1	83.8	76.6	68.0	59.7	50.6	العالم
95.61	95.61	101.8	100.4	95.3	94.7	95.7	80.0	82.2	الجزائر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

شكل رقم 27

تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

يعتبر قطاع الهاتف النقال أكثر القطاعات تطورا في الجزائر ضمن دليل تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد شهد نموا مطردا عبر كل سنوات الدراسة، وتجاوز معدل التغطية في الجزائر المعدل العالمي، حيث تشير الإحصائيات عن بلوغ عدد مشتركى الهاتف النقال في الجزائر 38 مليون مشترك أواخر سنة 2013، بنسبة قاربت 100 % في الوقت الذي قدرت فيه النسبة عالميا ب 93%، بمجموع اشتراكات بلغت 7.1 مليار عالميا مع وجود أكثر من 95%

من سكان العالم مشمولين بإشارة خلوية متنقلة، ويتوافق ذلك أيضا مع التطور الذي شهدته الخدمة في الدول المتقدمة والتي تتميز بتطور مستمر لتبلغ نسبة 125% سنة 2015. يفسر ذلك بعدة عوامل أهمها:

- توفر المنافسة في القطاع حيث يشهد سوق الهاتف النقال منافسة بين الشركات المزودة بالخدمة انعكس إيجابيا على أسعار الاشتراك.
- إمكانية الاشتراك مع أكثر من متعامل.
- ملائمة أسعار الخدمة للطبقات المختلفة للمشكلة للمجتمع الجزائري
- تعدد العروض وتنوعها طبقا لتوجهات وتطلعات العملاء باختلاف خصائصهم.

ويعود تاريخ إطلاق الخدمة إلى العرض الذي تقدمت به جيزي والمقدر ب 737 مليون دولار خلال عملية فتح الاظرفة التي كانت بتاريخ 2001/07/11، والتحققت بها شركة نجمة التي كان عرضها ب 421 مليون دولار ، وأطلقت في 25 أوت 2004، ليصبح عدد المتعاملين ثلاثة في سوق الهاتف النقال مع احتساب المتعامل الجزائري موبيليس.¹

قبل هذا التاريخ وبإحصائيات سنة 2002 لم يكن عدد مشتركى الهاتف النقال يتجاوز 451000 مشترك، ونسبة التغطية الهاتفية للنقال في الجزائر كانت ضئيلة جدا قدرت ب 1.50%.² وحققت الجزائر الرفع في هذه النسب من خلال زيادة استثمارات متعاملي الهاتف النقال كما هو موضح في الجدول أدناه بالنسبة لسنتي 2013 و 2014.

جدول رقم 13: تطور قيمة استثمارات متعاملي الهاتف النقال في الجزائر لسنتي 2013 و 2014

2014	2013	
713,724 مليار دج	591,77 مليار دج	مجموع قيمة الاستثمارات الخاصة بالمتعاملين الثلاثة للهاتف النقال
499 مليار دج	459 مليار دج	رقم الأعمال في قطاع الاتصالات
2,90%	2,80%	نسبة مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج الداخلي

المصدر: من إعداد الطالب، اعتمادا على بيانات وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يشير الجدول إلى أن استثمارات المتعاملين الثلاثة عام 2014 قد قدرت بأكثر من 713 مليار دج، وأن العوائد المحققة من قبل متعاملي الهاتف الثابت والنقال لنفس الفترة قد قدرت بأكثر من 416 مليار دج، أي ما يمثل قرابة 85% من العوائد الإجمالية للقطاع، أما فيما يتعلق بمساهمة قطاع الاتصالات في الناتج الداخلي الخام لسنة 2014، فقد قدر ب 2.91%.

¹ لحر عباس، مرجع سبق ذكره، ص 223

² Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications, **Rapport Annuel 2004**, p90

وقد قُدر رقم الأعمال المحقق في قطاع الاتصالات ب 499 مليار دج عام 2014 مقابل 459 مليار دج سنة 2013، أي بنسبة نمو أكثر من 8.65% مقارنة بما تم تسجيله سنة 2013.

وبالرغم من تطور مؤشر اشتراكات الهاتف النقال حيث أن النسبة تجاوزت المتوسط العالمي في بعض فترات الدراسة، لكن ذلك لا ينبئ عن تطور المؤشر العام لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كون التكنولوجيا الأخرى هي الأكثر تأثيراً.

الفرع الثالث: تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف الثابت

يشير مؤشر الاشتراكات في شبكة الإنترنت عريضة النطاق (السلكية) الثابتة إلى الاشتراكات في النفاذ عالي السرعة إلى شبكة الإنترنت العمومية (توصيل بروتوكول التحكم في الإرسال/بروتوكول الإنترنت (TCP/IP)، بسرعات في اتجاه المقصد أكبر من أو مساوية 256 kbit/s. ويمكن أن يشمل ذلك مثلاً الاشتراكات في المودم الكبلية، وخط المشترك الرقمي (DSL)، والألياف الممتدة إلى المنازل/المباني وغير ذلك من الاشتراكات في النطاق العريض (السلكي) الثابت. ويُقاس المجموع بغض النظر عن طريقة الدفع. وتُستثنى الاشتراكات التي يمكنها النفاذ إلى اتصالات البيانات (بما في ذلك الإنترنت) عن طريق شبكات خلوية متنقلة. وإذا استعملت البلدان تعريفاً مختلفاً للنطاق العريض، ينبغي إرسال ملاحظة بذلك. وينبغي أن تستثنى التكنولوجيات الواردة تحت فئة النطاق العريض اللاسلكي¹.

ويعتبر النطاق العريض السلكي ذا أهمية في قياس نسبة تغلغل الإنترنت في المنازل، ومدى استفادة الأسر من قدرات الربط والتشبيك في دلالة لأهمية قوة البنية التحتية، ويوضح الجدول والشكل المواليين تطور هذه الاشتراكات في الجزائر بالمقارنة مع المتوسط في الدول المتقدمة والمتوسط العالمي.

جدول رقم 14: تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول

المتقدمة والمعدل العام للعالم

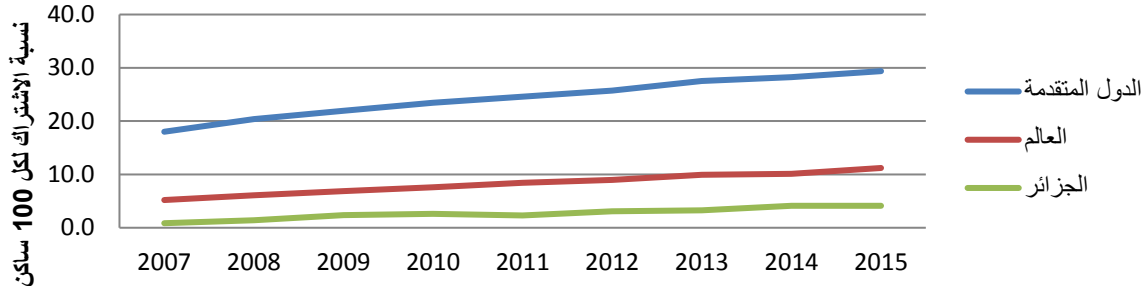
2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
29.4	28.3	27.5	25.7	24.6	23.5	22.0	20.4	18.0	الدول المتقدمة
11.2	10.1	9.9	9.0	8.4	7.6	6.9	6.1	5.2	العالم
4.12	4.00	3.29	3.09	2.3	2.60	2.39	1.43	0.85	الجزائر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

¹ الاتحاد الدولي للاتصالات، تعاريف مؤشرات الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مرجع سبق ذكره، ص7

شكل رقم 28

تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف الثابت في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

يستنتج من الجدول والشكل السابقين تسجيل تطور نسبي في عدد الاشتراكات في الدول المتقدمة ودول العالم وذلك إذا ما قورن بعدد اشتراكات الهاتف الثابت، فمع نهاية عام 2011 قفز عدد اشتراكات النطاق العريض الثابت في العالم إلى زهاء 600 مليون، ما يقابل معدل تغلغل عالمي بنسبة 8.4 %، مقارنة بحوالي 530 مليون ومعدل تغلغل بنسبة 7.6 % قبل سنة . ليواصل تطوره ويصل إلى 11.2 % سنة 2015.

ومع بداية 2015 حقق 111 اقتصاد من أصل 160 بما في ذلك جميع البلدان المتقدمة في العالم و 67 بلداً من البلدان النامية، هدف لجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية المتمثل في ألا تزيد تكاليف خدمات النطاق العريض عن 5 % بالمائة متوسط الدخل الشهري، وهو ما ساهم في الرفع من مستوى هذا المؤشر.

أما الجزائر تداركت أرقامها في هذه الطريقة -ولكن على استحياء- منذ سنة 2007 والذي سجل نسبة تغلغل ضعيفة جدا قدرت ب 0.85 %، إلى أن وصلت إلى ما يقارب مليون مشترك في هذه التقنية بمختلف أنواعها ونسبة تغلغل 4.12 % وذلك سنة 2015.

وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تعرض عروضاً للنطاق العريض الثابت بحجم بيانات غير محدود شأنها في ذلك شأن العديد من الدول العربية بما فيها المغرب تونس عمان ، بينما تسقف في بعض الدول مثل مصر، 5 جيقا، البحرين 25 ولبنان 1.40¹ ويمثل الجدول الموالي تطور مشتركري الجيل الرابع للهاتف الثابت في الجزائر.

جدول رقم 15: عدد مشتركري الجيل الرابع للهاتف الثابت في الجزائر

النسبة	التغطية المحققة	الأهداف	عدد مشتركري الجيل الرابع للهاتف الثابت
81%	80.693	100.000	31 ديسمبر 2014
--	254.669	--	31 أوت 2015

Source : www. mptic. dz 22/08/2016

¹ ITU, Measuring the Information Society Report, 2015, p 115

ويبقى المعدل العالمي يتراوح حول 3 أضعاف معدل الاشتراك في الجزائر مع ما يقارب 9 أضعاف بالنسبة للدول المتقدمة، وهو ما يشير إلى معدل ضعيف جدا في الجزائر، ويفسر ذلك خصوصا بسببين:

- ضعف البنية التحتية للشبكة الثابتة وارتفاع تكلفة الاستثمارات فيها، حيث تتطلب البنية التحتية للنطاق العريض الثابت، بالمقارنة مع البنية التحتية للشبكة المتنقلة، قدراً أكبر بكثير من الاستثمارات. وفي الميل الأخير تحديداً، يتحسن النفاذ إلى النطاق العريض بتمديد توصيلات الألياف حتى المنزل أو مكان العمل .
- اتجاه بعض الجزائريين إلى خدمة النطاق العريض للهاتف النقال والتي سنورد تطورها لاحقاً.
- انعدام المنافسة في الخدمة ما يؤثر سلباً على الأسعار ونوعية الخدمة.

وتوفر شبكات النطاق العريض الثابتة الجديدة هذه معدلات أعلى من حيث السرعة والسعة وجودة الخدمة مما توفره شبكات النطاق العريض المتنقل، ومن ثم فهي تلبي على نحو أفضل احتياجات نخبة المستعملين، من قبيل المنظمات ومؤسسات الأعمال، التي تتطلب بنية تحتية متطورة من النطاق العريض الثابت من أجل الاستفادة الكاملة من هذا النطاق، كما ترفع جاهزية الدول في هذا السياق.

الفرع الرابع : تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال

يقصد باشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال عدد الاشتراكات في شبكات الخدمة الهاتفية الخلوية المتنقلة التي يمكنها النفاذ إلى اتصالات البيانات (مثل الإنترنت) بسرعات النطاق العريض في اتجاه المقصد (تُعرف هنا باعتبارها أكبر من 256 kbit/s ومساوية لهذه السرعة). مع ملاحظة أن هذا يشير إلى الاشتراكات في الخدمة الهاتفية المتنقلة عريضة النطاق المحتملة لا إلى الاشتراكات النشطة.¹

ويوضح الجدول والشكل المواليين تطور هذه الاشتراكات في الجزائر بالمقارنة مع المتوسط في الدول المتقدمة والمتوسط العالمي.

جدول رقم 16: تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع

الدول المتقدمة والمعدل العام للعالم

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
87.1	80.9	74.0	66.4	56.8	44.7	36.6	27.5	18.5	الدول المتقدمة
44.2	36.7	27.3	21.7	16.7	11.5	9.0	6.3	4.0	العالم
37.6	20.8	0	0	0	0	0	0	0	الجزائر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

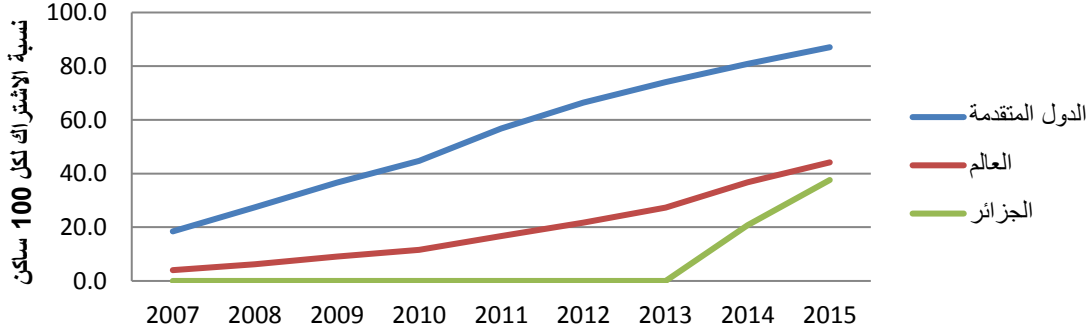
بالإضافة إلى التقرير السنوي لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لسنة 2015 ص 40

متاح على الرابط [/https://www.arpt.dz/fr/pub/raa](https://www.arpt.dz/fr/pub/raa)

¹ الاتحاد الدولي للاتصالات، تعاريف مؤشرات الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مرجع سبق ذكره، ص 9

الشكل رقم 29

تطور اشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

تشير الإحصائيات إلى تطور هام في هذه الخدمة على المستوى العالمي بسرعة نمو تعتبر الأعلى في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خصوصا في الدول المتقدمة التي تضاعف فيها عدد مشتركين هذه الخدمة أربعة أضعاف خلال سنوات الدراسة وانتقل من نسبة 18.5% سنة 2007 إلى نسبة 87.1% سنة 2015.

وفي الوقت ذاته، نما عدد اشتراكات النطاق العريض المتنقل الفعالة بنسبة 40% من عام 2010 إلى عام 2011، إذ بلغ حوالي 1,1 مليار بنهاية عام 2011 وهذا يمثل معدل تغلغل قدره 16.7% لكل 100 نسمة عالمياً، مقابل 11.5% قبل سنة. ومع 2013 بلغ عدد اشتراكات النطاق العريض المتنقل أربع أضعاف عدد اشتراكات النطاق العريض الثابت، وما زالت أوروبا في مقدمة المناطق من حيث استخدام النطاق العريض، تليها الأمريكتان¹.

وقد شهدت العديد من دول العالم نموا سريعا في هذه الخدمة على غرار الدول العربية مثل البحرين والأردن في حين يشير تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات سنة 2013 إلى انعدام هذه الخدمة تماما في الجزائر إلى جانب دولتين عربيتين هما جزر القمر وجيبوتي.

في حين في نفس السنة ومسيرة مع المنحى العام لتطور النطاق العريض النقال شهدت المنطقة العربية نموا سريعا مثلا البحرين والأردن وسعت من شبكتها وبمكس Wimax لترفع من قدرتها على التزويد، كما تضاعف عدد المشتركين ب 51% و 26% على التوالي في كل من لبنان والامارات، وكذلك الحال في تونس والأردن، غير أن المعدل يبقى ضعيفا حيث بلغ 5% و 12% على التوالي².

كما أنه في سنة 2014 حققت هذه الخدمة تطورا ملحوظا في دولة الإمارات العربية، حيث تجاوز عدد المشتركين في النطاق العريض عدد السكان وبمعدل نفاذ 89%، ويعتبر النطاق العريض سهل الولوج وفي متناول المواطنين

¹ الاتحاد الدولي للاتصالات، قياس مجتمع المعلومات، ملخص تنفيذي، 2012، ص 2

² ITU, Measuring the Information Society Report, 2013, p61

في دول الخليج، حيث تمثل سلة النطاق العريض للهاتف الثابت اقل من 2 % من الدخل الوطني للفرد بنسبة تقدر ب1.7 % وتونس أيضا اتجهت نحو هذا المنحى، في حين تقدر تكلفة الخدمة بأقل من 5 % في الجزائر ومصر والمغرب وليبيا.¹

وبخصوص الجزائر دائما تشير بيانات وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى قفزة في نسبة الاشتراكات في هذه الخدمة منذ انطلاقتها نهاية 2013، حيث تشير بيانات وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى تضاعف عدد المشتركين في النطاق العريض إجمالا أربع مرات في ظرف سنة واحدة، ليقارب 10 مليون في 30 نوفمبر 2014، من بينهم 8.231.905 مشترك في الهاتف النقال.²

وتفيد خدمات النطاق العريض للهاتف النقال خصوصا في:

- تفعيل خدمة الحكومة الالكترونية المتنقلة
- تطوير التجارة الالكترونية خصوصا مع اتساع استخدام الهواتف الذكية.
- تفعيل خدمات الويب 2.0 المرتكزة على وسائط التواصل الاجتماعي التي تعد أكثر نفاذا عبر أجهزة الهاتف المحمول موازاة مع ما يقدمه المتعاملون من خدمات الاشتراك في هذه الخدمة بمبالغ رمزية، وما يفيد ذلك من فرص توسيع المشاركة الالكترونية.
- رفع قدرة الربط على مدار الساعة بشبكة الانترنت وما يعني ذلك من توفر المعلومة على مدار الساعة.
- تفعيل التطبيقات الالكترونية المختلفة : تعليمي، طبية، إعلامية، جغرافية... إلخ وتشجيع الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية.

وتأمل الجزائر رفع جاهزيتها بالتركيز خصوصا على هذه الخدمة التي تحمل عوامل تطورها مع ارتفاع اشتراكات الهاتف النقال والوفرة والانتشار في أجهزة الهواتف الذكية.

الفرع الخامس: تطور استخدام الانترنت في الجزائر

يشير هذا المؤشر حسب الاتحاد الدولي للاتصالات إلى مجموع اشتراكات الإنترنت (السلكية) الثابتة، مثل اشتراكات المراقبة وغيرها من اشتراكات غير النطاق العريض الثابت، ومجموع اشتراكات النطاق العريض الثابت (السلكي)، ويتضمن هذا المؤشر ولكنه ليس بالضرورة مجموع الاثنين.³

وتعتبر الانترنت التكنولوجيا الأحدث التي توفر طاقات هائلة لنمو القطاعات المختلفة وتسريع انتقال المجتمعات نحو مجتمع المعرفة بما توفره من خدمات تطرقنا إلى أهمها في الجانب النظري.

ويوضح الجدول والشكل المواليين تطور استخدام الانترنت في الجزائر بالمقارنة مع المعدل في الدول المتقدمة والمتوسط العالمي لفترة الدراسة.

¹ ITU, **Measuring the Information Society Report**, 2015, op cit, p115

² www.mptic.dz 25/01/2016

³ الاتحاد الدولي للاتصالات، دليل جمع البيانات الإدارية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مرجع سبق ذكره، ص44

جدول رقم 17 : تطور استخدام الانترنت في الجزائر لكل 100 ساكن بالمقارنة مع الدول المتقدمة
والمعدل العام للعالم

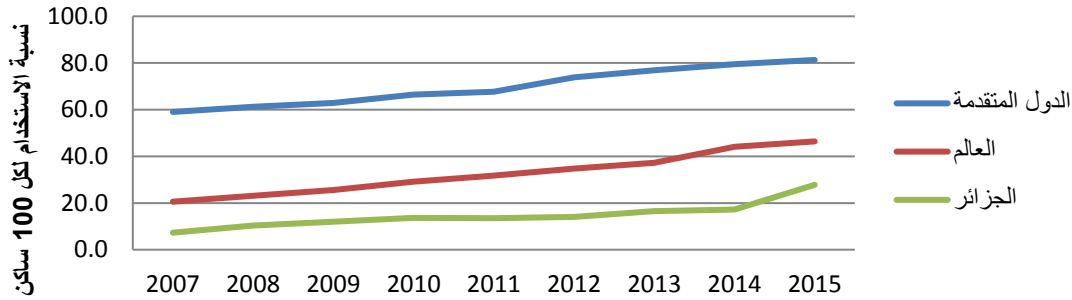
2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
81.3	79.5	76.9	73.8	67.7	66.5	62.9	61.3	59.0	الدول المتقدمة
46.4	44.1	37.8	35.7	31.8	29.2	25.6	23.1	20.6	العالم
27.8	17.2	16.5	14	13.5	13.6	12.0	10.4	7.3	الجزائر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

أنظر أيضا <http://www.internetworldstats.com>

الشكل رقم 30

تطور استخدام الانترنت في الجزائر بالمقارنة مع الدول المتقدمة
والمتوسط العالمي للفترة 2007-2015



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

تدعم بيانات هذا الجدول، بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات المتعلقة باشتراكات النطاق العريض الثابت، وتسجل الإحصائيات تباطؤًا في نمو الانترنت في الدول المتقدمة مقارنة مع المتوسط العالمي الذي تضاعف خلال فترة الدراسة، حيث انتقل من 20.6% سنة 2007 إلى 46.4% سنة 2015.

وقد حدد أعضاء الاتحاد في 2014 برنامج التوصيل 2020 لتحسين نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويحدد هدف 55% في العالم لنسبة الأسر التي من المتوقع أن تتمتع بالنفذ إلى الانترنت.

ومع نهاية العام 2015 كان عدد الأسر في العالم التي لديها وسيلة نفاذ إلى الانترنت في المنزل 46% بالمائة مقارنة بنسبة 44% 2014، و30% في 2010، ويكشف تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات 2015 عن أن 3.5 مليار شخص يستعملون الانترنت الآن، وتقدر هذه النسبة في العالم المتقدم ب 81.3% بالمائة سنة 2015.¹

وبخصوص الجزائر فقد سجلت نموًا بطيئًا خلال الفترة 2007-2012 حيث كانت نسبة الإشتراك تتراوح بين

12% و14% ليسجل انطلاقة جديدة مع نهاية 2013،

¹ الاتحاد الدولي للاتصالات، بيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2015، نشرة صحفية، ص ص 1،2

وسجلت الجزائر أعلى نسبة سنة 2015 قدرت بـ 27.8% لتؤكد ارتفاع عدد المشتركين ثلاث أضعاف منذ 2007 وهو معدل نمو يفوق المعدل العالمي ومعدل نمو الخدمة في الدول المتقدمة بزيادة قدرت بحوالي 160% في سنة واحدة.

وبالرغم أيضا من تحسن المؤشر في الجزائر فإن مقدار الفجوة يقدر بالضعف بالنسبة للمعدل العالمي و ثلاث أضعاف بالنسبة للدول المتقدمة، كما أن هناك تباينا واضحا في مستخدمي الانترنت في الدول العربية حيث نسجل نسبة 85% في البحرين، قطر والإمارات، في موريطانيا 5% وفي الجزائر أقل من 15% سنة 2012، وهي أقل من المعدل المتوسط البالغ 35.7%، في حين شهدت عمان أكبر نسبة نمو في المنطقة العربية في هذه الفترة، حيث انتقلت من 48% في 2011 إلى 60% في 2012¹، وهو ما يشير إلى فجوة أخرى مع دول الطليعة في العالم العربي.

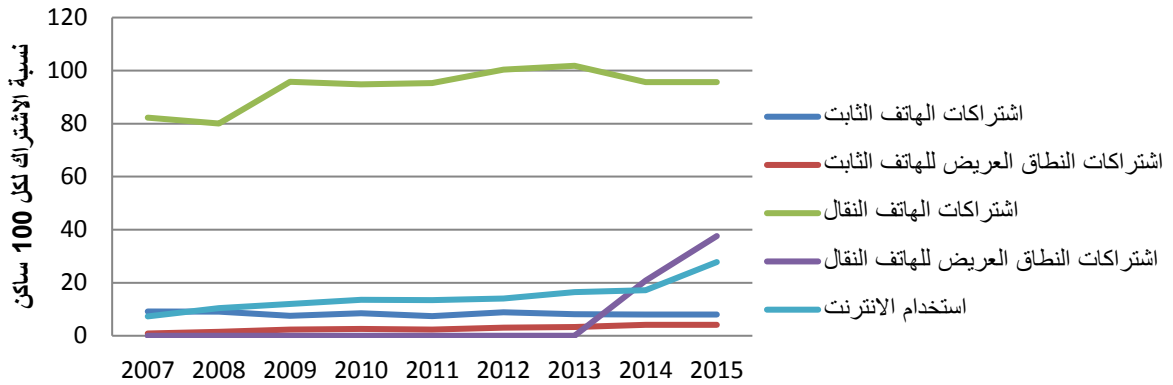
وتبقى الجزائر بذلك بعيدة عن هدف الاتحاد الدولي للاتصالات وبعيدة عن المعدل العالمي رغم الجهود المبذولة في هذا الإطار، فقد عملت الجزائر على الرفع من نسبة مستخدمي الانترنت بتوفير بيئة محفزة، والتي تهدف السماح للمواطنين الجزائريين لاسيما فئة الشباب الأكثر حرمانا، بالنفاذ إلى شبكة الانترنت العالمية على مستوى الفضاءات المشتركة (دور الشباب ودور الثقافة ومؤسسات القراءة العمومية والمساجد والزوايا... إلخ)، حيث اعتمدت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال خطة قطاعية قائمة على تظافر الجهود وتبادل الموارد، وسمحت عملية التنسيق والتشاور التي شرعت فيها الوزارة مع أربعة وزارات أخرى، والمتمثلة في وزارة الثقافة ووزارة الشبيبة والرياضة ووزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة ووزارة الشؤون الدينية والأوقاف، بتوصيل أكثر من 2000 مؤسسة بالانترنت، لصالح المواطنين كمرحلة أولى 2010-2012، علاوة على عملية دمقرطة النفاذ إلى الانترنت في الفضاءات المشتركة، كما عملت بمعية وزارة التربية الوطنية على الرفع من عملية ربط المدارس الابتدائية بالشبكات.

نستنتج مما سبق ورغم الجهود المبذولة احتلال الجزائر مرتبة متأخرة في دليل تكنولوجيات الإعلام والاتصال، مع تسجيل فجوة هامة مع الدول المتقدمة وحتى المتوسط العالمي، باستثناء اشتراكات الهاتف النقال، إلا أن الملاحظ أن بداية التطور في المؤشرات الرئيسية لاسيما الخاصة بالنطاق العريض واستخدام الانترنت بدأت في التحسن بعد 2014 في إشارة إلى إمكانيات تحسن هامة في القطاع، ويمثل الشكل الموالي نظرة عامة حول تطور مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

¹ ITU, **Measuring the Information Society Report**, 2013, op cit p61

الشكل رقم 31

تطور المؤشر العام للاتصالات في الجزائر للفترة 2007-2015



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات

انطلاقاً من الشكل السابق الذي يمثل تطور مؤشر دليل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يصدره الاتحاد

الدولي للاتصالات بأهم مؤشرات الفرعية نسجل الملاحظات التالية:

- أفضل مؤشر بالنسبة للجزائر هو مؤشر اشتراكات الهاتف النقال والتي فاقت تغطيته عدد السكان في الجزائر.

- أكبر نسبة نمو حققها مؤشر اشتراكات النطاق العريض للهاتف النقال تلاه مؤشر استخدام الانترنت، وكان ذلك في الفترة 2013-2015.

- تأخر معتبر في تطور مؤشرات النطاق العريض للهاتف الثابت.

- مستويات منخفضة جداً للمؤشرات الفرعية ما عدا مؤشر اشتراك الهاتف النقال.

وبخصوص تطور مرتبة الجزائر عالمياً فالملاحظ أن الجزائر تدهورت في الترتيب طيلة سنوات الدراسة، حيث انتقلت

من المرتبة 97 إلى المرتبة 114 سنة 2013 لتحقق تحسناً طفيفاً سنة 2015 بانتقالها درجة واحدة وتحقق الترتيب

113 من مجموع ترتيب 167 دولة لهذا العام، وهو ما يفيد إلى أن الجهود التي تبذلها الجزائر لم ترق بعد إلى الجهود التي

تبذلها نظيراتها من الدول في الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة وتعزيز البنية التحتية للاتصالات، وأن على

الجزائر تدارك التأخر.

أما عن الفجوة الرقمية فنسجل ما يلي:

- ورود جميع مؤشرات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحت المتوسط العالمي بمقدار ضعفين إلى 4 أضعاف

باستثناء مؤشر الهاتف النقال.

- فجوة رقمية هائلة بالمقارنة مع الدول المتقدمة، وفجوة حتى مع دول الطليعة في العالم العربي.

ويحدد تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات لسنة 2015 مجموعة "أكثر البلدان دينامية"، التي سجل تصنيفها في

مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسناً خلال السنوات الخمس الماضية. ومن بين هذه البلدان بحسب

البلدان التي حققت أكبر قدر من التغيير في التصنيف وفق مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كوستاريكا

والبحرين ولبنان وغانا وتايلاند والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وسورينام وقيرغيزستان وبيلاروس

وعمان، وبلغ المتوسط العالمي للمؤشر 5.03 سنة 2015 تجاوزها بلد واحد فقط في إفريقيا هو موريشيوس¹، أما في أوروبا تتجاوز جميع البلدان هذا المتوسط باستثناء ألبانيا.

ويفيد ذلك تأخر الجزائر حتى عن مجارة دول عربية شقيقة، ما ينذر بتعقد الفجوة الرقمية إذا لم تتدارك الجزائر الوضع في القريب العاجل.

المطلب الثالث: مؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر

يتم قياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات وتقييم وضعية قطاع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال عموما من خلال جملة من المؤشرات المقارنة تمكن من تحديد مكانة الجزائر على الساحة الدولية.

ونتطرق في ما يلي إلى مؤشر الجاهزية الشبكية حسب المنتدى الاقتصادي العالمي لنقف على بعض المؤشرات التي لم يتم تغطيتها وفق دليل تنمية تكنولوجيا الاتصالات، وخصوصا المؤشرات المرتبطة بالاستخدام.

حيث يوضح مؤشر الجاهزية الشبكية، مدى استعداد الدول لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفاعلية على ثلاثة محاور: أولا مجال الأعمال العام والمجال التنظيمي والبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ثانيًا مدى جاهزية الأقطاب الثلاثة للمجتمع - الأفراد والشركات والحكومات - لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها؛ ثالثًا استخدام تلك الأقطاب الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة بالفعل.

ويقاس قدرة اقتصاد معين على الانتفاع من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لزيادة المنافسة والتطور. وتستند دراسة مؤشر الجاهزية الشبكية المنشورة في التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات على البيانات التي جمعتها منظمات مثل الاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي والأمم المتحدة.

وما نركز عليه من دراسة مؤشر الجاهزية الشبكية على الخصوص هو الوقوف على مدى انتفاع القطاع الحكومي من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ودرجة توفر المتطلبات الضرورية في الانتفاع من هذه التكنولوجيا المتطورة عن طريق دراسة البيئة المحيطة.

وقد طرأت العديد من التعديلات على المؤشرات الفرعية المكونة للمؤشر العام للجاهزية الشبكية ونورد على الخصوص إلغاء مؤشر السوق ودمج بعض المؤشرات الفرعية مع صدور تقرير 2012.

ولذلك سنتناول من خلال هذا المطلب تتبع المؤشرات الفرعية لهذا المؤشر في الجزائر ابتداء من سنة 2012 إلى غاية 2015، مع الاكتفاء بالإشارة إلى تطور ترتيب الجزائر العالمي لسنوات الدراسة من 2007 إلى 2011، وذلك حفاظا على ثبات فترة الدراسة، وحتى تتمكن من تشكيل صورة عن مسار التطور.

ونركز في ذلك على مقارنة ترتيب الجزائر مع ترتيب أحسن دولة عربية والمتمثلة في دولة الإمارات العربية، وذلك حسب التصنيف العالمي لسنة 2015، بالإضافة إلى دولة مجاورة للجزائر تتمثل في المملكة المغربية، وذلك للوقوف على مدى وجود فجوة رقمية مع دول عربية ودول مجاورة تشارك الجزائر في مقوماتها، وتقف معها على ترتيب متقارب في

الاتحاد الدولي للاتصالات، بيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2015، نشرة صحفية، مرجع سبق ذكره، ص 31

تصنيف المنتدى الإقتصادي العالمي، بالإضافة إلى محاولة تتبع التطور في الدول الثلاث على مدى سنوات الدراسة وموقع الجزائر من هذا التطور.

الفرع الأول: تفصيل المؤشرات الفرعية لمؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر

أولاً: تطور ترتيب الجزائر في مؤشر الجاهزية الشبكية

في الجدول الموالي تفصيل المؤشرات الفرعية لمؤشر الجاهزية الشبكية التي توضح موقع الجزائر من الترتيب العالمي.

جدول 18: تطور ترتيب الجزائر في مؤشر الجاهزية الالكترونية حسب المنتدى الإقتصادي العالمي.

السنوات							المؤشرات الفرعية	المؤشر
2015	2014	2013	2012	2010	2008	2007	الكلية	
				2011	2009	2008		
127	140	141	132	123	121	-	مؤشر البيئة التشريعية والتنظيمية	
136	145	143	137	101	93	-	البيئة	
134	143	143	136	125	120	-	الترتيب العام للمؤشر الفرعي	
83	127	119	105	72	100	-	البنية التحتية	
94	42	64	51	82	101	-	مؤشر ملاءمة التكلفة	
94	102	101	97	116	110	-	الجاهزية	
97	101	96	88	86	100	-	الترتيب العام للمؤشر الفرعي	
102	104	100	89	102	81	-	مؤشر الاستخدام الفردي	
137	147	144	140	138	129	-	مؤشر الاستخدام في قطاع الأعمال	
134	134	139	135	130	122	-	الاستخدام	
129	134	140	127	129	119	-	الترتيب العام للمؤشر الفرعي	
127	133	143	140	-	-	-	مؤشر التأثير الإقتصادي للتكنولوجيا	
136	140	141	135	-	-	-	التأثير	
134	137	142	140	-	-	-	الترتيب العام للمؤشر الفرعي	
/120	/129	/131	/118	/117	/113	/88	الترتيب العام لمؤشر الجاهزية من بين عدد	
143	148	144	142	138	133	127	الدول المصنفة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير المنتدى الإقتصادي العالمي من 2007 إلى 2015

متاحة على الموقع <https://www.weforum.org/reports> 2016/03/25

نسجل من خلال بيانات الجدول السابق الملاحظات التالية:

- تراجع في ترتيب المؤشر العام وأغلب المؤشرات الفرعية من 2012 إلى 2014، ودليل ذلك أن أسوء ترتيب عام حققته الجزائر كان في سنة 2013، حيث وردت الجزائر في المرتبة 131 عالميا بين 144 دولة شملها التقرير، وخسرت الجزائر 13 مرتبة في التصنيف العام لهذه السنة بعد أن كانت في المرتبة 118، وتستمر في إظهار مستوى ضعيف نسبيا في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بتأثير اقتصادي ضعيف جدا 143 واجتماعي أيضا 141، جاهزية فقيرة 119، بالإضافة إلى ضعف حاد في البيئة 141 وغياب بيئة الإبداع الصديقة 143 وهو ما يمنع - خصوصا هذا المؤشر الأخير- أي محاولة لتحسين الوضع، أما سنة 2014 وبعد مأزق حاد شهدته الجزائر في السنوات الفارطة، استطاعت هذه السنة أن تنتقل درجتين إلى المرتبة 129 لكن بمستوى ضعيف بخصوص تنمية الإبداع ومناخ الأعمال (المرتبة 145) ومستوى جاهزية رديء 127 ومعدل نفاذ منخفض جدا¹.
 - التحسن الوحيد المسجل خلال فترة الدراسة كان في مؤشر البنية التحتية، والذي حققت فيه الجزائر المرتبة 83 سنة 2015، لكن ذلك يبقى نسبيا بالنظر إلى عدد الدول التي شملها التقرير هذه السنة والمقدر ب 143 دولة، في حين بلغ هذا المؤشر حسب بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات المرتبة 131 بالنسبة للجزائر من بين 167 دولة.
 - بالنسبة لملاءمة التكلفة شغلت الجزائر مرتبة متوسطة سنوات 2012، 2013، 2014 مع أفضل مرتبة للجزائر من بين جميع المؤشرات حيث حققت المرتبة 42 سنة 2014، ويقع هذا المؤشر تحت المعدل العالمي، وشهد نفس المؤشر تراجعا كبيرا سنة 2015 وخسر 52 رتبة، وحصلت الجزائر على المرتبة 94 عالميا، ويفسر ذلك بإطلاق تقنية الجيل الثالث والرابع للهاتف النقال.
 - بالنسبة للاستخدام الحكومي لم يشهد أي تحسن إلا في سنة 2014، حيث اكتسبت الجزائر 5 مراتب في الترتيب العالمي، ووردت في الترتيب 134 من بين 148 دولة، وبقيت في نفس الترتيب سنة 2015 بالرغم من نقص عدد الدول التي شملها التقرير إلى 143 دولة، وهو ما قد يفيد عودة إلى التراجع أو عدم مجارة التحسن الحاصل في باقي الدول.
 - تحسن طفيف في مؤشر الجاهزية لسنة 2015، ولكن رغم ذلك اعتبر التقرير الجزائر هي الوحيدة من الدول المصنفة ضمن الدول ذات الدخل الأعلى من المتوسط التي وردت ضمن تصنيف الدول الضعيفة في الجاهزية مع ثلاث دول أخرى هي الغابون المرتبة 122، ليبيا المرتبة 133، وانغولا المرتبة 140.²
- وعن الملاحظات العامة والتفسيرات نورد الأفكار التالية:

¹ World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2014, p30

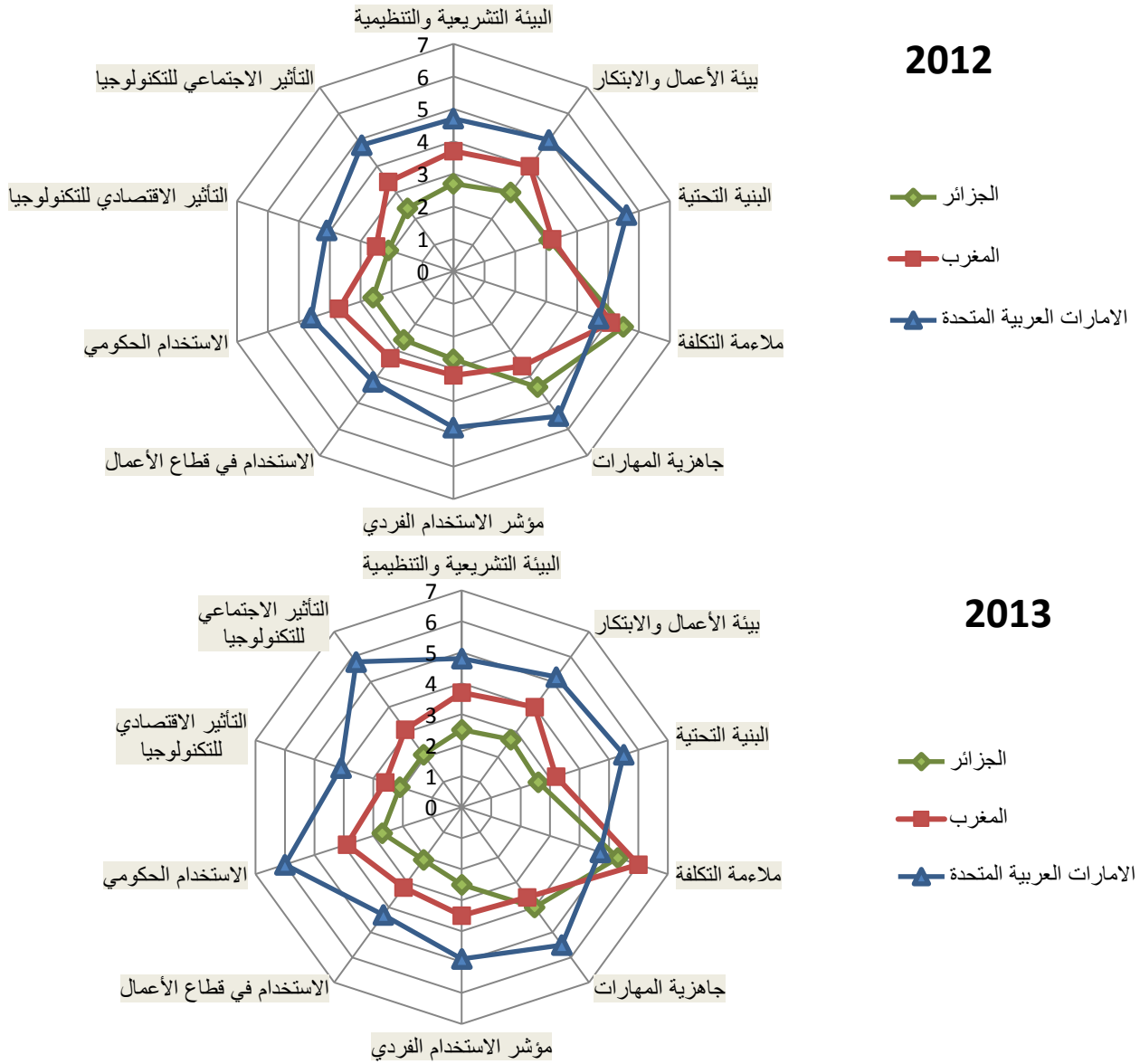
² World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2015, p13

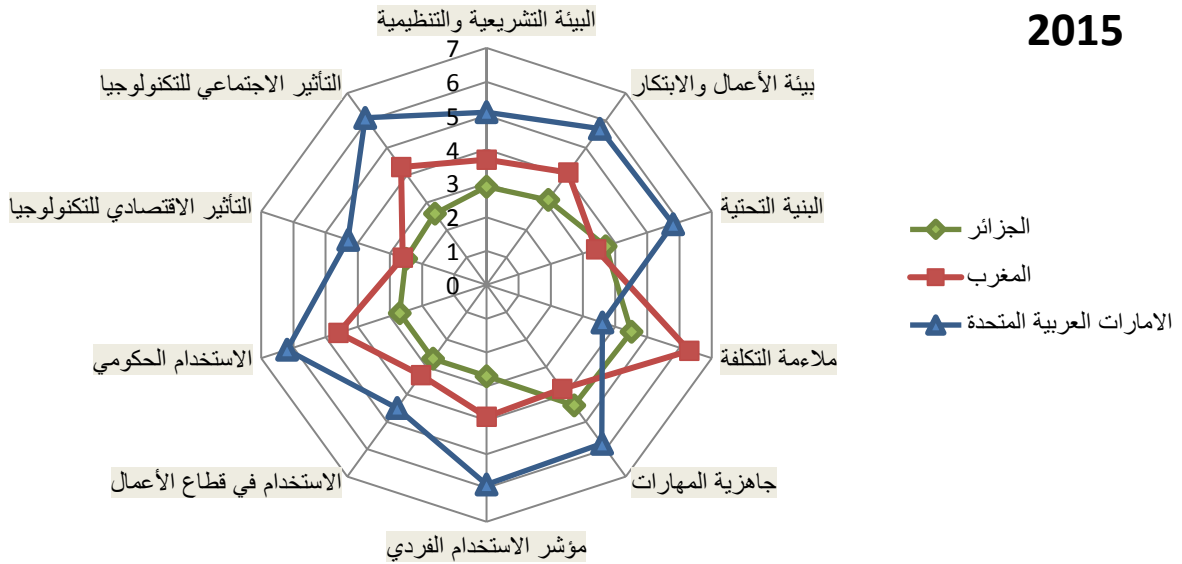
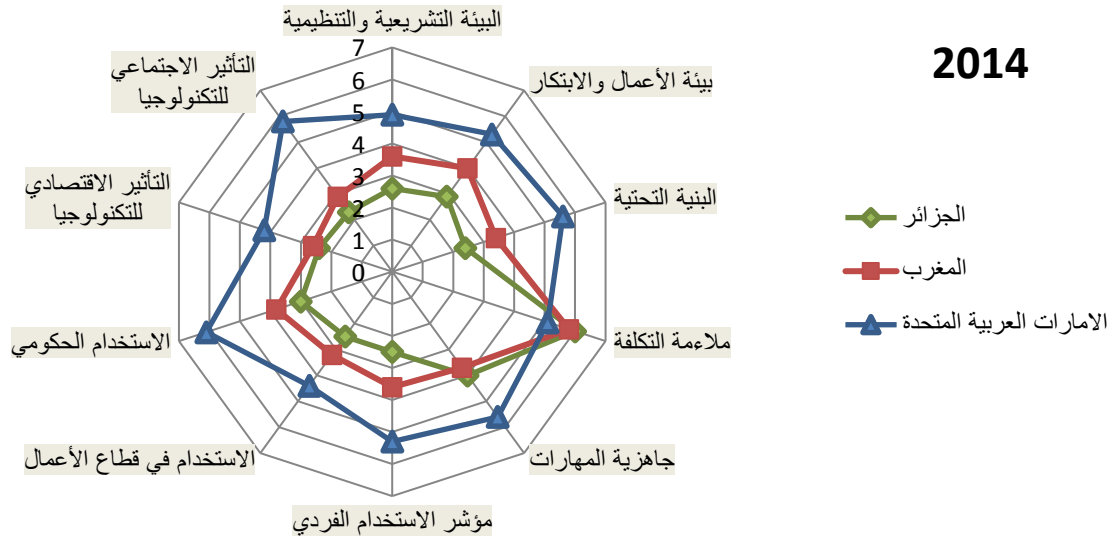
- الضعف الكبير في بيئة الأعمال والابتكار يشير إلى ضعف قطاع صناعة المعلومات ويقابلها ضعف القابلية للتوجه نحو اقتصاد المعرفة، واستشعرت الجزائر هذا النقص مع تعيين وزارة جديدة مكلفة بالاقتصاد الرقمي خلال سنة 2016.
- تفسر بعض النقائص في التأخر في سن القوانين والتشريعات المؤطرة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال رغم التحسن المسجل سنة 2015، حيث تميزت هذه السنة بسن قوانين في ما يخص التوقيع والإمضاء الإلكتروني. ويشير التقرير إلى أن بعض الدول العربية فقط من يملك قوانين لحماية البيانات وتدفعها (تونس المغرب الإمارات)، وقد أمضت المغرب الاتفاقية الأوروبية لحماية البيانات في 2013، وأقرت نظاما عاما للحماية، في حين تبقى الجزائر مع الدول التي حصدت نقطة واحدة فقط في مجال الحماية القانونية 2014.
- يبقى التأثير الاقتصادي والاجتماعي للتكنولوجيا ضعيفا جدا، وأسوأ المراتب حققتها الجزائر في المؤشرات الفرعية كان لمؤشر بيئة الابتكار والإبداع لسنة 2013، حيث جاء تصنيفها في الترتيب ما قبل الأخير عالميا أي الترتيب 143، كما أن ترتيب الجزائر في مؤشر الاستخدام في قطاع الأعمال كان المرتبة 147 سنة 2014 أي الترتيب ما قبل الأخير أيضا، وهو نفس الترتيب بالنسبة لمؤشر التأثير الاقتصادي، المرتبة 143 سنة 2013، وبخصوص مؤشر الاستخدام في قطاع الأعمال لسنة 2013 احتلت فيه الجزائر المرتبة الأخيرة، في إشارة إلى ضعف التجارة الإلكترونية وعدم استفادة قطاع الأعمال من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال خصوصا تخفيض التكلفة، التسويق الإلكتروني والأنظمة الذكية.
- تبقى الجزائر ضمن فئة الدول الأقل جاهزية طيلة سنوات الدراسة مع تلميح إلى ضعف درجة نضج الحكومة الإلكترونية وضعف تقديم الخدمات الإلكترونية، واستمرار الطابع البيروقراطي الآلي للإدارة العامة الجزائرية.
- يشير مؤشر جاهزية المهارات إلى تحسن طفيف نتيجة زيادة التكوين وارتفاع المهارات في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- مؤشر الاستخدام الفردي ينسجم مع المؤشرات الأخرى للاستخدام، ويؤكد ضعف الربط والبنية التحتية بالإضافة إلى التخلف في الخدمات الإلكترونية وسيادة نوع من الثقافة التي لا تتناسب مع ثقافة مجتمع المعلومات.
- عدم تلمس تطور في التأثير الاجتماعي في إشارة إلى ضعف تطور مجتمع المعلومات وهو مرتبط بالاستخدام. إن استعراض تطور ترتيب الجزائر العالمي في مؤشر الجاهزية الشبكية قد لا يمنحنا صورة واضحة عن وضع الجزائر الحقيقي، وذلك لعدم ثبات الدول المعنية بالدراسة والديناميكية التي تميز نتائج التقرير الذي يدرس تطور الدول مجتمعة لكل سنة، مما يدفعنا إلى البحث عن أبعاد مرجعية، وقمنا بذلك من خلال مقارنة الجزائر بنظيراتها من الدول، واعتمدنا كلا من دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة المغربية كمرجعيات مقارنة، وكانت النتائج كما يلي.

ثانيا: مقارنة مؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر مع دولة الإمارات والمملكة المغربية

توضح الأشكال الموالية تطور مؤشرات الدول الثلاث للفترة الممتدة من 2012 إلى 2015.

شكل رقم 32: مؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر لسنوات 2012، 2013، 2014، 2015 بالمقارنة مع الإمارات والمغرب





المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات المنتدى الاقتصادي العالمي

من خلال الأشكال السابقة الموضحة لمقارنة بين الجزائر ودولتي الإمارات والمغرب في تطور مؤشر الجاهزية الشبكية، نستطيع الخروج بالملاحظات التالية:

- ورود أغلب المؤشرات الفرعية للجزائر في مستوى أدنى من مؤشرات دول المقارنة.
- تقدم ملحوظ في مؤشرات دولة الإمارات خصوصا المؤشر الفرعي للبنية التحتية، التأثير الاجتماعي والاستخدام الفردي، وأهم تطور بلغه مؤشر الاستخدام الحكومي، الذي بلغ فيه المؤشر قيمة 6.2، ما يوحي بتطور الحكومة الالكترونية في الإمارات، وفي الوقت الذي يحقق فيه المغرب تطورا هاما في هذا المؤشر الذي انتقل من 3.7 سنة 2012 إلى 4.6 سنة 2015، في حين سجلت الجزائر نسبة منخفضة هي 2.7 وتراجعا بين سنتي 2014 و2015.
- حافظت الإمارات على جاهزيتها على مدى سنوات الدراسة، مع تسجيل تحسن من سنة لأخرى.

- كانت الجزائر أفضل من المغرب في مؤشر الجاهزية لسنة 2012، لكنها سجلت تراجعاً بحلول عام 2015، وانتقلت من قيمة 4.3 إلى قيمة 4.2 للمؤشر، في حين استطاع المغرب أن يحسن من مؤشره فانتقل من 4 إلى 4.5.
- بالنسبة لمؤشر البنية التحتية حققت الجزائر مؤشراً أفضل من المغرب سنة 2015.
- مؤشر جاهزية المهارات في الجزائر هو أفضل من المغرب في جميع فترات الدراسة.
- أفضل مؤشر حققته الجزائر هو مؤشر ملاءمة التكلفة، والذي كان أفضل من دولتي المقارنة المغرب والإمارات بحسب بيانات 2014، لكنه سجل تراجعاً سنة 2015، واستطاعت المغرب أن تحقق فيه أفضل قيمة للمؤشر هذه السنة حيث بلغ 6.3 متفوقة على الإمارات والجزائر معاً.
- تسجل البيانات تفوقاً ملحوظاً لكل من المغرب والإمارات في مؤشر التأثير الاجتماعي الذي يشهد انخفاضاً حاداً في الجزائر، إضافة إلى تحقيق مؤشر التأثير الاقتصادي لأسوأ قيمة في الجزائر طوال فترة الدراسة، مع تسجيل تقارب مع المغرب في قيمة المؤشر.

وبخصوص الفجوة الرقمية، أشار تقرير 2012 إلى المرتبة المتأخرة لكل من المغرب والجزائر خصوصاً في ما يخص ظروف الأعمال والمناخ الذي يعوق عملية الإبداع وتنبأ بالأثر السلبي على الاقتصاد والاتجاه نحو اقتصاد المعرفة، إلا أن المغرب حققت تقدماً بعد ذلك ومازالت الجزائر تعاني، ويضيف التقرير أنه من بين الدول الإفريقية، ثلاث دول فقط هي موريشيوس، جنوب أفريقيا وتونس -35- التي حققت معدلاً يفوق المعدل المتوسط للعالم، في حين باقي الدول باستثناء المغرب التي وردت في الترتيب 83 التي تحسنت ب 5 مراتب قد سجلت تراجعاً عاماً، حيث خسرت الجزائر 4 مراتب وصنفت في المرتبة 117، أما في دول الشرق الأوسط فقد أثبت التقرير وجود 3 دول عربية من بين 30 دولة الأولى في التصنيف العام وهي: الإمارات 24، قطر 25 والبحرين 30.

ويدرس التقرير الصادر في 2012 حالة الدول التي لم تستطع مجازة نظيراتها وواصلت تقهقرها، وقد وردت الجزائر ضمن أكثر 10 دول تراجعاً منذ 2006/2007، وتمثلت باقي الدول في موريتانيا، فنزويلا، الأرجنتين، السلفادور، المكسيك، جاميكا، تايلاند، وبوليفيا، أمريكا اللاتينية، وجزر الكاريبي.¹

وتفيد بيانات 2013 استمرار تونس في الريادة في القارة الإفريقية محققة فجوة مع دول شمال إفريقيا بحصولها على المرتبة 27 في جاهزية الحكومة في انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمرتبة 39 في الاستعمال، في حين تفيد المؤشرات النتيجة السلبية بالنسبة للجزائر التي تراجعت في الترتيب وانتقلت من المرتبة 88 إلى المرتبة 108، والمغرب أيضاً فقدت 12 رتبة وتم تصنيفها في المرتبة 86، وفي هذه المرحلة كانت المغرب في نفس درجة تطور الجزائر.

نستنتج مما سبق أنه وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتدعيم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أن مؤشرات القياس العالمية لا سيما مؤشر الاتحاد الدولي للاتصالات، ومؤشر الجاهزية الشبكية للمنتدى الاقتصادي العالمي، تصنف الجزائر ضمن الدول الأقل توصيلاً في العالم، ورغم الاستثمارات المبذولة منذ إقرار

¹ World Economic Forum, **The Global Information Technology Report 2010-2011**, p43

الإصلاحات المختلفة تبقى بيانات الجزائر بعيدة عن المتوسط العالمي، وبعيدة عن دول عربية عدة استطاعت تحسين مؤشراتها في الوقت الذي تراجعت فيه مؤشرات الجزائر.

يبقى أن نأمل في تطور في الأجل المتوسط والقريب بالنظر إلى تحسن مؤشرات استخدام الانترنت وإطلاق الجزائر لخدمات النطاق العريض للهاتف النقال والذي يرتقب تحسنه مع ارتفاع نسبة اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر عن المتوسط العالمي، وكذا الاتجاه نحو توسع الاستخدام في القطاع الحكومي في الفترة الأخيرة، وهو ما سنتطرق إليه في المبحث الثالث من هذا الفصل عند الوقوف على تطور الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: التطور التنظيمي للإدارة العمومية في الجزائر

عالجت مختلف النصوص القانونية والتنظيمية الجزائرية المؤسسات والإدارات العمومية على أنها مصطلح واحد، حيث ذكر الأمر 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427 الموافق ل 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية في المادة الثانية منه:

"يقصد بالمؤسسات والإدارات العمومية المؤسسات العمومية والإدارات المركزية في الدولة والمصالح غير الممركزة التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي".¹

وسنحاول من خلال هذا المبحث جمع هذه الهيئات تحت مسمى " الإدارة الجزائرية" لاشتراكها في البنية والأهداف والمكونات الثقافية، ونتطرق إلى تحديات عصرنتها في ضوء الخصوصيات الاجتماعية والثقافية وحتميات التغيير وجهود الإصلاح المختلفة.

المطلب الأول: خصوصية الإدارة الجزائرية وحتميات التغيير

إن فهم خصوصية الإدارة الجزائرية في ظل المحطات التاريخية المختلفة التي مرت بها من شأنه توضيح علة بعض النتائج المتحصل عليها من جهود الإصلاح المختلفة، والتمكين من استنباط ردود الفعل للجهود المستقبلية، وهو التحليل الذي يقتضي دراسات مستفيضة في مكونات الإدارة الجزائرية وخصوصياتها الثقافية، وعلاقتها بالمتغيرات والظروف الخارجية، وليس هذا موضوع دراستنا، ولكننا سنحاول من خلال هذا المطلب تتبع بعض المحطات التي تركت بصمتها في الإدارة الجزائرية، لنفهم من خلالها دوافع عمليات الإصلاح المختلفة.

حيث تأثرت الإدارة العامة في الجزائر بالعوامل التاريخية التي صاحبت مسار تطورها، فالقبة الاستعمارية كان لها بالغ الأثر على طبيعة الهياكل ووظائف الإدارة العامة.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 46 الصادر في 16 جويلية 2006، ص3

وقد استطاع الاستعمار الفرنسي أن يجعل من الإدارة الجزائرية في عهده إدارة قمعية، مما أدى إلى تشكيل النظرة المناوئة لها بعد الاستقلال بسبب السلوكيات التي مورست في عهد الاستعمار الفرنسي وبعض السلوكيات التي لا زال يمارسها الكثير من الإداريين عندنا في الوقت الحاضر ممن لا زالوا مؤمنين بقيم رائجة أيام الاستعمار تتناقض ومتطلبات التنمية الوطنية.¹

وقد ساهم ذلك في تشكيل صورة الإدارة القمعية التسلطية كصورة رائجة لها لدى المواطن، وقد انعكس ذلك سلبا على جودة الخدمة المقدمة التي لم يكن لها اعتبار طيلة الفترة التي أعقبت الاستقلال.

بالإضافة إلى ذلك تعاني الإدارة الجزائرية أكثر مما تعاني من تدخل المستوى السياسي في العمل الإداري، ويتجلى هذا التدخل من جانبين عضوي ووظيفي:²

الجانب العضوي: يبدو في عمومية المعايير المعتمدة في تعيين الموظفين الإداريين، خصوصا في الوظائف السامية، وما يتبع ذلك من ولاءات غالبا ما تكون للنموذج السياسي أكثر مما تكون للقانون والخدمة العمومية من الجانب الوظيفي: وهو توجه النشاط الإداري إلى خدمة أغراض سياسية - أحيانا ظرفية - ما يشغل الإدارة عن هدفها الأساسي وهو الخدمة العمومية ويرهقها ماديا وبشريا.

هذه المحددات جعلت العلاقة بين الطرفين تتسم بالتباعد، ودعمت الموروث التاريخي الذي اكتسبته الإدارة الجزائرية من الإدارة الاستعمارية.

ويلخص ما سبق الأستاذ عبد الحميد قرني من خلال إشارته إلى وجود ثلاث تناقضات كبرى في الإدارة الجزائرية، تناقض تاريخي تكشفه مقارنة تتبع تطور الإدارة الجزائرية منذ نشأتها، وتناقض وظيفي تفسره المقاربة الوظيفية التي تفكك الآليات التي تحكم سير المؤسسة من الداخل مع إبراز أدوار فاعليها واستراتيجياتهم، وتناقض فلسفي ينكشف من المرجعية النظرية التي تقيد النظرة إلى الإدارة وفق اعتقاد معين.³

حيث تفيد المقاربة التاريخية عدم تغير البنى الحقيقية للسلطة الموروثة عن الماضي، فهو تغير في الأشخاص لا في السلوك والممارسات، في حين تخلص المقاربة الوظيفية إلى اتسام الإدارة الجزائرية بالبيروقراطية التعجيزية التي تضع إجراءات معقدة دون منطق، وتضيف إليه السلطة التقديرية المدفوعة بطابع التنظيم الشخصي للإدارة الجزائرية ووجود إطار لامركزية نظريا فقط، وكل ذلك مناقضة للدور الذي تأسست من أجله، وتنطلق المقاربة الفلسفية من فكرة كون الدولة واقع ابتكره الغرب، وساهمت في بلورته المسيحية، وصولا على الدولة التي تقوم على فصل الدين عن الدولة، وهو ما يطرح تناقضا في رغبة تطبيق هذا النموذج على الدول المسلمة ومنها الجزائر نتيجة الموروث الثقافي والاعتقادات التي تبقى راسخة في أركيولوجية الثقافة المجتمعية الأصيلة.

¹ عماري عمار، بعض الملاحظات عن واقع الإدارة العمومية في الجزائر وسبل إصلاحها للاندماج إيجابيا في الحركة العالمية"، مداخلة للملتقى العلمي

الدولي الأول: أهمية الشفافية في نجاعة الأداء للاندماج في الاقتصاد العالمي، الأوراسي (الجزائر)، 2003، ص 5.

² علي العرنان مولود، العلاقة بين الإدارة والمواطن، قراءة في جدلية الإدارة الحاكمة أو الخادمة في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 35، جوان 2011،

ص 173

³ عبد الحميد قرني، الإدارة الجزائرية، مقارنة سوسيولوجية، دار الفجر، الجزائر، 2008، ص 10

وضمن المقاربة الوظيفية يجب التركيز على طبيعة التنظيم البيروقراطي وتأثيره على التحول للإدارة الإلكترونية في الجزائر، والكشف عن تحديات هذا التحول من خلال تبين مدى ارتباطه بوجود انحرافات وفساد إداري، وإبراز الأسباب الكامنة وراء الفشل في إيجاد إطار مؤسسي وقانوني يحمي ويرتقي بمستوى هذا التحول ومدى إسهامات القيادة البيروقراطية في صياغة برامج ومشاريع الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من معطيات واقعية تعكسها البيئة.¹

نستخلص مما سبق أن الإدارة العامة الجزائرية قد مرت بظروف سياسية واقتصادية أثرت في بلورة تنظيمها وتشكيل ثقافة موظفيها، يمكن استخلاص أهم ملامحها في النقاط الموالية.

- غلبة التنظيم البيروقراطي بالمفهوم السلبي.
- ارتفاع درجة تسلط الموظف الجزائري في مواجهة المرتفقين.
- اتساع الهيكل الإداري الجزائري متأثراً بالنظام الاشتراكي.
- تأثير التنظيم الإداري بالنمط الفرنسي.
- ارتفاع درجة المركزية، والتركيز على تنفيذ التخطيط للهيئات الإدارية المحلية، وغياب اللامركزية بمفهومها التشاركي الديمقراطي.
- انتشار بعض مظاهر الفساد في الإدارة الجزائرية.
- ضعف تأهيل المورد البشري لارتفاع نسبة الأمية وعزوف المواطنين على العمل في الوظيفة العمومي.
- سيادة حالة عدم الثقة المتبادلة بين المواطن والإدارة الجزائرية وعدم رضا عن الخدمات المقدمة.
- سيادة الاتجاه الاجتماعي في التوظيف وغياب الرؤية الاقتصادية والتوجه بالكفاءات في التوظيف.

ويلخص أحد الباحثين الحلل الأساسي الموجود في الإدارة الجزائرية في عدم وجود تطابق بين سرعة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الساحة في الجزائر وبطء التغيرات بل الجمود في إدخال الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات والتسيير ككل على مستوى الإدارات العمومية للاندماج الإيجابي في الاقتصاد العالمي، وذلك رغم الإمكانيات الكبيرة التي يتيحها الإعلام الآلي ومختلف المنظومات الإعلامية.²

وقد دفع هذه الواقع بالسلطات العمومية إلى البحث عن حلول لتغيير الصورة النمطية للإدارة الجزائرية، كان أهمها جهود إصلاح هياكل الدولة وبرنامج الحكومة الإلكترونية الجزائرية التي سنلقي عليها الضوء في المطالب الموالية.

المطلب الثاني: تحديات عصنة الإدارة الجزائرية: إصلاح هياكل الدولة

الفرع الأول: حتميات الإصلاح

كانت بداية القرن الواحد والعشرين نقطة تحول أساسية في مسار الإدارة الجزائرية، مع استشعار الساسة أهمية الإصلاح في هذا الجهاز، وأطلقت ورشة كبرى لذلك اصطلاح عليها بإصلاح هياكل الدولة، أسندت مهامها إلى لجنة

¹ تناح رانية وبومصباح صافية، الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر الواقع والآفاق، مداخلة للملتقى العلمي الدولي حول جودة

الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية يومي 29 و 30 أكتوبر 2014، جامعة بومرداس، ص 11

² عماري عمار، مرجع سبق ذكره، ص 7

خبراء مختصة واصطلح عليها بـ "لجنة إصلاح هيكل الدولة"، وقد أكدت هذه اللجنة في بداية عملها أن تطوير وتحسين أداء الإدارة في الجزائر برز في سياق العديد من التحولات التي شهدتها الجزائر والتي تم إنجازها في النقاط التالية:¹

أولاً: التحولات السياسية: وذلك نظراً لانفتاح الحقل السياسي على فاعلين جدد، ونظراً لإرساء التعددية، كما يندرج إصلاح الدولة ضمن التحولات المؤسساتية التي عرفتها البلاد بعد العشرية السوداء التي أفقدت مؤسسات الدولة هيبتها ومشروعيتها، ومن ثم البحث على تعزيز مؤسسات الدولة عن طريق إعادة البناء الهندسي للمؤسسات، وبالتالي تكرست الحتمية السياسية في:

- تكريس المسار الديمقراطي وتعزيز دور منظمات وجمعيات المجتمع المدني.
- تعزيز الحريات المدنية وحقوق الإنسان.
- تعزيز مؤسسات الدولة.

ثانياً: الحتميات الاقتصادية: وذلك في نطاق التغيرات الاقتصادية التي شهدتها بلادنا في إطار ما يعرف بالتحريك الاقتصادي وانفتاح السوق والذي يفرض منطقه:

- تقليص حجم الجهاز الحكومي وضبط هيكله الإدارية والوظيفية من خلال الإبقاء على الضرورية منها فقط.
- إعادة تشكيل أدوار الجهاز الحكومي وإعادة النظر في وظائفه بتوسيع أدوار الحكومة في مجالات وتقليصها في أخرى.
- الاهتمام بتحسين مؤشرات الجودة والفعالية في الإدارة العامة بالاعتماد على نظم إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً: الحتميات الاجتماعية والثقافية: تتلخص أساساً في تطوع المجتمع لمستويات معيشة أفضل والضغط الشعبي لتحسين الخدمات وتحقيق العدالة الاجتماعية.

رابعاً: الحتميات الإدارية: وتتجسد في وجود أزمة ثقة بين المواطن وأجهزة الإدارة العامة وعدم رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الإدارة، خاصة عندما يتعلق الأمر بالقيود البيروقراطية واللاعلاقة في توزيع الخدمات.

وقد طرح الانتقال نحو بناء مجتمع للمعلومات تقوم أسسه على التعددية السياسية والنقابية وعلى اقتصاد السوق مفهوماً جديداً لتسيير المرافق العمومية يتمثل في هجر النزعة الاجتماعية التي تطبع المؤسسات الاقتصادية والإدارات العمومية وإقرار مبدأ التسيير الاقتصادي للوظائف العمومية وهذا التسيير يتطلب بدوره دعامة قوية منها على الخصوص:²

¹ رفيق بن مرسللي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير علوم سياسية وعلاقات دولية، جامعة تيزي وزو

2012/2011، ص 143، 144

² تناح رانية ومصباح صافية، مرجع سبق ذكره، ص 10.

- إدارة قوية قادرة على العمل قائمة على الاحترافية، تحركها دوافع المصلحة الاجتماعية والاقتصادية، و تتصف بالاستقرار والرزانة والحياد.
- إدارة تساهم في إعداد التشريع الملائم وفي تطبيق الإصلاحات المحددة بصفة فعلية.

خامسا: التحديات الخارجية: يسجل إصلاح الدولة في إطار عالمي يرتبط أساسا بالتغيرات الحاصلة من جراء التوجهات الجديدة للعمولة والمنطق الجديد للسيطرة والتبعية الذي يرمي إلى تقليص سيادة الدول وتحويلها إلى دول حارسة للديموقراطية وحقوق الإنسان على مستوى إقليمها، كما يرتبط بسياق التطورات التكنولوجية الحديثة والمتسارعة التي يشهدها العالم، فقد تغيرت النظرة إلى القطاع العام مع التحديات التي أصبح يواجهها في العالم، إذ لم يعد القطاع العام أداة للقوة العمومية فقط، بل يجب على أي إدارة عصرية أن تكون في خدمة الجمهور، بعبارة أخرى لا بد لها أن تطور من خدماتها المقدمة للمرتفقين حسب قواعد الفعالية والفاعلية والشفافية.

وتتفق جميع هذه التحديات التي أشار إليها برنامج إصلاح هياكل الدولة مع المتغيرات التي تعرضنا إليها في الفصل الثاني من هذه الدراسة حول تطور دور الدولة، وتنامي القدرات التي تواجه المنظمات العامة مروراً بسيطرة الفكر التسييري السائد في منظمات الأعمال على عمل الإدارة العامة وكذا ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها على المنظمات، ووصولاً إلى مجتمعات واقتصاديات المعرفة والتسابق في تطوير الحكومات الالكترونية.

الفرع الثاني: برنامج إصلاح هياكل الدولة

تم تأسيس لجنة إصلاح هياكل الدولة في نوفمبر 2000 لتضم 70 عضواً من كبار الموظفين والجامعيين والمنتخبين، وقد تضمن تقرير اللجنة التي دامت أشغالها 09 أشهر عرضاً مفصلاً عن كافة ميادين الإدارات العمومية والمصالح العمومية والموارد البشرية المستخدمة.

اعتبر التقرير نجاح المشروع مشروطاً بظهور قيم جديدة و بروز عقد اجتماعي جديد يكرس مكانة المواطن كرهان استراتيجي، مع ضرورة ترقية دولة القانون.

تضمن التقرير الإشارة إلى إقامة 06 ورشات تشكل جوهر إصلاح الدولة تمثلت أهم ورشة فيها في عصنة المؤسسات والمرافق العمومية، والتي ركزت على الاتجاه نحو عقلنة المصاريف، وفتح الأبواب أمام الخواص والمجتمع المدني لتسيير بعض الخدمات العمومية مما يؤدي إلى الانخفاض المعتبر للتكاليف المادية للدولة، وهو ما يؤكد التوجه نحو أبعاد التسيير العمومي الحديث، وظهور التفكير في البعد المالي أساساً وترشيد الإنفاق العام.

وقد تكفل برنامج الحكومة لسنة 2000 بوضع أهداف الإصلاح الذي تعمل الحكومة على تحقيقها كما يلي¹:

- عصنة الإدارة العامة وذلك بهدف تكوين إطارات الإدارة العامة وأعاونها.
- تعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الانترنت.
- تخفيف إجراءات وأجال إنجاز المهام الإدارية.

¹ رافيق بن مرسللي، مرجع سبق ذكره، ص، 146، 147

- تطوير الشفافية والاتصال داخل الإدارة العامة.
 - ترشيد الإدارة العامة عن طريق دعم التناسق بين مختلف الإدارات العامة المركزية والمحلية للإسراع في حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
 - اللجوء للخبرات الأجنبية ومنح الامتياز للتحكم في تكاليف مهام الإدارة العامة وتقليصها.
 - التضامن والتكامل والتنسيق بين مختلف الإدارات ومصالح الرقابة لمكافحة مظاهر الغش والاعتداءات على إطار معيشة المواطنين.
 - رد الاعتبار للإدارة العامة بواسطة محاربة كل أشكال السلوكيات الريعة واللاأخلاقية في المرفق العام.
 - استعادة سلطة الدولة في محاربة كل أشكال الغش والمساس بممتلكات المجموعة الوطنية.
- وعلى ضوء هذه الأهداف تم ضبط المحاور الأساسية لبرنامج الإصلاح المعتمد من طرف الجزائر من طرف لجنة إصلاح هيكل الدولة سنة 2001 والتي ركزت على المحاور التالية:

- تحديد المهام الجديدة للدولة في ظل اقتصاد السوق والعمولة.
- تنظيم الإدارة المركزية من أجل تهيئتها للقيام بالمهام الجديدة بفعالية.
- التأكيد على اللامركزية وعدم التمركز والذين يعتبران حسب محرري التقرير محورا أساسيا للإصلاح.
- تامين الموارد البشرية الموظفة من طرف القطاع العام عن طريق إعادة هيكلة الحقوق والواجبات حول ميثاق الخدمة العمومية، وإعادة تهيئة وتكوين الكفاءات عن طريق نظام للتكوين موجه كليا للتكوين الإداري وقيم المهنية للوظيفة العامة. (النجاحة المسؤولية والأخلاقيات).

وقد جاء برنامج عصنة الإدارة الجزائرية لإخراجها من صورتها السلبية السائدة لدى المرتفقين والتي كانت فيها رهينة الإطار الشكلي المتمثل في ضمان الخدمة العمومية من طرف مؤسسات تضمن الاحتكار المنظم، وتسيير الموارد البشرية يتمثل في قانون الوظيف العمومي، دون التمكن من تشجيع روح المبادرة وعدم مواجهة التحدي المتمثل في التحسين المستمر لجودة الخدمة العمومية للمواطن الذي ظل محكوما عوض أن يكون زبونا.

الفرع الثالث: الهيئات المكلفة بعصنة الإدارة العامة الجزائرية

اعتمدت الجزائر عدة هيئات وأجهزة لقيادة عملية تحسين وتطوير الأداء الإداري لتحقيق تنمية فعالة وقائدة للتنمية الشاملة، وتم تطوير أنظمتها لتوافق توجهات برامج الإصلاح المعتمدة بما فيها إصلاح هيكل الدولة، وتتمثل أهم هذه الهيئات في:¹

أولا: الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية: أنشئت بموجب المرسوم 96-212 المؤرخ في 15 جوان 1996 والذي يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح

¹ نفس المرجع، ص ص 145، 146

الإداري والوظيف العمومي، ومن مهامها ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة وعملها من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة وعصرنتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.¹ ثانيا: المديرية العامة للإصلاح الإداري: أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي 03-192 المؤرخ في 28/04/2003² والذي يحدد مهام المديرية وتنظيمها الداخلي: وتعتبر بمثابة جهاز دائم لقيادة خطط الإصلاح الإداري على كل المستويات وفي كل القطاعات، خاضعة لسلطة رئيس الحكومة، ويضم هيكلها التنظيمي ثلاث مدراء دراسات يساعدون المدير العام للإصلاح الإداري يكلفون كل في ما يخصه بـ:

- التنظيم والعمل الإداري.
- العصرية والتطوير الإداري.
- التقييم والتحليل و الاستشراف.

ويقصر دور المديرية على مجرد إبداء الرأي حول المسائل المتعلقة بالإصلاح الإداري دون منحها السلطات الكافية لاتخاذ القرارات ورسم الاستراتيجيات.³ ومن مهام المديرية:

- اقتراح عناصر السياسة الوطنية في مجال الإصلاح الإداري وضمان تنسيقها ومتابعة تنفيذها بالتشاور مع الإدارات المعنية.
- دراسة القواعد المتعلقة بتنظيم إدارات الدولة والجماعات الإقليمية والهيئات والمؤسسات العمومية وعملها
- ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العمومية وعملها.
- ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة

وتضم المديرية 07 مديريات مركزية، منها مديرية العصرية والتطوير الإداري والتي تتضمن مديرتين فرعيتين، المديرية الفرعية لتنظيم العمل الإداري والمديرية الفرعية لضبط المقاييس والتبسيط الإداري وتكلف بالاتصال مع الوزارات والهيئات المعنية يضبط أي تدبير من شأنه ترشيد طرق وتقنيات تنظيم العمل الإداري وتنفيذه وتخفيف الشكليات وتبسيط الشبكات الإدارية قصد التشجيع على تقرب الإدارة من المواطن وتسهيل عمل الأعوان العموميين.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37 الصادر في 16 جوان 1996، ص 8

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 30 الصادر في 30 أفريل 2003، ص 8

³ المرسوم التنفيذي 14-193 المؤرخ في 03 جويلية 2014 يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري. الجريدة الرسمية للجمهورية

الجزائرية العدد 41 الصادر في 06 جويلية 2014، ص 7

المرسوم التنفيذي 14-194 المؤرخ في 03 جويلية 2014 يحدد تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

العدد 41 الصادر في 06 جويلية 2014، ص 7، 10

ثالثا: الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته: هي هيئة نص عليها القانون رقم 01/06 المتعلق بمكافحة الفساد، وتم إنشاؤها بموجب المرسوم 06-413 المؤرخ في 12 نوفمبر 2006، وتعتبر من الأجهزة القيادية لعملية تحسين أداء العمل الإداري والعصنة، على اعتبار جوهر الإصلاح يكمن أولا في توفير البيئة النظيفة القابلة لزراع بدور التغيير.¹ هذا وقد شهدت الجزائر طيلة مسيرتها في الإصلاح إنشاء عديد الهيئات التي عملت فترة من الزمن، وتم التخلي عنها أو تعويضها ببيئات جديدة، ومنها وسيط الجمهورية الذي أنشئ بتاريخ 1996/03/23 بموجب مرسوم رئاسي رقم 113/96 المؤرخ في 1996/03/23،² وكان من مهامه المتابعة والرقابة العامة التي تسمح بتقدير حسن العلاقة بين المواطن والإدارات العمومية، وكذا إنشاء وزارة منتدبة مكلفة بتحسين الخدمة العمومية سنة 2013 والتي تم إلغاؤها بعد أن عملت على تسريع عصنة الإدارة العامة في الجزائر، وتم تعويضها بمرصد استشاري لتحسين الخدمة العمومية الذي كان من المفترض اعتماده في السداسي الأول من 2016.

المطلب الثالث: تحديات النجاعة في الإدارة العمومية الجزائرية

تتعدد المؤشرات وأدوات القياس المعتمدة عالميا في الحكم على درجة تطور الإدارة العمومية، وهناك شبه اتفاق على وجود ثلاث مؤشرات لقياس درجة تطور الإدارة العامة تتمثل في مؤشرات التنافسية، مؤشر الفساد ومؤشر جلب الاستثمار، مع الإشارة إلى أن هذه المؤشرات تقيس الأداء العام للإدارة والمرتبط بالصورة الخارجية للمنظمة، في حين كانت هناك محاولات لقياس أداء الإدارات العامة تستوحي من مذهب الإدارة بالأهداف، وتركز على مفهوم نجاعة الأداء.

وسنحاول من خلال هذا المطلب تتبع أحد المؤشرات الخارجية والذي يرتبط بطريقة عمل الإدارة العامة، وهو مؤشر مدركات الفساد، وذلك لملاءمته لحدود الموضوع، ونشير أيضا إلى بعض الأفكار التي يمكن اعتمادها لقياس نجاعة الأداء داخل الإدارات المعنية، والتي يتطلب تطبيقها الاقتصار على حدود إدارة ما لتطبيق بعض المقاييس النوعية والكمية التي تقيس نجاعة الأداء في الإدارة، ونحاول اقتباس بعض هذه المقاييس في الدراسة الميدانية.

الفرع الأول: قياس النجاعة في الإدارة العامة الجزائرية

تحدد النجاعة في الإدارة العامة بالاستناد إلى ثلاث محاور:³

- الأثر أو النتيجة النهائية للعمل العمومي (الفعالية).
- جودة الخدمة المقدمة للمرتفق.
- الفاعلين أو الكفاءة المعبر عنها عن طريق تبيين العلاقة بين الوسائل المستهلكة والتنفيذ.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 74 الصادر في 22 نوفمبر 2006، ص 17

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 20 الصادر في 31 مارس 1996، ص 4

³BEKKI Rachid, **la performance, un enjeu stratégique pour les institutions publiques, etude de cas la douane algerienne**, magistere management Universite d'oran Es-senia 2011-2012, p 171

وهناك من يعتمد في قياسه للأداء على درجة الكفاءة المتوصل إليها من قبل المؤسسة، وهناك من يعتمد على درجة الفعالية التي تبلغها المؤسسة، ومنهم من يقسمها إلى مقاييس كمية وأخرى نوعية، وحسب البعض فإن المقاييس النوعية الأساسية تسم كلا من الجودة، الزمن، التكلفة والمرونة.

وتشكل مؤشرات النجاعة آلية للرقابة على حسن تسيير المصالح يتم استعمالها من طرف المسؤولين بهدف التسيير الدائم، إذ يقيس المؤشر مدى تنفيذ الهدف، ويمكن من تقدير مستوى النجاعة بصفة موضوعية، ويتعين أن يكون كميًا قابلاً للقياس، بحيث يحدد قيمة تقديرية لأجل مستقبلي ويعمل على تقييم مدى تحقيقها في الواقع، ونميز ثلاث أنواع من هذه المؤشرات:¹

- مؤشرات المهنة : وهي مؤشرات تقنية خاصة بالعمل، وتعتبر مؤشرات لقياس الفعالية التشغيلية، وكذا جودة الإجراءات العملية.
- مؤشرات التسيير لقياس النجاعة التسييرية للوحدة العملية ومدى مساهمتها في الأداء العام.
- مؤشرات القيادة الإستراتيجية: وتهتم بقياس مدى نجاح العمليات الإستراتيجية الجديدة المعتمدة، ودرجة تقدم ونجاح التوجه الاستراتيجي.

وتتوج هذه المؤشرات بلوحة قيادة تمكن الإدارة من عصنة أداؤها والانتقال من نموذج تسيير قائم على منطق الوسائل إلى نموذج قائم على منطق النتائج.

وقد عمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على حصر أدوات تقييم وقياس أداء الإدارة العامة لمؤسسات وهيئات مختلفة منها المعهد الأوروبي للإدارة العامة، وذلك من خلال دليل صادر في 2009، أحصى فيه أكثر من 25 أداة قياس لهيئات مختلفة، وصنفها كالتالي:²

- أدوات محددة الغرض من المفترض أن تقيس جانباً معيناً من جوانب أداء الإدارة العامة.
- أدوات تقييم ومصادر معلومات أوسع نطاقاً لإدارة الحكم تشتمل على عنصر يتعلق بالإدارة العامة.
- الأدوات المصممة لغرض مختلف لكنها تقيس العمليات ذات الصلة.

وتقيس الأدوات المختلف خمس جوانب أساسية تتمثل في القيادة، الخدمة المدنية، إدارة المالية العامة، وضع السياسات بالإضافة إلى تقديم الخدمات.

وتتطلب كل منهجية معلومات وإحصاءات معينة، وتختلف في تركيزها على جوانب الأداء الداخلية أو المتغيرات المحيطة.

¹ Idem , p 172

² برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، دليل قياس أداء الإدارة العامة، مرجع سبق ذكره، ص5

ونظرا لتعدد الهيئات المشكلة للقطاع العام الجزائري، وصعوبة توفير أرقام وإحصائيات عن كل الإدارات، وتباين مستويات الأداء ضمنها أيضا، سنقتصر ضمن هذا المطلب على أحد المؤشرات التي يمكن قياسها استنادا للإحصائيات التي توفرها الهيئات الرسمية وغير الرسمية الوطنية منها والدولية وموقع الإدارة العمومية الجزائرية منها.

الفرع الثاني : تحدي مكافحة الفساد

تأسست عام 1993 على يد بيتر إيجن أحد الكوادر السابقين في البنك الدولي، منظمة دولية غير حكومية مهتمة بمتابعة وكشف الطرق غير السوية في إبرام الصفقات الحكومية، جعلت من الرشوة مؤشرا للفساد الإداري أتمت نفسها منظمة الشفافية الدولية.

وفي نهاية 1997 تم تأسيس 38 فرعا للمنظمة في دول العالم¹، كما وضعت سنة 2000 ميثاقا سمي ميثاق الاستقامة، تضمن مبادئ العمل من أجل مكافحة الرشوة في القطاع العام وهذا بالاعتماد على الشفافية والوضوح حول المشاريع العامة.

وفي سنة 2002 تحولت إلى أكبر منظمة دولية غير حكومية تضم أكثر من 100 فرع لها في دول العالم. تصدر المنظمة ثلاث مؤشرات هي: مؤشرات مدركات الفساد، التقرير العالمي الشامل عن الفساد، ومؤشر دفع الرشوة والذي تعتمد فيه على جمعية جالوب Gallup الدولية.²

وتركز المنظمة على القطاع العام، وترى أن الفساد هو سوء استعمال السلطة العامة لتحقيق الأرباح ، أو سوء استعمال المناصب العامة من أجل تحقيق مكاسب خاصة، وتصدر لغرض قياسه مؤشرا مركبا يطلق عليه مؤشر مدركات الفساد، يعتمد على بيانات تم جمعها عن طريق استقصاءات متخصصة لمؤسسات مستقلة ومتخصصة، وآراء محللين متخصصين وخبراء، ويخلص المؤشر بعد جمع جميع المصادر التي تتراوح من 06 إلى 10 مصادر مختلفة في كل دولة- إلى وضع حصيلة نهائية للدولة، وتنصح المنظمة بعدم الأخذ بالترتيب العالمي وإنما العبرة بالحصيلة النهائية أو المعدل النهائي للنتيجة المتحصل عليها، إذ أن أي تغير طفيف في النتيجة بنسبة 0.05 قد يؤدي إلى خسائر مالية وفساد بقيمة 35 مليون دولار.³

والجدير ذكره أن هذا المؤشر يقيس مستوى إدراك الفساد لا الفساد نفسه، أي أنه يعكس الصورة التي يراها المستفتون عن البلد المصنف بالنسبة إلى الفساد الإداري والسياسي فيه، فبعد جمع المعلومات من المصادر المختلفة يعطى كل بلد نقطة من أصل عشر نقاط، ثم ترتب البلدان المشمولة على سلم من الأقل فسادا إلى الأكثر فسادا. وموازية مع ذلك، جاءت اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد وتعتبر الصك العالمي الأول والوحيد الملزم قانونا لمكافحة الفساد، وقد اعتمدت الجمعية العامة الاتفاقية في أكتوبر 2002، ودخلت حيز النفاذ في ديسمبر 2003،

¹ تعتبر الرابطة الجزائرية لمكافحة الفساد هي صلة الوصل الوطنية مع منظمة الشفافية العالمية، التي تعمل في مجال مكافحة الفساد والتشهير به.

² عمرو عبد الله، مؤشرات الإدارة الرشيدة، مكافحة الفساد والتمثيل والمساءلة، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العربي الثاني "الإدارة الرشيدة خيار الإصلاح الإداري والمالي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ماي 2008، ص 203

³ محمد لموسخ، دور منظمة الشفافية الدولية في مكافحة الفساد، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الثاني حول آليات حماية المال العام ومكافحة الفساد، بجامعة المدية. 5-6 ماي 2009

وصادقت عليها غالبية الدول لتصبح دولا أطرافاً بصفة كاملة، وتلزم الاتفاقية الدول الأطراف في جانب الإدارة العامة بتعزيز الشفافية والنزاهة في الخدمة العامة، والمساءلة في المالية العامة وأوجه الانفاق.

ولقد صادقت الجزائر على العديد من الاتفاقيات الدولية والإقليمية المتعلقة بمكافحة الفساد ومنها:

✓ اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة: وقعت في 12 ديسمبر 2000.

✓ اتفاقية الاتحاد الإفريقي لمنع الفساد ومحاربه: المعتمدة في 12 جويلية 2003 بمابوتو.¹

✓ اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد: وقعت في 9 ديسمبر 2003.²

✓ فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية للشرق الأوسط وشمال إفريقيا: التي أنشئت في 30 نوفمبر 2004 كرابطة إقليمية طوعية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وتوجت هذه الاتفاقيات بإصدارها القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته³ الذي اعتمدت فيه إجراءات مطابقة القانون الجزائري مع مضمون اتفاقية الأمم المتحدة، ويحتوي هذا القانون على 73 مادة تتضمن العديد من التوصيات للوقاية من الفساد ومكافحته، إذ تُدكر المادة الثالثة بأهمية مراعاة عناصر النزاهة والكفاءة والشفافية عند توظيف مستخدمي القطاع العام، وتجبر المادة الرابعة الموظفين على التصريح بامتلاكاتهم وتشير المادة (9) أن الصفقات العمومية يجب أن تتم في كنف قواعد المنافسة الشريفة والشفافية وتلزم الأعوان العموميين إعلان المعلومات المتعلقة بإجراءات إبرام الصفقات العمومية، وأشارت المادة (37) لأول مرة في التشريع الجزائري للثراء غير المشروع بوصفه جريمة وبعقوبة سجن ثقيلة وغرامات معتبرة ضد كل موظف عمومي لا يمكنه تبرير وتقديم دليل على زيادة جوهرية لدمته المالية أو العقارية مقارنة بدخله الشرعي، وتشير المادة (15) إلى مشاركة المجتمع المدني في الوقاية من الفساد بوضع بعض التدابير مثل تمكين وسائل الإعلام والجمهور من الحصول على المعلومات المتعلقة بالفساد مع مراعاة حرمة الأشخاص وكذا مقتضيات الأمن الوطني والنظام العام وحياد القضاء.

ما نلاحظه على هذا القانون أنه يعتبر تحسناً مهماً في إقامة الإطار التشريعي لمكافحة ظاهرة الفساد، وعلى الرغم من هذا التطور، إلا أنه لا يزال يعتبر من وجهة نظر منظمة الشفافية الدولية متخلفاً كثيراً عن مقتضيات اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد وكذا مقتضيات اتفاقية الاتحاد الإفريقي، خصوصاً بإقامة حدود لاستقلالية جهاز الوقاية ومكافحة الفساد. كما أننا نشير إلى عدم تفعيل هذا القانون على أرض الواقع بسبب عدم إصدار المراسيم التطبيقية وتم الانتظار لمدة ست سنوات كاملة حتى تم إصدار بتاريخ 7 فيفري 2012 مرسوم رئاسي يحدد تشكيلة الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته وتنظيمها وكيفية سيرها⁽⁴⁾.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 06-137، المؤرخ في 10 أفريل 2006، الجريدة الرسمية، العدد 24، الصادر في 16 أفريل 2006، ص 4

² المرسوم الرئاسي رقم 04-128، المؤرخ في 19 أفريل 2004، الجريدة الرسمية، العدد 26، الصادر في 25 أفريل 2004، ص 12

³ قانون رقم 06-01 مؤرخ في 21 محرم 1427 الموافق 20 فيفري 2006 يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، الجريدة الرسمية، العدد 14 الصادرة بتاريخ 8 مارس 2006، ص 4

⁴ المرسوم الرئاسي رقم 12-64 المؤرخ في 7 فيفري 2012 يعدل ويتم المرسوم الرئاسي رقم 06-413 المؤرخ في 22 نوفمبر 2006 الذي يحدد تشكيلة الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته وتنظيمها وكيفية سيرها، الجريدة الرسمية، العدد 8 الصادر في 15 فيفري 2012، ص 17، أنظر بن حسين ناجي، الفساد:

أسبابه، آثاره واستراتيجيات مكافحته، إشارة لحالة الجزائر، مجلة الإقتصاد والمجتمع، العدد 4، 2007، ص 14

وستتطرق في ما يلي إلى ترتيب الجزائر في المؤشرات التي تصدرها منظمة الشفافية الدولية للسنوات من 2008 إلى 2015.

جدول رقم 19: ترتيب الجزائر في مؤشرات مدركات الفساد 2008-2015

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	
3.1	-	-	2.6	2.9	2.9	2.8	3.2	مؤشر الجزائر
88	100	94	105	112	105	111	92	ترتيب الجزائر عالميا
168	175	177	176	183	178	180	180	مجموع البلدان التي شملها التقرير

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تقارير منظمة الشفافية الدولية للسنوات المذكورة متاحة على الموقع

<https://www.transparency.org/whatwedo/publications> /2016/04/15

يلاحظ من الجدول أن الجزائر تبقى بعيدة على المعدل العالمي الذي يفوق 05 من عشرة، وأن ترتيبها لم يشهد تحسنا طيلة سنوات الدراسة، بل شهد في بعض السنوات تراجعاً كما هو الحال سنة 2011 أين انتقلت الجزائر من المرتبة 105 إلى المرتبة 112 عالمياً رغم ثبات قيمة المؤشر.

وتجدر الإشارة إلى أن المقارنة هي على سبيل الاستئناس فقط، حيث أن التغيرات في علامة دولة ما لا ينتج فقط من تغير مدرج في أداء البلد، بل أيضاً نتيجة تغير في العينة والمنهجية المستخدمة.

وتحصلت الجزائر حسب مؤشر الشفافية الدولية لسنة 2015 على 3.1 نقطة من 10، ويعتبر هذا تحسناً طفيفاً مقارنة بما تم تسجيله سنة 2011 (2.9 نقطة) وسنة 2012 (2.6 نقطة)، وسمحت هذه الدرجة للجزائر من الخروج من مجموعة المربع الأسود الذي يضم مجموعة البلدان الأكثر فساداً في العالم (البلدان التي تحصل على أقل من 3/10).

تفسر نتائج الجدول بأن السياسة التي تتبعها الجزائر لمحاربة ظاهرة الفساد لم تكن في المستوى الذي يمكنها من تحسين ترتيبها العالمي كما يجب في قطاعيها العام والخاص، حيث تحتل الجزائر مراتب متأخرة في الترتيب العالمي، ومن جملة مقترحات منظمة الشفافية الدولية للحد من تفشي الفساد وجود المؤسسات الرقابية القوية، والأطر القانونية، والتنظيم الدقيق، وبالتالي إتاحة المزيد من المشاركة الفعالة لجميع الناس في مجتمعاتهم، وتحقيق أقوى النتائج التنموية إضافة إلى تحسين نوعية الحياة للمجتمعات المحلية المهمشة.

وتعمل الإدارة الالكترونية بدورها على مكافحة الفساد في الإدارة العمومية العمومية بما تتيحه من مزايا نلخصها

في ما يلي:

- ضمان الشفافية في تقديم الخدمات، وإقرار العدالة أمام المرتفقين.
- تقليص هامش السلطة التقديرية للموظف، وإلغاء تدخل الوساطات من خلال أتمتة المواعيد والخدمات.
- تمكين المرتفق من آليات الرقابة على أداء الموظفين العموميين مع توفير الخصوصية والحماية.

- ضمان العدالة والشفافية والكفاءة في اختيار الموظفين بطرق محايدة وبعيدا عن الاعتبارات الشخصية.
 - ضبط تكلفة المعاملات والتقليل منها أقصى ما يمكن مع الابتعاد تدريجيا عن الوثائق والمطبوعات وتكاليها.
- ولذلك تعتبر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بالإضافة إلى كونها أداة للعصنة أداة للإصلاح ومكافحة الفساد.

تطرقنا من خلال هذا المبحث إلى جهود الإصلاح والعصنة في الإدارة الجزائرية، وحاولنا الوقوف على أهم مؤشر ذو علاقة بأداء الإدارة العامة وهو مؤشر الشفافية ومكافحة الفساد للوصول إلى تقييم مدى فعالية الجهود المبذولة لإصلاح العمل الإداري الحكومي، وقد تبين أنه وتأثرا بالتغيرات العالمية وضعت الجزائر مع بداية الألفية تصورا للإدارة العامة الجزائرية في شكل برنامج إصلاح هياكل الدولة وأكدت توجهها مع تنوع في النشاطات والهيئات والقوانين والتشريعات المؤطرة للإصلاح، إلا أن ما يؤخذ على هذه العملية هو عدم اكتمال الإطار التشريعي وعدم ثبات واستقرار الهيئات المكلفة بالإصلاح، كما ثبت من خلال دراسة ترتيب الجزائر في مؤشرات مدركات الفساد أنه وبعد 14 سنة من اعتماد البرنامج لم تتمكن الجزائر من الخروج من مجموعة المربع الأسود التي تضم أكثر الدول فسادا في العالم - إذا ما استثنينا التحسن الطفيف في سنة 2015، وهو مؤشر يرتبط بشدة بأداء الخدمة العمومية في الجزائر، وهو ما يدفعنا إلى البحث في الأسباب قبل اقتراح الحلول.

المبحث الثالث: واقع توظيف للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية الجزائرية

ندرس من خلال هذا المبحث واقع توظيف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في القطاع العام الجزائري منطلقين من فرضية تربط استخدام هذه التكنولوجيا بنجاعة الأداء، ونحاول من خلاله الوقوف على مشروع الجزائر الالكترونية كمشروع طموح، نقيس في المقابل درجة تطبيقه على ضوء مؤشرات نضح الحكومة الالكترونية لتكون صورة عن الفجوة بين الواقع والمأمول، ونحدد أهم المعوقات والعراقيل.

المطلب الأول: تحدي الحكومة الالكترونية

يعتبر إصلاح قطاع الاتصالات بموجب القانون 03-2000 الصادر في أوت 2000 نجاحا بما حققه من نتائج تشجيعية، فقد شجع التطور الملحوظ في مجال الهاتف النقال على فتح المجال أمام القطاعات الفرعية الأخرى في قطاع الاتصال مثل الهاتف الثابت وغيرها، مما شجع على تطوير بنية تحتية ملائمة وضرورية لتطوير عمل الحكومة الالكترونية. وكان على الدولة الجزائرية إثبات اهتمامها بمجتمع المعلومات بالعمل على عصنة مصالحها وتوفير خدمات الكترونية يمكن الولوج إليها عن طريق الوسائل الحديثة للاتصال، وقد شكل ذلك محورا أساسيا من محاور العصنة للإدارة العمومية، التي تهدف إلى تحقيق معاني الشفافية والفعالية.

وقد أفادت التجارب الدولية في مجال الحكومة الالكترونية أن نجاح هذه الأخيرة يتطلب ما يلي:

- الاندماج الفعال لكل الهيئات العمومية المعنية في تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية.

- وجود نظام معلومات ناجع على مستوى هذه الهيئات.

- تشبيك أنظمة المعلومات بهدف توفير خدمات الكترونية وفقا للمعايير المطلوبة.

ضمن هذه الأبعاد تم صياغة مشروع الجزائر الالكترونية الذي يتصور إطارا شاملا وفعالا يدمج جميع الهيئات الإدارية ومتعاملها في نظام من التشبيك يضمن الانتقال بالجزائر نحو اقتصاد ومجتمع المعلومات.

تندرج إستراتيجية الجزائر الالكترونية¹ ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع المعلومات والمعرفة الجزائري، وتقوم على فكرة أن إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية سيحدث تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، لاسيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الانترنت، وتم في هذا السياق وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة تخص الجوانب التالية:

- استعمال البنى الأساسية للمعلوماتية.

- وضع نظم معلومات مندمجة.

- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

- تنمية الكفاءات البشرية.

- تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

أما بخصوص الشركات فكان الهدف الأساسي هو دعم تملك التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من قبل الشركات، ويترتب عليه الأهداف الخاصة الثلاث الآتية:

- دعم تملك التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

- تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.

بالإضافة إلى تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تطويرا مكثفا لتحسين الوصول إلى الاقتصاد الرقمي بمكوناته الثلاثة الأساسية البرمجية - الخدمات والتجهيز - (توفير حوافز لإنتاج المضمون وتفعيل خبرات ومهارات المؤسسات العاملة في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

تتمثل الأهداف الرئيسية للإدارة الالكترونية على المستويين القطاعي والأفقي خصوصا في ما يلي:

أولا : عصنة الإدارة من خلال إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

ثانيا: تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الالكترونية.

يتحقق الهدف الأول من خلال مجموعة من الأعمال حددها مشروع الجزائر الالكترونية في 377 هدف فرعي تحقق أربعة أهداف خاصة:

- استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية (البنية التحتية المعدات والاتصالات.
- نظم المعلومات.
- التطبيقات الخاصة بالقطاع.
- التكوين.

وعلى المستوى المحلي ركز برنامج الجزائر الالكترونية 2013 على عصرنة أشكال الحكم المحلي لتحسين ظروف حياة المواطنين، وذلك عن طريق إلزامية ديمومة الخدمة العمومية، مع ضمان النجاعة والجودة في الخدمة المقدمة، والتركيز على مفهوم الخدمة الجوارية.

وقد حدد البرنامج عدة أهداف على المستوى المحلي:

- إعادة تحديد مهام المؤسسات وتنظيمها على المستوى المحلي.
 - تكييف المؤسسات المحلية لحقيقة التعدد السياسي ومتطلبات عدم الإقصاء والشفافية، مع ضمان ديمومة الخدمة العامة.
 - تشجيع المشاركة الفعالة للمواطن في تسيير وترقية الديمقراطية المحلية.
 - تقليص الفجوة الرقمية بين الجزائر والدول المتقدمة.
 - تشجيع إنشاء مجتمع المعلومات عن طريق إستراتيجية وطنية.
- لتحقيق هته الأهداف تم تسطير الأعمال التالية على المستوى المحلي:

- توفير الموارد الموجهة نحو تطوير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على المستويين المركزي والمحلي.
- تدعيم قدرات الشبكة الوطنية للاتصالات بين مختلف الهيئات المحلية والمركزية.
- تحديث البنية التحتية للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على المستوى المحلي.
- تطوير أنظمة المعلومات وتطبيقات التسيير الآلي للجماعات المحلية.
- توحيد وتعميم وتوزيع تطبيقات معلوماتية من نفس الصفة على كل المستويات المحلية.
- تأمين الأنظمة المعلوماتية والخدمات المقدمة.
- تكوين الموظفين على استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- تطوير العمل بالبريد الالكتروني في الجماعات المحلي، مواقع الويب المحلية والشبكة الداخلية لقطاع الجماعات المحلية.
- تحسين إجراءات معالجة المعلومة لتحسين الخدمة المقدمة وتسهيل الحصول على مختلف الوثائق.
- تنظيم عملية ولوج المواطنين للمعلومات عبر الخط.

من الأهداف أيضا تطوير الكفاءات البشرية في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، إذ يعزى ضعف آثار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أساسا إلى ضعف الكفاءات، وقد اقتنعت الجزائر بأهمية المورد البشري الكفاء والتكوين باعتبارها مشروعا للتعليم الإلكتروني الموجه لإدراج تعليم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في جميع الأطوار، بالإضافة إلى إنشاء مدرستين للإعلام الآلي والاتصالات وإصلاح البرامج البيداغوجية الجامعية في الإعلام الآلي والاتصالات، وكذا إنشاء الأقطاب التكنولوجية والتي تعتبر مفتاح الانتقال نحو اقتصاد المعرفة. وقد ضاعفت الجزائر جهودها للاستثمار في الحظائر التكنولوجية المتخصصة في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال مثل حظيرة سيدي عبد الله.

والملاحظ مما سبق أن الهدف الرئيس الأول لمشروع الجزائر الإلكترونية اهتم بمكونات التكنولوجيا ولم يهتم بالعصنة، في حين كان الهدف الثاني تقرب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية وهو الهدف المرتبط بالعصنة، (مما يوحي بمقاربة الجزائر بخصوص تكنولوجيات الإعلام والاتصال) وله هدفين فرعيين: تطوير خدمات الكترونية موجهة إلى الإدارات (تطبيقات حكومية أفقية)، بالإضافة إلى تطوير خدمات الكترونية تجاه المواطنين العمال والشركات (تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي).

قراءة مشروع الجزائر الإلكترونية يدفعا إلى طرح التساؤلات التالية:¹

- هل تم إعداد خارطة طريق تحدد الأهداف بدقة وكذا الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية الضرورية.
 - هل تم تقسيم هذه الخطة إلى خطط قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى لنضمن أن الموارد الضرورية يمكن توفيرها بطريقة تصاعدية.
 - هل جندت الإستراتيجية دعما تقنيا دوليا ماليا ومعنويا يشرك الخبراء في مختلف المجالات، الاقتصاديين منهم والسياسيين والاجتماعيين والمتخصصين في التكنولوجيات.
 - هل تم دراسة وتحليل واقع الإدارة الإلكترونية في دول الجوار وكذا إفريقيا والعالم العربي بغية تحديد الممارسات الإيجابية والسلبية.
 - هل أدرجت هذه الإستراتيجية ضمن إستراتيجية شاملة لإصلاح الدولة والوظيفة العامة.
- وتتضح إجابات الأسئلة مع قياس درجة تحقيق أهداف المشروع في الواقع من خلال مؤشرات كمية توفرها لنا الأمم المتحدة في مقياسها لنضج الحكومات الإلكترونية.

المطلب الثاني: درجة تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر

نعمل من خلال هذا المطلب على تتبع تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية، حيث بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام

¹ BENABDERRAHMANE Yasmina, **Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie**, doctorat en sciences de gestion, université Montpellier 3, 2012, p 270

2001 للدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها 193 دولة، واعتباراً من العام 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرة واحدة كل سنتين. وعلى الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هذا المؤشر يعد من أفضلها وأدقها، وغالباً ما تعتمد الدول المشاركة فيه على نتائجه في وضع السياسات وأطر التنفيذ، هذا القياس عبارة عن مؤشر عام لتطور الحكومة الإلكترونية (EDGI) ويحتوي على ثلاثة مؤشرات فرعية:¹

الأول هو مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)؛ ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل: خدمات المعلومات الأساسية، خدمات المعلومات المتقدمة، خدمات المعاملات، الخدمات التفاعلية. ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.

الثاني هو مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)؛ ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر: عدد المشتركين في الهاتف النقال، عدد المشتركين في الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الإنترنت، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

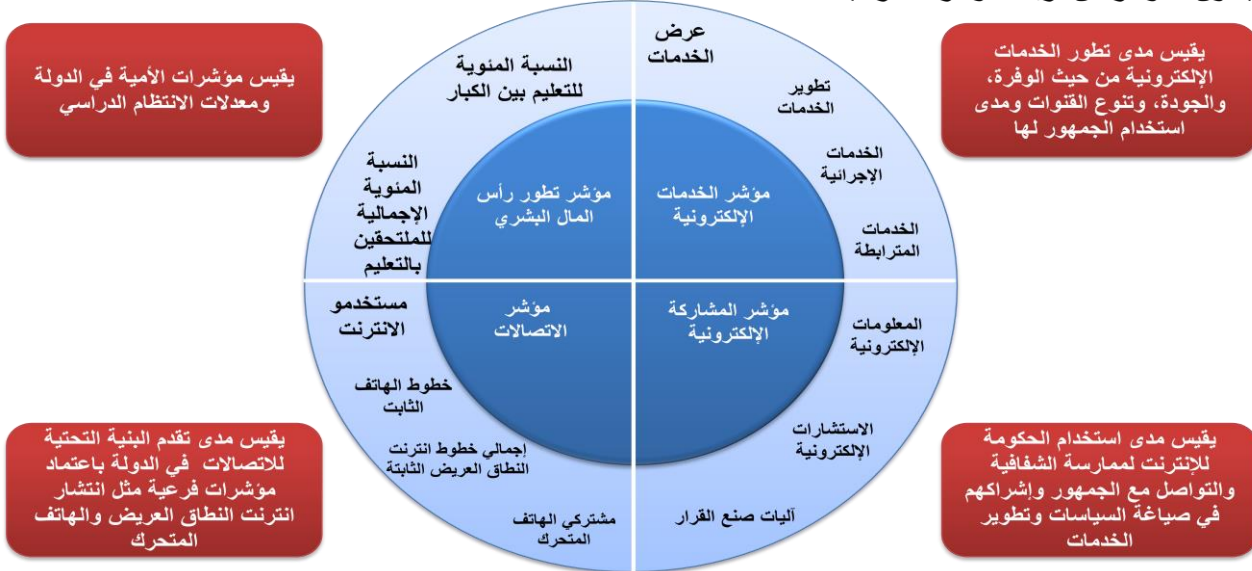
الثالث هو مؤشر رأس المال البشري (HCI)؛ ويتم قياسه عطفاً على أربعة عناصر: محو أمية الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم، سنوات التعليم المتوقعة، متوسط سنوات التعليم.

ويقاس مؤشر المشاركة الإلكترونية من خلال مقياس خاص يستند إلى ثلاث عناصر: المعلومات الإلكترونية، الاستشارات الإلكترونية وآليات صنع القرار.

الشكل رقم : 33

مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية

يتكون المؤشر من أربعة مؤشرات فرعية:



وللوقوف على مدى نجاح برنامج الجزائر الإلكترونية في تدعيم نشر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، نعرض في ما يلي لمؤشرات تقيس درجة تطور الحكومة الإلكترونية وخدماتها في الجزائر.

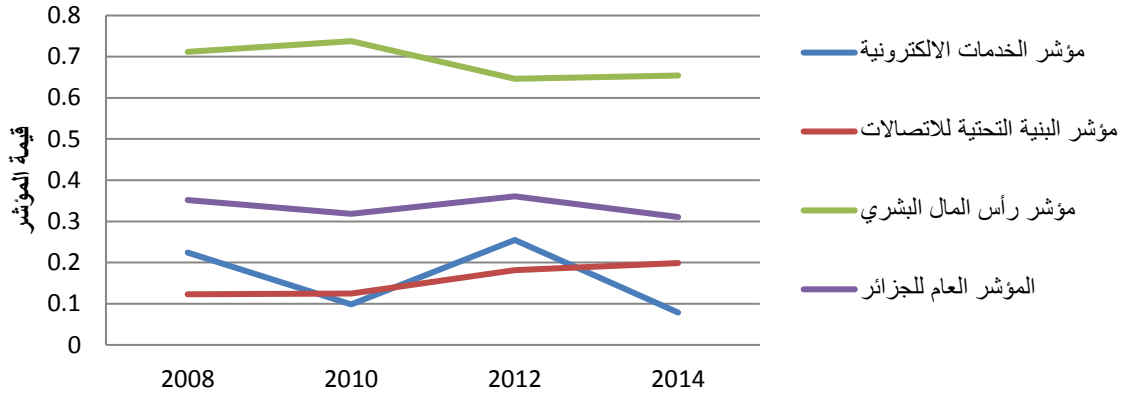
¹ http://www.yesser.gov.sa/ar/transformation_Indicators/international_indicators consulté le 25/07/2016

الفرع الأول: تطور المؤشر العام للحكومة الالكترونية في الجزائر

يمثل الشكل الموالي تطور المؤشر العام لنضج الحكومة الالكترونية في الجزائر لفترة الدراسة، والتي تبدأ من تاريخ إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية سنة 2008، وتنتهي سنة 2014، وذلك كون التقرير يصدر كل سنتين.

شكل رقم 34

تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ومؤشراته الفرعية في الجزائر للفترة 2008-2014



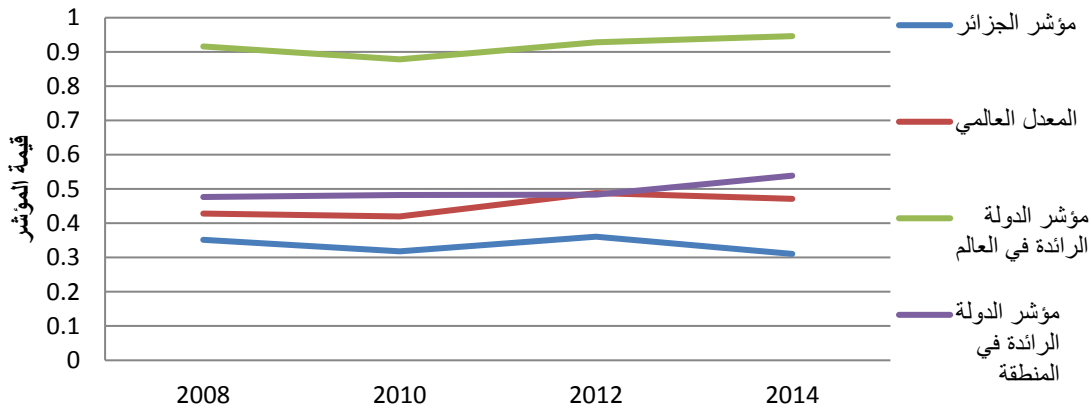
المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية لسنوات: 2008، 2010، 2012 و 2014 متاحة على الرابط:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>

ويعمل الشكل الموالي مقارنة بين الجزائر والدولتين الرائدتين في العالم والمنطقة (كوريا وتونس على التوالي) حسب بيانات الأمم المتحدة لقياس تقدم مجتمع المعلومات، وذلك حتى تتمكن من قياس حجم الفجوة الرقمية.

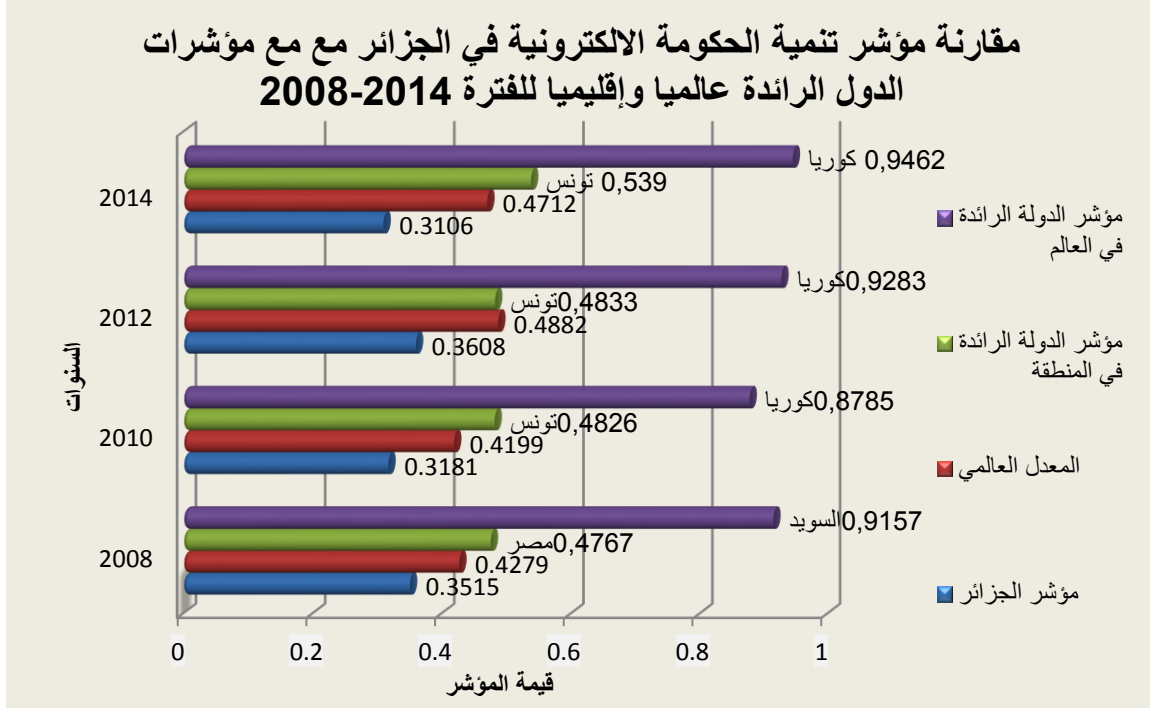
شكل رقم 35

تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم للفترة 2008-2014



المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية

أما الشكل الموالي فيوضح تطور مؤشر الجزائر بدلالة المؤشر العالمي ومؤشر الدولتين الرائدتين في العالم والمنطقة .
شكل رقم 36: تطور المؤشر العام لتنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم



من خلال تحليل البيانات والأشكال السابقة نخلص إلى الملاحظات التالية:

- التحسن المستمر في مؤشرات الدول الرائدة، وحفاظ كوريا على صدارة حكومات العالم منذ 2010، ويرجع ذلك إلى تشجيعها للابتكار، بالإضافة إلى بنيتها التحتية المتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية وسياسة التعليم الوطني القوية وارتفاع الناتج المحلي الإجمالي للفرد، بالإضافة إلى تأسيسها لوجود الكتروني عالمي يتميز بالشفافية والكفاءة، بالإضافة إلى التواجد الكثيف للهواتف النقالة الذكية والمشروعات والاستراتيجيات القائمة على المواطن في الحوكمة الالكترونية في المستقبل، ويشير تقرير الأمم المتحدة لعام 2014 أن من العوامل الأساسية التي تساهم في ارتفاع مستوى تنمية الحكومة الالكترونية هو الاستثمار الماضي والحالي في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات الالكترونية.
- حفاظ تونس على صدارة حكومات دول المنطقة وارتفاع مؤشرها على المعدل العالمي، وهي الدولة القائدة في إفريقيا لعام 2014 بتحصيلها للرتبة 75 عالميا ، وقد تحسن وضع تونس بـ 28 مركزا لتصل إلى المرتبة 75 عالميا مع تحسين تصنيفها من 93 إلى 76 عام 2012، وهو حال العديد من الدول العربية التي تم تصنيفها ضمن الدول ذات مؤشر الحكومة الالكترونية المرتفع ويتراوح بين 0.50 و 0.75، ويتعلق الأمر بكل من المملكة العربية السعودية، مصر، تونس، الأردن، المغرب وعمان، في حين صنفت الجزائر مع الدول ذات المؤشر المتوسط والذي يتراوح بين 0.25 و 0.50، وبخصوص المغرب فقد نال تصنيفه تحسنا بنسبة 38 مرتبة والتي

تعتبر قفزة واضحة في المنطقة، وظهر كرائد للمنطقة في بعض المجالات مع الاستخدام الهائل لاتصال الانترنت عريض النطاق للهاتف النقال، ويعد المغرب واحدا من أولى الدول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي أضفت الطابع المؤسسي على البيئة التنظيمية لتعزيز المنافسة.¹

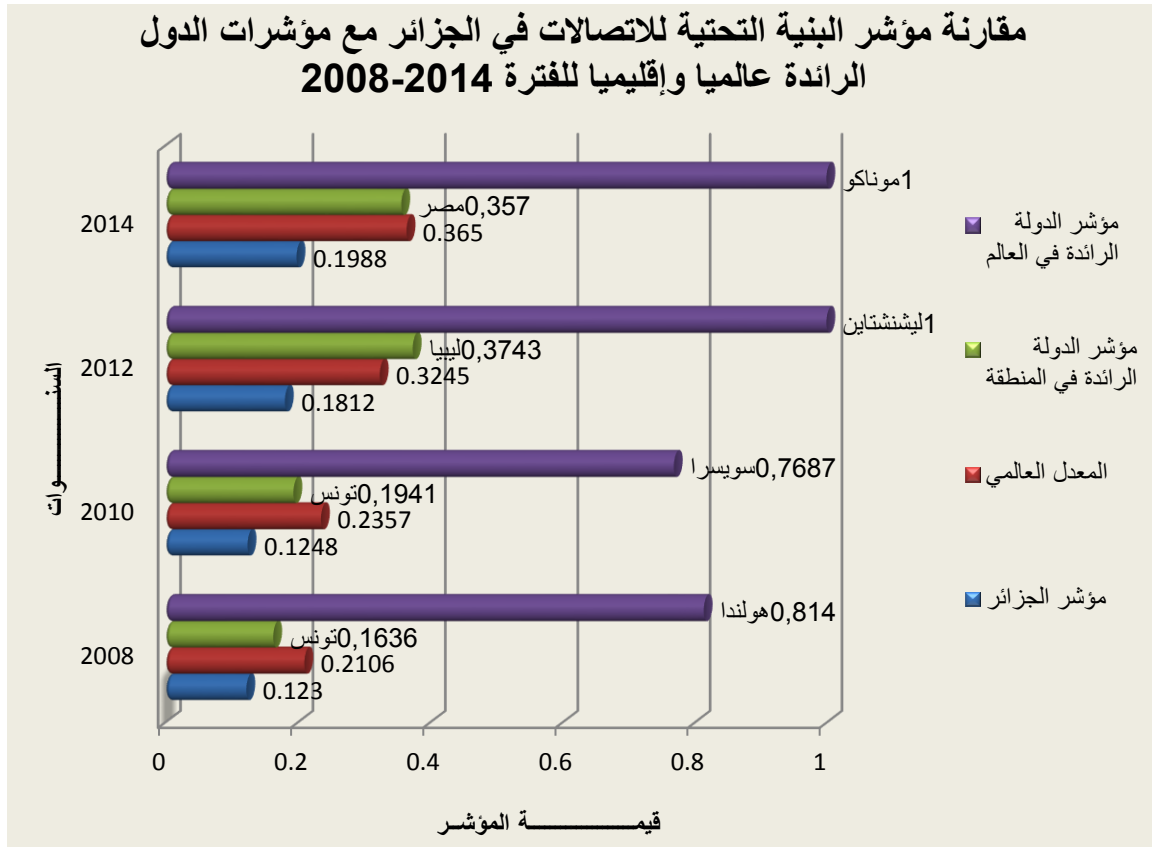
- تذبذب في المعدل العالمي متأثرا بتباين نتائج الدول.
- مؤشر الجزائر أقل من المعدل العالمي طيلة فترة الدراسة مع تذبذب في المؤشر صعودا ونزولا لكن بنسب طفيفة وتسجيل تراجع سنة 2014 يعتبر المعدل الأضعف طيلة سنوات الدراسة، وهو أقل بثلاث أضعاف من مؤشر الدولة الرائدة في العالم، مع الحفاظ على نفس الفجوة تقريبا مع الدولة الرائدة في المنطقة.

الفرع الثاني: تطور مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر

نتطرق من خلال الفروع الموالية إلى تفصيل المؤشرات الفرعية، حيث يقيس هذا المؤشر مدى توفر البنية التحتية للحكومة، وقدرة الجمهور على الوصول إليها.

والشكل الموالي يمثل تطور المؤشر في الجزائر، دائما مع المقارنة المرجعية.

شكل رقم 37: تطور مؤشر البنية التحتية للاتصالات بالمقارنة مع بعض دول العالم



المصدر: من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية

¹ الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الالكترونية، تقرير 2014، ص 37

نسجل من الشكل السابق الملاحظات التالية:

- توافق مؤشرات البنية التحتية للاتصالات مع مؤشرات دليل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات.
- اشتراك الدول التي حققت القيمة 1 من المؤشر في صغر المساحة وقلة التعداد السكاني، ما يساعد في عملية التغطية الشاملة.
- جميع الدول الرائدة في المنطقة لم تنجح في تجاوز المعدل العالمي باستثناء ليبيا التي حققت قيمة مؤشر 0.3743 سنة 2012 مقابل 0.324 للمتوسط العالمي.
- ضعف مؤشر البنية التحتية في الجزائر بمقدار فجوة يقدر بخمس مرات عن مؤشر الدولة الرائدة في العالم.
- رغم ضعف المؤشر نسجل تحسنا في قيمته طيلة فترات الدراسة مما يعطي صورة عن حجم الجهود المبذولة.

ووفقا لدراسات الأمم المتحدة فإن إجمالي الدخل القومي والاستثمار في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية هي المحفزات الأساسية للتقدم في الخدمات الالكترونية والتقدم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ككل.

الفرع الثالث: تطور المؤشر الفرعي للخدمات الالكترونية

يعد مؤشر الخدمات الالكترونية مؤشرا مركبا لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني، وهو قائم على الدراسة الاستقصائية الشاملة للتواجد الالكتروني للدول طبقا للسلمات الفنية للمواقع الالكترونية الوطنية، بالإضافة إلى السياسات والاستراتيجيات السارية بشكل عام والخدمات المقدمة.

ويرتكز هذا المؤشر على أربع مراحل لتطور تقديم هذه الخدمات تبدأ من عرض الخدمات من خلال إنشاء مواقع الانترنت للإدارات الحكومية وارتباطها بمختلف المؤسسات وتضمينها بيانات ومعلومات ذات فائدة دون أن تكتسب خاصية الديناميكية في هذه المرحلة، ثم تلتها مرحلة تطوير الخدمات، حيث تسمح الحكومة في هذه المرحلة بتدفق المعلومات من الحكومات إلى المواطنين مع توفير إمكانية البحث عن الوثائق وميزة المساعدة وخريطة الموقع إلا أن التفاعل يبقى أوليا في هذه المرحلة.

تأتي بعدها مرحلة التواصل حيث يصبح بالإمكان إجراء المعاملات الكاملة عبر الخط، ويزداد مع هذه المرحلة درجة تعقيد التكنولوجيا، لتصل إلى مرحلة الخدمات المترابطة والتي تمثل أعلى مستوى من التطور وتتميز بالتفاعل المتبادل بين الحكومة ومختلف الأطراف، وتعمل الحكومة على إشراك المواطن في صناعة واتخاذ القرارات، ويتم ذلك من خلال آليات التشاور الالكترونية توفرها المواقع التفاعلية ومختلف التكنولوجيات المتطورة.

ويوضح الجدول الموالي موقع الجزائر من التطور الحاصل في تقديم هذه الخدمات.

جدول رقم 20: ترتيب الجزائر في مؤشر الخدمات الالكترونية

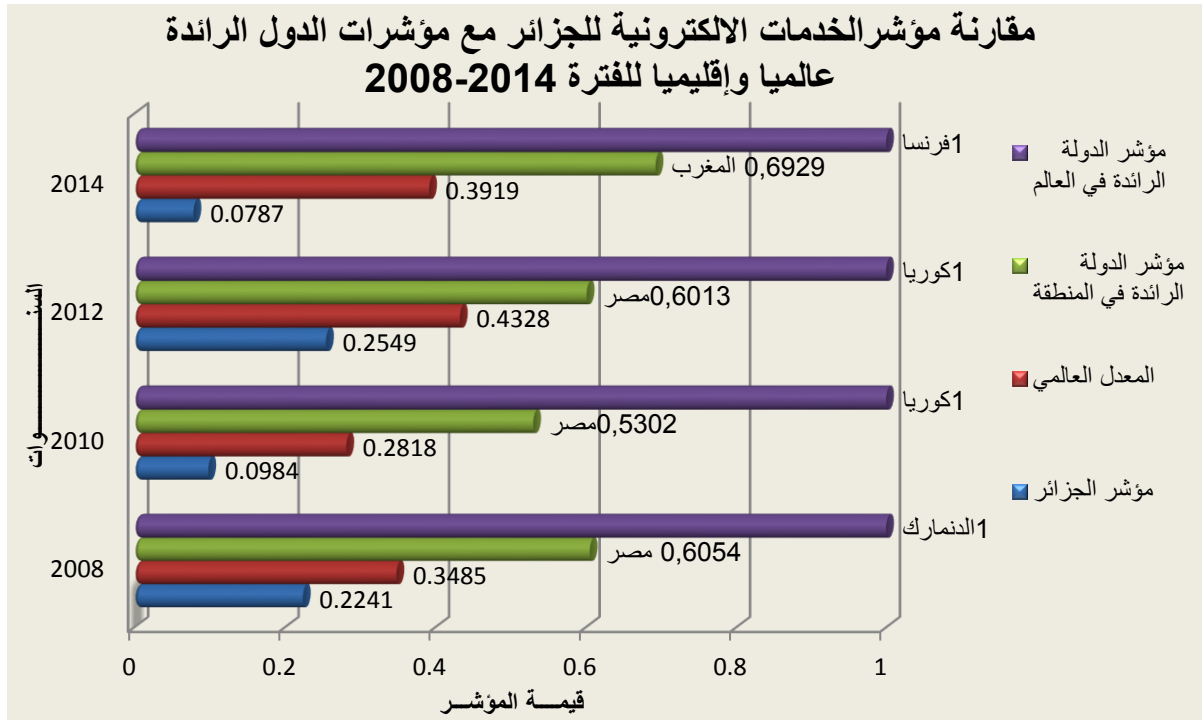
	2014	2012	2010	2008	
0.0787	0.2549	0.0984	0.2241	مؤشر الخدمات عبر الخط	
0.3919	0.4328	0.2818	0.3485	مؤشر المتوسط العالمي	
193/136	190/132	131	182/121	الترتيب العالمي	

المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية

يفيد الجدول تراجعا في ترتيب الجزائر في مؤشر الخدمات الالكترونية طيلة فترة الدراسة، حيث انتقلت من الرتبة 121 إلى الرتبة 136، وإن كان حجم العينة يختلف حسب سنوات الدراسة، إلا أن ذلك يعطينا نظرة عن الوضع السيء لهذا المؤشر، ويؤكد ذلك قيمة المؤشر الخاص بالخدمات عبر الخط والذي سجل أدنى قيمة له في سنة 2014 (0.0787)، كما يسجل الجدول تراجعا حادا في قيمة المؤشر من 2012 إلى 2014 حيث انتقل من 0.2543 إلى 0.0787.

وامتدادا لهذا المؤشر، نورد في ما يلي شكلا يوضح مقارنة بين الجزائر والدول الرائدة في تنفيذ هذه الخدمات عبر الخط.

شكل رقم 38 : تطور مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم



المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية

تستمر أوروبا في قيادة العالم في تنمية الحكومة الالكترونية، حيث تحتل دولها 11 مرتبة من بين 20 دولة الأولى في العالم، ورغم الأزمة المالية إلا أن بعض الدول كهلندا وسويسرا وألمانيا زادت من استثماراتها في الحكومة الالكترونية لإيقانهم بدورها كأداة إستراتيجية هامة لتحقيق أهداف الحكومة العامة الشامل وخدمة المواطنين.¹

تحتل فرنسا المرتبة الأولى في الخدمات الالكترونية نتيجة دمجها لهذه الخدمات مع التعميم المتوسع لتطبيقات الهاتف الجوال وتوفير فرص المشاركة الالكترونية وتشجيعها على التشاور، بالإضافة إلى سعيها لاحتواء التكاليف من خلال مراجعة البدائل المجانية للبنية التحتية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التجارية بشكل ممنهج وتوسيع استخدام برمجيات المصدر المفتوح.²

كما يعود ارتفاع مؤشر الخدمات الالكترونية في أوروبا عموما إلى خطة الاتحاد الأوروبي للوصول الى استخدام 50 بالمائة من السكان الراشدين خدمات الحكومة الالكترونية بحلول عام 2015 وقد حققت 46 بالمائة مع سنة 2014.

والسمة المعروفة لاستراتيجيات الحكومة الالكترونية الأوروبية هي توفير البيانات المختلفة والخاصة بالمعلومات الحكومية والخدمات الالكترونية للمواطنين، وبصورة متزايدة توفر الدول في المنطقة أيضا البوابات الخاصة بالبيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الالكترونية والأعمال أيضا، وهذا يزيد من عدد المواقع الالكترونية، ما يتجاوز فكرة البوابات الشاملة المنفردة.

كما يعود سبب نجاحها أيضا إلى التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل والشامل وترسيخ عمل الحكومة في أطر التنمية الاجتماعية والاقتصادية الأشمل.

وبخصوص بعض التجارب المتقدمة، تقدم بوابة الحكومة الالكترونية الاسترالية قائمة مرتبة أبجديا للخدمات الالكترونية والنماذج على المستويين الاتحادي والمحلي، إضافة إلى الاتصالات بالمواقع الالكترونية للحكومات الوطنية والمحلية والإقليمية، كما تقدم البوابة قسما لبدء العمل أو البحث عن وظيفة عبر الانترنت إلى جانب المعلومات الخاصة بإقامة مشروع تجاري في استراليا.

وقد تمكنت الدول الكبرى بالسير بسرعة أكبر من الدول الأقل تقدما في تقديم الخدمات الالكترونية، فبالعودة إلى الجزائر نجدتها قد وردت ضمن تصنيف أقل الدول توفيراً للخدمات الالكترونية بالتناسب مع الدخل بنسبة منخفضة جدا سنة 2014 قدرت ب 0.078، وهو مؤشر مرتبط بعدة عوامل كمعدل انتشار الانترنت وتكلفة الوصول إليها، وتحديات الفجوة الرقمية وقلة استيعاب المستخدمين ونقص حوافز المشاركة وغيرها.

وتصدر المغرب المنطقة في مؤشر الخدمات عبر الخط وفق مقارنة تركز على هذا المحور باعتباره تجسيدا للحكومة الالكترونية، ويوضح الجدول الموالي تطور ترتيب المغرب العالمي استنادا إلى تطور هذا المؤشر.

¹ الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الالكترونية، تقرير 2014، مرجع سبق ذكره، ص 47

² نفس المرجع، ص 63

جدول رقم 21: ترتيب المملكة المغربية في مؤشر الخدمات الالكترونية

المؤشرات	2008	2010	2012	2014
مؤشر الخدمات عبر الخط	0.2074	0.2381	0.5425	0.6929
الترتيب العالمي حسب المؤشر	134	104	56	30

المصدر: <http://www.egov.ma> تاريخ الإطلاع 2016/06/08

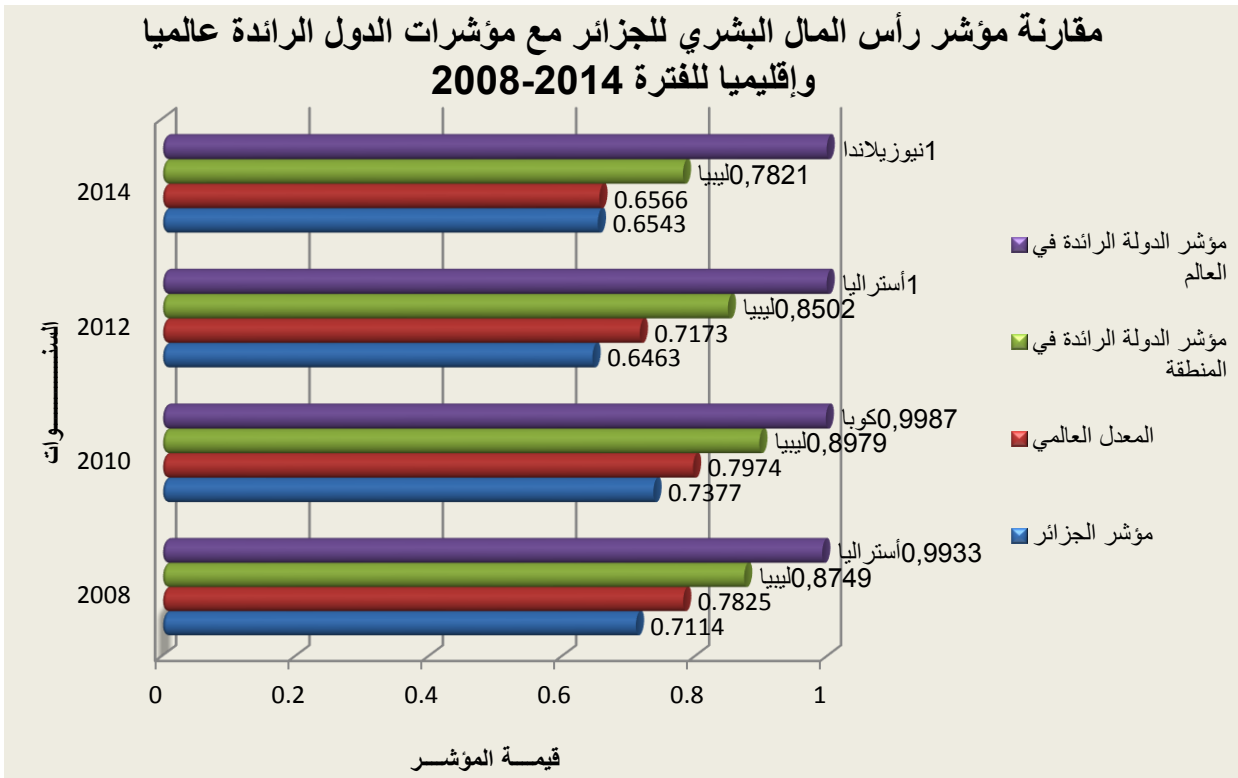
الفرع الرابع: تطور المؤشر الفرعي لرأس المال البشري

يقيس هذا المؤشر مستويات التعليم بين الكبار ونسبة الالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته، وهناك علاقة إيجابية بين رأس المال البشري والخدمة الالكترونية حيث كلما ارتفع مستوى التعليم بين الأفراد زادت قدراتهم ومهاراتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل يساعد على انتشار تطبيقات الحكومة الالكترونية واستخدام مختلف تسهيلاتهما، ويكون هذا المؤشر من مؤشرين فرعيين هما النسبة المئوية للتعليم بين الكبار والنسبة المئوية الإجمالية للملتحقين بالتعليم.

ويوضح الشكل الموالي مرتبة هذا المؤشر في الجزائر بالمقارنة مع دول مرجعية

شكل رقم 39: المؤشر الفرعي لرأس المال البشري في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم

مقارنة مؤشر رأس المال البشري للجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2008-2014



المصدر: من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية

نسجل من خلال الجدول الملاحظات التالية:

- تصدر ليبيا للمنطقة طيلة فترة الدراسة، ما يوحي باهتمام الدول بجميع مستوياتها برأسمالها البشري.
- قيمة المؤشر إيجابية ومرتفعة بالنسبة للجزائر، مع تسجيل تقارب مع المعدل العالمي.

- لم يقتصر تحقيق النسبة الكاملة من المؤشر على الدول الأوروبية، بل تظهر نتائج الجدول أن مختلف الدول في مختلف القارات حققت الدرجة العليا من المؤشر، كما هو الحال مع كوبا بالرغم من عدم انتمائها للمعسكر الغربي.

وتتوافق النتائج السابقة مع تحليل مؤشر المهارات في الجاهزية الشبكية.

الفرع الخامس: تطور مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر

يقصد بالمشاركة الإلكترونية عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار لجعل الإدارة العامة تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل الغايات الأساسية والفعالة، دون أن يعني ذلك التخلي عن أوجه المشاركة التقليدية، ولا يقترن ذلك بالتصويت في الانتخابات فقط، بل يمتد ليشمل صياغة السياسات العامة وتحديد طرق توصيل الخدمة العامة.

وتستخدم الأمم المتحدة نموذجا من ثلاث مراحل للمشاركة الإلكترونية، والذي ينتقل من المشاركة المجتمعية السلبية إلى مشاركة أكثر فعالية، ويشمل النموذج:

- المعلومات الإلكترونية التي تساعد على المشاركة بتزويد المواطنين على المعلومات العامة والحصول على المعلومات عند الطلب.
- الاستشارات الإلكترونية عن طريق إشراك الأفراد في المساهمات الأعمق والنقاشات الخاصة بالسياسات والخدمات العامة.
- صنع القرارات الكترونيا عن طريق تمكين الأفراد من تصميم خيارات السياسة العامة.

ويمثل الجدول الموالي تطور مرتبة الجزائر في المشاركة الإلكترونية بالمقارنة مع المتوسط العالمي

جدول رقم 22: تطور مرتبة الجزائر في المشاركة الإلكترونية حسب الأمم المتحدة

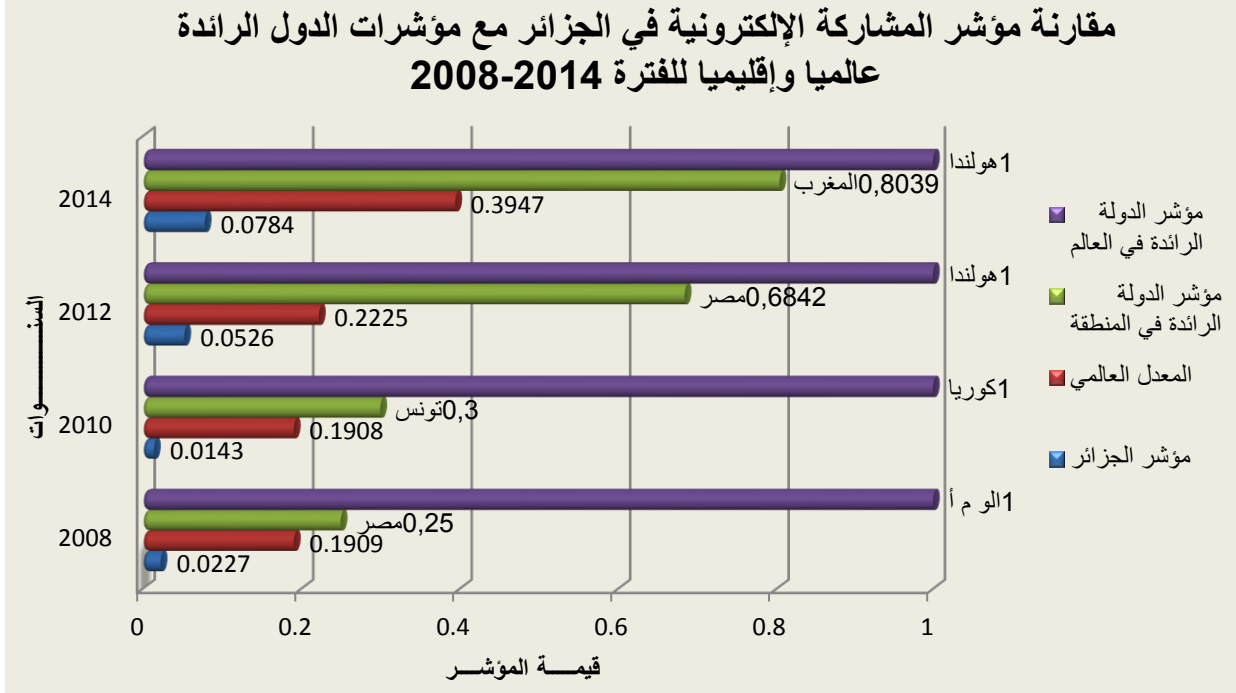
2014	2012	2010	2008	
0.0787	0.0526	0.0143	0.0227	المؤشر للجزائر
0.3947	0.2225	0.1908	0.1909	المتوسط العالمي
193/172	190/124	157	182/152	الترتيب العالمي

المصدر: من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الإلكترونية

والشكل الموالي يقارن الجزائر بالدول الرائدة عالميا وإقليميا بالإضافة إلى المتوسط العالمي

شكل رقم 40: مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم

مقارنة مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2008-2014



المصدر: من إعداد الطالب استنادا إلى تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الإلكترونية

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين تسجيل الجزائر لمؤشر ضعيف جدا في المشاركة الإلكترونية، وهو ما يؤكد الترتيب العالمي، حيث احتلت الجزائر أسوأ ترتيب لها سنة 2014 بحصولها على المرتبة 172 من أصل 193 دولة شملها التقرير.

وبالمقابل حققت دول مجاورة لدرجات عالية من المؤشر وهو حال المغرب التي حققت درجة 0.8034 سنة 2014 متجاوزة الجزائر بـ 10 أضعاف ومتجاوزة المتوسط العالمي بأكثر من الضعف.

ويرجع سبب تصدر المغرب للمشاركة الإلكترونية إلى جهد الحكومة في جلب الخدمات الإلكترونية المتطورة إلى المواطنين من خلال برنامج للتشاورات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للحكومة، حيث يمكن للمواطنين الدخول إلى النصوص التشريعية والتنظيمية مباشرة وإدراج تعليقاتهم واهتماماتهم، وتقديم الحكومة ردودها وتعقب على اهتمامات وملاحظات المواطنين.

وتقدم بوابة الحكومة أيضا برنامجا للمشاركة الإلكترونية من خلال غرف الدردشة ومكتبة وسائطية ومدونات ومنتديات للمناقشة.¹

وبخصوص تصدر هولندا فذلك مرتبط إلى درجة النضج التي وصلتها خدماتها الإلكترونية، فقد حققت هولندا الهدف الطموح الذي وضعته في 2004 لتقليل التكاليف الإدارية الكلية للدولة بنسبة 25%، وهي تهدف إلى زيادة التوفير الحكومي الإجمالي إلى 1.8 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2018، وذلك من خلال إستراتيجية "الرقمية في

¹ الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية، تقرير 2014، مرجع سبق ذكره، ص 39

غياب البدائل " المصممة لنقل أكبر عدد من الخدمات إلى المواطنين والأعمال عبر الإنترنت، ويوجهها مبدأ إعادة تصميم الخدمات الالكترونية لجعلها أكثر مباشرة وملاءمة لجميع المواطنين.

نستنتج من التحليل السابق أن مقارنة الأمم المتحدة في تنمية الحكومة الالكترونية تقوم على الاستثمار الماضي والحالي في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات الالكترونية، وتوفر إطارا للمقارنة وعرض التجارب الرائدة لتتيح مرجعا أساسيا للدول والمؤسسات والمواطنين في الحكومة الالكترونية، وطرق تحقيق الاستفادة منها. تفيد المؤشرات السابقة نظرة على المستوى الكلي، مع الإشارة إلى أن هناك تباينا شاسعا بين الإدارات المختلفة في الواقع، ولقياس ذلك يمكن الاعتماد على لوحة القيادة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإعداد المؤشرات الخاصة بالمؤسسات والإدارات العمومية، وتركز لوحة القيادة هذه على قياس درجة تبني التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، مستوى استعمالها، وواقع التجارة الالكترونية في الاقتصاد.

يتم تجميع مختلف المؤشرات لتجهيزات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال واستعمالها حسب الغاية المرجوة، بالإضافة إلى توفر الوسائل والأدوات القاعدية ومدى اعتمادها من طرف العمال، وتتركز أهم هذه المؤشرات على التوظيف المتقدم للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في التسيير الداخلي وكذا العلاقات الخارجية للمؤسسات، التعاملات الإدارية البنكية والتجارية عبر الإنترنت، الربط بالإنترنت، عدد العمال الذين يستخدمون الإنترنت، عدد العمال الذين يستخدمون الحاسوب بصفة دائمة، توفر الإنترنت و الأكسترنات، مدى وجود الشبكة المحلية، عدد المؤسسات التي تملك موقعا إلكترونيا وغيرها.

وسنحاول التعرض لبعض من هذه المؤشرات في الفصل الخامس من هذه الدراسة.

المطلب الثالث: معوقات التوظيف: الأسباب والحلول

نعرض ضمن هذه النقطة لمحاولة الربط بين التأخر الحاصل في مشروع الحكومة الالكترونية وبعض الأسباب التي نراها ذات أثر مباشر في ترتيب هذا التأخر، وذلك استنادا إلى بعض الدراسات المتخصصة وتقارير بعض الهيئات الرسمية الجزائرية وتصريحات بعض المسؤولين، ونسلط الضوء من خلالها على الفجوة الرقمية، أبعادها وتحديات تقليصها لنتمكن من الخروج بتوصيات حول الأساليب المثلى لتفادي هذه المعوقات، وسبل تفعيل عملية توطين التكنولوجيا.

الفرع الأول: المعوقات

إن الملاحظ عدم تسجيل تقدم في انجاز إستراتيجية الجزائر الالكترونية، وهو ما تم إثباته في تقييم للوضع معد من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والذي أشار إلى أنه على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الخمس الماضية، لا تزال أعمال عصنة الإدارة بواسطة تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتوفير الخدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمنة، والسبب الرئيسي في ذلك هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح، سواء على مستوى القطاعات أو على الصعيد الوطني.

ويعترف التقرير أيضا أن عملية أسرتك لم تحقق أهدافها بسبب سوء إدارة العملية وانعدام التحكم فيها مجملا مما أدى إلى انعدام الاهتمام والتحمس لها لدى المواطن .

وتعددت تحليلات الدارسين لأسباب هذا الوضع، ويرد في المرتبة الأولى ضعف التخطيط والارتمالية وسوء التقدير ككل في مشروع الحكومة الالكترونية وسوء تقدير الوضع الراهن¹، لأن مثل هذه المشاريع تتطلب دراسات مسحية شاملة مسبقة مثل مكونات المشروع ومؤشراته، والتي منها مؤشر الجدوى الرقمية والنفاذ الرقمي والتحضير الالكتروني ونشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتحضير في ما يتعلق بالحكومة الالكترونية.

تليها المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية، و بطء الشبكة والمشاكل التقنية وغياب أرضية واضحة للتطبيقات المرافقة لمشروع الحكومة الالكترونية و عدم القدرة على التحكم في المتواجد منها، مما جعل البعض يتوقف عن أداء خدماته بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة من الخارج وغير متوافقة والسوق الجزائرية من جهة وعدم تزايد الطلب عليها من جهة أخرى.

وهو مادفع البعض إلى الحكم بأن فكرة الحكومة الالكترونية في الجزائر لم تصل إلى النضج الكامل ولم تتجسد بعد على أرض الواقع، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية².

ويعتبر المواطن معوقا في حد ذاته، إذ يرجع البعض سبب التأخر التكنولوجي إلى غياب ثقافة نشر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بين أفراد المجتمع، ما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيات إلا عند الضرورة³. يضاف إلى ذلك التأخر التشريعي والتنظيمي الذي تعرفه الجزائر في مجال التشريع الالكتروني وبالخصوص التجارة الالكترونية، والذي يعد من أكبر العقبات نحو الوصول إلى اقتصاد المعرفة والمجتمع المعرفي المنشود، وهو الأمر الذي أقرته منظمة الاسكوا في سياق مشروعها لتنسيق التشريعات الالكترونية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية، حيث يتضح من خلاله بان الجزائر لم تستكمل بعد وضع المنظومة القانونية والتشريعية للمعاملات والمبادلات الالكترونية⁴.

وهناك من يقرن غياب التعاملات الالكترونية بالتأخر في الإصلاحات المصرفية والمالية، لأن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية⁵. وعلى العموم يتضح أن الجزائر لا زالت تعاني بعض التأخر في مجال الاستفادة من تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية نوجزه في الأسباب التالية:

¹ قموح ناجية، أ.د. بودريان عزالدين. الإستراتيجية الوطنية للمعلومات في الجزائر و دورها في بناء مجتمع المعرفة: رؤية تحليلية، ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر

الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). - 20-18 نوفمبر 2012، ص 15

² بلعربي عبد القادر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 1

³ مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات (اعلم). - 20-18 نوفمبر 2012 ص ص 121

⁴ نذير غانم وآخرون، الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة، ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث

والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). - 20-18 نوفمبر 2012 ص ص 89

⁵ مقناني صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص 127

- لازالت الجزائر بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفوذ للمعلومات.
- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من تفوقها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الالكترونية لا بد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.
- وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة وفجوة المحتوى.
- نقص المختصين من ذوي الكفاءات.
- الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيات الحديثة وعدم الوعي بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرق.
- انتشار الأمية المعلوماتية وضعف نسبة امتلاك التكنولوجيا.
- عزوف بعض الأسر الجزائرية عن التجهيز بالتكنولوجيا بسبب غلائها وغلاء الاشتراك في استخدام الانترنت.
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على تلبية طلبات الزبائن على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وتأسيسا عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر حتى مقارنة بالدول المجاورة.
- التأخر في تفعيل المعاملات المالية الالكترونية والتي لا تزال في بداياتها.
- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.
- وجود عدد غير كاف من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات رغم المجهودات المبذولة.
- المقاومة البيروقراطية الناتجة عن غياب التحفيز للتعاون أو تجاهل الأرباح المحتملة
- التصميم غير الملائم للأنظمة يمكن لها أن تكون تقنيا عملية لكنها غير مفيدة في الواقع.

الفرع الثاني: في الفجوة الرقمية وتحديات تقليصها

إن موضوع الفجوة الرقمية من المواضيع الهامة التي طرحت للنقاش على المستوى العالمي نتيجة اتساع الهوة والفارق بين من يملكون مقومات وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ممثلين في الدول المتقدمة والغنية وبين من لا يملكون هذه التكنولوجيات بمختلف أنواعها وهم الدول النامية بما فيها الدول العربية، ونتيجة لهذا التباين الحاصل عقدت المؤتمرات والملتقيات العامة الهادفة لتقليص الفجوة الرقمية ومن بينها القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة على مرحلتين (جنيف 2003/12 وتونس 2005/11) من طرف منظمة الأمم المتحدة والاتحاد الدولي للاتصالات.

تعرف الفجوة الرقمية بأنها البلوغ غير المتساوي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بين الدول الغنية والدول السائرة في طريق النمو، وهي تعبر عن مدى التباين والتفاوت في انتشار واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الدول المتقدمة والدول النامية.¹

وقد عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية الفجوة الرقمية بأنها الفجوة بين الأشخاص والقطاع الأسري وقطاع الأعمال والمناطق الجغرافية على مستويات اقتصادية اجتماعية مختلفة في فرصة الوصول إلى المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات واستخدام الانترنت.²

وقد ورد في إحدى تقارير الجامعة العربية بأن الفجوة الرقمية هي درجة التفاوت في مستوى التقدم (سواء بالاستخدام أو بالإنتاج) في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من بلد لآخر أو تكتل وآخر أو مناطق البلد الواحد.³

وتجدر الإشارة إلى أن مفهوم الفجوة الرقمية شهد تطورا مع مرور الزمن، فقد صيغ بداية ليدل على نوع من الإقصاء لأولئك الذين لا يملكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي كان تركيزه على الجانب التقني، ثم تطور ليضع رؤية أكثر اتساعا تركز على الاستعمالات الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهنا ينتقل تعريف الفجوة إلى أنها الفصل بين أولئك (الأفراد والمجموعات والمناطق والدول) الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال ومبدع وأولئك الذين لا يستعملونها ولا يستخدمونها على هذا النحو.

قد تكون الفجوة الرقمية مصدرا للعديد من الفجوات مثل فجوة ظهور المحتوى المعرفي في الانترنت والفجوة المعرفية، وهو مصطلح آخر يتقاطع مع مصطلح الفجوة الرقمية ويمكن وصفه على أنه درجة التفاوت أو الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة لمؤشرات اقتصاد المعرفة أو مرتكزاته الأساسية أين تقوم على تطوير التعليم والمعارف والقدرات الابتكارية وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البيئة الاقتصادية الملائمة.⁴

وتشير الفجوة المعرفية أيضا إلى الفرق بين المتغيرات الحاسمة المتمثلة في التعليم والبحوث والتنمية والبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي يمكن أن تحدث بين الدول أو مجموعات الدول وبين الطبقات والمناطق والمجتمعات داخل الدول.

حيث أن طبيعة الاقتصاد العالمي الحديث يتوجه تدريجيا باتجاه الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات، فلم تعد نسبة نمو الثروة محكومة لما هو موجود من موارد طبيعية وعناصر الإنتاج المتمثلة بالأرض ورأس المال والعمل والتنظيم، بل أيضا بما يستطيع هذا البلد إفرازه من بيانات ومعطيات وبرامج وشبكات في الاتصال والتواصل.

¹ عبد المجيد قدي، الجوزي جميلة، الفجوة الرقمية في الوطن العربي، الأسباب والعلاج، مداخلة لملتقى المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي، المنظم بجامعة الشلف، 2007/12/5-4

² محمد نائف محمود، فجوة المعرفة وفجوة الدخل، دراسة مقارنة بين مجموعة من الدول المتقدمة والدول الأقل نموا، مجلة تنمية الريف، المجلد 35، العدد 112، 2013، ص 313

³ جامعة الدول العربية، الأمانة العامة، ورقة عمل حول مؤشرات الفجوة الرقمية، الاجتماع الرابع عشر للفريق العربي للتخصيص للقيمة العالمية حول مجتمع المعلومات 18/17 جانفي 2005

⁴ حامد كريمة الحدراوي، سجاد محمد عطية الجنابي، الفجوة المعرفية بين الدول العربية والأجنبية، مجلة مركز دراسات المعرفة، العدد 30 ص 109

ويجب التعامل وفقا لماسبق- مع الفجوة الرقمية - على أنها المشكلة الرئيسية أو الفجوة الأم، ويقتضي البحث في مكوناتها وأبعادها.

وقد أفادتنا المؤشرات التي تطرقنا إليها سابقا أن الجزائر تعاني مستويين للفجوة الرقمية، فهناك فجوة رقمية كبيرة بينها وبين الدول المتقدمة، وأخرى بينها وبين الدول العربية ودول الطليعة في العالم النامي، ويتطلب تجسير هذه الفجوات بذل الجهود للهبوض بالقطاع على مستوى محاوره الثلاثة التي تشمل: البيئة، الاستعداد والاستخدام.

وما ساهم في استمرار الفجوة هو تركيز الدول العربية ودول الجوار على صعيد التنظيم بتشجيع بناء البنى التحتية وتطويرها بهدف زيادة معدلات النفاذ وتوسيع الخدمات، وفي الدول المتقدمة اهتم الإصلاح بتحسين الكفاءة وزيادة المنافسة بهدف تخفيض الأسعار وتشجيع الاستخدام.

إن تحرك الجزائر باتجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما واستثمار إمكانيات الانترنت وخدماتها على وجه الخصوص لا يزال دون مستوى الطموح على الرغم من وجود بعض المؤشرات والأرقام والإحصائيات الايجابية.

ويعود أحد الأسباب الرئيسية لاتساع الفجوة الرقمية في الدول العربية عموما ومنها الجزائر هو تدني مستويات الإنفاق على مجالات البحث والتطوير، حيث لا تتجاوز 3 دولارات للفرد في الدول العربية و0.3% إلى الناتج المحلي الإجمالي، بينما تتراوح في الدول الغربية بين 409 دولار في ألمانيا و601 دولار في اليابان ليصل إلى 681 دولار للفرد الأمريكي¹

وهناك علاقة وطيدة بين البحث والتطوير في التكنولوجيا والنمو الاقتصادي، حيث أن التطورات التقنية هي التي تخلق أرضية للإبداع الذي يعد الدافع الأساسي للنمو الاقتصادي، وإن الاستثمار في البحث والتطوير هو الذي يدفع عملية الإبداع التقني الذي بدوره يشكل الدافع الأساسي للنمو الاقتصادي، وحتى تستمر هذه العملية لا بد من وجود أدواته الأساسية التي تستطيع التعامل مع هذه الثقافة وهو المنتج والمستهلك، وقد سجلنا في الجزائر ضعفا حادا في البيئة التي تخلق الإبداع والابتكار من خلال مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية.

الفرع الثالث: في توطين تكنولوجيات الإعلام والاتصال

إن توطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر تقتضي إزالة أسباب الفجوة الرقمية والحد منها، ولا يتحقق ذلك إلا عن طريق تعزيز قطاعات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تدخل ضمن المتطلبات التقنية التي تتمثل في تطوير وتحسين شبكة الاتصالات، وتوفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة قواعد البيانات وتوفير خدمات البريد الرقمي، وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى نوعين:

البنية التحتية الصلبة: وتمثل في المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا والعمل المطلوب في هذا السياق هو:

- رفع معدلات انتشار الحواسيب وتدنية تكلفة الحصول عليها، وذلك بدعم خطوط التجميع المحلية وتخفيض الضرائب المفروضة عليها وتشجيع الاستثمار المحلي سواء من الحكومة أو القطاع الخاص، وتوفير المجتمعات

¹ فضل جميل كليب، اقتصاد المعلومات أساس لاقتصاد الامم وتطورها، مجلة رسالة المكتبة، مجلد 40، ع 1 و2، ص 20

الإطار اللازم لتصميم المنتجات المرتبطة بهذه التكنولوجيات أو تجميعها وتضم ما يسمى بجداول التكنولوجيات أو القرى الذكية أو الحاضنات المتخصصة.

- إعادة هيكلة قطاع الاتصالات بما يضمن كلفة إقامة البنى التحتية لخطوط الهاتف الثابت والنقال وبما يمكن من رفع كفاءة وفعالية هذا القطاع.
- العمل على رفع تنافسية قطاعات صناعة التكنولوجيات
- تشجيع الحاضنات التكنولوجية.

البنية التحتية الناعمة: وتشمل مجموع الخدمات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات وغيرها من التي تمكن من إنجاز وظائف الأعمال الالكترونية، ويتعين في هذا الإطار:

- تطوير مختلف أوجه التعاون العلمي والتكنولوجي سواء على مستوى الاتفاقات الثنائية والجماعية مع المؤسسات والبلدان المتقدمة علميا وتكنولوجيا أو على المستوى الثنائي والمشارك مع البلدان العربية.
- توفير البيئات الحاضنة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي ممثلة في البيئات العلمية والتجارية والتشريعية.
- زيادة نسبة الإنفاق على برامج البحث والتطوير والعمل على تضمينها في استراتيجيات طويلة الأمد للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- تفعيل متطلبات حماية العلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع.
- تدعيم صناعة البرمجيات باللغة العربية وخاصة المتعلقة بمحركات البحث والأرشفة واسترجاع المعلومات، ويتحقق بتقديم التسهيلات المصرفية والإعفاءات الضريبية والإعانات اللازمة.
- رفع التنافسية في مختلف خدمات قطاع الاتصالات، وذلك عن طريق تفعيل برامج الخصخصة من أجل تحسين جودة الخدمات وتوفيرها بأسعار مناسبة.
- توفير النفاذ إلى الانترنت لأوسع شريحة من المواطنين للرفع من معدلات الانتشار، ويتحقق ذلك بوفرة وتحسين جودة خدمة الانترنت وتكلفتها وتحسين نوعية الأدوات التقنية المتاحة للنفاذ إلى الانترنت عالية السرعة.

إن توفير المتطلبات السابقة يمكن من النفاذ إلى مصادر المعرفة، أما استيعاب المعرفة وتوظيفها وكذا تصنيفها يتطلب توفر المورد البشري المؤهل على استيعاب المعرفة المكتسبة وتوظيفها والانتقال لمرحلة التصنيع، ويعتبر الاهتمام بالمورد البشري أهم محور ضمن المتطلبات، ويشار إليه برأس المال البشري الذي يتضمن الخبرات والقدرات العلمية والتكنولوجية، ويهتم بتطوير الإمكانيات البشرية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال شاملة مجالات التعليم والبرامج التدريبية المؤهلة للتصميم والتطبيق إلى جانب عمليات البحث والتطوير في شتى المجالات المتنوعة لهذه التكنولوجيات وتوعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة التكنولوجيا الجديدة وتهيئتهم للاستعداد النفسي والسلوكي وغير ذلك من متطلبات التكيف، ونلخص ذلك في ما يلي:

- تأهيل إطارات محلية قادرة على استيعاب المعرفة وتوظيفها وقادرة على صياغة المحتوى عن طريق تحديث نظم التعليم بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وتكثيف عمليات تدريس مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحواسيب في المدارس فضلا عن تكثيف استخدام هذه التكنولوجيا كوسائل تعليمية.
- التوسع في مدارس ومراكز التدريب المهني المختصة في التكوين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما يوفره من يد عاملة متخصصة ومؤهلة قادرة على تسريع وتبني واستخدام هذه التكنولوجيا.
- العمل على محو الأمية المعلوماتية للمجتمع بتسطير برامج تدريبية للموارد البشرية على الأقل للموظفين الحكوميين.

كما أن هناك بعض المتطلبات الضرورية والتي تندرج في إطار بيئة نظام تكنولوجيا المعلومات نوردها فيما يلي:

- توفير البيئة التشريعية الملائمة للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ويقصد بها البيئة المنظمة لعمل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والداعمة لتوطينها ولزيادة الاستثمار المحلي والأجنبي فيها، ويدخل تحت هذا الإطار التشريعات الضرورية للمنظمة للتعاملات الالكترونية كتشريعات التجارة الالكترونية وقوانين مكافحة الجريمة الالكترونية والقوانين الخاصة بتنظيم عملية التوقيع الالكتروني وأمن المعلومات وغيرها، ويجب أن يرافق ذلك رفع كفاءة الأداء في تطبيق هذه القوانين وآليات مراقبة التطبيق على أرض الواقع.
- مداومة التقييم الموضوعي والتنقيح المستمر لكافة التشريعات والسياسات الموضوعية لتنظيم هذا القطاع في ضوء التطورات والمستجدات العالمية.
- تدعيم الإطار التحسيبي بأمن وحماية المعلومات بجملة توعية للتعريف بأنواع الجرائم المعلوماتية وطرق تفاديها.
- زيادة مستويات التعاون الإقليمي والدولي اللازمة لتأطير عمليات التبادل الالكتروني عن طريق عقد الاتفاقيات الثنائية أو الانضمام إلى الاتفاقيات المتعددة الأطراف.
- تفعيل نشاط مجتمعات العلوم والتكنولوجيا القائمة.
- التوجه الاستراتيجي في توطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتطلب ذلك اعتماد التخطيط لمشروع جلب وتوطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهيئات مسؤولة عن متابعتها وتنفيذها ووضع الخطط، بالإضافة إلى توفير البيئة اللازمة لتوطين التكنولوجيا وتوفير القيادات القادرة على إيجاد بيئة العمل المناسبة، بالإضافة إلى قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن.

وتبقى الإرادة التي تشاركها الحكومة والمجتمع بالإضافة إلى التطبيق هي مفتاح تطوير الوضع في أي دولة.

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى واقع قطاع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر على ضوء المؤشرات الدولية، والمقارنة المرجعية مع المتوسط العالمي ومتوسط الدول الرائدة، وخلصنا إلى وجود فجوة هامة في مكونات البنية التحتية للاتصال تفصل الجزائر عن دول المقارنة، واستعرضنا حجم الجهود المبذولة لتقليص الفجوة، وإجراءات الإصلاح المختلفة، وسجلنا بالرغم من ذلك تدني ترتيب الجزائر في المؤشرات الدولية باستثناء مؤشر اشتراكات الهاتف النقال، وقد وافقت مؤشرات الجاهزية الشبكية هذا الواقع مع تسجيل غياب بيئة محفزة مشجعة للابتكار، وتدني مستويات الاستخدام في القطاع الحكومي وقطاع الأعمال في الجزائر حسب مؤشرات المنتدى الاقتصادي العالمي.

وحاولنا البحث في واقع العصنة وجهود إصلاح المؤسسات والإدارات العمومية في الجزائر، مستندين في ذلك إلى الإرث التاريخي والذي يشكل ثقافة وخصوصية الإدارة الجزائرية، ومركزين على أعمال لجنة إصلاح هيكل الدولة ومشروع الجزائر الإلكترونية، وسجلنا بعض الملاحظات حول غياب البعد الاستراتيجي في هذه المبادرات و ضعف التحليل الاستراتيجي و سطحيته، بالإضافة إلى غياب آليات التنفيذ والمتابعة.

وتتبنا آثار هذا الوضع على درجة نضج الحكومة الإلكترونية باعتبارها مجال الالتقاء بين جهود العصنة وتوظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، وحاولنا اعتماد منهج المقارنة دائما لتقدير الفجوة، وسجلنا توافق النتائج المسجلة مع نتائج تحليل واقع البنية التحتية والجاهزية الشبكية، ما يعني أن وضعية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر لا تشجع نجاح برامج تطوير وعصنة الإدارات المختلفة وتنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وهو ما يمكننا من إثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أن "الجزائر لا تتوفر على الجاهزية التكنولوجية الضرورية لإنجاح برامج العصنة والتطوير في المؤسسات والإدارات العمومية"

يؤكد ذلك اندراج مختلف الأبعاد في منظومة شاملة تفرض توحيد التفكير وجهود الإصلاح وتوجيهها استراتيجيا ووضع آليات التنفيذ والمتابعة على ضوء التجارب العالمية.

وعرضنا بعض التوصيات لتجاوز العراقيل الحاصلة وتقليص الفجوة الرقمية وتفعيل جهود عملية توطين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر.

الفصل الخامس:
دراسة ميدانية لعينة من
المؤسسات والإدارات
العمومية الجزائرية

تمهيد:

من الملاح الأساسية التي نستنتجها من تركيبة الإدارات العمومية الجزائرية الثراء والتنوع الذي يعكس توسع مجال تدخل الدولة في مختلف مناحي الحياة، ويتجسد هذا الثراء في تعدد أشكال هذه المؤسسات والإدارات وتعدد أنظمتها القانونية ومستوى مركزيتها ونشاطها الإقليمي، واختلافها بين مؤسسات ذات طابع وطني وأخرى جهوية أو محلية، وبين إدارات متخصصة وأخرى قطاعية، وهو ما يظهر صعوبة احتواء جميع مفردات هذه المؤسسات خصوصا مع اختلاف ميادين نشاطها، واختلاف مستوى التطور والنضج في تسييرها، فهناك العديد من الإدارات العمومية هي وليدة تحديات ظرفية، في حين أن هناك من الإدارات من تشكل ركائز النظام الإداري الجزائري المتشكل عقب الاستقلال، مع بعض الإرث من الإدارة الاستعمارية.

ضمن هذا المستوى الأخير سيتم تركيز دراستنا الميدانية، وذلك باختيار عينة من المؤسسات تراعي الثراء المشار إليه، وتتيح لنا إمكانية إسقاط نتائج الدراسة النظرية والتي تقتضي تحليلا يمتد عبر الزمن، ما يفرض اختيار مؤسسات وإدارات قارة في النظام الإداري الجزائري.

ارتكزت الدراسة على الهيئات التي تقدم خدمات عمومية أساسية للمواطنين، بمختلف تصنيفاتها، وركزنا على هيئات تجسيد اللامركزية في الجزائر ممثلة في كل من الولاية والبلديات، بالإضافة إلى هيئة مجسدة لنظام خاص هي الجمارك الجزائرية، ومؤسسة لامركزية مرفقية هي المستشفى العمومي.

وقد استعملنا في دراستنا العديد من الأساليب التي تتناسب وطبيعة الموضوع.

ولذلك سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى تقديم عام لهذه الهيئات من خلال المبحث الأول، ثم نعرض لمنهجية الدراسة وأدوات جمع المعلومات في المبحث الثاني، لنخلص من خلال المبحث الثالث إلى عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها واختبار صحة الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسات والإدارات محل الدراسة

لغرض إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في القطاع الحكومي، تم التركيز على تحقيق تطبيقات حكومية أفقية، وتطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي بهدف تحقيق مقاييس الجودة والنجاعة في تقديم الخدمات العامة.

وقد شمل مجال تطوير التطبيقات الحكومية الأفقية خدمات إلكترونية موجهة للإدارات، وذلك بهدف تسيير مختلف الإجراءات الإلكترونية التي تربط مختلف إدارات الدولة، وبين مختلف مستويات الحكومة بطريقة آمنة، وضمن هذا التوجه دعت الحاجة إلى إقامة شبكة بين الإدارات، مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات تدفق سريع ومؤمنة، وذلك للتمكن من ضمان التبادل الخاص بالبيانات والمعلومات.

أما تطوير التطبيقات القطاعية في القطاع العمومي فقد شمل خدمات إلكترونية اتجاه المواطنين وخدمات إلكترونية اتجاه العمال وخدمات إلكترونية اتجاه الشركات، حيث أن الخدمات الإلكترونية للإدارة تشمل تشكيلة مهمة من الأنشطة والوظائف التي يتم تنفيذها عن بعد بالوسائل الإلكترونية.

وستعرض في ما يلي لواقع النوع الثاني من هذه التطبيقات في ثلاث إدارات عمومية باعتبار علاقتها المباشرة بجودة الخدمة العمومية تتمثل في الجماعات المحلية، إدارة الجمارك وقطاع العدالة.

المطلب الأول: مكانة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في برنامج عصنة الجماعات المحلية

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، و تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.

وستتطرق في ما يلي إلى أهم هذه الجهود على ثلاث محاور، تنظيمية، تكنولوجية، وتشريعية

الفرع الأول: الجهود التنظيمية لإدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

عملية عصنة الإدارة المحلية بدأت قبل مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 بسنوات واستمرت معه، حيث عملت وزارة الداخلية على تامين الموارد المالية و البشرية للجماعات المحلية وإعادة هيكلة الهيئات المركزية وذلك كما هو موضح أدناه:¹

أولاً: تامين الموارد المالية: ويتحقق ذلك عن طريق:

✓ وضع منظومة الإصلاح المالي للجماعات المحلية في محاولة تامين الموارد الذاتية لها تطبيقاً لأحكام قانون المالية لسنة 2011، حيث شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عمليات عصنة التسيير المالي للجماعات المحلية لاسيما إعداد ميزانية جديدة للبلديات.

1 آمال بودودة، دخول الأداة الإلكترونية الى الجماعات المحلية في الجزائر، مداخلة مقدمة للملتقى وطني حول الأداة الإلكترونية في الوسط الحضري، معهد التقنيات الحضريّة، جامعة قسنطينة3، 18 أبريل 2016

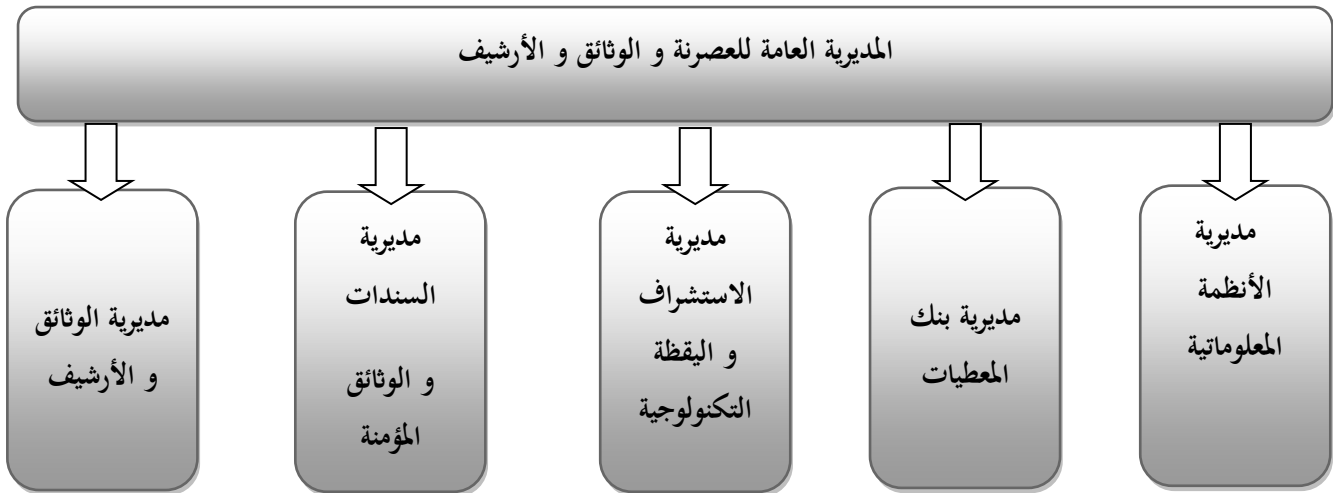
✓ من ضمن الطرق التي اعتمدت عليها الوزارة لأجل تطبيق المدونة الجديدة لميزانية جميع بلديات الوطن هو إدخال المعلوماتية: يقوم على إعداد برنامج إعلام آلي موجه للآمرين بالصرف حول تحضير وإعداد وتنفيذ الميزانية الجديدة للبلديات.

ثانيا: تميمين المورد البشري للجماعات المحلية: وذلك من خلال سلسلة تكوين متخصص لإطاراتها و أيضا تدعيم المورد بإطارات جامعية شابة. حيث استفادت خلالها الجماعات المحلية بـ 6000 إطار جامعي منها 778 مهندس في الإعلام الآلي انتهت العملية سنة 2009، في انتظار توظيف 1600 مهندس إعلام آلي من بين 3200 إطار في عملية توظيف جديدة (طور التخصيص) موجهين لدعم البلديات و البلديات التي يفوق عدد سكانها 70.000 نسمة. ويعتبر عدد 1600 مهندس إعلام الآلي ذا أهمية قصوى في إنجاح عملية الإدارة الالكترونية.

ثالثا: هيكلية إدارية جديدة مست أعلى هرم إداري مركزي للجماعات المحلية

تعتبر وزارة الداخلية أعلى هرم إداري للجماعات المحلية، حيث ومن أجل مساندة التطورات الحاصلة في مختلف مصالحها المركزية و اللامركزية المحلية، و أمام ضخامة العمل المعلوماتي التي قامت به من أجل عصرنه الإدارة العامة بصفة عامة و المحلية بصفة خاصة، عرفت هيكلية داخلية لمصالحها بموجب مرسوم تنفيذي رقم 14-104 المؤرخ في 12 مارس 2014 و المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية، فألى جانب توسعة مهام مديريات عديدة بها عرفت ميلاد مديرية عامة للعصرنه و الوثائق و الأرشيف.

شكل رقم 41: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للعصرنه و الوثائق و الأرشيف



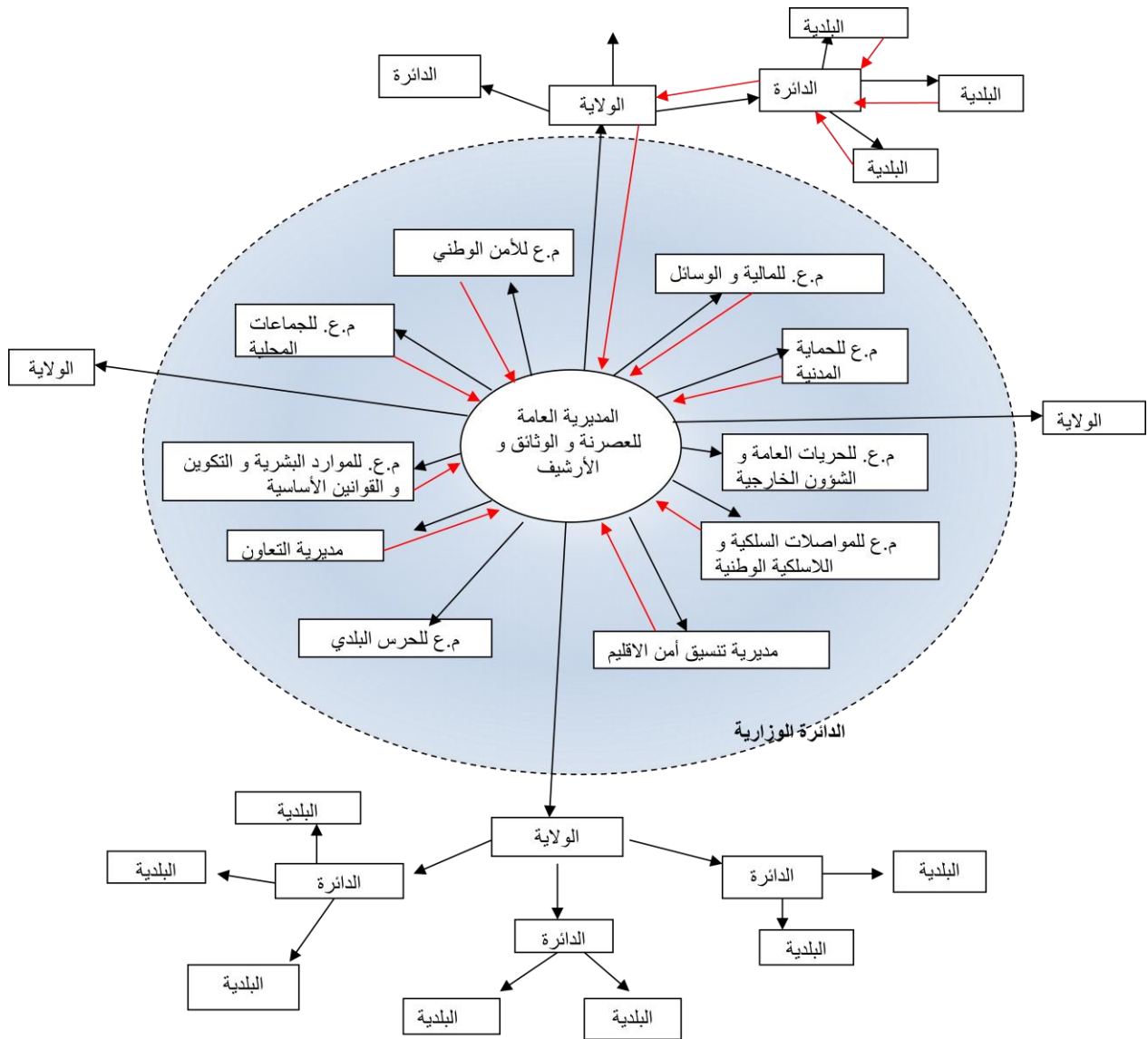
المصدر: من إعداد الطالب بالاستناد إلى المرسوم التنفيذي 14-104 المؤرخ في 12 مارس 2014

الجريدة الرسمية العدد 15 الصادر في 19 مارس 2014، ص4

وتعتبر هذه المديرية المركز الالكتروني للوزارة نظرا للمهام المنتظرة منها، حيث يقع على عاتقها إطلاق وتنفيذ مختلف البرامج الهادفة إلى إصلاح و تطوير وعصرنه الخدمة و تحسين مردودية الإدارة العمومية.

ويوضح الشكل الموالي موقع و أهمية المديرية العامة للعصرنه و الوثائق و الأرشيف ضمن المصالح المركزية واللامركزية .

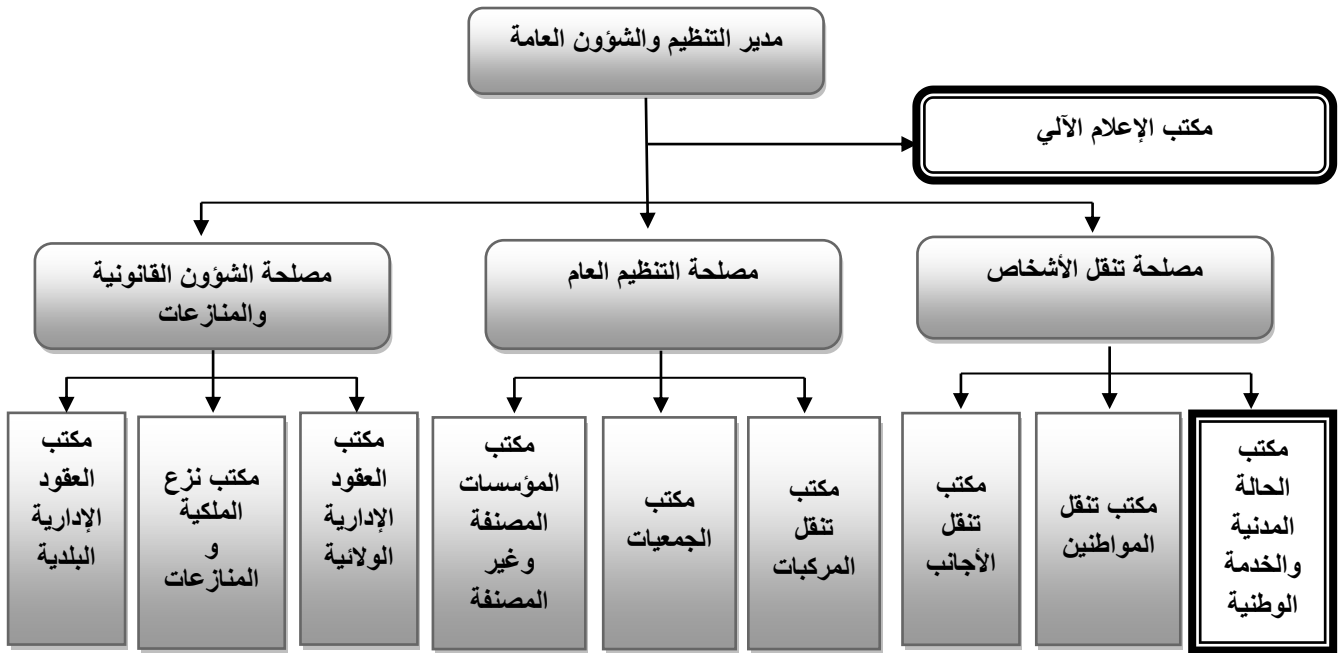
شكل رقم 42: أهمية موقع المديرية العامة للعصرنه و الوثائق و الأرشيف ضمن المصالح المركزية واللامركزية



المصدر: آمال بودودة، مرجع سبق ذكره

هذا بالنسبة للتنظيم على المستوى المركزي، أما على المستوى المحلي وبالضبط على مستوى الولاية فهناك إدارتين لهما علاقة مباشرة بالمستوى المحلي (البلدية) هما الإدارة المحلية D.A.L، ومديرية التنظيم و الشؤون العامة D.R.A.G، هاتين المديريتين ترافقان البلدية في كل الأعمال و تشرفان على كل العمليات التي تقوم بها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من أجل إرساء إستراتيجيتها الإنمائية و الإدارية و التنظيمية على مستوى البلديات. تتوفر مديرية الإدارة المحلية على أربع مصالح و هي: مصلحة مستخدمي الولاية، مصلحة الميزانيات و الممتلكات الولاية، مصلحة التنشيط البلدي و مصلحة الإعلام الآلي، الصفقات و البرامج. أما مديرية التنظيم والشؤون العامة فتعتبر هي بدورها المركز الرئيس لعمليات الرقمنة والعصرنة على مستوى الولاية، ويمثل الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لهذه المديرية:

شكل رقم 43: الهيكل التنظيمي لمديرية التنظيم والشؤون العامة



المصدر: مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية الشلف، مصلحة تنقل الأشخاص

ويعتبر مكتب الحالة المدنية وتنقل الأشخاص الهيئة الرئيسية المسؤولة على عمليات الرقمنة على مستوى بلديات الولاية، ويتكفل بإعداد الإحصائيات ونشر التعليمات المتعلقة بالجانب التنظيمي وضمان متابعتها، يساعده في ذلك مكتب الإعلام الآلي الذي يشرف عليه مجموعة من المهندسين والتقنيين يتكفلون بالتحيين اليومي للرقمنة، أو ما يصطلح عليه في مصالح الولاية بعملية pack-up، حيث يتم مركزة مجموع الصور المسوحة ضوئيا والعقود المحجوزة على التطبيقات المخصصة لها، ويتم تحويلها بالتنسيق مع مكتب الحالة المدنية إلى المديرية الفرعية للإعلام الآلي بوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

الفرع الثاني: التطبيقات التكنولوجية على مستوى الجماعات المحلية

تنفيذا لخطة عمل الجزائر الالكترونية، عملت الوزارة على تطوير تطبيقات تكنولوجيات وتعميمها على مستوى الولايات، وتتقاسم عملية إنجاح هذا المسعى ثلاث أطراف رئيسية تتمثل في:

- الجانب التنظيمي: تتكفل به مديرية التنظيم والشؤون العامة.
- الجانب المادي والمتعلق بالوسائل والإمكانات: تتكفل به مديرية الإدارة المحلية.
- الجانب التقني: تتكفل به المديرية العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية.

ونتطرق في ما يلي إلى أهم هذه التطبيقات.

أولا: إدخال تقنية إلكترونية في تسيير البرامج التنموية S.I.O:

على مستوى مصلحة الإعلام الآلي، الصفقات و البرامج المشار إليها يتوفر تطبيق نظم المعلومات للعمليات **S.I.O** و هو اختصار لـ **Système d'Information des Opérations**، هذا التطبيق أو البرنامج متواجد أيضا على مستوى المصالح و المكاتب التقنية في البلديات و يعد من البرامج المعلوماتية الأولى التي بدأ تطبيقها في الجماعات المحلية من أجل متابعة تنفيذ و مسار البرامج التنموية المتضمنة في المخططات البلدية للتنمية **les P.C.D** و المشاريع القطاعية **les P.S.D** و المسجلة لصالح البلديات و الولاية على حد سواء منذ سنة 2007.

البرنامج **SIO** هو حاليا قيد التطوير من أجل أن يكون أكثر فاعلية و أكثر اتساعا في جمع المعطيات عكس ما كان، والوزارة بصدد إعداد بطاقة رقمية من أجل متابعة برامج التنمية المحلية و هو ما سيمكن من الوقوف أكثر على مدى تقدم تجسيد هذه البرامج و معرفة العراقيل و الصعوبات التي تعترضها.

ثانيا: التطبيقات الإلكترونية للإصدار البيومتري على مستوى مديرية التنظيم و الشؤون العامة:

عرفت هذه المديرية جهودا لتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى مصالحها و مكاتبها و تعتبر المشرفة التقنية والإدارية على البلديات، بالإضافة إلى دورها في مساندة مديريات أخرى مثل **LA DAL** و **LA DTN** لإنجاح عمليات الرقمنة للحالة المدنية، جواز السفر البيومتري، البطاقات الرمادية و رخصة السياقة. ونورد في ما يلي كرونولوجيا عملية الرقمنة في ولاية الشلف:

1- الحالة المدنية:

- 2010، بدأت عملية إدخال سجلات الحالة المدنية لجميع بلديات الوطن عبر الإعلام الآلي، من طرف مهندسين تقنيي مديريات التنظيم و الشؤون العامة على مستوى الوطن (مهندسي في الإعلام الآلي) بمرافقة مديرية الاتصالات الوطنية (**D.T.N**) و هي ما تسمى بمرحلة إنشاء قاعدة معطيات للحالة المدنية (le paramétrage) إلى غاية 4 أفريل 2010 بدأ إصدار وثيقة شهادة ميلاد الخاصة (S12) شهادة الميلاد المؤمنة الخاصة تحمل رقم تسلسلي خاص بصاحبه، حيث كانت بلديتا الشلف و اولاد فارس بلديتي التجربة.
- بتاريخ 02 جانفي 2012 جاءت مرحلة المسح الضوئي لسجلات الحالة المدنية (scanérisation) من طرف أعوان البلديات تحت إشراف تقنيي ولاية الشلف.
- في سنة 2012 جاءت تعليمة بتجهيز، تحديد و تطوير التجهيزات المعلوماتية للبلديات حسب عدد السجلات في كل بلدية مع تطوير الشبكة الداخلية في كل بلدية، وفق مخطط وضع من طرف وزارة الداخلية حيث صنفتم هذه الأخيرة البلديات حسب عدد سكانها نوع و كم التجهيز المعلوماتي اللازم للعمليات اللاحقة: (بلدية ذات 50.000 نسمة، بلدية ما بين 50.000 و 200.000 نسمة و بلدية يفوق عدد سكانها 200.000 نسمة)،
- في سنة 2013 تم إضافة برامج و تطبيقات جديدة تخص وثائق الحالة المدنية الأخرى ما عدى وثيقتي الزواج و الوفاة، حيث صدر في ديسمبر 2013 بعد الانتهاء من عملية نسخ السجلات، أصدرت وزارة الداخلية تطبيقات لتسهيل واستخراج وثيقة الميلاد S12 على باقي الوطن،

- في سنة 2014 تم تعميم استخراج وثيقة شهادة الميلاد 12 العادية من جميع بلديات الوطن إنطلاقا من البطاقة الوطنية للحالة المدنية (السجل الوطني الأتوماتيكي)، كما تم خلق خلية تصحيح الأخطاء الواردة في شهادة الميلاد بمكاتب الحالة المدنية، و الانطلاق في حجز بيانات الزواج و الوفاة.
- كما تم تعديل في قانون الحالة المدنية في المادة 25 مكرر و 25 مكرر 1 من حيث السجل الوطني الآلي الذي يحدث لدى وزارة الداخلية و يرتبط بالبلديات و ملحقاتها و كذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية.
- بتاريخ 08 سبتمبر 2014، صدور تعليمة رقم 2697 عن وزارة الداخلية تتيح إمكانية استخراج شهادة الميلاد الخاصة 12 من الملحقات الإدارية التي تم ربطها بالألياف البصرية.
- في أكتوبر 2014 تم توحيد ملفات الميلاد و الوفاة و الزواج و إرسالها كل أسبوع إلى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لتحيين البطاقة الوطنية (السجل الوطني الآلي)،
- ترسل الملفات عن طريق شبكة FTP بين الولاية و البلدية و بين الولاية و مديرية المواصلات الوطنية و هي تتكون من الألياف البصرية.
- نهاية سنة 2014 ، تم الدخول في عملية إضافة إشعارات الزواج و الوفاة في شهادة الميلاد (الهوامش).
- في 2015 تطبيق الشبكة الموحد لاستخراج شهادة ال S12 و 12 العادية و الشهادة العائلية، شهادة الوفاة، شهادة الحياة، الزواج، الطلاق، التصريح بالدفن من الشبكة الداخلية و تحيين المعطيات كل أسبوع حيث تبعث كل بلدية بمعطياتها الأسبوعية للولاية لترسلها بدورها إلى مديرية الاتصالات الوطنية DTN لتقوم بتوحيد المعطيات لكل الولاية و ترسلها إلى وزارة الداخلية،
- في سنة 2016 الاستمرار في استقبال تطبيقات محينة (actualisés)، بشكل دوري في انتظار تطبيقات جديدة أخرى.

2- جواز السفر البيومتري:

- 2010 بدأ العمل على تحضير الملف الإلكتروني لجواز السفر مع إصدار جواز سفر عادي،
- فيفري 2012 بدأ صدور فعلي لأول جواز سفر بيومتري من دائرة الشلف.
- في 24 نوفمبر 2015 انتهى العمل بالجواز السفر العادي نهائيا، و ذلك وفقا لاتفاقية الدولية للطيران. و بإحصائيات 2016 بلغ عدد جوازات السفر المصدرة بجميع دوائر الولاية 175.598 جواز سفر بيومتري.

3- البطاقة الرمادية و رخصة السياقة: مشروع الرقمنة بدأ في سنة 2013

- (أ) - مرحلة تعميم إصدار البطاقات الرمادية على مستوى الدوائر باستعمال تطبيق محلية مستعملة على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة DRAG بالتعاون مع مديرية الاتصالات الوطنية DTN.
- وشهدت هذه المرحلة إحداث برمجية وطنية للبطاقات الرمادية حيث كانت بطاقة المركبة في السابق مرتبطة بالمواطن. هذه البرمجية عكست الإجراءات السابقة المعمول بها، حيث التقييم يتبعه المواطن، إذ أصبح للمركبة بطاقة

خاصة Identification de véhicule في نفس الوقت أصبح هناك سرعة في الحصول على المعلومة من و إلى الولايات الأخرى.

(ب)- إنزال البطاقات على مستوى البلديات : أعطت هذه العملية المواطن أكثر مجال و حرية في اختيار القطاع البلدي لاستخراج وثائقه، حيث ومنذ نوفمبر 2015، كل البلديات لها مصلحة للرقمنة. أما البرمجية الوطنية لرخص السياقة فهي تحت التجربة و سيتم استخراج رخصة السياقة عن طريقها.

ثالثا: بعض إحصائيات تطور الرقمنة بولاية الشلف

نورد في ما يلي إحصائيات لرقمنة وثائق الحالة المدنية بولاية الشلف

جدول رقم 23: تطور رقمنة العقود وسجلات الحالة المدنية بولاية الشلف

الوفاة	الزواج	الميلاد	سجلات الحالة المدنية
الفترة ما بين 2010 و 2014			
496.787	424.535	1.904.830	عدد العقود المنسوخة
إلى غاية 2016/08/31			
497.663	427.566	1.918.739	عدد العقود
497.663	427.566	1.918.739	عدد العقود المنسوخة
4.243	4.204	6.952	عدد سجلات الميلاد
4.243	4.204	6.952	عدد السجلات المنسوخة
% 100	% 100	% 100	نسبة النسخ في بلديات الشلف

المصدر: مديرية التنظيم العام لولاية الشلف مع إعادة التنظيم

نسجل من الجدول السابق المرحلة التي وصلت إليها عملية الرقمنة بالولاية والتي غطت كامل سجلات الحالة المدنية الأساسية، وتعمل الولاية على استكمال عملية ربط كل الملحقات الإدارية بشبكة الألياف البصرية، حيث تحصى إلى غاية نهاية أوت 2016 ربط 33 ملحقة إدارية من بين 82 ملحقة، و 13 ملحقة هي قيد الربط. وتم اختيار الملحقات الإدارية المذكورة باعتماد الكثافة السكانية للمناطق التي تغطيها بخدماتها. واستكمالا لهذه الجهود قامت مصالح بلديات الشلف بإصدار ما مجموعه 362.800 شهادة ميلاد خاصة S12، وفتحت سنة 2016 ملف البطاقات البيومترية التي بلغت نهاية 2016 ما مجموعه 55.520 بطاقة.

الفرع الثالث: الإجراءات الإدارية المتخذة لأجل تخفيف العبء على المواطن

امتداد لما سبق نورد في ما يلي أهم الإجراءات الإدارية المتخذة لتخفيف العبء على المواطن، مع نصوصها

التنظيمية المحينة:

- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.¹
- تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 5 إلى 10 سنوات.²
- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة³
- إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية⁴
- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر (10) سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل.⁵
- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل.
- تكفل إدارة الحالة المدنية (البلديات) بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم، و القيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية و المحكمة.
- تمديد أجل التصريح بالولادات و الوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوم بدل من يوم واحد كما كان معمول به من قبل.

المطلب الثاني: عصرنة إدارة الجمارك

الفرع الأول: التعريف ببرنامج عصرنة إدارة الجمارك

تبلور الاتجاه نحو العصرنة في إدارة الجمارك منذ 1990 سنة الإصلاحات الوطنية الكبرى، ولم يكن هناك ثراء وتعدد في البرامج وإنما كانت هناك بعض التعديلات والتصحيحات والتحيينات، ثم تلتها استراتيجيات محكمة ابتداء من 2004.

¹ (المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو سنة 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي

للحالة المدنية)، الجريدة الرسمية، العدد 41 الصادر في 29 جوان 2015 ص16

² (القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فبراير سنة 2014 المتعلقة بسندات ووثائق السفر). الجريدة الرسمية، العدد 16 الصادر في 23 مارس 2014 ص4

³ (المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير سنة 2014 المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية) الجريدة الرسمية، العدد 11 الصادر في 28 فيفري 2014

ص 11

⁴ (المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر سنة 2014 المتعلقة بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق

المسلمة من طرف الإدارات العمومية). الجريدة الرسمية، العدد 72 الصادر في 16 ديسمبر 2014، ص 28

⁵ (القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 غشت سنة 2014 المعدل و المتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير سنة 1970 و المتعلقة بالحالة المدنية) الجريدة

الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49 الصادر في 20 أوت 2014، ص 3

وقد هدفت البرامج المتتالية للعصرنة إلى تحقيق غايتين يظهر تعارضهما للوهلة الأولى، من جهة ترقية التسهيلات الجمركية لفائدة المتعاملين الاقتصاديين، ومن جهة أخرى إقرار إطار فعال للرقابة على التجارة الخارجية، وتعمل أن تكون أداة للرفع في خدمة الدولة.

وفي هذا الإطار مس الاهتمام عملية تكيف الوسائل والمهام الخاصة بالجمارك، بالإضافة إلى مراجعة طرق ومناهج التسيير ومجموع ميكانيزمات التدخل والرقابة الجمركية بما يتوافق مع البيئة الجديدة مع الأخذ بعين الاعتبار التعقد الحاصل في عمليات التجارة الدولية.

ويعتبر تحسين نجاعة الخدمة العمومية الجمركية مركز اهتمام برنامج العصرنة، وذلك بالعمل على إقرار تشريعات أكثر حيادية (مساواة) وأكثر مرونة وبساطة وأكثر شفافية وفعالية (تقليل الآجال والكلفة)، ويتجسد ذلك عن طريق ما يلي:

- تطوير الدور الاقتصادي للجمارك وتفعيل دورها في مجال مرافقة الشريك الاقتصادي.
- إعادة تأهيل وتنمين مكانة الأخلاقيات الجمركية والعمل على تحسين صورة المؤسسة لدى الغير.
- تطوير كفاءة الموارد البشرية والتركيز على التكوين وتحسين المستوى.
- تأمين الإيرادات الجمركية وتحقيق فعالية مكافحة الغش.
- عصرنة وسائل العمل ومناهج التسيير للمؤسسة.

وقد شهدت الجمارك الجزائرية برنامجي عصرنة ابتداء من 2004، وقد تم إطلاق البرنامج الأول لعصرنة إدارة الجمارك سنة 2004 ليمتد إلى سنة 2007، ثم تم إقرار البرنامج الثاني 2007-2010، ليكمل البرنامج السابق، ويتمشى مع التغيرات المحيطة خصوصا عقد اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، وقد تم إعداده بناء على توجيهات الخبراء الدوليين المختصين، وبمساعدة صندوق النقد الدولي تبعا لمهمة التدقيق التي جرت في فيفري 2007، على مستوى الجمارك الجزائرية، بالإضافة إلى المساعدة التي تلقتها هذه الأخيرة من المنظمة العالمية للجمارك في إطار مهمة التحليل لتثبيت وتدعيم الكفاءات شهر مارس 2007، وكان الهدف من البرنامج هو تجنب الاختلالات التي تعوق تطور الإدارة الجمركية لمواجهة التحديات الحاصلة على المستوى الدولي.¹

وقد اعتمد البرنامجين على مجالات التغير الأساسية المطلوبة للتكيف، وهي تمثل المؤشرات الأساسية لإستراتيجية العصرنة وتمس ستة محاور:²

- وضع تشريع يتلاءم مع توجهات الدولة في مجال التجارة الخارجية.
- اعتماد إجراءات عصرية بسيطة تعتمد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- الاعتماد أكثر على الرقابة البعدية على حساب الرقابة الآنية في الجمركة.

¹ Direction Générale Des Douanes, **Programme de modernisation de la douane algérienne 2007-2010**, Septembre 2007, p02

² Idem, pp 5,7

- تحسين نظام التخزين وتدعيم أخلاقيات المهنة الجمركية.
- تقوية قدرات العمل والتدخل لإدارة الجمارك بالوسائل التشريعية، الهيكلية، المادية والمالية.
- إدراج وسائل عصرية للتسيير والرقابة، وهو ما يفرض أيضا استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومنهجية الإدارة بالأهداف عن طريق مؤشرات النجاح.

وقد كان البرنامج الثاني موضوع تعميم عن طريق توزيعه على كافة مصالح الجمارك، بالإضافة إلى تعميمه بمناسبة أربع ندوات وطنية لإطارات الجمارك، وكذا نشره في الصحافة من خلال النشرة الدورية أخبار الجمارك.¹ كما تم إخضاع برنامج العصرية 2 للتقييم، والذي توج ببعث برنامج آخر لدعم العصرية 2011-2015. يلاحظ من برنامجي العصرية لإدارة الجمارك تركيزهما على عنصرين يرتبطان بمتغيري الدراسة، ويتعلق العنصر الأول بتحسين فعالية التسيير عن طريق إقرار العمل بالإدارة بالأهداف وعقود النجاح، أما الثاني فيختص بتوظيف التكنولوجيا في العمل.

الفرع الثاني: الإدارة بالأهداف في إدارة الجمارك

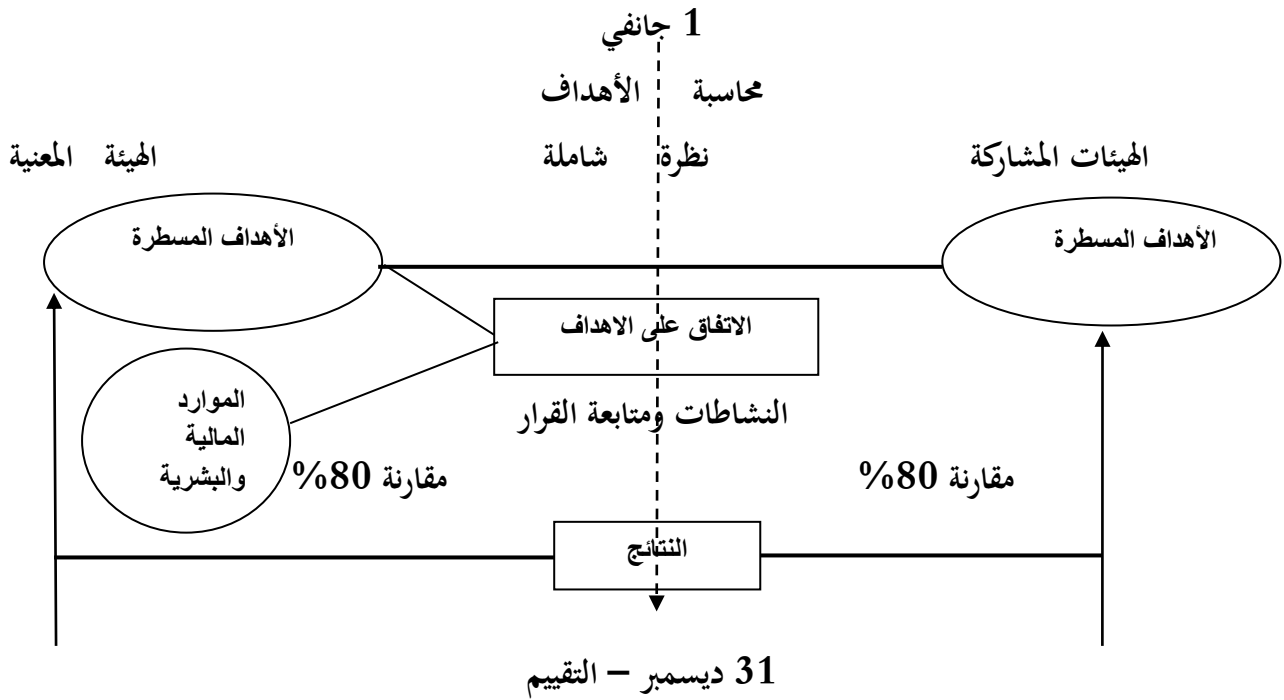
كرس برنامج العصرية في عنوانه الثاني من الباب الأول العمل بآلية لتقييم المصالح على أساس عقد النجاح، وذلك لأجل المرور إلى منطق النتيجة أو الإدارة بالأهداف، وبالفعل فإن المذكرة رقم 1061/ م ع ج / ا خ / م د 400/08 الصادرة في 27 جويلية 2008 ضبطت المقاربة والمسعى الواجب إتباعه ومتابعة آلية التقييم لنتائج المصالح الخارجية. وضمن هذا الإطار تم إلزام كل هيئة تابعة لإدارة الجمارك على المستوى المحلي أو المركزي بالضبط السنوي في إطار برنامج النشاط لما يلي :

- الأهداف المراد تحقيقها.
- الوسائل الضرورية لتحقيق هذه الأهداف.
- مجموع القرارات التي سيتم اتخاذها لمعالجة المشاكل الموجودة.

وتعد في نهاية العام كل هيئة كشفا مقارنا للأهداف والنتائج مع تفسير الانحرافات الموجودة و الالتزام بأن لا تقل النتائج المحققة عن 80 % من الأهداف المسطرة، وإلا سيتم نقل النشاطات غير المحققة إلى برنامج النشاط للعام الموالي إذا تم تبرير أسباب الفشل، مع تقييد أجال التنفيذ بحيث لا يمكن أن تتجاوز مدة شهرين. وتم خلال السداسي الثاني 2008 تبليغ رسائل بالمهمات للمدراء الجهويين لتحضيرهم للتوقيع على عقود النجاح برسم سنة 2009، وتم مرافقة ذلك بوضع مجموعة أولى بمؤشرات النجاح، وإنشاء خلايا دائمة مركزية و جهوية لمتابعة آلية تقييم النجاح للمصالح الخارجية- السداسي الثاني مع إمضاء عقود النجاح مع المدراء الجهويين كمرحلة اختبار. ويوضح الشكل الموالي فلسفة عمل الإدارة بالأهداف في إدارة الجمارك.

¹ المديرية العامة للجمارك الجزائرية، حصيلة عصرية 2007/2010، وثيقة صادرة عن مديرية العلاقات العامة والإعلام.

شكل رقم 44: الإدارة بالأهداف في إدارة الجمارك الجزائرية



SOURCE ; BEKKI Rachid, op cit, p157

وتعتمد المقاربة السابقة على المناجمت التشاركي الذي يقوم على البحث عن الفعالية والفاعلية في التسيير، ويمنح نوعا من الاستقلالية للهيكل في إطار احترام القوانين مع ضرورة إشراك المورد البشري والاهتمام به، وتم في هذا الإطار:

- إشراك مختلف الفاعلين من هيئات وزارية عاملة في مجال التجارة الخارجية، القطاع الخاص، المتعاملين والخبراء في اتخاذ القرار .
- إعلام مختلف الأطراف وبالخصوص مرتفقي الإدارة بالنصوص القانونية والتنظيمية المنظمة للخدمة الجمركية.
- مضاعفة اجتماعات العمل والتنسيق على جميع المستويات.
- الاهتمام بالمورد البشري بإقرار نظام شفاف للتقييم ونظام محفز للتعويضات، مع إشراك نقابة العمال في تحسين ظروف العمل.

كما عمل البرنامج على توفير الوسائل المادية والمالية الضرورية بما يتوافق وحاجات مختلف المصالح والنشاطات، وربطها بالنتائج المحققة مع التركيز والتأكيد على ضرورة ترشيد استعمال الوسائل المتاحة.

الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات في الجمارك من خلال نظام المعلومات الآلي لتسيير إدارة الجمركة

ويصطلح على تسميته اختصارا الناتج SIGAD ، وهو أسبق من برامج العصرية للإدارة، فقد كان نتيجة تقييم لوضعية إدارة الجمارك بداية التسعينات من القرن الماضي، وقد شهدت هذه الفترة وضع مخطط معلوماتي وسياسة معلوماتية كتكملة للمجهودات المعدة مسبقا والمتمثلة في توحيد التصريح الجمركي وإنشاء المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات في 1993، رافقها إطلاق العمل بنظام الناتج سنة 1995.

تلى ذلك إنشاء لجنة للإعلام الآلي سنة 1996 بهدف وضع سياسة معلوماتية وإحصائية للجمارك تعين على التسيير، وتوفر إحصائيات عن التجارة الخارجية لمتخذي القرار. يتكون الناتج كنظام من أربع أنظمة فرعية تتمثل في: التعريف المدججة، جمركة البضاعة، المنازعات الجمركية والإحصائيات، وتم تكليف المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات الجمركية CNIS بالإشراف عليه، وقد واجه تطوير الناتج العديد من المعوقات أهمها:¹

- عدم ملاءمة الهيكل التنظيمي لـ CNIS نتيجة التطور الحاصل في مهام الجمارك والتغير في المحيط الوطني والدولي
- عدم استقرار الهيكل البشري العامل في المركز الوطني للإحصائيات الجمركية نتيجة العديد من المشاكل الاجتماعية والمهنية.
- الاستعمال غير العقلاني وغير الملائم لأجهزة الإعلام الآلي من طرف المصالح الخاصة.
- غياب شبكة فعالة لنقل البيانات.

وقد خلص التقييم الثاني إلى اتخاذ حزمة من الإجراءات التصحيحية تمثلت في:

- إعادة تنظيم المركز الوطني للإعلام والإحصائيات التابع لإدارة الجمارك في موازاة إعادة النظر في الهيكل التنظيمي لإدارة الجمارك
- وضع شبكة مؤمنة وموثوقة خاصة لنقل البيانات الجمركية.
- إعادة تحديد المخطط التوجيهي للمعلوماتية والتعميم للإعلام الآلي في المصالح الجمركية.
- ربط باقي المتدخلين في الحلقة اللوجستية للتجارة الخارجية (الوكلاء، البنوك، الضرائب، الموانئ... بالنظام المعلوماتي).
- اعتماد توسيع الجمركة الآلية لأنظمة القبول المؤقت، المستودعات الجمركية، العبور وباقي الأنظمة الاقتصادية الجمركية.
- تعميم استعمال الناتج من طرف الإطارات كأداة للتسيير.
- ترقية نقل البيانات حسب معايير حديثة وبعث مشاورات مع الأطراف المعنية بخصوص اعتماد التوقيع الإلكتروني.
- ربط مصالح المنازعات بالناتج وتطوير تطبيقات آلية موجهة لتسيير نشاطات المنازعات.
- الاتجاه نحو أتمتة وثائق الجمركة والتخلص تدريجيا من الوثائق الورقية المعتمدة في ملف التصريح بالشراكة مع الهيئات المعنية.

¹ Direction Générale Des Douanes, **Programme de modernisation de la douane algérienne 2007-2010**, op cit, p35

- تكوين الأعوان الجمركيين والإطارات وكذا الوكلاء لدى الجمارك على آلية عمل الناتج.
- وضع برنامج للتطوير المعلوماتي لتنفيذ مفهوم المتعامل المعتمد وضمان متابعة حركة البضائع.
- التوسيع الجغرافي لمجال استخدام الناتج للمكاتب الداخلية والمتعاملين لدى الجمارك (الوكلاء ومستغلي المستودعات).

وقد كان من بين الأهداف المتوخاة من أتمتة الإجراءات الجمركية عن طريق الناتج:

- الحد من العلاقات المباشرة بين المتعاملين وموظفي الجمارك في مما يسهم في الحد من السلطة التقديرية التقديرية للموظفين ويقر مبدأ شفافية العمل
- ضمان التوحيد في تطبيق القوانين والتنظيمات.
- تدعيم مبدأ الحياد والمساواة إزاء التشريع الجمركي.
- تسريع إجراءات الجمركة وتقليص الآجال والتكلفة.
- رفع جودة الرقابة ومكافحة الغش التي ستتجه أكثر نحو الرقابة البعدية..

وقد رافق تطوير هذا النظام تطوير سياسة الإعلام والاتصال في الإدارة، وتمثلت أهم الإجراءات المتخذة من طرف إدارة الجمارك بهذا الخصوص في:

- إنشاء شبكة خاصة بالاتصالات الجمركية لمواجهة التعطلات التي كان يشهدها النظام السابق، بالإضافة إلى تأمين استقلالية الإدارة في مجال الاتصالات وضمان تطوير الناتج.
- العمل على تفعيل الموقع الخاص بإدارة الجمارك على الانترنت (الذي أطلق في 26 جوان 2007)، وتعيينه بالمعلومات المفيدة.
- تطوير شبكة داخلية -انترنت- لتمكين الأعوان من الدخول بسرعة وبسهولة لقواعد البيانات، وتضمينها مختلف التشريعات والقوانين الجمركية.
- إنشاء ورشات لإصلاح وصيانة عتاد الاتصالات للجمارك.

وهدفا إلى تسهيل المعلومة والمعرفة وإقناع الأسرة الجمركية بضرورة الانخراط في المشاريع التي تبادر بها إدارة الجمارك، تم التأكيد على إنشاء وإقامة هيكل مركزي وخلايا جهوية مخصصة للعلاقات العامة والإعلام، تتكفل أيضا بالتحيين الدائم لموقع الانترنت ونشر النصوص التنظيمية والإجراءات الجمركية الجديدة، بالإضافة إلى الاهتمام بالمكتبة الافتراضية وحسابات الرسائل الالكترونية للمصالح.¹

¹ المديرية العامة للجمارك الجزائرية، أخبار الجمارك، دورية تصدر عن إدارة الجمارك، عدد خاص 2015

وقد شهدت إدارة الجمارك ميلاد مديرية العلاقات العامة والإعلام طبقا للتنظيم الهيكلي الذي كرسه المرسوم التنفيذي 08-63 المؤرخ في 11 فيفري 2008¹، وتبع هذه المديرية تنظيم جهوي ومحلي، حيث تمثلت المهمة الأساسية للمصالح المنشأة في تكييف مؤسسة الجمارك وضمان التحول في مفهوم الخدمة العمومية، وذلك عبر إجراءات عملية وعمل إعلامي مناسب.

ويمثل انفتاح إدارة الجمارك على شبكات التواصل الاجتماعي حرصا منها على الإصغاء لمختلف مرتفقيها نتيجة مباشرة لعمل هذه المصالح، حيث فتحت الجمارك حسابا على الفايسبوك عرف نجاحا كبيرا خلال الأيام الأولى، فبالإضافة إلى ميزته التفاعلية المباشرة فهو يمنح فرصة لنشر المعلومات المختلفة كنتائج المسابقات، كما تم فتح رقم اخضر في خدمة المواطنين لتمكينهم من التعبير عن انشغالهم وتطلعاتهم.²

وإضافة لذلك تم إجراء عمليات تقييم من خلال سير للرأي وتحقيقات ميدانية لقياس درجات الرضا، وتنفيذ برامج خاصة بالإصغاء ومعرفة ردود فعل مرتفقي إدارة الجمارك اتجاه خدماتها.

كما عملت الإدارة على إطلاق موقع الكتروني مصغر موجه بصفة أساسية إلى المسافرين، يتضمن هذا الموقع معلومات مفيدة ويمكن من حساب الرسوم المفروضة على السيارات وكذلك استبيان للرضا.

وبخصوص إعادة الهيكلة والتنظيم، فقد شرع في إعادة تنظيم المصالح منذ 2008 طبقا للمرسومين التنفيذيين 63-08 و 64-2008 الصادرين في 24 فيفري 2008 المتضمنين تنظيم وسير الإدارة المركزية للمديرية العامة والمفتشية العامة، مع إعادة ضبط الاختصاص الإقليمي للمفتشيات الجهوية للجمارك بموجب قرار مؤرخ في 18 أكتوبر 2009، وإطلاق ورشات وحلقات مشاورية لإعادة تنظيم المصالح الخارجية غير المتمركزة بهدف جعل التنظيم أكثر مرونة ونجاعة.

الفرع الرابع: تقييم برنامج العصرية

خضع برنامج عصرية إدارة الجمارك لعدة محطات تقييمية للوقوف على مدى نجاح المسعى، خصوصا مع إقرار العمل بعقود النجاعة، وقد خصص الفصل الأول من سنة 2010 لتقييم عقود النجاعة في إطار اجتماعات وطنية للتقييم، وقد كانت الملاحظة الأساسية عدم نضج التوجه، واختلالات جوهرية في التطبيق، تلاها في شهر جوان 2010 تنظيم ملتقى وطني بهدف تنظيم الآلية وإقامة جسور لتبادل المعلومات بين الخلية المركزية والخلايا الجهوية.

وقد كانت النقائص المسجلة موضوع اقتراحات مختلفة تم على ضوءها ضبط 7 نقاط في المخطط الاستراتيجي الجديد للمديرية العامة للفترة 2016-2019 من أجل مواجهة أمثل للتحديات، وتمثلت في:

- إعادة التنظيم الهيكلي لإدارة الجمارك على المستوى المركزي والجهوي.
- إعادة تقييم تسيير الموارد البشرية وظروف العمل.
- تعزيز وسائل المراقبة.
- مراجعة إجراءات الجمركة وترقية التسهيلات الجمركية

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11 الصادر في 02 مارس 2008، ص 17

² المديرية العامة للجمارك، اخبار الجمارك، دورية رقم 06 لشهري نوفمبر وديسمبر 2013

- تطوير نظام الإعلام وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
 - تحسين الاتصال وتوطيد العلاقات مع المحيط.
 - تكثيف تبادل المعلومات والخبرة مع مؤسسات الدولة المكلفة بالمراقبة.
- وبخصوص منظومة تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة وبالرغم من الجهود المبذولة لإنجاح برنامج العصرية 2011-2015، إلا أنها أظهرت محدودية بالنظر إلى عدم ملاءمة الهيكل التنظيمي والوظيفي للمركز الوطني للإعلام والإحصائيات مرة أخرى، وقد شرع في إعادة تنظيمه عن طريق:
- توسيع المنظومة على المستوى الجغرافي وعلى المستوى الوظيفي لتشمل حواجز الخروج والقيمة لدى الجمارك وإجراءات قانون المالية ومؤشرات النجاعة والموارد البشرية.
 - تأمين منظومة الأعلام والتسيير الآلي للجمارك بتنصيب الشبكة الافتراضية الخاصة على مستوى عدد من مواقع الجمارك.
 - إدماج تسيير المنازعات في المنظومة.
 - إكمال عملية مد الكابلات وتنصيب شبكة الانترنت.
 - بهدف تقديم حلول للنقائص خصوصا نقص النجاعة في الأمن والسعة والمرونة في شبكة الاتصالات، شرع في إقامة شبكة خاصة للاتصال على المستوى الوطني خاصة بالجمارك FHN.
- ولا تخفي إدارة الجمارك إيجابيات هذا النظام على مجال تقديم الخدمة العمومية، فعلى سبيل المثال تم إحصاء 641 وثيقة ابقى على 173 وثيقة منها بفضل النظام، وقد ساهم ذلك مباشرة في تخفيف الإجراءات وترقية التسهيلات. كما تحسن المعدل الزمني الوطني المستغرق لإتمام الإجراءات الجمركية خصوصا في موسم الاصطياف على مستوى الموانئ الرئيسية الستة: الجزائر، وهران، عنابة، سكيكدة، بجاية والغزوات، حيث يمثل الجدول الموالي تطور الوقت المستغرق في القيام بالإجراءات بهذه الموانئ من 2011 إلى 2015.

جدول رقم 24: تطور الوقت المستغرق للقيام بالإجراءات الجمركية للمسافرين في الموانئ الرئيسية

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
الوقت المستغرق للقيام بالإجراءات	حوالي 06 ساعات	ساعتين وثلاثون دقيقة	وثلاثون دقيقة	وتسعة ساعة وثلاثون دقيقة	وسبعة ساعة وعشرون دقيقة

المصدر: مجلة الجمارك، عدد خاص بالعصرية، 2015

المطلب الثالث: إصلاح وعصرية قطاع العدالة

يعتبر محور العصرية من المحاور الكبرى لإصلاح العدالة التي أقرتها في إطار برنامج تعزيز دولة القانون، وقد تم إطلاق الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة سنة 2003، وتم الاعتماد في هذا الإطار على التكنولوجيات الحديثة

للإعلام والاتصال كوسيلة للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وسرعة، وقد تم التركيز في برنامج تطوير القطاع على المحاور الكبرى التالية:¹

- إنجاز أرضية الانترنت: حيث تم تزويد قطاع العدالة بمزود للدخول إلى الانترنت ذو نوعية رفيعة، يسمح له بإنشاء تسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة.
- استحداث موقع الكتروني شهر نوفمبر 2003 يتضمن معلومات قانونية ومعلومات حول القطاع والخدمات التي يقدمها.
- تم الانتهاء من وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006، والتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس والهيئات القضائية.
- انشاء بوابة القانون في نوفمبر 2003، والتي تضع تحت تصرف المختصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي، والاتفاقيات والمعاهدات الدولية، وتنمية المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ سنة 1962.
- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية شهر فيفري 2004 هدفه إعداد ومنح البطاقة رقم 3 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية.
- إنشاء الشبكة القضائية لوزارة العدل وتعميمها على كل المجالس القضائية ابتداء من 2004.
- إنشاء نظام تسيير آلي لتسيير ومتابعة الملفات القضائية ابتداء من سنة 2006.
- رقمنة الأرشيف القضائي ابتداء من سنة 2011
- ولإنجاح مسعى إصلاح القطاع، تم استحداث مديرية مركزية خاصة بالعصرنة، عهد إليها مهمة وضع وتنفيذ الأسس التي يقوم عليها برنامج تطوير القطاع، مع استغلال التطور التكنولوجي الحاصل، وقد ساهمت هذه المديرية في إطلاق مشاريع مستحدثة نوجز أهمها في مايلي:²
- تبسيط الإجراءات الخاصة باستخراج شهادتي الجنسية والسوابق العدلية، وتمكين المواطنين من الحصول عليها من الانترنت عبر بوابة العدالة الجزائرية.
- إطلاق العمل بتقنية التوقيع الإلكتروني، حيث تم تزويد القضاة وكتاب الضبط بشريحة التوقيع الإلكتروني، وتم تعميم ذلك على جميع أنحاء الوطن مع نهاية 2015.
- تمكين المحامين من الإطلاع على أحكام القضايا التي تأسسوا فيها، عن طريق توفير أجهزة خاصة بالمحاكم مخصصة لهذا الغرض، مع تمكينهم من الإطلاع على أحكام محكمة الجنايات ومجلس الدولة من أي محكمة عبر الوطن.

¹ رافيق بن مرسللي، مرجع سبق ذكرهن ص ص 151، 155

² عبد الحكيم عكا، المدير العام لعصرنة قطاع العدالة الجزائرية، تصريحات لحصة حول عصرنة العدالة، القناة الوطنية الجزائرية، بتاريخ 22 جويلية 2016

- تمكين المتقاضي من الإطلاع على مآل قضيته والآجال المرتبطة بها عبر تطبيق خاصة تم تطويرها لمتابعة الملفات القضائية.
 - استحداث مركز نداء لاستقبال المكالمات عبر رقم خاص، ويتم التكفل بانشغالات المواطنين وتوجيههم نحو الهيئات المعنية.
 - تمكين العمال والقضاة من دورات تكوينية ومحاضرات باعتماد تقنية المؤتمرات المرئية، حيث تم ربط جميع المجالس القضائية وتوفير الخدمة عبرها عن بعد، حيث تم اقتناء 39 كاميرا مراقبة متطورة وتثبيتها في المجالس القضائية ومجلس الدولة والمحكمة العليا، مع العمل على تعميمها مستقبلا عبر المحاكم القضائية.
 - برمجة محاكمات بعدية، بالتنسيق مع محكمة أجنبية، أين تم السماع لبعض الأطراف المتواجدين خارج الوطن دون عناء التنقل، وقد كانت أول تجربة بمجلس قضاء المسيلة سنة 2016.
 - إطلاق العمل بتقنية السوار الإلكتروني والذي يعتمد لمتابعة المتهمين، عوض حجزهم جسديا أو إيداعهم رهن الحبس المؤقت، حيث تم اختيار عينة من المحاكم لاختبار التقنية مع نهاية سنة 2016، قبل تعميمها على باقي المحاكم.
 - تمكين الجهات الأمنية من الولوج إلى قاعدة بيانات تابعة للقطاع، من أجل الإطلاع على ملفات قضائية تتعلق بالكف عن البحث، أو نشر الأبحاث العامة.
 - ربط بنك المعلومات مع المركز الوطني للسجل التجاري، يمكن هذا الأخير من إتمام الإجراء دون طلب الوثائق القضائية من المواطن.
- تعتبر الإدارات السابقة عينة من الإدارات العمومية التي استشعرت أهمية العصرية وضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل، وتعتبر كل إدارة من الإدارات التي لم نتطرق إليها تجربة قائمة بذاتها، حيث يتعذر حصرها جميعا، وإنما كانت الغاية الإشارة إلى التوجهات والجهود المبذولة والبعد الاستراتيجي في التعامل مع الموضوع.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات

نتطرق في هذا المبحث إلى منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها وطرق جمع البيانات وأداة الدراسة ودلالة صدقها وثباتها والأساليب الإحصائية المستخدمة كما هو موضح في ما يلي:

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

من خلال المراجعة أظهر المسح الذي أجري على المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية في العام 2014 حسب مصالح الوظيفة العمومية الجزائرية أن عدد موظفي القطاع العام يتوزعون على أنواع مختلفة من الإدارات، تتمثل في الإدارات المركزية والمصالح غير المركزية، والإدارة البلدية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات ذات الطابع العلمي الثقافي والمهني، وأن تعداد مجموع الموظفين بلغ سنة 2014 بلغ 2.020.172 موظف وعون عمومي

يتوزعون حسب قطاعات النشاطات الرئيسية المتمثلة في الداخلية والجماعات المحلية، التربية الوطنية، الصحة العمومية، التعليم العالي، المالية، التكوين والتعليم المهنيين، العدل وقطاعات أخرى.¹

ونظرا لاتساع مجال الدراسة بتعدد الإدارات العمومية وتعدد أصنافها وأنظمتها القانونية، تم تركيز الدراسة الميدانية في عينة ميسرة من الإدارات العمومية تحاول مراعاة الثراء المشار إليه، وتتيح لنا إمكانية إسقاط نتائج الدراسة النظرية والتي تقتضي تحليلا يمتد عبر الزمن، ما يفرض اختيار مؤسسات وإدارات قارة في النظام الإداري الجزائري.

ارتكزت الدراسة على الهيئات التي تقدم خدمات عمومية أساسية للمواطنين، بمختلف تصنيفاتها، وركزنا على هيئات تجسيد اللامركزية في الجزائر ممثلة في كل من الولاية والبلديات، بالإضافة إلى هيئة مجسدة لنظام خاص هي الجمارك الجزائرية، ومؤسسة مرفقية هي المستشفى العمومي.

وقد شمل الحيز الجغرافي للدراسة أربع ولايات هي ولاية الشلف، عين الدفلى، غيليزان وتيارت.

وبذلك يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في هذه الإدارات محل الدراسة والبالغ عددهم 570 موظفا.

ولا بد من الإشارة إلى أن الطالب قام بتوزيع 350 استبيان على أفراد عينة الدراسة، وتم استرجاع 307

استمارة بفاقد بلغ 43 استمارة، هذا وقد تم استبعاد 18 استمارة، فأصبح عدد الاستبيانات الداخلة في عملية التحليل

الإحصائي 289 استمارة، وهو ما يمثل عدد أفراد عينة الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 25: توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسات والإدارات محل الدراسة

الإدارة	عدد الموظفين	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
ولاية الشلف - مديرية التنظيم العام-	60	30
ولاية عين الدفلى - مديرية الإدارة المحلية-	55	28
بلدية مازونة بغيليزان	80	35
بلدية سيدي محمد بن علي بغيليزان	68	31
بلدية واد رهيو بغيليزان	75	30
بلدية عمي موسى بغيليزان	80	35
المديرية الجهوية للجمارك بالشلف	82	44
مستشفى عين الدفلى - مديرية النشاطات الصحية-	60	29
مجلس قضاء تيارت	45	27
المجموع	570	289

المصدر: من إعداد الطالب

- وبخصوص الدوافع التي كانت وراء اختيار الإدارات المذكورة فبينها في ما يلي:
- إشترك الهيئات المعنية في طابع الإدارات العمومية المقدمة للخدمة العمومية المباشرة للمواطنين بالرغم من اختلاف نوع وطريقة تقديمها للخدمة.
 - اعتبار الهيئات المختارة من المؤسسات الإدارية القارة في النظام الإداري الجزائري.
 - سبق المؤسسات المعنية في طريق الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لعصرنة مصالحها.
 - توافر استراتيجيات وخطط للعصرنة والتطوير بهذه الإدارات.
 - إمكانية المتابعة الميدانية لأثر توظيف التكنولوجيات في هذه الإدارات لتقاربها الجغرافي.
 - توسيع دائرة التمثيل لأكثر من ولاية بغية الخروج بنتائج أكثر تمثيلا.

المطلب الثاني: أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحث لجمع البيانات على مصدرين هما:

أولاً: البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان قام الباحث بتطويره من أجل تحقيق أغراض الدراسة، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية لإحدى الإدارات المشكّلة للعينة ممثلة أساساً في إدارة الجمارك، بالإضافة إلى خبرة الباحث في العمل في الإدارة المعنية لمدة 09 سنوات ومعايشة برامج العصرنة المختلفة لإدارة الجمارك لاسيما إطلاق برنامج العصرنة الثاني 2010-2015، كما اعتمدنا المقابلة الشخصية للحصول على بعض المعلومات في كل من الولاية والمستشفى.

ثانياً: البيانات الثانوية

اعتمد الباحث على الدراسات والأدبيات السابقة العربية منها والأجنبية، كما اعتمد على الكتب والمقالات، وكذلك الإحصائيات المتوفرة عن الهيئات الوطنية والدولية، مثل وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا الاتحاد الدولي للاتصالات، وشعبة الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى المقالات الموجودة على شبكة الإنترنت.

المطلب الثالث: أداة الدراسة

تم تطوير أداة الدراسة بالاعتماد على الدراسات والأدبيات السابقة والتي تناولت هذا الموضوع، وتم بناء الاستبيان في ثلاث محاور، خصص المحور الأول للبيانات الشخصية ممثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي المستوى الوظيفي والخبرة المهنية، في حين كان المحور الثاني موجها لمعرفة مدى توفر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات محل الدراسة وقياس مستوى استخدامها واتجاهات أفراد العينة نحوها، بالإضافة إلى توفر مقوماتها في هذه الإدارات، وتضمن المحور الثالث أبعاد العصرنة مجسدة في أربع نقاط، الهيكل التنظيمي وبيئة العمل، الأنشطة والعمليات، كفاءة المورد البشري وجودة الخدمة العمومية.

وتضمن الاستبيان تصنيف متغيرات هذه الدراسة على النحو التالي:

أولاً: المتغير المستقل: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، و يقاس بالأبعاد التالية:

- مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال: جدول لقياس هذا المحور.
- اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال: العبارات من 01 إلى 06.
- مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال: العبارات من 07 إلى 12.
- توافر متطلبات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال: العبارات من 13 إلى 18

ثانياً: المتغير التابع: عصنة المؤسسات والإدارات العمومية: ويضم الأبعاد التالية:

- ملائمة البناء التنظيمي وبيئة العمل العبارات من 19 إلى 24
- فعالية الأنشطة والعمليات فقرات الاستبيان من 25 إلى 33
- كفاءة المورد البشري فقرات الاستبيان من 34 إلى 38
- جودة الخدمة العمومية فقرات الاستبيان من 39 إلى 44

الفرع الأول: الصدق والثبات

أولاً: صدق أداة الدراسة

تم التأكد من دلالات صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المختصين من أساتذة الجامعات والباحثين، وتم الأخذ بملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات وسلامتها من ناحية الصياغة اللغوية، ومدى ملائمة الفقرات لتحقيق أغراض الدراسة، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين (85 %) وهي نسبة مناسبة لصدق أداة الدراسة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة:

تم قياس أداة هذه الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 20، وذلك عن طريق استخراج معامل الاتساق الداخلي Cronbach's Alpha للتأكد من عدم حصول أي خطأ على البيانات إذا أعيدت الدراسة نفسها وباستخدام أداة القياس نفسها، وفي الظروف نفسها التي استخدمت فيها للمرة الأولى، وقد تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم 26: ثبات أداة الدراسة

اسم المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الاستبيان كاملا	44	0.89
التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	17	0.72
عصنة المؤسسات والإدارات العمومية	27	0.89

المصدر: مخرجات الحاسوب مع إعادة التنظيم

يلاحظ من الجدول رقم أن معامل الاتساق الداخلي للاستبيان بجميع فقراته قد بلغ 0.89، و بالنسبة للمحور الأول من الاستبيان والمتعلق بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال فقد بلغ ما نسبته 0.72، ولعصرنة المؤسسات والإدارات العمومية ما نسبته 0.89، وهي نسب أعلى من 0.60، وهذا يمثل قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي وملائمة لأغراض التحليل حيث تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه للاعتمادية.¹

الفرع الثاني: أساليب تحليل البيانات:

تم تبويب وترميز البيانات وإدخالها الحاسوب، حيث استخدم الإحصاء الوصفي والتحليلي في التحليلات الإحصائية المختلفة، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على فقرات الاستبيان لتقديم وصف شام لدرجة موافقة أفراد العينة على هذه الفقرات، كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة.

بالإضافة إلى تحليل التباين الأحادي ANOVA اختبار (T) لاختبار الفرق بين متوسطين واختبار (F) لاختبار الفرق بين أكثر من متوسطين، واختبار شيفية وتامهان لمعرفة مصدر الفروق ذات الدلالة الإحصائية. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير إجابات المبحوثين، وقد كان التقدير كالتالي:

موافق بشدة=5، موافق=4، محايد=3، غير موافق=2، غير موافق بشدة=1

وإستخدام المقياس التالي للحكم على إجابات الأفراد:

- من 1.00 إلى 1.80منخفض جدا.
- من 1.81 إلى 2.60منخفض.
- من 2.61 إلى 3.40متوسط.
- من 3.41 إلى 4.20مرتفع.
- من 4.21 إلى 5.00مرتفع جدا.

حيث تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالي:

الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1) / عدد الفئات المطلوبة (5)

المبحث الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

نتطرق ضمن هذا المبحث إلى تحليل بيانات الدراسة، حيث يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية والديموغرافية، وذلك عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية، كما يتم في هذا المبحث استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة من خلال تحليل الانحدار والعلاقة بين المتغيرين.

¹ محفوظ جودة، التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص 300

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

بعد استخراج التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الوظيفية والشخصية

الديموغرافية خلصنا إلى النتائج التالية:

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم 27: التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
أنثى	167	58 %
ذكر	122	42 %
المجموع	289	100 %

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 26 أعلاه أن أكبر نسبة من الموظفين في الإدارات محل الدراسة كانت من الإناث، حيث بلغ عددهم 167 موظفةً بنسبة 58 %، وأن عدد الذكور بلغ 122 موظفاً بنسبة 42 %، ويعزى ذلك إلى اهتمام الإناث بالوظائف الحكومية، وتشجيع الدولة للمرأة على شغل مختلف المناصب في الإدارات العمومية.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم 28: التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 30 سنة	105	36 %
من 30 سنة إلى 50 سنة	161	55 %
أكبر من 50 سنة	23	8 %
المجموع	289	100 %

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول السابق أن أكبر نسبة من العاملين كانت من أصحاب العمر من 30 إلى 50 سنة، حيث بلغ عددهم 161 موظفاً بنسبة 55 %، وأقل نسبة من أفراد عينة الدراسة كانت لأصحاب فئة العمر أكثر من 50 سنة، حيث بلغ عددهم 23 موظفاً بنسبة 8 % كما تشكل نسبة الشباب أقل من 30 سنة نسبة معتبرة قدرت بـ 36 % من عينة الدراسة، مما يفيد بتعدد الفئات العمرية للعينة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ثبات أنظمة الاستخلاف والتعيين في الوظائف العمومية، كما قد تفيد في نتائج الدراسة، بتنوع إجابات أفراد العينة بتنوع أعمارهم وأثر ذلك في اتجاهاتهم نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم 29: التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
35 %	102	ثانوي أو أقل
60 %	174	جامعي
5 %	13	دراسات عليا
100 %	289	المجموع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 28 أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة كان من الجامعيين، حيث بلغ عددهم 174 موظفا بنسبة مئوية 60 %، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن أغلبية الوظائف في الإدارات العمومية الجزائرية تعتمد على شهادة جامعية كحد أدنى لذلك من أجل القيام بالأعمال الموكولة بكل دقة وفعالية، وكان أقل عدد من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادات العليا ماجستير ودكتوراه، حيث بلغ عددهم 13 موظفا بنسبة مئوية 5%، وهذا راجع إلى عزوف حاملتي هذه الشهادات على العمل في المناصب الحكومية لاعتبارات متعددة، كما بلغت نسبة ذوي التكوين الثانوي أو أقل 35% وهم من الموظفين الضروريين لسير عمل الإدارات العمومية في مختلف المكاتب بصفتهم كأعوان تنفيذ في الغالب.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

جدول رقم 30: التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسب المئوية	التكرارات	المستوى الوظيفي
2 %	05	مدير
11 %	33	رئيس مصلحة
18 %	53	مدير مكتب
69 %	198	عون تنفيذ
100 %	289	المجموع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول السابق أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة كانت من فئة الموظفين العاديين أعوان التنفيذ، حيث بلغ عددهم 198 موظفا وموظفة بنسبة 69 %، كما يتضح أن أقل عدد من أفراد عينة الدراسة كانت من أصحاب المستويات الإدارية مدير عام ورئيس مصلحة، حيث بلغ عددهم 05 و 33 لكل من الفئتين على التوالي، وبنسب مئوية 2 % و 11 %، كما بلغت نسبة الموظفين مدرء المكاتب 18 % بحوالي 53 موظفا وموظفة.

ويفسر ذلك بالتنظيم البيروقراطي الهرمي المعتمد في الإدارات العمومية الجزائرية، مع ميل بعد الهياكل التنظيمية نحو المركزية المتشددة، حيث لا تحتاج الإدارات لعدد كبير من المدراء أو رؤساء المصالح بقدر احتياجه إلى الموظفين الذين يؤدون النشاطات الحكومية المختلفة.

وتفيد هذه النتائج في معرفة اتجاهات مختلف الأطراف ومن مختلف المستويات نحو متغيرات الدراسة، مع التركيز على موظفي الصف الأول الذين يقدمون الخدمة لمرتفقي الإدارة العمومية الجزائرية.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم 31: التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية

سنوات الخبرة	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 05 سنوات	69	24 %
من 05 إلى 10 سنوات	84	29 %
أكثر من 10 سنوات	136	47 %
المجموع	290	100 %

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 30 أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة كانوا من أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 136 موظفا بنسبة 47%، كما تقاربت نسب الموظفين أقل من 05 سنوات خبرة وأصحاب الخبرة من 05 إلى 10 سنوات، حيث بلغتا 24 % و 29 % على التوالي بمجموع موظفين 69 في الحالة الأولى و 84 في الحالة الثانية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال وجود نوع من الاستقرار في العمل الحكومي، نتيجة نظرة المواطن الجزائري إلى درجة الأمان التي تتمتع بها الوظيفة الحكومية، ما يساهم في خفض نسبة دوران العمل، ويرفع من نسبة الموظفين ذوي الخبرة، وهو ما سيفيد في نوعية إجابات المبحوثين حيث يتطلب قياس دور تكنولوجيا المعلومات في العصرية، خبرة الموظفين الذين عاصروا برامج التطوير والتحديث، والاستثمارات التكنولوجية المتعددة في العمل والتي تتجاوز العشر سنوات، كما أن النسبة الباقية من الموظفين تشير إلى مختلف برامج التوظيف التي شهدت الإدارات المعنية طيلة العشر سنوات السابقة، والتي استطاعت من خلالها تجديد الهيئة العاملة بمقدار النصف تقريبا، وهو ما يتماشى مع توجهات عصرية وتحديث الإدارات في تركيزها على المورد البشري.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

نتعرض من خلال هذا المطلب إلى إجابات أفراد العينة على مختلف العبارات المطروحة في مختلف محاور

الاستبيان.

الفرع الأول: نتائج عبارات الاستبيان المتعلقة بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال:

اهتم المحور الأول من الاستبيان بدراسة المتغير الأول من الدراسة والمتعلق بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية محل الدراسة، وحاولنا حصر مختلف الجوانب المتعلقة بهذا المتغير على ضوء الدراسات السابقة، حيث أن غالبيتها يركز على مكونات التكنولوجيا والمتمثلة في أربع مكونات رئيسية: المكونات المادية، البرمجيات، الشبكات والموارد البشرية، وقد أدرجنا جدولاً يبحث في مدى توفر هذه التكنولوجيات في الإدارات محل الدراسة بالتركيز على أهمها وأحدثها وذلك من خلال السؤال الأول، وتبعاً له وبناء على أهمية مستوى الاستخدام في مدى تواجد هذه التكنولوجيات في الإدارات المعنية والاستفادة منها، خصصنا لكل نوع من التكنولوجيا سلماً لقياس درجة استخدامه من طرف أفراد العينة.

واستكملنا ذلك باتجاهات العاملين ومستوى كفاءتهم مع محاولة دراسة البيئة والظروف التي تستخدم فيها هذه التكنولوجيات في الإدارات المعنية بعبارات تناولت مدى توفر متطلبات التوظيف حسب وجهة نظر الموظفين، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

أولاً: استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر ومستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

جدول رقم 32: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر ومستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	درجة التوفر		مستوى الاستخدام		الرتبة	المتوسط	الانحراف	الرتبة	درجة الأهمية
	التوفر	التكرار	النسبة المئوية	الرتبة					
الحاسوب ولواحقه	نعم لا	281 8	97.2 2.8	1	4.59	0.97	1	مرتفع جدا	
الهاتف النقال المهني	نعم لا	1 288	0.3 99.7	11	1.08	0.53	10	منخفض جدا	
برمجيات متخصصة.	نعم لا	203 86	70.2 29.8	2	3.01	1.48	2	متوسط	
قواعد البيانات	نعم لا	161 128	55.7 44.3	3	2.69	1.59	3	متوسط	
الأنترنت	نعم لا	145 144	50.2 49.8	4	2.31	1.49	4	منخفض	
الويفي WIFI .	نعم لا	92 197	31.8 68.2	8	1.80	1.32	7	منخفض جدا	
موقع الكتروني	نعم لا	120 169	41.5 58.5	6	2.03	1.42	5	منخفض	
البريد الإلكتروني.	نعم لا	125 164	43.3 56.7	5	2.0	1.40	6	منخفض	
الأنترانت (شبكة)	نعم لا	117 172	40.5 59.5	7	2.13	1.51	8	منخفض	
اجتماعات الفيديو	نعم لا	0 289	% 0 100	12	0.99	0.08	12	منخفض جدا	
الفاكسيميلى	نعم لا	45 244	15.6 84.4	9	1.36	0.95	9	منخفض جدا	
تكنولوجيات أخرى	نعم لا	2 287	0.7 99.3	10	1.0	0.0	11	منخفض جدا	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول رقم 32 بعد إجراء المتوسطات الحسابية على عبارات توفر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بمختلف مكوناتها في الإدارات محل الدراسة وورد الحاسوب ولواحقه في المرتبة الأولى بنسبة تغطية قدرت ب 97.2% تلتها البرمجيات المتخصصة والتي يقصد بها برامج تسيير الملفات وبرامج تنفيذ ومتابعة الميزانيات وغيرها بنسبة 70.2% ثم قواعد البيانات بنسبة 55.7% والانترنت ب 50.2%، و نسب متقاربة للبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني والانترانت ب 43.3% و 41.5% و 40.5% على التوالي، في حين بلغت نسبة التغطية بخدمة الويفي نسبة منخفضة قدرت ب 31.8%، و أخفض منها نسبة استعمال الفاكس ب 15.6%، و سجل الهاتف النقال المهني نسبة منخفضة جدا قدرت ب 0.3%، أمام انعدام تام لوجود تقنية مؤتمرات الفيديو التي تعتبر تقنية حديثة في الإدارة العمومية.

ويمكن تفسير ارتفاع نسبة التغطية ببعض أنواع التكنولوجيا كالحاسوب والبرمجيات المتخصصة من خلال أهمية توفر هذا النوع في الإدارة من أجل القيام بالأعمال اليومية الروتينية بشكل مناسب، وقيام جهود العصرية على تعميم البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية القطاعية والأفقية حتى يتمكن الموظفون من تنفيذ جميع النشاطات والمهام الموكلة إليهم بشكل نمطي موحد يتلاءم وطبيعة الخدمة العمومية ويراعي مستوى الرسمية ويمكن من توفير الخدمة في الوقت المطلوب، كما يمكن تفسير نسبة توفر قواعد البيانات والتغطية بالانترنت من خلال دور هذه التكنولوجيات في تحقيق التنسيق والتكامل الضروريين لعمل مختلف المصالح، والاتصال بالإدارات والمصالح الأخرى، وضمان قواعد لتخزين الكم الهائل من البيانات، بالإضافة إلى توفير خدمات مستحدثة وعصرية لفائدة المواطنين عبر الخط.

وعن استعمالات هذه التكنولوجيات فقد وافقت إجابات أفراد العينة نفس الترتيب الناتج عن تحليل إجاباتهم بخصوص مدى التوفر، إلا أن تقديرات الاستخدام كانت منخفضة، وباستثناء استخدام الحاسوب ولواحقه في العمل الذي ورد في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.59 وانحراف معياري 0.97، وكان تقدير استخدامه مرتفعا جدا، بالإضافة إلى استخدام البرمجيات التي وردت ضمن تقدير متوسط بمتوسط حسابي 3.01 وانحراف معياري 1.48، وقواعد البيانات بتقدير متوسط بمتوسط حسابي 2.69 وانحراف معياري 1.59، فقد ورد استخدام باقي التكنولوجيات رغم توفرها في الإدارات محل الدراسة بتقدير منخفض أو منخفض جدا لبعض التكنولوجيات الحديثة كمؤتمرات الفيديو.

تفيد النتائج السابقة تباينا في توفر مكونات التكنولوجيات في الإدارات محل الدراسة، حيث تتوفر المكونات المادية بنسبة معتبرة وترتبط بها البرمجيات المكتبية التي تعتبر أساس الأتمتة في هذه الإدارات، ويفسر ذلك بالاستثمارات الضخمة التي سخرتها الدولة لاقتناء الوسائل المادية أساسا والتي أخذت اهتمام الدولة في المرحلة السابقة.

أما عن البرمجيات المتخصصة فنسبتها المتوسطة راجعة إلى ارتباط هذه البرمجيات ببعض المجالات الجزئية في العمل مثل المحاسبة والأجور والمخزونات والجمركة... الخ، وهي غير معممة على كل المكاتب بل تحتاج أفرادا متخصصين ولا ترقى لتكون في غالبيتها أدوات مساعدة على اتخاذ القرار.

في حين تنخفض نسبة استخدام هذه الإدارات للانترنت والشبكات التي تتماشى مع النسب الوطنية المنخفضة، ومرجع مشكل الإدارات إلى ضعف التوصيل بالألياف البصرية وكذا ضعف اللجوء إلى التطبيقات الحديثة لهذه التكنولوجيات مثل اجتماعات الفيديو أو استخدام البريد الإلكتروني في العمل.

تفسر النتائج السابقة بوجود هامش من التكنولوجيات غير مستخدمة في العمل، وقد يعود ذلك لعدة أسباب أهمها عدم تحكم بعض العاملين في الإعلام الآلي، أو قدم العتاد، بالإضافة إلى عدم ثقة عدد من الموظفين في هذه التكنولوجيات وتفضيلهم الأسلوب اليدوي على الأسلوب الآلي.

وتتوافق النتائج السابقة مع مؤشرات الجاهزية الإلكترونية والنفوذ لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر ، وبالرغم من اختلاف مستوي التحليل إلا أننا نأخذها على سبيل الاستئناس فقط.

ونخلص إلى نتيجة مفادها توافر جزئي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال مع استخدام ضعيف.

ثانيا: اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

جدول رقم 33 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

الرقم	العبرة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
01	تعتبر تكنولوجيات الإعلام والاتصال أداة ضرورية لأداء العمل	3	9	29	80	168	4.38	0.86	1	مرتفع جدا
02	يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة إمكانيات هامة لتحسين الأداء	1	3.1	10	27.7	58.1	4.13	0.87	3	مرتفع
03	توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال من شأنه تحسين العلاقة بين المرتفق والإدارة	8	5	14	125	137	4.30	0.86	2	مرتفع جدا
04	طبيعة العمل في الإدارة العمومية تقتضي استعمال الأسلوب اليدوي	21	54	27	139	48	3.48	1.18	5	مرتفع
05	تلائم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال احتياجات جميع المستخدمين	6	20	47	126	90	4.00	0.94	4	مرتفع
06	بإمكان التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تغطية جميع أعمال ونشاطات في الإدارة	16	64	88	103	18	3.14	1.01	6	متوسط

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

بخصوص اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والتي حاولنا بها قياس استعدادات الموظفين ودرجة تقبلهم للتكنولوجيا في العمل أشارت كل العبارات إلى تقدير مرتفع أو مرتفع جدا من طرف أفراد العينة إلا عبارة واحدة وردت بتقدير متوسط، حيث وردت عبارة "تعتبر تكنولوجيا المعلومات ضرورية للعمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.38 وانحراف معياري 0.86، تلتها عبارة "توظيف التكنولوجيات الإعلام والاتصال من شأنه تحسين العلاقة بين المرتفق والإدارة" بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري بـ 0.86، ما يفيد استشعارهم لأهمية هذه التكنولوجيات وتلمسهم للفائدة منها بالنسبة للموظف والمرتفق في آن واحد، حيث وردت عبارة "يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة إمكانيات هامة لتحسين الأداء" لتؤكد ذلك بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.87، ويتحقق ذلك بملاءمتها لاستخدام جميع الموظفين كل حسب منصبه ومستواه، ووردت العبارة التي تفيد ذلك "تلائم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال احتياجات جميع المستخدمين" أيضا بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 0.94.

ولكن يبقى الاعتماد عليها مكملا للعمل الرئيسي الذي يقتضي نوعا من العمل اليدوي خصوصا في نقل الرسائل والتقارير الهامة وهو ما أفادته عبارة "طبيعة العمل في الإدارة العمومية تقتضي استعمال الأسلوب اليدوي"، إذ أن طبيعة الإدارة الجزائرية وطبيعة عمل بعض الأفراد تقتضي نوعا من الرسمية والسرية التي لا يحققها إلا العمل اليدوي، حيث وردت العبارة في المرتبة ما قبل الأخيرة بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.18. أما التقدير الأخير فكان ل عبارة "بإمكان التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تغطية جميع الأعمال والنشاطات في الإدارة" والتي وردت بمتوسط حسابي 3.14 وانحراف معياري 1.01، ما يشير إلى احتفاظ الموظفين بنظرة فيها بعض الخصوصية للإدارة العمومية لا تستطيع التكنولوجيات الحديثة تغطيتها ويؤكد ذلك نتيجة العبارة السابقة.

تفيد هذه النتائج توفر أهم متطلبات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات محل الدراسة، ويتعلق الأمر بالاستعداد النفسي للعاملين واستشعارهم بأهمية هذه التكنولوجيات في العمل، ما يقلل من حدة مقاومتهم لها، حيث ملاءمتها للاستخدام وارتفاع توقع الفائدة منها، وقد تطرقنا إلى هذه العوامل بالدراسة في الجانب النظري من خلال نماذج قبول التكنولوجيا، مما يحيلنا إلى البحث في أسباب ضعف الاستخدام مع التوفر النسبي لبعض أنواع التكنولوجيا والذي قد يرتبط بأبعاد أخرى سنتعرض لها من خلال التحليلات التي ستأتي.

ثالثا: استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات مستوى تأهيل الموظفين في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

جدول رقم 34: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات

مستوى تأهيل الموظفين في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
07	يعتبر التحكم في الإعلام الآلي شرطا أساسيا للتوظيف في إدارتكم	6	54	43	120	66	3.64	1.09	3	مرتفع
		2.1	18.7	14.9	41.5	22.8				
08	تتحكم في الحاسوب بدرجة جيدة	2	17	43	173	54	3.89	0.79	1	مرتفع
		0.7	5.9	14.9	59.9	18.7				
09	تتحكم في البرمجيات التي يتطلبها عملك بدرجة جيدة	4	32	59	141	53	3.71	0.93	2	مرتفع
		1.4	11.1	20.4	48.8	18.3				
10	تلقيت تدريبا عن طريق المؤسسة لاستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	43	51	47	113	35	3.64	1.27	4	مرتفع
		14.9	17.6	16.3	39.1	12.1				
11	تتوفر الإدارة على عدد كاف من المختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13	61	75	108	32	3.29	1.06	6	متوسط
		4.5	21.1	26.0	37.4	11.1				
12	يقوم المختصون في تكنولوجيا المعلومات في الإدارة بمساعدة الموظفين في كيفية استعمال هذه التكنولوجيات	5	41	47	159	37	3.62	0.93	5	مرتفع
		1.7	14.2	16.3	55	12.8				

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

بخصوص عبارات استعدادات العامل البشري ودرجة تحكمه في التكنولوجيا والتي تعد عاملا أساسيا في نجاح التوظيف، وبعد إجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على العبارات تبين أن العبارة 08 والتي تنص على "التحكم في الحاسوب بدرجة جيدة" وردت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 0.79، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الحاسوب أصبح واقعا في عمل الإدارة العمومية، وأن التحكم فيه أصبح من الفروض الأساسية لكل موظف، خصوصا مع الانتشار الواسع لهذه التكنولوجيات داخل وخارج مجال العمل وحاجة الحياة العادية إليها، ووردت عبارة "تحكم في البرمجيات التي يتطلبها عملك بدرجة جيدة" موافقة في المرتبة الثانية بتقدير مرتفع، وبمتوسط حسابي 3.71 ما يؤكد ارتفاع مستوى تحكم الموظفين في الأدوات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالخصوص الحاسوب والبرمجيات، ورغبة في البحث عن مدى اهتمام الإدارة برفع هذا المستوى والحفاظ عليه، حاولنا قياس مدى اشتراط الإدارة لدرجة تحكم جيدة في تكنولوجيا المعلومات خلال عمليات التوظيف، ومساهمة الإدارات في تدريب العاملين على استعمال جهاز الإعلام الآلي بعد التوظيف من خلال العبارتين 7 و 10، ووردت إجاباتهم بدرجة تقدير مرتفعة للعبارتين، وبنفس المتوسط الحسابي 3.64 مع انحرافين معياريين مختلفين، 1.09 للأولى و 1.27 للثانية، وهو ما يفيد وجود مساهمة للإدارات المعنية في تأهيل العاملين على استخدام التكنولوجيا وفق صيغ مختلفة، يكون أغلبها حسب المقابلات التي أجريناها حول البرمجيات الجديدة المتخصصة والتطبيقات المرتبطة بها، كما ينسجم ذلك مع توجهات الجزائر في مشروع الجزائر الالكترونية الذي يوجب على هذه الإدارات الاهتمام بتطوير ورفع كفاءة الموظفين في هذا السياق.

ووردت عبارة تتوفر الإدارة على عدد كاف من المختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي 3.29 وانحراف معياري 1.06، حيث يبقى عدد المختصين في الإعلام الآلي غير كاف حسب وجهة نظر المبحوثين، حتى وإن كان الموجود منهم يندل دورا كاملا في مساعدة الموظفين في إتمام أعمالهم، حيث أشارت عبارة "يقوم المختصون في تكنولوجيا المعلومات في الإدارة بمساعدة الموظفين في كيفية استعمال هذه التكنولوجيات" قبلها بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 3.62، ويقصد بالمختصين عمال المعرفة من مصممي البرامج وأخصائيي نظم المعلومات والذين يتوفر لديهم تكوين قاعدي في الإعلام الآلي مثل التقنيين السامين والمهندسين في الإعلام الآلي، حيث يتم تسخيرهم لخدمة الموظفين خصوصا الذين يقدمون الخدمات المباشرة للمرتفقين، وتتجسد المساعدة من خلال الوقوف على الأعطال وتصليحها ومعالجة مشاكل الربط مع الشبكات المختلفة، ومتابعة سلامة وأمن الأجهزة، باستمرار وقد استشعرت ذلك وزارة الداخلية حيث قررت سنة 2015 توظيف 1600 مهندس في الإعلام الآلي لتغطية العجز على مستوى الجماعات المحلية، ولكن ذلك يبقى محدودا خصوصا مع تشعب تخصصات الإعلام الآلي، وتعدد وتنوع الإدارات العمومية.

نخلص مما سبق إلى تقدير مرتفع لمستوى تأهيل العاملين في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ما يتيح فرص النجاح أمام توظيف متزايد لتكنولوجيات حديثة في الإدارات المعنية وخصوصا التي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب.

رابعا: استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات توفر متطلبات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

حاولنا من خلال عبارات متطلبات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات المعنية معرفة مدى توفر شروط تحقيق الاستفادة منها في العمل، إذ لا يكفي توفر هذه التكنولوجيات لتطوير الإدارة ما لم تتوفر عوامل عديدة تعرضنا لها بالدراسة والتفصيل في الجانب النظري، وركزنا ضمن العناصر السابقة على أهم هذه المتطلبات من خلال التطرق إلى استعدادات العامل البشري ودرجة تحكمه في التكنولوجيا وسنتطرق من خلال هذا المحور إلى نظرة الإدارة ومستوى دعمها لانتشار التكنولوجيا في العمل وكذا ملاءمة البيئة المحيطة لعملية التوظيف وتوفير متطلبات الأمن والسرية المرتبطة بها، والغاية من ذلك هي استكمال الصورة حول واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالنظر إليها كمنظومة متكاملة لا مجرد أدوات ووسائل مادية أو تقنية.

جدول رقم 35: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة

توفر متطلبات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير تماما	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
13	توجد مصلحة خاصة ضمن المؤسسة وظيفتها الأساسية الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات	21	38	37	119	74	3.64	1.20	2	مرتفع
		7.3	13.1	12.8	41.2	25.6				
14	تتوافر عوامل أمن وسرية المعلومات عند استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.	0	40	67	156	26	3.58	0.83	3	مرتفع
		0	13.8	23.2	54	9				
15	تتوافر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بكميات كافية في الإدارة	19	49	65	120	36	3.36	1.10	5	متوسط
		6.6	17	22.5	41.5	12.5				
16	هناك اهتمام من طرف الإدارة العليا بتوظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل.	8	33	49	137	62	3.73	1.01	1	مرتفع
		2.8	11.4	17	47.4	21.5				
17	يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات باستمرار	17	64	59	122	27	3.26	1.08	6	متوسط
		5.9	22.1	20.4	42.2	9.3				
18	توجد لدى الإدارة إستراتيجية واضحة لتوظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة	12	45	54	142	36	3.50	1.03	4	مرتفع
		4.2	15.6	18.7	49.1	12.5				

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

كما يتضح من الجدول رقم 35 بعد إجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على عبارات توفر متطلبات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات محل الدراسة أن العبارة 16 والتي تنص على أن هناك اهتمام من طرف الإدارة العليا بتوظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة وردت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.73 وانحراف معياري 1.01، وبتقدير مرتفع، ويفسر ذلك باستشعار الباحثين لاهتمام مسؤولي إدارتهم بتشجيع توظيف التكنولوجيات الحديثة، وتلمسهم لارتفاع مستويات الاستثمار في اقتناء هذه المنتجات، وتأكيد المسؤولين على متابعة مستويات الاستخدام لدى العاملين، وذلك عن طريق توفير هيئات متابعة خاصة، ويؤكد ذلك ورود عبارة "توجد مصلحة خاصة ضمن المؤسسة وظيفتها الأساسية الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات"، حيث وردت ثانيا بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 3.64 وانحراف معياري 1.20، ووردت عبارة "توجد لدى الإدارة إستراتيجية واضحة لتوظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة" متناسقة مع هذه الإجابات بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 3.50، مع تسجيل عدم توفر نفس الظروف في جميع إدارات العينة، ويرجع ذلك إلى اختلاف قطاعات النشاط ومستوى تقدم برامج العصرية في كل إدارة.

وبخصوص عبارة "تتوافر عوامل أمن وسرية المعلومات عند استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال" فقد وردت في الترتيب الثالث بتقدير مرتفع ومتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.83، ويفيد ذلك وجود نوع من الثقة في قدرة التكنولوجيات الحديثة على تحقيق أمن وسلامة وسرية المعلومات، مستدلين في ذلك بقلة الاختراقات والتجاوزات المسجلة بالرغم من عدم استكمال الأطر التشريعية والتقنية والتنظيمية الضرورية لتحقيق أمن وسرية المعلومات، وقد تفيد نتائج هذه العبارة نتيجة عكسية، فهي لا تعتبر مؤشرا لتوفر متطلبات الأمن، وإنما دليل على عدم نضج واكتمال التعاملات الالكترونية في الإدارات الجزائرية ضمن الحكومة الالكترونية، حيث ورد ترتيب الجزائر في مؤشر نضج الحكومة الالكترونية المرتبة 131 في العالم سنة 2015.

في حين وردت عبارة "تتوافر تكنولوجيا المعلومات بكميات كافية في الإدارة" في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي 3.36 وانحراف معياري 1.10 وبمستوى تقدير متوسط، والتي تقيس تقدير الأفراد لمدى كفاية تكنولوجيا المعلومات في إدارتهم، وهو ما يؤكد نتائج التحليل في ما يخص توفر مختلف أنواع التكنولوجيات الضرورية للعمل في الإدارات المعنية.

وورد في المرتبة الأخيرة عبارة "يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات باستمرار" بمتوسط حسابي 3.42، وانحراف معياري 1.05، ويشير ذلك إلى أن عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات ليست بالعملية الحديثة في الإدارة الجزائرية، وأن عملية اقتناء الأجهزة والعتاد الضروري وتحديثه يخضع لبعض العراقيل القانونية والمالية التي قد ترهن كل عملية تحديث أو عصرية.

نخلص مما سبق إلى تقدير مرتفع لتوفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات من طرف أفراد العينة في الإدارات محل الدراسة، ما يفيد توفر البيئة الحاضنة لتوظيف هذه التكنولوجيات وتحقيق الاستفادة منها.

وكنتيجة عامة حول تقدير المتغير الأول من الدراسة، نستنتج أن الحلل الأساسي هو في الاستخدام الذي ورد بتقدير ضعيف، بالإضافة إلى عدم تنوع التكنولوجيات خصوصا الحديثة منها في الإدارة العامة الجزائرية، وهو ما يؤكد نتائج التحليل التي خلصنا إليه من خلال تتبع تطور درجة نضج الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي سجلنا من خلاله أيضا ضعفا في مستويات الاستخدام.

الفرع الثاني: عرض وتحليل أجوبة أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بعصرنة المؤسسات والإدارات العمومية

من خلال عبارات المحور الثاني والمرتبط بعصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، حاولنا الوقوف على اتجاهات أفراد العينة بخصوص برامج عصرنة إداراتهم، ومواقفهم من مدى توفر أسس العصرنة في هذه البرامج على ضوء التأصيل النظري والمنهجي لمفهوم العصرنة والتسيير العمومي الحديث الذين تعرضنا لهما بالتفصيل في الجانب النظري. وحاولنا تلمس آثار هذه البرامج على أربع محاور أساسية تمثلت في البعد التنظيمي وبيئة العمل، بعد فعالية الأنشطة والعمليات، بعد كفاءة المورد البشري وبعد جودة الخدمة المقدمة، وذلك استنادا إلى الدراسات النظرية والتطبيقية السابقة، وخلصنا إلى النتائج التالية:

أولا: استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات ملاءمة البناء التنظيمي وبيئة العمل

جدول رقم 36: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات ملاءمة البناء التنظيمي وبيئة العمل

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
19	يتلاءم عدد المستويات الإدارية في المؤسسة مع متطلبات العمل	10	41	52	159	27	3.52	0.96	2	مرتفع
20	يتيح التنظيم الحالي للإدارة الحصول على المعلومة المطلوبة في وقتها	15	36	50	145	43	3.57	1.05	1	مرتفع
21	يضمن التنظيم الحالي لامركزية القرار في الإدارة	11	71	87	93	27	3.18	1.03	6	متوسط
22	يتيح التنظيم الحالي مركزية الرقابة على الأداء	9	44	84	121	31	3.41	0.97	3	مرتفع
23	تعتبر بيئة العمل ملائمة لمختلف الأعمال والواجبات التي تتطلبها الوظيفة.	21	38	67	141	22	3.36	1.04	5	متوسط
24	تتوفر لدى الإدارة الوسائل والإمكانيات المالية والمادية والبشرية الضرورية لتحقيق أهدافها	10	61	60	124	34	3.38	1.05	4	متوسط

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

طرحنا على أفراد العينة ست عبارات لقياس مدى ملاءمة الهيكل التنظيمي وبيئة العمل لتوجهات العصرنة، حيث أفادت إجاباتهم عن ورود عبارة "يتيح التنظيم الحالي للإدارة الحصول على المعلومة المطلوبة في وقتها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.57 وبانحراف معياري 1.05 تلتها عبارة "توجد مرونة في التنسيق بين المستويات الإدارية المختلفة" بمتوسط حسابي 3.52 وبانحراف معياري 0.96، وكلا العبارتين بتقدير مرتفع، ويفيد ذلك بأن التنظيم الحالي للإدارات هو تنظيم يحقق المرونة والسرعة والتنسيق الضروريين لعمل الإدارة العمومية في بيئة شديدة التغيير بالرغم من القيود القانونية والتنظيمية والمالية التي تقيد استجابة هذه الهياكل التنظيمية للتغيير المستمر واستمرار الطابع البيروقراطي كميزة أساسية للإدارة العمومية الجزائرية. وقد لاحظنا من خلال المبحث الأول لهذا الفصل أن الهياكل التنظيمية للإدارات محل الدراسة شهدت تغييرات عديدة، كلها ركزت على الجانب الموضوعي الذي يعمل على خلق مصالح وهيئات جديدة استجابة لحاجة تقنية أو مشاكل تنظيمية دون أن تتيح هذه التغييرات مجالاً أوسع لتفويض وتمكين العاملين وأن تعمل على تدعيم اللامركزية في اتخاذ القرار، ويؤكد ذلك ورود عبارة لامركزية القرار في الترتيب الأخير.

ورغم ذلك فإن الهياكل التنظيمية القائمة هي حسب إجابات المبحوثين ملائمة لتبادل المعلومات بسهولة بين مختلف المستويات، وهو ما يشير إلى أهمية الجانب الرسمي في نظر الموظف العمومي، حيث وإن كان بالإمكان نقل المعلومات والتقارير دون حواجز بين مختلف المستويات باعتماد الوسائل التكنولوجية الحديثة التي قد تخرق الهيكل التنظيمي الرسمي، إلا أن الموظف الجزائري يلتزم أكثر بالأطر الرسمية التي ترتب مسؤوليات وحقوق وواجبات كل الأطراف وتضمن الرقابة الفعالة على الأداء. نتحدث في مقابل الهياكل التنظيمية السائدة على فرق العمل ومجموعات الحوار والتي توفر أكبر درجة من المرونة والتنسيق والاتصال، والمرونة هي ميزة هذه الأنماط التنظيمية، وهي السمة المفقودة في الإدارة العمومية الجزائرية التي تتحدد هياكلها التنظيمية عن طريق القانون ما يخلق جموداً في هذا السياق.

هذا بالنسبة للهيكل التنظيمي، أما بخصوص بيئة العمل فقد وردت العبارتين المتعلقةين بها بتقدير متوسط، حيث وردت عبارة تتوفر لدى الإدارة الوسائل والإمكانيات المالية والمادية والبشرية الضرورية لتقديم الخدمات" بمتوسط حسابي 3.38 وبانحراف معياري 1.05. تسعى الإدارة إلى توفير بيئة عمل ملائمة للأفراد بما يسهل أداءهم لأعمالهم، بينما وردت في المرتبة الأخيرة عبارة "تعتبر بيئة العمل ملائمة لمختلف الأعمال والواجبات التي تتطلبها الوظيفة. بمتوسط حسابي 3.36 وبانحراف معياري 1.04

ولا ينسجم ذلك تماماً مع إجابات أفراد العينة بخصوص مدى توفر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في أماكن العمل، وهي في تقدير أفراد العينة كافية وكفيلة بتقديم الخدمات بمستوى الجودة المطلوب، ما يفيد عن ارتفاع سقف تطلعات الموظف الجزائري نتيجة التطورات التكنولوجية المحيطة، كما يفيد أن أعمال العصرنة بتحديث بيئة العمل هي في الحقيقة توجهات مفروضة من طرف الإدارة المركزية وهي بعيدة أن تكون مبادرة من طرف الهيئات الإدارية على المستوى المحلي، وأن برامج العصرنة هي برامج ذات أبعاد مركزية، وأن الوسائل والإمكانيات على تواجدها، إلا أنها ليست في مستوى تطلعات المبحوثين.

ثانياً: استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة فعالية الأنشطة والعمليات

جدول رقم 37: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات فعالية الأنشطة والعمليات

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
25	تستعين إدارتنا بالأدوات والنظريات الحديثة في التسيير	16	57	68	112	36	3.32	1.09	5	متوسط
26	توجد لدى الإدارة إستراتيجية واضحة لتطوير وعصرنة الأداء يتم تطبيقها علميا	10	64	75	111	29	3.29	1.03	7	متوسط
27	تعمل الإدارة على تقديم توضيحات وشروحات للموظفين حول توجهات	25	77	59	105	23	3.08	1.13	10	متوسط
28	يضمن نظام الاتصال التنسيق والتكامل بين جميع الأنشطة داخل الإدارة	7	49	77	101	55	3.51	1.05	3	مرتفع
29	تحسنت القدرة على التوثيق والتخزين في الإدارة	5	44	42	141	57	3.69	1.00	1	مرتفع
30	هناك رقابة فعالة على الأداء في الإدارة	13	46	58	117	55	3.53	1.10	2	مرتفع
31	يتم توظيف التقنيات الحديثة في التسيير المالي في إدارتكم	8	81	94	86	20	3.10	0.97	9	متوسط
32	هناك تحكم جيد في التكاليف والنفقات في الإدارة.	13	41	102	108	25	3.31	0.97	6	متوسط
33	تضمن الإدارة أمن البيانات الشخصية للمرتفقين	8	49	79	117	36	3.42	1.00	4	مرتفع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

تفيد عبارات هذا المحور مدى توفر أبعاد العصرية ضمن وظائف الإدارة والمؤسسة وتجسدها في مختلف الأنشطة والعمليات الإدارية، وكما يتضح من الجدول 37 بعد إجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على عبارات فعالية الأنشطة والعمليات أن إجابات المبحوثين وردت بدرجة تقدير مرتفعة على العبارة رقم 29 والتي تنص على تحسنت القدرة على التوثيق والتخزين في الإدارة والتي وردت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري 1.00، ويمكن تفسير ذلك من خلال توظيف الحواسيب ولواحقه في العمل والاستعانة أكثر بقواعد البيانات، والتخلي تدريجيا عن الوثائق الإدارية غير الضرورية لصالح تعميم الطرق والوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات للمرتفقين. ويتضح من الجدول أيضا أن العبارة رقم 30 والتي تنص على أن: هناك رقابة فعالة على الأداء في الإدارة وردت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 1.10، مما يعني أن درجة الاستجابة على هذه الفقرة أيضا جاءت مرتفعة، وبنفس التقدير وردت عبارتي "يضمن نظام الاتصال التنسيق والتكامل بين جميع الأنشطة داخل الإدارة" و "تضمن الإدارة أمن البيانات الشخصية للمرتفقين" بمتوسطين حسابيين 3.51 و 3.42 وانحرافين معياريين 1.05 و 1.00 على التوالي، ووردت باقي العبارات بدرجة تقدير متوسطة.

ونظرا لأهمية الأداء المالي في مفهوم التسيير العمومي الحديث والعصرية، أفردناه بسؤالين حاولنا من خلالهما اختبار تقييم أفراد العينة لكفاءة إدارتهم في تقليص التكاليف وترشيد النفقات وتعظيم الإنتاجية، وقد وردت إجابات أفراد العينة بدرجة متوسطة وكان الغرض من صياغتهما قياس مدى فعالية الإنفاق ونمط الإنفاق في الإدارات المعنية في محاولة لمعرفة مدى توفر توجه فلسفة الأعمال في الإدارة العامة ومدى توظيف التقنيات الحديثة، وقد أفادت النتائج إلى أن هناك تقدير متوسط لطريقة تسيير المال العام في مقابل استشعار لأهمية النتائج التي تحققها هذه الإنفاقات لو تم استغلالها بصورة جيدة.

وتدل إجابات الأفراد بهذا الخصوص على استمرار سيادة فلسفة العمل البيروقراطي في الإدارات العمومية على حساب التوجهات الحديثة في التسيير، فالنموذج السائد يركز على الوسائل أكثر من تركيزه على النتيجة في حين ليس هناك تقدير كاف لأهمية تعظيم الإنتاجية ورفع الأرباح، ويصطدم ذلك بالإطار القانوني الذي يحدد إيرادات ونفقات الإدارة العمومية بدقة ويضبط تنظيمها بقواعد إجرائية جامدة.

وتسود في الإدارة العمومية الجزائرية فكرة مفادها أن الموظف الكفاء هو الموظف الذي ينفق أقل، وبذلك تفتح المنافسة في الغالب في عدم الإنفاق على حساب ما يمكن تحقيقه من نتائج بواسطة تلك الأموال.

وإذا أخذنا تجربة العصرية في فرنسا فإن جانبا هاما منها مرتبط بالأداء المالي وذلك من خلال القانون العضوي لقوانين المالية والذي أرسى التوجه بالأهداف في عملية الإنفاق وركز على سيادة منطق النتيجة عوض منطق الوسيلة، في حين أن التسيير المالي في الإدارات العمومية الجزائرية يعتمد على أحكام قانون المالية وتؤطره التشريعات الخاصة بالصفقات العمومية والتي شهدت العديد من التعديلات، دون أن يكون لهذه التعديلات توجه نحو الاستفادة من نماذج التسيير في القطاع الخاص، حيث الغرض منها في كل مرة هو تشديد الرقابة على المال العام وأوجه صرفه وتقييد حرية المحاسب العمومي والأمر بالصرف.

تفيد هذه النتائج موقع نمط التسيير في الإدارة الجزائرية من التطورات العالمية الحاصلة، لا سيما مستوى تبنيتها لمنهج التسيير العمومي الحديث، حيث يظهر أن هناك تغيرا في بيئة عمل الموظف في الإدارة الجزائرية إلا أن ذلك لم يرافق بتغيير في فلسفة وثقافة العمل، وهو ما ينبئ عن المقاربة المتبناة من الإدارة العمومية الجزائرية التي تعمل على إحداث التغيير باعتماد التكنولوجيا، مثلما تشير إليه نظرية الحتمية التكنولوجية حيث ركزت إجابات الأفراد على تقدير مرتفع لبعض العمليات على حساب التوجهات الإستراتيجية، حيث وردت عبارة **توجد لدى الإدارة إستراتيجية واضحة لتطوير وعصرنة الأداء يتم تطبيقها على كافة المستويات بتقدير متوسط**، في حين أن العصرنة أشمل من مجرد تحسين التوثيق، أو ضمان رقابة فعالة، أو تحقيق أمن البيانات، بل تمتد لتشمل فلسفة ونمط تسيير القطاع العام. إن عدم تلمس الموظف الجزائري لملامح إستراتيجية التطوير والعصرنة في إدارته ومن خلال الوظائف والنشاطات والعمليات التي يمارسها يفيد معنيين:

- عدم إشراك العاملين في صياغة وتطوير برامج العصرنة والتطوير، وهو ما يسبب ضعفا في تبني هذه الإستراتيجية ويرفع من حدة مقاومتهم لها.
- عدم وجود سياسة إعلامية تهدف إلى توضيح مضامين برامج العصرنة ومراحلها ونتائجها المتوقعة.

كما تؤكد هذه النتائج عدم تلمس التغيير من طرف الموظف الجزائري في تقنيات التسيير، حيث وردت العبارة التي تشير إلى استعانة الإدارة بالأدوات والنظريات الحديثة في التسيير في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.36 و انحراف معياري 1.06.

وحول إعلام الموظفين بتوجهات العصرنة في الإدارة أشارت إجابات الباحثين إلى نوع من الغموض في هذا السياق حيث وردت تقدير العبارة في الترتيب الأخير، ما قد يشير إلى قصور في سياسة الإعلام المرافقة لبرامج العصرنة وينبئ بعدم رضا نسبة معتبرة على هذا الإقصاء.

أما بخصوص توظيف التقنيات الحديثة في تسيير القطاع العام، فقد دلت النتائج على عدم وجود آليات مستوحاة من عمل القطاع الخاص تم توظيفها في الهيئات والإدارات المبحوثة، يتضح ذلك من موقف الأشخاص الذين تمت مقابلتهم من سؤال حول اختلاف نمط التسيير في القطاع العام عنه في القطاع الخاص حيث وردت إجابات الأفراد بنسبة موافقة عالية، وهو ما يتنافى مع التوجهات الحديثة في التسيير العمومي والذي يستوحي من آليات القطاع الخاص في مفهوم الإدارة بالأهداف والنجاعة والتوجه بالنتائج وتوظيف التقنيات الحديثة في التسويق وغيرها، وتؤكد هذه النتيجة عدم موافقة المبحوثين بنسبة عالية عن وجود أنشطة تم التخلي عنها لفائدة القطاع الخاص أو على إدراج وتفعيل آليات السوق رغم أن هناك بعض المحاولات في هذا المجال مثل الاستعانة بمؤسسات خاصة للنظافة في بعض الإدارات.

تفيد نتائج تحليل هذا المحور أن انتقال الإدارة العامة في الجزائر هو انتقال مادي لا فلسفي، وإصلاح القطاع العام في الجزائر بعيد عن التوجه الاستراتيجي رغم المحاولة الجادة ضمن لجنة إصلاح هياكل الدولة والتي خرجت بتوصيات

لقيت صعوبة في تجسيدها في الواقع، ويرجع السبب إلى عدم إشراك الأطراف المعنية في عملية الإصلاح والعصرنة، وعدم شمولية النظرة لمفهوم العصرنة.

ولعل اعتماد مصطلح العصرنة في القطاع العام بدل الإصلاح والتطوير هو نتاج للنظرة الضيقة للقائمين على موضوع تطوير الإدارة الجزائرية، الذي يرون في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وحدها الكفيل بالانتقال إلى الأهداف المأمولة دون تهيئة المحيط وتوفير المتطلبات لا سيما اقتناع وقبول المورد البشري.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة بخصوص كفاءة المورد البشري

الجدول رقم 38: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات كفاءة المورد البشري

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
34	تتم الإدارة بتطوير المورد البشري من خلال تحسين عمليات التوظيف، و التدريب، وتقديم الحوافز.	19	39	47	143	41	3.51	1.09	3	مرتفع
		6.6	13.5	16.3	49.5	14.2				
35	يتطلب أداء الوظيفة العامة في الوقت الحالي مهارات أعلى	2	27	34	123	103	4.03	0.95	1	مرتفع
		0.7	9.3	11.8	42.6	35.6				
36	يقوم الموظف بأداء العديد من المهام بجهد أقل	7	53	65	107	57	3.53	1.07	2	مرتفع
		2.4	18.3	22.5	37.0	19.7				
37	هناك مقاييس محددة بدقة لقياس كفاءة الأداء في الإدارة	22	66	69	117	15	3.31	1.10	4	متوسط
		7.6	22.8	23.9	40.5	5.2				
38	يتم في الوقت الحالي منح الموظف صلاحيات أكثر عن وقت سابق	18	57	63	117	34	3.12	1.06	5	متوسط
		6.2	19.7	21.8	40.5	11.8				

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يستخدم على المورد البشري في منظمات الأعمال برأس المال الفكري، ويعتبر في أدبيات التسيير أهم مورد ضمن موارد المؤسسة، ولذلك حاولنا من خلال عبارات هذا المحور قياس مدى كفاءة وتأهيل الموارد البشرية وقدرتها على تنفيذ وقيادة برامج العصرية في إدارتها، حيث قمنا بصياغة مجموعة من العبارات تتضمن كفاءة المدخلات مجسدة في سلامة وفعالية عملية التوظيف ومستوى تحفيز المورد البشري ودرجة تكوينه وتأهيله وقد وردت العبارة **يتطلب أداء الوظيفة العامة في الوقت الحالي مهارات أعلى في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.95**، ويفسر ذلك بتغير في أدوات ووسائل التسيير خصوصا توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، تلتها العبارة **يقوم الموظف بأداء العديد من الوظائف بجهد أقل بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 1.07**، ويمكن تفسير ذلك أيضا من خلال تحسن في وسائل وآليات العمل وهو ما تضمنه أساسا تكنولوجيا المعلومات.

وبنفس التقدير المرتفع وردت عبارة **تسعى الإدارة دائما إلى تطوير المورد البشري من خلال تحسين عمليات التوظيف، و التدريب، وتقديم الحوافز بمتوسط حسابي 3.51 و انحراف معياري 1.09**، ويؤكد ذلك النسبة المرتفعة لحاملي الشهادات الجامعية والدراسات العليا حيث قدرت بـ 65 بالمائة من مجموع أفراد العينة، بالإضافة إلى تدعيم مختلف الإدارات للتكوين المتواصل وتأهيل الموظفين الجدد مع خصوصية العمل في الإدارة العمومية، إلا أن أهم مشكل في الإدارات المعنية هو التحفيز، حيث يعتبر عاملا هاما في رفع كفاءة الأداء طبقا لدراسات عديدة، وأثبتت المقابلات التي قمنا بإجرائها مع بعض أفراد العينة ضعف التحفيز لدى موظفي الإدارات محل الدراسة، وذلك انطلاقا من ضعف الأنظمة التعويضية وعدم ملاءمة الراتب الذي يتلقاه الموظف العادي في التوظيف العمومي، وبالرغم من المحاولات الجادة للاتجاه نحو التسيير بالنتائج كما هو الحال بالنسبة لإدارة الجمارك التي أقرت العمل بعقود النجاعة في فترة سابقة، فقد لقيت هذه التجارب فشلا لعدم ارتباطها بالتحفيز اللازم وعدم مرونة النظام التعويضي للتوظيف العمومي الجزائري.

ووردت العبارتين الباقيتين في المحور بدرجة تقدير متوسطة، حيث أشارت عبارة كفاءة مقاييس التقييم إلى متوسط حسابي 3.31 وانحراف معياري 1.10، ويشير ذلك إلى عدم تناسق نسبي بين معايير التقييم مع المعايير التي تتطلبها توجهات العصرية، ومنها تمكين العاملين، وتشجيعهم على التقييم الذاتي، وهو ما يؤكد ترتيب العبارة الأخيرة **يتم في الوقت الحالي منح الموظف صلاحيات أكثر عن وقت سابق التي وردت بمتوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 1.06**.

نستنتج مما سبق أن هناك تغييرا في مستوى كفاءة المورد البشري العامل في الإدارات العمومية، يتحقق باتجاه الإدارات المعنية نحو اهتمام أكثر بالمدخلات، من خلال تحسين عملية التوظيف، ملزمين في ذلك بالتغيرات التي باتت تفرضها البيئة على طبيعة العمل التي أصبحت تقتضي كفاءات أعلى وصلاحيات أوسع وجهد أقل، إلا أن الملاحظ عدم استكمال جهود العصرية في هذا المجال بتوفير هامش تمكين أوسع للموظفين، وتشجيعهم من خلال معايير تقييم حفزة.

رابعا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة بخصوص جودة الخدمة العمومية

جدول رقم 39: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة تجودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الرتبة
39	يتم إعداد برامج دورية لتبسيط الإجراءات	9	69	73	117	21	3.24	1.00	6	متوسط
40	تقل الأخطاء في الوثائق الإدارية المقدمة لفائدة المرتفقين	6	27	92	120	44	3.58	0.92	3	مرتفع
41	توفر الإدارة حولا لجميع مشاكل المرتفقين	9	31	97	117	35	3.47	0.94	5	مرتفع
42	هناك استمرارية في تقديم الخدمة من طرف الإدارة	4	24	44	152	65	3.86	0.90	1	مرتفع
43	تراعي الإدارة العدالة في تقديم الخدمة للمرتفقين	14	25	87	117	46	3.53	1.01	4	مرتفع
44	هناك تحسن ملحوظ في آجال تقديم الخدمة للمرتفقين	11	24	73	130	51	3.64	0.99	2	مرتفع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

عالجت العبارات السابقة مدخلات وعمليات وبيئة تقديم الخدمة العمومية في الإدارات العمومية، في حين تطرق المحور الحالي للمخرجات ممثلة في الخدمة العمومية ومستوى جودتها، وقد تمت صياغة عبارات تقيس أهم أبعاد جودة الخدمة العمومية مع مراعاة خصوصيتها، واستثناء وجهت أداة القياس نحو الموظفين لتقييم مستوى إدراكهم لتوفر أبعاد جودة الخدمة، وذلك على ضوء الدراسات النظرية، وقد أفادت إجابات أفراد العينة النتائج التالية:

وردت عبارة هناك استمرارية في تقديم الخدمة من طرف الإدارة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.86 بانحراف معياري 0.90.

ووردت في المرتبة الثانية عبارة "هناك تحسن ملحوظ في آجال تقديم الخدمة للمرتفقين" بمتوسط حسابي 3.64 بانحراف معياري 0.99، ثم تلتها عبارة تقل الأخطاء في الوثائق الإدارية المقدمة لفائدة المرتفقين بمتوسط حسابي 3.58 بانحراف معياري 0.92، ووردت في مرتبة تالية كل من عبارة تراعي الإدارة العدالة في تقديم الخدمة للمرتفقين وعبارة توفر الإدارة حلولاً لجميع مشاكل المرتفقين بمتوسطين حسابيين 3.53 و 3.47 وانحرافين معياريين 1.01 و 0.94 على التوالي، وكل هاتاه العبارات وردت بتقدير مرتفع، إلا عبارة يتم إعداد برامج دورية لتبسيط الإجراءات فقد وردت بتقدير متوسط من خلال متوسط حسابي 3.24 وانحراف معياري 1.00.

يفيد التقدير العام لجودة الخدمة العمومية عن مستوى جيد، والسبب في ذلك يرجع إلى جهود الدولة الجزائرية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وقد أنشأت لذلك وزارة وصية سنة 2013 قبل أن يتم التخلي عنها بعد فترة قصيرة. وقد عملت الوزارة المعنية على تسريع عملية توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، في مقارنة تقرر بين توفير هذه التكنولوجيات وجودة الخدمة العمومية على مختلف المستويات، حيث تضمن سرعة تقديم الخدمة وذلك عن طريق مشاريع الرقمنة وتوفير الخدمات عبر الخط، وقد ارتفعت مجموع الخدمات الالكترونية المتاحة للمواطنين والمؤسسات، كما بلغ مستوى رقمنة بعض الهيئات العمومية خصوصاً البلديات والمحاكم مستويات مرتفعة، وهو ما كفل نوعاً من المساواة في الوصول إلى الخدمة وساهم في ارتفاع مستوى الرضا والمعبر عنه بقلة عدد الشكاوي، وقد أقرت وزارة الداخلية سنة 2013 إطاراً لمعالجة شكاوي المواطنين بتوفيرها إلى جانب سجلات الشكاوي وخلايا المتابعة لرقم اخضر لاستقبال شكاوي المواطنين على أن يتم معالجتها في آجال يحددها التنظيم.

وقد تحسن تقدير الموظفين لعنصر الاعتمادية في الخدمة العمومية المقدمة، حيث وردت عبارة قلة الأخطاء بدرجة موافقة مرتفعة، ما يفيد أن الخدمات الموزعة خصوصاً الالكترونية منها حققت تقدماً في معالجة الأخطاء وتفاديها، رغم أن الجزائر أحصت في بدايات عملية الرقمنة أكثر من مليون خطأ في وثائق الحالة المدنية، ويرجع ذلك إلى حداثة عملية الرقمنة وقد تم تجاوز هذه الأخطاء في غضون السنتين الموالتين.

وإن كانت الملاحظة العامة هي تلمس الموظفين لنوع من التغيير والتحديث والعصرنة في الخدمة العمومية، إلا أن البعض يقزم هذه الجهود بالمقارنة مع ما وصلت إليه دول كبرى أو حتى دول شقيقة، ونظراً لحداثة العملية فإن العديد من الموظفين يأملون استمرارية الجهود لتعزيز أكثر لفوائد هذا التغيير، وهو ما تؤكدهم إجاباتهم حول وجود برامج دورية لتبسيط الإجراءات التي وردت بتقدير متوسط، ما ينبئ عن نوع من نوع من عدم التفاؤل في هذا السياق.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية التابعة لها، وقد اعتمدت قاعدة القرار التالية:

- إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 قبول الفرضية الصفرية H_0
 - إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 رفض الفرضية الصفرية H_0
- وفيما يلي عرض للنتائج:

الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصنة المؤسسات والإدارات العمومية في الإدارات محل الدراسة."

لاختبار هذه الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، وكذا أثر مجموع أبعاد المتغير المستقل على كل بعد من أبعاد المتغير التابع، ولأجل ذلك تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى أربع فرضيات فرعية، وكانت نتائج الاختبار كالتالي:

جدول رقم 40: نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وعصنة المؤسسات

والإدارات العمومية محل الدراسة

المتغير المستقل	B	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.073	0.083	1.710	0.088
اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.182	0.150	3.023	0.003
مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.064	0.068	1.128	0.260
توفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.460	0.496	8.456	0.000
Constant	0.836	-		0.003
معامل الارتباط		0.587		
معامل التحديد		0.345		
مستوى الدلالة		0.000		
نتيجة الفرضية العدمية		رفض		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.587 ، وبلغ معامل التحديد 0.345، مما يعني أن 35% من تباين المتغير التابع عصرنه المؤسسات والإدارات العمومية تفسره التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهي نسبة متوسطة.

وتشير قيمة الثابت البالغة 0.836 إلى قيمة متوسط العصرنه كوحدة واحدة عندما تكون أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تساوي صفرا.

كما تفيد متابعة معاملات (Beta) واختبار (T) ومستوى الدلالة أن بعدي اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتوفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لها تأثير في تحقيق العصرنه، في حين لم يكن مستوى الدلالة معنويا بالنسبة للبعدين الآخرين.

وحيث أن قيمة مستوى الدلالة للأبعاد مجتمعة بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) ، وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية الصفرية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنه المؤسسات والإدارات العمومية. وأن هناك تأثيرا لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في تحقيق العصرنه.

ولاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل على مختلف أبعاد العصرنه نتحقق من صحة الفرضيات الفرعية في الآتي:

أولا: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل في المؤسسات والإدارات العمومية، والجدول التالي يبين معامل الارتباط ونسبة التباين المفسر R^2 ، ومستوى الدلالة، ونتيجة الفرضية العدمية.

جدول رقم 41 : نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير

البناء التنظيمي وبيئة العمل في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة

المتغير المستقل	B	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.099	0.096	2.096	0.037
اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.039	0.27	0.577	0.564
مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.050	0.045	0.796	0.427
توفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.647	0.595	10.716	0.000
Constant	0.720	-	2.326	0.021
معامل الارتباط		0.642		
معامل التحديد		0.412		
مستوى الدلالة		0.000		
نتيجة الفرضية العدمية		رفض		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 40 أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.642، وبلغت نسبة التباين الذي تفسره التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال المتغير المستقل من تباين تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل للمؤسسات والإدارات العمومية (المتغير التابع) نسبة 41% وهي نسبة معتبرة.

وتشير قيمة الثابت البالغة 0.720 إلى قيمة متوسط بعد تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل كوحدة واحدة عندما تكون أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تساوي صفرا.

كما تفيد متابعة معاملات (Beta) واختبار (T) ومستوى الدلالة أن بعدي مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتوفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لها تأثير في تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل، في حين لم يكن مستوى الدلالة معنويا بالنسبة للبعدين الآخرين.

وحيث أن قيمة مستوى الدلالة للأبعاد مجتمعة بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05)، وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية الصفرية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) والتي تنص

على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل للمؤسسات والإدارات العمومية.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في كفاءة الأنشطة والعمليات في المؤسسات والإدارات العمومية، والجدول التالي يبين معامل الارتباط ونسبة التباين المفسر R^2 ، ومستوى الدلالة، ونتيجة الفرضية العدمية.

جدول رقم 42 نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في كفاءة الأنشطة والعمليات في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة

المتغير المستقل	B	قيمة	قيمة T	مستوى الدلالة
مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.011	0.073	1.392	0.165
اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.219	0.078	2.816	0.005
مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.236	0.074	3.193	0.002
توفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.306	0.070	4.354	0.000
Constant	0.496	-	1.378	0.169
معامل الارتباط			0.490	
معامل التحديد			0.240	
مستوى الدلالة			0.000	
نتيجة الفرضية العدمية			رفض	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.490 ، وبلغ معامل التحديد 0.240، مما يعني أن 24% من تباين المتغير التابع كفاءة الأنشطة والعمليات تفسره التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهي نسبة متوسطة.

وتشير قيمة الثابت البالغة 0.490 إلى قيمة متوسط المتغير التابع كوحدة واحدة عندما تكون أبعاد التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تساوي صفرا.

كما تفيد متابعة معاملات (Beta) واختبار (T) ومستوى الدلالة أن الأبعاد الثلاثة: اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ومستوى تأهيل الموارد البشرية وتوفر متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لها تأثير في تحقيق كفاءة الأنشطة والعمليات، في حين لم يكن مستوى الدلالة معنويا بالنسبة لبعد الاستخدام.

وحيث أن قيمة مستوى الدلالة للأبعاد مجتمعة بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) ، وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية الصفرية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في كفاءة الأنشطة والعمليات للمؤسسات والإدارات العمومية.

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير كفاءة المورد البشري في المؤسسات والإدارات العمومية، والجدول التالي يبين معامل الارتباط ونسبة التباين المفسر R^2 ، ومستوى الدلالة، ونتيجة الفرضية العدمية.

جدول رقم 43 نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير كفاءة المورد البشري في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة

المتغير المستقل	B	قيمة	قيمة T	مستوى الدلالة
		Beta		
مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.064	0.060	1.101	0.272
اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.167	0.114	2.028	0.043
مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.001	0.001	0.016	0.987
توفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.417	0.371	5.602	0.000
Constant	1.334	-	3.494	0.001
معامل الارتباط			0.406	
معامل التحديد			0.165	
مستوى الدلالة			0.000	
نتيجة الفرضية العدمية			رفض	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.406 ، وبلغ معامل التحديد 0.165، مما يعني أن 16% من تباين المتغير التابع كفاءة المورد البشري تفسره التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهي نسبة ضعيفة. وتشير قيمة الثابت البالغة 1.334 إلى قيمة متوسط المتغير التابع كوحدة واحدة عندما تكون أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تساوي صفرا.

كما تفيد متابعة معاملات (Beta) واختبار (T) ومستوى الدلالة أن بعدي اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتوفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لها تأثير في تحقيق كفاءة المورد البشري، في حين لم يكن مستوى الدلالة معنويا بالنسبة لبعد الاستخدام وبعد تأهيل الموارد البشرية في تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وحيث أن قيمة مستوى الدلالة للأبعاد مجتمعة بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) ، وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية الصفرية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) والتي تنص

على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير كفاءة المورد البشري في المؤسسات والإدارات العمومية.

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات والإدارات العمومية، والجدول التالي يبين معامل الارتباط ونسبة التباين المفسر R^2 ، ومستوى الدلالة، ونتيجة الفرضية العدمية.

جدول رقم 44: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة

المتغير المستقل	B	قيمة	قيمة T	مستوى الدلالة
مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.052	0.048	0.910	0.364
اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.304	0.205	3.789	0.000
مستوى تأهيل الموارد البشرية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.027	0.023	0.354	0.724
توفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	0.470	0.415	6.499	0.000
Constant	0.797		2.147	0.033
معامل الارتباط			0.471	
معامل التحديد			0.222	
مستوى الدلالة			0.000	
نتيجة الفرضية العدمية			رفض	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.471، وبلغ معامل التحديد 0.222، مما يعني أن 22% من تباين المتغير التابع جودة الخدمة العمومية تفسره التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال. وتشير قيمة الثابت البالغة 0.797 إلى قيمة متوسط المتغير التابع كوحدة واحدة عندما تكون أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تساوي صفرا.

كما تفيد متابعة معاملات (Beta) واختبار (T) ومستوى الدلالة أن بعدي اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام وتوفر متطلبات استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لها تأثير في تحقيق جودة الخدمة العمومية، في حين لم يكن مستوى الدلالة معنويا بالنسبة لبعدي استخدام وبعد تأهيل الموارد البشرية. وحيث أن قيمة مستوى الدلالة للأبعاد مجتمعة بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) ، وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية الصفرية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات والإدارات العمومية.

وبالنسبة لتفسير النتائج، نلاحظ تكرار عدم معنوية البعدين الفرعيين المتعلقين بمستوى الاستخدام ودرجة تأهيل الموظفين في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في غالب الإختبارات التي أجريت على الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، ويرجع ذلك أن بعد الاستخدام مرتبط أساسا بدرجة توفر التكنولوجيا التي أثبتت الدراسة الميدانية توفرها الجزئي، وحدثة توظيف بعض منها في الإدارات العمومية أمام قدم محاولات إصلاح وعصرنة مختلف الهيئات والإدارات منذ الاستقلال باعتماد مداخل أخرى غير التكنولوجيا، أما عدم معنوية بعد تأهيل الموارد البشرية في تكنولوجيات الإعلام والاتصال فمرده إلى طبيعة الإدارة العمومية الجزائرية وقوة تأثيرها النمطي في سلوك وإدراك و مستوى ومضمون الكفاءات المطلوبة من الموظفين، وأن ارتفاع مستوى التأهيل ناتج عن التحولات المجتمعية في البيئة المحيطة، وغير مرتبطة بالتوجهات الأساسية للإصلاح والعصرنة.

أما عدم معنوية اتجاهات العاملين بالنسبة لبعدي البناء التنظيمي وبيئة العمل فمرده الفجوة في تصور الموظفين للتأثير الذي تحدثه التكنولوجيا على بيئة المنظمة وأبعادها التنظيمية، مقابل الواقع المعين، وفي مقابل ذلك إدراكهم المرتفع لتحسن البناء التنظيمي الذي يعزى لعوامل أخرى.

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

" لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (متغير الجنس و متغير العمر و متغير المستوى التعليمي و متغير المستوى الوظيفي و متغير الخبرة العملية).
لاختبار الفرضيات الفرعية التي تندرج تحت هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار غير الخطي لفحص أثر التفاعل بين المتغير الوسيط والمتغير التابع وذلك للدلالة على وجود الفروق في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تعزى للمتغير الوسيط.

وفيما يلي عرض لنتائج اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الجنس.
لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه.

جدول 45: نتائج اختبار (t) لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام

والاتصال والعصرية تعزى لمتغير الجنس

المتغير	ذكر	المتوسط	الانحراف	أنتى	المتوسط	الانحراف	قيمة (t)	مستوى المعنوية	النتيجة
التكنولوجيات الحديثة	3.15	0.39	3.26	0.31	2.677-	0.008	رفض		
العصرية	3.42	0.62	3.48	0.49	0.887-	0.376	قبول		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 45 السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت -2.677 عند مستوى دلالة إحصائية 0.008 بالنسبة لمتغير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، في حين بلغت -0.887 عند مستوى معنوية 0.376 بالنسبة لمتغير العصرية، وحسب قاعدة القرار وبما أن مستوى الدلالة بالنسبة للحالة الثانية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية العدمية، مما يشير إلى أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الجنس."

ومن هنا فإن متغير الجنس ليس له أثر على إدراك الموظفين لأبعاد العصرية، وهذا يدل على عدم وجود فروق في ممارسة الأنشطة في الإدارات محل الدراسة مهما كان جنس الذين يقومون به من الذكور أو الإناث.

- أما بالنسبة لإجابات أفراد العينة على متغير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية

من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الجنس. " حيث ورد المتوسط الحسابي أعلى لصالح الإناث وبانحراف معياري أقل، ويفسر ذلك بارتفاع نسبة الموظفين العاملات في تكنولوجيا المعلومات والمهن الملحقة بها عن نسبة الموظفين الذكور، لارتفاع ميولهن لهذه المهن في الإدارات العمومية مما يرفع خصوصا متوسط الاستخدام، ويؤثر في متوسط إجابات الأفراد حول هذا المحور.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية

- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير العمر. لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ONE WAY ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه.

جدول 46: نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرية الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية Ho
التكنولوجيات الحديثة بين المجموعات للإعلام والاتصال في داخل الإدارات محل الدراسة المجموعات	0.050	2	0.025	0.201	0.818	قبول
المجموع	35.471	286	0.124			
العصرية في الإدارات بين المجموعات محل الدراسة داخل المجموعات	1.758	2	0.879	2.941	0.054	قبول
المجموع	85.466	286	0.299			
المجموع	87.223	288				

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 46 السابق أن قيمة F المحسوبة بالنسبة لمتغير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد بلغت 0.201 عند مستوى دلالة إحصائية 0.818، في حين بلغت 2.941 عند مستوى دلالة 0.054 بالنسبة لمتغير العصرية وحسب قاعدة القرار وبما أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية العدمية، مما يشير إلى

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير العمر.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الإدارات العمومية الجزائرية عامة والإدارات محل الدراسة خاصة يتوفر فيها عدد من الموظفين أعمارهم متباينة، ويعود ذلك لطبيعة عملية التعيينات التي تتم بصيغ مختلفة لضمان ديمومة الخدمة العمومية، وتعويض الموظفين المحالين على التقاعد، ومن هنا فإن الموظفين على اختلاف أعمارهم يقومون بمهامهم التي تفرضها الوظيفة، ومن ذلك استغلال كل الوسائل والأجهزة والتقنيات المتطورة بهدف تحقيق أهداف الإدارة العمومية، ويتم ذلك خصوصا بإتقان استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال مهما كان سن الموظف، وهذا يبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير أفراد العينة لتوفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أو توفر أبعاد عصرية الإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير العمر

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة

- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ONE WAY ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه.

جدول 47: نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرية الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي

نتيجة	مستوى	قيمة F	متوسط	درجة	مجموع	مصدر
الفرضية	الدلالة	المحسوبة	مجموع	الحرية	المربعات	التباين
العدمية			المربعات			
Ho						
قبول	0.236	1.450	0.178	2	0.357	بين
						التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات محل الدراسة
			0.123	286	35.164	داخل
						المجموعات
				288	35.521	المجموع
رفض	0.022	3.877	1.151	2	2.302	بين
						العصرنة في الإدارات محل الدراسة
			0.297	286	84.921	داخل
						المجموعات
				288	87.223	المجموع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 47 السابق أن قيمة F المحسوبة بالنسبة لمتغير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد بلغت 1.450 عند مستوى دلالة إحصائية 0.236، في حين بلغت 3.877 عند مستوى دلالة 0.022 بالنسبة لمتغير العصرنة وحسب قاعدة القرار وبما أن مستوى الدلالة بالنسبة للمتغير الأول أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية العدمية، مما يشير إلى " لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي، وهذا أمر طبيعي حيث أن طبيعة الوظائف الموجودة تحتاج إلى مؤهلات علمية مختلفة بين موظفين مكلفين بالتعامل مع المرتفقين، وموظفين موزعين على مختلف الرتب والأقسام، ونظرا لتعدد المؤهلات المطلوبة من إداريين ومحاسبين ومهندسين وتقنيين وأعاون وغيرها، حيث تسند لكل من هؤلاء مهام وأعمال لا بد أن يقوم بها وتوفر لهم التكنولوجيا حسب المنصب حتى يقوم المرفق العام، كما أن الوظيفة بمفهوم المنصب تلغي المؤهل في الإدارة العمومية ومن هنا فإن لكل موظف مهما كانت مؤهلاته دور في تحقيق الغاية من قيام الإدارة المعنية ودور في تقديم الخدمة العمومية، ويضاف ذلك إلى طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها التي تلائم استخدامات مختلف الأطراف مهما كانت مستوياتهم، وهو ما يفسر درجة وسرعة انتشارها، في حين نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بالنسبة لمتغير العصرنة التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

ويشير الجدول الموالي إلى نتائج اختبار Scheffee البعدي لتحديد مصادر الفروق حسب متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم 48: نتائج اختبار Scheffee البعدي لتحديد مصادر الفروق حول توافر أبعاد العصرنة حسب متغير المستوى التعليمي.

مستوى الدلالة	المستوى التعليمي
0.967	جامعي
0.035	ماجستير ودكتوراه
0.967	ثانوي
0.022	ماجستير ودكتوراه
0.035	ثانوي
0.022	جامعي

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

سجلت الفروق بين فئة الجامعيين وحاملي الدراسات العليا " ماجستير ودكتوراه، ويفسر ذلك بارتفاع الإدراك بأبعاد العصرنة لدى حاملي الشهادات العليا نتيجة اطلاعهم على الأفكار المتعلقة بتطوير وعصرنة الأداء من خلال بحوثهم ودراساتهم وإيمانهم بأهمية تطبيق الدراسات الحديثة في الإدارات العمومية، خصوصا وأن غالبيتهم حاملي درجات عليا في ميادين العلوم الاقتصادية والتسيير.

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة بخصوص مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية يعزى إلى متغير المستوى الوظيفي.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ONE WAY ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه.

جدول 49: نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال و عصرنة الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية العدمية H_0
بين المجموعات	1.212	3	0.404	3.357	0.019	رفض
داخل المجموعات	34.309	285	0.120			
المجموع	35.521	288				
بين المجموعات	3.256	3	1.085	3.383	0.013	رفض
داخل المجموعات	83.968	285	0.295			
المجموع	87.223	288				

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 48 السابق أن قيمة F المحسوبة بالنسبة لمتغير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد بلغت 3.357 عند مستوى دلالة إحصائية 0.019، في حين بلغت 3.383 عند مستوى دلالة 0.013 بالنسبة لمتغير العصرنة وحسب قاعدة القرار وبما أن مستوى الدلالة أقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، مما يشير إلى "أنه يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى الوظيفي.

ويشير الجدول الموالي إلى نتائج الاختبار البعدي لتحديد مصادر الفروق حسب متغير المستوى الوظيفي.

جدول رقم 50: نتائج الاختبار البعدي لتحديد مصادر الفروق حسب متغير المستوى الوظيفي.

المستوى الوظيفي		مستوى الدلالة	
		العصرنة Sheffe	التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال Tamhane
مدير	رئيس مصلحة	0.836	0.298
	رئيس مكتب	0.951	0.703
	عون تنفيذ	0.998	0.207
رئيس مصلحة	مدير	0.836	0.298
	رئيس مكتب	0.016	0.690
	عون	0.047	0.981
رئيس مكتب	مدير	0.951	0.703
	رئيس مصلحة	0.016	0.690
	عون	0.691	0.034
عون تنفيذ	مدير	0.998	0.207
	رئيس مصلحة	0.047	0.981
	رئيس مكتب	0.691	0.034

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يلاحظ من الجدول أن مصدر الفروق بالنسبة لأبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال كانت بين رؤساء المكاتب والأعوان وهم الذين يمثلون النسبة الغالبة من أفراد العينة، ويفسر ذلك بطريقة توزيع التكنولوجيات المعنية على الأفراد والمصالح المختلفة، حيث كلما ارتفعنا في السلم الإداري ظهرت الحاجة إلى توظيف تكنولوجيا إضافية في شكل برمجيات أو تطبيقات للرقابة أو المتابعة، نقاط اتصال بالانترنت واستعمال تطبيقاتها، ما يجعل الصورة على مستويين، مستوى عمال التنفيذ ومستوى الإطارات مجسدة خصوصا في رؤساء المكاتب باعتبارهم النسبة الغالبة، ويضاف إليهم باقي الإطارات، وهو ما يؤثر في أبعاد التوفر والاستخدام وكذا إدراك أفراد العينة لأبعاد تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسب المستوى الوظيفي، وهناك أيضا فروق ذات دلالة إحصائية في توفر أبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى الوظيفي، و كان مصدر الفروق بين رؤساء المصالح مع رؤساء المكاتب وأعوان التنفيذ، ويفسر ذلك على ضوء نتائج تحليل أبعاد العصرنة التي أثبتت عدم وجود سياسة إعلامية فعالة للتعريف بتوجهات وأهداف العصرنة، ما جعل الرؤية واضحة على المستويات العليا من التنظيم، وتزداد غموضا كلما اتجهنا نحو الأسفل.

خامسا: الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة بخصوص مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصنة المؤسسات والإدارات العمومية يعزى إلى متغير الخبرة العملية لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ONE WAY ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه.

جدول 51: نتائج اختبار F لفحص الفروق في أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على عصنة الإدارات العمومية محل الدراسة تعزى لمتغير الخبرة العملية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية Ho
التكنولوجيا الحديثة بين المجموعات الإدارات محل الدراسة	1.114	2	0.557	4.630	0.010	رفض
داخل المجموعات	34.407	286	0.120			
المجموع	35.521	288				
العصنة في الإدارات محل بين المجموعات الدراسة	0.917	2	0.458	1.519	0.221	قبول
داخل المجموعات	86.306	286	0.302			
المجموع	87.223	288				

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول 49 السابق أن قيمة F المحسوبة بالنسبة لمتغير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد بلغت 4.630 عند مستوى دلالة إحصائية 0.010، في حين بلغت 1.519 عند مستوى دلالة 0.221 بالنسبة لمتغير العصنة وحسب قاعدة القرار وبما أن مستوى الدلالة بالنسبة للمتغير الأول أقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الخبرة العملية، في حين نقبل الفرضية العدمية بالنسبة لمتغير العصنة بما أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) مما يشير إلى عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الخبرة العملية.

ويشير الجدول الموالي إلى نتائج اختبار Sheffee البعدي لتحديد مصادر الفروق في إدراك أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير الخبرة العملية.

جدول رقم 52: نتائج الاختبار البعدي Sheffee لتحديد مصادر الفروق حول توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حسب متغير الخبرة العملية.

مستوى الدلالة	المستوى التعليمي
0.015	أقل من 5 سنوات
0.821	من 5 إلى 10 سنوات
0.015	أكثر من 10 سنوات
0.102	أقل من 5 سنوات
0.821	من 5 إلى 10 سنوات
0.102	أكثر من 10 سنوات

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

نسجل من الجدول أن الفروق كانت بين فئة الموظفين ذوي خبرة أقل من 05 سنوات والموظفين بين 05 سنوات و10 سنوات، ويفسر ذلك بمعاصرة الفئة الثانية لمرحلتين فصلتهما إطلاق الجزائر لمشروع الجزائر الالكترونية سنة 2008 وبدء عملية تسريع انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، ما يؤثر على إدراكهم لأهمية التكنولوجيا للإدارة ويساهم في إنضاج توجهاتهم نحو توفر المتطلبات، في حين أن الفئة الأولى تقارن ما كانت تتوقعه من استخدام التكنولوجيا مع واقع التوظيف وهو ما يسبب اختلافا في الإدراك بين الفئتين.

خلاصة الفصل

تتعدد برامج العصرية في الإدارات العمومية الجزائرية بتعدد وتنوع هذه أنواع هذه الإدارات، وتتغير مع هذا التنوع درجة تطور هذه البرامج، إلا أن المسجل أن كل الإدارات العمومية في الجزائر تحمل شعار تحسين الخدمة العمومية، وتوظف لذلك آليات ووسائل مختلفة أهمها تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد تعرضنا لبعض التجارب العملية منها في المبحث الأول من هذا الفصل، وقد خلصنا من خلال الدراسة الميدانية التي تحاول الوقوف على إدراك الموظفين لمساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في عصرية إدارتهم إلى النتائج التالية:

- توافر جزئي للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لصالح المكونات المادية وشبه غياب للتطبيقات الحديثة مع مستوى استخدام ضعيف باستثناء استخدام أجهزة الكمبيوتر وبعض البرمجيات المرتبطة بها.
- توفر أهم متطلبات توظيف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات محل الدراسة، ويتعلق الأمر بالاستعداد النفسي للعاملين واستشعارهم بأهمية هذه التكنولوجيا في العمل، ملاءمتها للاستخدام وارتفاع توقع الفائدة منها، ما يقلل من حدة مقاومتهم لها.
- تقدير مرتفع لمستوى تأهيل العاملين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ما يتيح فرص النجاح أمام توظيف متزايد لتكنولوجيا حديثة في الإدارات المعنية وخصوصا التي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب.
- تقدير مرتفع لتوفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات من طرف أفراد العينة في الإدارات محل الدراسة، ما يفيد توفر البيئة الحاضنة لتوظيف هذه التكنولوجيا وتحقيق الاستفادة منها.
- تقدير متوسط لملاءمة البناء التنظيمي وبيئة العمل لجهود الإصلاح والعصرية.
- تقدير متوسط لفعالية الأنشطة والعمليات، حيث تنفيذ نتائج تحليل هذا المحور أن انتقال الإدارة العامة في الجزائر هو انتقال مادي لا فلسفي، وإصلاح القطاع العام في الجزائر بعيد عن التوجه الاستراتيجي رغم المحاولة الجادة ضمن لجنة إصلاح هياكل الدولة والتي خرجت بتوصيات لقيت صعوبة في تجسيدها في الواقع، ويرجع السبب إلى عدم إشراك الأطراف المعنية في عملية الإصلاح والعصرية، وعدم شمولية النظرة لمفهوم العصرية.
- أن هناك تغييرا في مستوى كفاءة المورد البشري العامل في الإدارات العمومية، يتحقق باتجاه الإدارات المعنية نحو اهتمام أكثر بالمدخلات، من خلال تحسين عملية التوظيف، ملزمين في ذلك بالتغيرات التي باتت تفرضها البيئة على طبيعة العمل التي أصبحت تقتضي كفاءات أعلى وصلاحيات أوسع وجهد أقل، إلا أن الملاحظ عدم استكمال جهود العصرية في هذا المجال بتوفير هامش تمكين أوسع للموظفين، وتشجيعهم من خلال معايير تقييم محفزة.
- تلمس الموظفين لنوع من التغيير والتحديث والعصرية في الخدمة العمومية، إلا أن البعض يقزم هذه الجهود بالمقارنة مع ما وصلت إليه دول كبرى أو حتى دول شقيقة، ونظرا لحداثة العملية فإن العديد من الموظفين يأملون استمرارية الجهود لتعزيز أكثر لفوائد هذا التغيير، وهو ما تؤكدهم إجاباتهم حول وجود برامج دورية لتبسيط الإجراءات التي وردت بتقدير متوسط، ما ينبئ عن نوع من نوع من عدم التفاؤل في هذا السياق.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في عصرية المؤسسات والإدارات العمومية في الإدارات محل الدراسة

خاتمة

خاتمة

شهد العالم ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين ثروة معلوماتية تجسدت في تطور وسائل الاتصال وأدوات معالجة المعلومات المختلفة، وقد ساهم هذا التطور في التأثير على المجتمع وأفراده من خلال زيادة درجة تطلعات المواطنين للمعلومة والحرية، كما أثر على المؤسسات بأشكالها المختلفة وكذا البيئة المحيطة ومختلف مكوناتها، وتغير بذلك دور الدولة في مواكبة هذه التطورات، واستحدثت أنماط جديدة للتسيير وأدوات ووسائل منافسة مبتكرة في المنظمات المختلفة، وأصبحت المعلومة موردا أساسيا لمنظمات الأعمال كما أصبحت تنافسية المؤسسات تقاس بمقدار ما تملكه من معلومات.

وقد وجدت المنظمات العامة في مواجهة هذا التطور أمام حتمية التكيف لتحقيق أدوارها الجديدة في تقديم الخدمة العامة بالطريقة والنمط الذي يطلبه المواطن واعتمادها أدوات ووسائل التسيير الحديثة التي تركز على تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وتجسدت ملامح التغيير في العديد من جوانب عمل المؤسسات العمومية، ولعل أبرزها إعادة تحديد ملامح الخدمة العمومية وتطوير فلسفة وأدوات التسيير، وظهر مع هذا السياق مصطلحات وممارسات حديثة مثل إعادة اختراع الحكومة ودولة الرفاهية أو دولة التنمية أو دولة القرن الواحد والعشرين، وقد أدى ذلك إلى ظهور نمط حديث للتسيير العمومي كان منشؤه الدول الانجلوساكسونية، أطلق عليه التسيير العمومي الحديث، ويقوم على مبدأ أساسي هو توظيف أدوات القطاع الخاص في تقديم الخدمة العمومية والانتقال من التوجه بالوسائل في تقديم الخدمة إلى التوجه بالأهداف، ومن التركيز على العمل إلى التركيز على العميل وهو المرتفق الذي يتعامل مع المنظمات العامة.

وقد ساعد ظهور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في هذا التوجه بما أقرته من هيكلية جديدة للعلاقات بين مختلف الأطراف في الدولة ومن تطلعات ذات سقف عال للمواطنين، فوجدت بذلك الحكومة الالكترونية التي نقلت الإدارة العمومية من النموذج البيروقراطي للتسيير والتفاعل الجامد مع المرتفق والموجه بالقوانين والتشريعات، إلى مستوى معين من المرونة والتفاعل مع المحيط.

وأخذت الحكومات تؤسس لاستفادتها من التطبيقات المختلفة التي تتيحها التكنولوجيات الحديثة وقدرتها على التشبيك بتهيئة الأرضية الملائمة، وتوفير المتطلبات التنظيمية والبشرية والتقنية الضرورية مدفوعة بالتجارب الناجحة ومؤطرة بجهود مختلف الهيئات العالمية ومنها الاتحاد الدولي للاتصالات والمنتدى الإقتصادي العالمي ومنظمة الأمم المتحدة.

وقد وجدت الإدارة العامة الجزائرية على غرار باقي إدارات العالم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال أداة لعصرنة مصالحها وتطوير أدائها، بما يحقق فعالية توظيف الموارد وتحقيق كفاءة الأداء المالي والوصول إلى رضا المرتفقين، وهو ما حاولنا اختباره من خلال هذه الدراسة التي خلصنا فيها إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية نوردتها في ما يلي:

أولا : النتائج النظرية

- يعتبر اقتصاد المعلومات أو ما يصطلح عليه بالاقتصاد ما بعد الصناعي - بمسمياته المختلفة ومنها الاقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة- ، المستوى الأرقى من تطور الاقتصاد العالمي، ويقابله على المستوى الاجتماعي مجتمع المعلومات، ويعتبر المسبب الأساسي لهذا التطور باتفاق الباحثين والدارسين ظهور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ممثلة أساسا في الحاسب الآلي والانترنت، ويقوم الاقتصاد العالمي الحديث على إنتاج وتداول سلع معرفية تتجاوز نسبتها نصف الدخل القومي الإجمالي، كما انتقل الاقتصاد من الاعتماد على الطاقة إلى الاعتماد على المعلومات والشبكات.
- قد كان لظهور الموجة الثالثة لتطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمتمثلة في ظهور شريحة السيليكون الأثر المباشر في انفجار ثورة المعلومات وانفجار المعرفة وارتفاع القيمة المادية للمعلومات، ما يفيد الدور الذي لعبته تكنولوجيات الإعلام والاتصال في فرش الأرضية لإقرار قيم ومعايير مجتمع المعلومات، ولقد تغلغلت هذه التكنولوجيات في جميع جوانب المؤسسات ولا تزال تطبيقاتها ومكوناتها تشهد تطورا مطردا كانت بداياتها مع أتمتة المكاتب وتوفير نظم المعلومات نحو مزيد من التفاعلية في تقديم الخدمات وذلك مع ظهور تقنيات الويب 2.0 والويب 3.0، وتعتبر الانترنت المحور الأساسي الذي تركز عليه هذه المؤسسات في تطورها.
- يعتبر تحقيق نجاعة القطاع العام هدفا أساسيا للمنظمات العمومية، وعلى الرغم من إدراك مختلف الدول على مختلف مستوياتها لأهمية التكيف والتغيير بما يتلاءم مع التطورات المحيطة، إلا أن هناك اختلافا في توظيف المصطلحات المناسبة بين الإصلاح والتطوير والتغيير والعصرنة، وقد خرجنا بعد تحديد دقيق لهذه المفاهيم إلى أن العصرنة هي حالة خاصة من التغيير تقوم على توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في التسيير العمومي لغرض تدعيم نجاعة المنظمات العمومية، وهي في أصلها فلسفة عمل تقوم على إيجاد هيئات عمومية لها قدرة على التكيف والتحول المستمر، وتحسين جودة التسيير مع إيجاد نمط علاقة حديثة مع المواطن والقطاع الخاص بتوظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتقنيات الحديثة للتسيير ، واعتماد مفهوم النجاعة والتوجه بالنتائج في أدائها لأعمالها.
- تتحقق العصرنة بالتركيز على ثلاث أبعاد رئيسية:
 - اعتماد التقنيات الحديثة في التسيير، والتوجه بالنتائج في الأداء واعتماد مفهوم النجاعة.
 - تحسين جودة الخدمة العمومية، وجعل المرتفق مركز اهتمام القطاع العام.
 - القدرة على التكيف والتحول المستمر.
- العصرنة كاتجاه أو كمنهج تشكل ثقافة التطور المشترك بين الإطارات والموظفين بغرض تحقيق غايات معروفة، وتعتبر الأساليب التالية أهم أساليب تحديث عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية: التخطيط الاستراتيجي، إعادة تشكيل هيكل الموارد البشرية والتعاقد مع القطاع الخاص، بناء النظم والإجراءات باستخدام تكنولوجيا المعلومات

والحاكاة، حيث أن اقتداء المؤسسات في الدول النامية بنماذج الدول المتقدمة عموما هو أسهل الطرق لتحقيق التطور وإدخال التغيير المطلوب على أنظمتها، ولكن التغيير لا يعني النقل العشوائي أو غير المخطط بحيث تفقد الدولة هويتها أو تتحول إلى وضع التبعية، وإنما هو النقل المتوازن وانتقاء ما هو ملائم لتطبيقه تحت مظلة اجتماعية وأخلاقية تتناسب مع ما هو شائع في الدولة، والانطلاق من القيم الأساسية وإتباع المراحل التي مرت بها الدول المتقدمة في تطورها.

■ إن عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية يمكن قياسها من خلال جوانب الأداء المختلفة التي حظيت باهتمام مختلف الدارسين، ولأن العصرنة فلسفة عمل ومجموعة من القيم فإن قياسها عمليا لا بد أن يركز على جوانب الأداء الملموسة ممثلة في كل من الجوانب التنظيمية وبيئة العمل، الأنشطة والعمليات، كفاءة الموارد البشرية، وجودة الخدمة العمومية المقدمة.

■ تؤثر التطورات الحديثة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في العديد من العوامل التنظيمية، ويتحدد تأثيرها على الهيكل التنظيمي في أربع محاور: الحجم، نمط اتخاذ القرار، الإدارة العليا و نمط التنظيم، وتعمل تكنولوجيات الإعلام والاتصال على تحسين عملية تنسيق أنشطة المؤسسة وهي من الفوائد غير الملموسة لهذه التكنولوجيا وخفض تكاليف التنسيق وبالتالي تحسين الأداء وزيادة إنتاجية المنظمة.

■ تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال بدرجة كبيرة في تحسين بيئة العمل وذلك عن طريق التخلص من الأنشطة والأعمال الروتينية مما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وفي المقابل تزيد تطبيقاتها الحديثة من مستوى الضغوط التي قد يتعرض لها العاملون، كما تؤثر على نوعية التفاعلات الاجتماعية التي تتم بين الأفراد داخل المؤسسة هذا بالإضافة إلى زيادة شعور العاملين بالقلق والتوتر والملل أثناء العمل، وفي المقابل.

■ تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في التحول نحو العاملين ذوي المهارة العالية وهي العملية التي تعرف بالتغيير الفني القائم على المهارات.

■ إن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم بدرجة كبيرة في تبسيط وتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها المنظمات العمومية وتوفير الوقت وتحسين مستوى ونوعية الخدمات المقدمة، مما يساهم في خفض التكلفة وزيادة رضا العملاء.

■ الحكومة الالكترونية أعمق من مجرد توفير التجهيزات التقنية في الأجهزة الحكومية وتغيير أسلوب العمل بها، فهي منظومة متكاملة تدمج الأبعاد التقنية والفنية مع أبعاد تحسين الخدمة والعلاقات بين الحكومة والمواطن وبين الأجهزة الحكومية في حد ذاتها، ويمثل نظام الحكومة الالكترونية تحولا جذريا في طريقة الأداء ومنهج العمل المتبع، ويعتبر أيضا نقلة نوعية في المفاهيم والنظريات والأساليب التي تحكم عملية التسيير وتجسد الحكومة الالكترونية الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية

حاولنا من خلال الدراسة التطبيقية الوقوف على واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر، وتطور استخدامها في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، من خلال تتبع مسارات التوظيف واستقرار بعض المؤشرات العالمية على مدى زمني محدد، وحاولنا اختبار فرضيات تبحث في الأثر الذي تركته هذه التكنولوجيات على عصنة الإدارات العامة، وخلصنا بذلك إلى جملة من النتائج نوردتها في ما يلي:

- على الرغم من الاستثمارات والإصلاحات في قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر إلا أن ترتيب الجزائر حسب المؤشرات العالمية يبقى في مراتب متأخرة باستثناء الولوج إلى شبكة الهاتف النقال، كما أن تطور مؤشر الجاهزية الالكترونية، عبر سنوات الدراسة يفيد عن نسبة تقدم ضعيفة في مقابل ما حققته بعض الدول العربية والدول النامية، وهو ما يرهن محاولات تطوير الحكومة الالكترونية، كون ذلك يرتبط أساسا بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتؤكد ذلك مؤشرات الأمم المتحدة بخصوص درجة نضج الحكومة الالكترونية، ومحتوى الخدمات المقدمة.

- يثبت واقع الجزائر فجوة رقمية على مستويين، فجوة رقمية كبيرة بينها وبين الدول المتقدمة، وأخرى بينها وبين دول الطليعة في العالم العربي والنامي، ويعد النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال السبب الرئيسي لهذه الفجوة، ولتجسير الفجوة وجب الاهتمام بالبنية التحتية الصلبة وكذا البنية التحتية الناعمة (البرمجيات) وكذا الموارد البشرية المؤهلة لاستيعاب المعرفة المكتسبة وتوظيفها، بالإضافة إلى التوجه الاستراتيجي في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

وتفيد النتيجة السابقتين صحة الفرضية الأولى والتي تفيد عدم توفر الجزائر على الجاهزية التكنولوجية الضرورية لإنجاح برامج العصنة والتطوير في المؤسسات والإدارات العمومية.

- أثبتت الدراسة الميدانية توفر جزئي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات محل الدراسة، نتيجة عدم تنوع التكنولوجيات خصوصا الحديثة منها، مع تسجيل مستوى استخدام ضعيف، وهو ما يؤكد نتائج التحليل التي خلصنا إليه من خلال تتبع تطور درجة نضج الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي سجلنا من خلاله أيضا ضعفا في مستويات الاستخدام.

- لمعرفة مدى إدراك عينة الدراسة لأهمية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من خلال سلم خماسي للتقدير، تبين وجود تقدير مرتفع لأهمية هذه التكنولوجيا، وتفيد هذه النتيجة توفر أهم متطلبات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات محل الدراسة، ويتعلق الأمر بالاستعداد النفسي للعاملين واستشعارهم لأهمية هذه التكنولوجيات في العمل، ما يقلل من حدة مقاومتهم لها، حيث ملاءمتها للاستخدام وارتفاع توقع

الفائدة منها، مما يجعلنا إلى البحث في أسباب ضعف الاستخدام مع التوفر النسبي لبعض أنواع التكنولوجيا والذي قد يرتبط بأبعاد أخرى.

- وجود تقدير مرتفع لمستوى تأهيل العاملين في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ما يتيح فرص النجاح أمام توظيف متزايد لتكنولوجيات حديثة في الإدارات المعنية وخصوصا التي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب، حيث ثبت وجود مستوى مرتفع لدى أفراد العينة في التحكم في استخدام تكنولوجيا الحاسوب والبرمجيات الضرورية للعمل، إلا أن مستوى المتخصصين في هذه الإدارات يبقى متوسطا، حيث أشارت الدراسة إلى عدم نضج مفهوم عمال المعرفة ومكائنتهم في المنظمات الحديثة لدى أفراد العينة، ويدل على ذلك المتوسط الحسابي لمدى توفر العامل البشري المختص في المؤسسات والإدارات محل الدراسة والذي ورد بدرجة متوسطة.

- تقدير مرتفع لتوفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات من طرف أفراد العينة في الإدارات محل الدراسة، ما يفيد توفر البيئة الحاضنة لتوظيف هذه التكنولوجيات وتحقيق الاستفادة منها، وفي مقدمتها اهتمام الإدارة العليا، وتلمس ذلك من خلال وجود مصالغ خاصة بتدعيم انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، إلا أن تقديرهم أن هذه التكنولوجيات تبقى غير كافية لتغطية جميع جوانب العمل، كما أن الموجود منها يتعين صيانته وتحديثه باستمرار.

- تقدير مرتفع لملاءمة البناء التنظيمي لتوجهات العصرنة من حيث السرعة والمرونة وفعالية الرقابة والإشراف، في مقابل تقدير متوسط لملاءمة بيئة العمل، ما يفيد أيضا عن ارتفاع سقف تطلعات الموظف الجزائري نتيجة التطورات التكنولوجية المحيطة.

- تقدير متوسط لفعالية الأنشطة والعمليات، حيث وردت إجابات أفراد العينة بنسبة مرتفعة لتأثير هذه التكنولوجيات على وظائف الإدارة والمؤسسة المختلفة باستثناء العبارات التي اهتمت بكفاءة الأداء المالي والبعد الاستراتيجي وما يقتضيه من توظيف التقنيات الحديثة للتسيير، والتي وردت بتقدير متوسط، ويفيد ذلك أن انتقال الإدارة العامة في الجزائر هو انتقال مادي لا فلسفي، وإصلاح القطاع العام في الجزائر بعيد عن التوجه الاستراتيجي رغم المحاولة الجادة ضمن لجنة إصلاح هياكل الدولة والتي خرجت بتوصيات لقيت صعوبة في تجسيدها في الواقع، ويرجع السبب إلى عدم إشراك الأطراف المعنية في عملية الإصلاح والعصرنة، وعدم شمولية النظرة لمفهوم العصرنة.

- تقدير مرتفع للتغير في مستوى كفاءة المورد البشري العامل في الإدارات العمومية، يتحقق باتجاه الإدارات المعنية نحو اهتمام أكثر بالمدخلات، من خلال تحسين عملية التوظيف، ملزمين في ذلك بالتغيرات التي باتت تفرضها البيئة على طبيعة العمل التي أصبحت تقتضي كفاءات أعلى وصلاحيات أوسع وجهد أقل، إلا أن الملاحظ عدم استكمال جهود العصرنة في هذا المجال بتوفير هامش تمكين أوسع للموظفين، وتشجيعهم من خلال معايير تقييم محفزة.

- تقدير مرتفع لتلمس الموظفين لنوع من التغيير والتحديث والعصرنة في الخدمة العمومية، إلا أن البعض يقزم هذه الجهود بالمقارنة مع ما وصلت إليه دول كبرى أو حتى دول شقيقة، ونظرا لحداثة العملية فإن العديد من الموظفين يأملون استمرارية الجهود لتعزيز أكثر لفوائد هذا التغيير، وهو ما تؤكدهم إجاباتهم حول وجود برامج دورية لتبسيط الإجراءات التي وردت بتقدير متوسط، ما ينبئ عن نوع من نوع من عدم التفاؤل في هذا السياق.
- خلصت الدراسة إلى نفي صحة الفرضية الثانية وإثبات وجود أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية. وأن هناك تأثيرا لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في تحقيق العصرنة، مع مستوى معنوية غير دالة لبعدي مستوى الاستخدام ومستوى تأهيل الموارد البشرية والذين وردا بمستوى معنوية 0.088 و 0.260، وكانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالتالي:
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطوير البناء التنظيمي وبيئة العمل للمؤسسات والإدارات العمومية، وأن هناك تأثيرا لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في تحقيق ذلك، مع مستوى معنوية غير دالة لبعدي اتجاهات أفراد العينة ومستوى تأهيل الموارد البشرية والذين وردا بمستوى معنوية 0.427 و 0.564
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في فعالية الأنشطة والعمليات للمؤسسات والإدارات العمومية، وأن هناك تأثيرا لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في تحقيق ذلك، مع مستوى معنوية غير دالة للبعد الخاص بمستوى الاستخدام والذي ورد بمستوى معنوية 0.165،
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في كفاءة المورد البشري للمؤسسات والإدارات العمومية، وأن هناك تأثيرا لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في تحقيق ذلك، مع مستوى معنوية غير دالة لبعدي مستوى الاستخدام ومستوى تأهيل الموارد البشرية والذين وردا بمستوى معنوية 0.272 و 0.987
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في جودة الخدمة العمومية للمؤسسات والإدارات العمومية، وأن هناك تأثيرا لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في تحقيق ذلك، مع مستوى معنوية غير دالة لبعدي مستوى الاستخدام ومستوى تأهيل الموارد البشرية والذين وردا بمستوى معنوية 0.364 و 0.724.
- تم اختبار صحة الفرضية الثالثة والتي تشير إلى أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (متغير الجنس و متغير العمر و متغير المستوى التعليمي

ومتغير المستوى الوظيفي و متغير الخبرة العملية) وكانت النتيجة إثبات صحة الفرضية كاملة لمتغير العمر فقط، ونفيها كاملة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي، وتفصيل الفرضيات الفرعية كان كالتالي:

- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الجنس. " ومن هنا فإن متغير الجنس ليس له أثر على إدراك الموظفين لأبعاد العصرنة، في حين هناك وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى نفس المتغير، حيث ورد المتوسط الحسابي أعلى لصالح الإناث وبانحراف معياري أقل، ويفسر ذلك بارتفاع نسبة الموظفين العاملات في تكنولوجيا المعلومات والمهن الملحقة بها عن نسبة الموظفين الذكور، لارتفاع ميولاتهن لهذه المهن في الإدارات العمومية مما يرفع خصوصا متوسط الاستخدام، ويؤثر في متوسط إجابات الأفراد حول هذا المحور.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وأبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير العمر.

- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي، ونقبل الفرضية البديلة بالنسبة لمتغير العصرنة التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توافر أبعاد العصرنة في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي، وسجلت الفروق بين فئة الجامعيين وحاملي الدراسات العليا " ماجستير ودكتوراه، ويفسر ذلك بارتفاع الإدراك بأبعاد العصرنة لدى حاملي الشهادات العليا نتيجة اطلاعهم على الأفكار المتعلقة بتطوير وعصرنة الأداء من خلال بحوثهم ودراساتهم وإيمانهم بأهمية تطبيق الدراسات الحديثة في الإدارات العمومية، خصوصا وأن غالبيتهم حاملي درجات عليا في ميادين العلوم الاقتصادية والتسيير.

- يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تعزى إلى متغير المستوى الوظيفي، وكانت الفروق بين رؤساء المكاتب والأعوان وهم الذين يمثلون النسبة الغالبة من أفراد العينة، ويفسر ذلك بطريقة توزيع التكنولوجيات المعنية على الأفراد والمصالح المختلفة، حيث كلما ارتفعنا في السلم الإداري ظهرت الحاجة إلى توظيف تكنولوجيا إضافية في شكل برمجيات أو تطبيقات للرقابة أو المتابعة، نقاط اتصال بالانترنت واستعمال تطبيقاتها، ما يجعل الصورة على مستويين، مستوى عمال التنفيذ ومستوى الإطارات مجسدة خصوصا في رؤساء المكاتب باعتبارهم النسبة الغالبة، ويضاف إليهم باقي الإطارات، وهو ما يؤثر في أبعاد التوفر والاستخدام وكذا إدراك أفراد العينة لأبعاد تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسب المستوى الوظيفي، وهناك أيضا فروق ذات دلالة إحصائية في توفر أبعاد العصرنة في

المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير المستوى الوظيفي، و كان مصدر الفروق بين رؤساء المصالح مع رؤساء المكاتب وأعاون التنفيذ، ويفسر ذلك على ضوء نتائج تحليل أبعاد العصرية التي أثبتت عدم وجود سياسة إعلامية فعالة للتعريف بتوجهات وأهداف العصرية، ما جعل الرؤية واضحة على المستويات العليا من التنظيم، وتزداد غموضا كلما اتجهنا نحو الأسفل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الخبرة العملية، وكانت الفروق بين فئة الموظفين ذوي خبرة أقل من 05 سنوات والموظفين بين 05 سنوات و 10 سنوات، ويفسر ذلك بمعاصرة الفئة الثانية لمرحلتين فصلتهما إطلاق الجزائر لمشروع الجزائر الالكترونية، ما يؤثر على إدراكهم لأهمية التكنولوجيا للإدارة ويساهم في إنضاج توجهاتهم نحو توفر المتطلبات، في حين أن الفئة الأولى تقارن ما كانت تتوقعه من استخدام التكنولوجيا مع واقع التوظيف وهو ما يسبب اختلافا في الإدراك بين الفئتين، في حين نسجل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة في توفر أبعاد العصرية في المؤسسات والإدارات العمومية محل الدراسة يعزى إلى متغير الخبرة العملية.

وفي الأخير نخلص من خلال نتائج هذه الدراسة إلى أن نجاح مسعى عصرية المؤسسات والإدارات العمومية لا يتوقف فقط على مدى توفر الوسائل المادية ولتكنولوجية الضرورية رغم أهميتها، وإنما يتحدد ذلك في منظومة شاملة تراعي توافر المتطلبات الضرورية للنجاح انطلاقا من البيئة التشريعية الحاضنة وصولا إلى امن وسرية المعلومات، ويعتبر العنصر البشري المؤهل والمحفز هو شرط النجاح كونه عامل استيعاب المعرفة وتوظيفها.

وبالرغم من عدم نضج وتوافر كل هذه المتطلبات في واقع المؤسسات والإدارات العامة الجزائرية، إلا أن هناك تطورا نلمسه من خلال بيئة العمل وجودة الخدمة التي بات يستشعرها المرتفق لهذه الإدارات، ونحن نميل إلى أن توفر التكنولوجيا بكثرة من شأنه التأثير في العوامل الأخرى بما فيها العامل البشري التي ستضطر للتعامل مع واقع مفروض يكون للتكنولوجيا فيه قيادة التغيير.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

نصيح في ما يلي مجموعة من الاقتراحات والتوصيات تستدعيها نتائج الدراسة:

- وجوب إعادة صياغة مشروع استراتيجي لولوج الجزائر إلى مجتمع المعرفة يراعي عناصر التخطيط الاستراتيجي، وينطلق من تشخيص واقعي وحقيقي للبيئة المحيطة، ويحدد الخطط التفصيلية مع مراعاة الانسجام في التطبيق.
- إعادة النظر في نمط التسيير في القطاع العام على ضوء التجارب العالمية واحترام خصوصية الواقع الجزائري، ووجوب الوصول إلى إدراج فلسفة التوجه بالنتائج في عمل القطاع العام وفق آليات عملية تؤسس لمفهوم

المساءلة والشفافية، ويعتبر العمل بعقود النجاعة على الأقل بالنسبة للمناصب والمسؤوليات الإدارية الهامة الأداة الرئيسية لتحقيق هذا المسعى.

- وجوب التوجه الاستراتيجي في برامج العصرية لمختلف القطاعات، وإدراجه ضمن إستراتيجية إصلاح الدولة التي تحدد توجهات الدولة في إصلاح القطاع العام، على أن تتفرع منه استراتيجيات فرعية قطاعية للعصرية والتحديث، وتضبط ضمنه عوامل التنسيق والتنفيذ
- تركيز الاهتمام في إصلاح هياكل الدولة على تكنولوجيات الإعلام والاتصال باعتبارها مؤشر الشفافية وعاملا لمكافحة الفساد، ويتحقق ذلك بالعمل على محورين: إدراج أقسام لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الهياكل التنظيمية للهيئات العمومية المختلفة والاستفادة من التجارب العالمية الرائدة في هذا المجال.
- إشراك الموارد البشرية العاملة في القطاع العام في إعداد ومراقبة وتقييم تنفيذ برامج العصرية في قطاعهم لتقليل حدة مقاومتهم لها، والعمل على اندماجهم وتبنيهم لها.
- إشراك الكفاءات البشرية في تطوير تكنولوجيات المعلومات لاسيما البرمجيات ونظم المعلومات وتمكينهم من الاستفادة من خبراتهم في تصميم هذه الحلول لتقليل الفجوة بين الرؤية والاستعمال والتصميم، العامل الأساسي في عزوف العاملين عن تبني التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.
- الاهتمام بصناعة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال محليا وتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للاستثمار في توفير الحلول التكنولوجية.
- الاهتمام بتربية وإعداد المواطن الذكي الذي يستجيب لمتطلبات مجتمع المعلومات، ويتحقق ذلك بالاهتمام أكثر بالتربية التكنولوجية في المستويات التعليمية المختلفة، وتكثيف الحملات الإعلامية لتهيئة المجتمع لتقبل الواقع الجديد ودفعه لتطويره.

رابعاً: آفاق الدراسة:

- تفتح الدراسة آفاقاً جديدة للبحث ترتبط أساساً بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تطورها المطرد مع الوقت والتغيرات التي تفرض على الإدارات العمومية، ونلخص أهمها في ما يلي:
- تأثير تطبيقات الويب 2.0 و الويب 3.0 على الإدارة العامة الجزائرية.
 - محددات تبني التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية الجزائرية.
 - مساهمة التسيير العمومي الحديث في تحقيق نجاعة العمل الإداري بالجزائر.
 - مدى رضا المرتفقين على خدمات الحكومة الالكترونية الجزائرية.
 - أثر تكنولوجيا المعلومات في ترشيد الإنفاق العام في الجزائر.
 - التكنولوجيا وأثرها على الإبداع في الإدارة العمومية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

1- الكتب

- ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمن الزعبي، إدارة التغيير، الأسس والمنطلقات الفكرية، الدار الجامعية الجديدة، مصر، الطبعة الأولى، 2011
- أثرتون بولين، مراكز المعلومات، تنظيماتها وإدارتها وخدماتها، دارغريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 1996
- أحمد أنور بدر، علم المعلومات و المكتبات دراسات في النظرية و الارتباطات الموضوعية، دار غريب، القاهرة، 1996
- احمد خطيب عادل سالم معاينة، الادارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عالم الكتاب الحديث، اربد، الاردن، 2009.
- أحمد سيد مصطفى، إدارة الانتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 1997
- احمد صقر عاشور - الإدارة العامة - مدخل بيئي مقارنة - دار النهضة العربية ، بيروت، 1979
- أحمد فهمي جلال، بحوث في السوك التنظيمي في البلاد العربية، اتحاد جمعية التنمية الادارية، القاهرة، مصر، 1990
- أحمد ماهر، التنظيم (الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004
- أسامة أحمد الخالدي، يوسف أحمد الشراوي، معنى التكنولوجيا، دلمون للنشر، نيقوسيا، الطبعة الأولى، 1995
- إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1995
- امانح رحيم أحمد، التراضي في العقود الالكترونية، دار وائل، عمان، الأردن، 2006
- ايمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2009.
- ايمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي ، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004
- باسم غدير غدير، اقتصاد المعرفة، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، الطبعة الأولى، 2010
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة، الطبعة الأولى، جوان 2009
- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2009
- بشير عباس العلاق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة، مصر، 2004
- بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002
- بو بكر محمد الهوش، الحكومة الالكترونية، مجموعة النيل العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2006
- التهامي، حسين أحمد، مدخل إلى أصول الإدارة ومبادئ الادارة العامة، الدار العلمية للنشر والتوزيع، الجيزة، مصر، 2008
- حازم الببلاوي، دور الدولة في الاقتصاد، دار الشروق، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1998
- حسن علي الزغي، نظم المعلومات الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005
- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 1997
- حسن لطيف كاظم الزبيدي، الدولة والتنمية في الوطن العربي، دار الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008
- الحسيني جعفر، سرحان داود، تكنولوجيا شبكة الحاسوب، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004

- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008
- حسين محمد الحسن، الادارة الالكترونية، عمان، الاردن، دار الوراق، الطبعة الأولى، 2011
- حمد نصر مهنا، في تنظير الإدارة العامة، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005
- خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008
- خالد ممدوح إبراهيم، لوجيستيات الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008
- الراوي حكمت أحمد، تطبيقات المحاسبة على الحاسوب، المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997
- ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999
- ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010
- رعد حسن الصرن، وظائف الادارة المكتبية وطبيعة عملها، دار علاء الدين، دمشق، سوريا، 2002
- زيد منير عبوي، إدارة التغيير والتطوير، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006
- سامي جمال الدين، الادارة العامة، منشأ المعارف، الاسكندرية، مصر، 2006
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005
- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005
- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2009
- سليم الحسينية، نظم المعلومات الإدارية: إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، دار الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2002
- سونيا محمد البكري وإبراهيم سلطان : نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001
- الشامي علي حسن، الإدارة العامة والتحديث الإداري مقارنة نظرية تطبيقية، شركة رشاد برس، بيروت، 1995
- شعبان إسماعيل، العلاقات الاقتصادية الدولية، منشورات جامعة حلب، 1995
- الشوابكة، عدنان عواد، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011
- صفوان المبيضين، الحكومة الالكترونية، النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري، الطبعة الأولى، الأردن، 2011
- الطيب حسن ابشر، مؤسسات التنمية الإدارية: أوضاعها الراهنة وآفاق المستقبل، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 1984
- عادل حرشوش المرعي وآخرون، الإدارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007
- عامر ابراهيم قندلجي ايمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2000
- عامر الكبيسي، التنظيم الاداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، دار الرضا للنشر، سوريا، الطبعة الأولى، 2005
- عايدة نخلة رزق الله، ألفيا حسين محمود، السلوك التنظيمي، النظرية والتطبيق، الدار الهندسية، مصر، 2001
- عبد الحميد بسيوني، التجارة الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003

- عبد الحميد قرني، الإدارة الجزائرية، مقارنة سوسولوجية، دار الفجر، الجزائر، 2008
- عبد العزيز صالح بن حبتور، مبادئ الإدارة العامة، دار المسيرة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009
- عبد القادر براينيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة النفاذ القانونية، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2014
- عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، سبناكت للنشر، تونس، 2003
- عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والالكتروني، إتراك للنشر ، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007
- عطية أفندي، الإدارة العامة، إطار نظري، مداخل للتطوير وقضايا هامة في الممارسة، جامعة القاهرة، مصر 2002
- علاء الحمامي وغصون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016
- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2007
- علي السلمي، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار الغريب للطباعة، القاهرة، 2002
- علي الشريف، إدارة المنظمات الحكومية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2003
- علي عمر، تطوير الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1985
- عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الاولى، 2000
- الغالي طاهر محسن منصور، التطوير التنظيمي مدخل تحليلي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، الطبعة الأولى، 2010
- غسان قاسم داوود اللامي، إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل وتقنيات وتطبيقات عملية، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007
- غنين احمد محمد، الادارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2007
- فريد كورتل، الجودة وانظمة الايزو، دار الكنوز ، مصر ، الطبعة الأولى، 2012
- كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي: نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، الطبعة الأولى، 1999
- كوهين وستيفن وآخرون، إدارة الجودة الكلية في الحكومة الالكترونية، ترجمة عبد الرحمن أحمد هيجان، الرياض، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية، 1997
- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر، 2007
- ماكليود رايمون وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة: سرور إبراهيم علي، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006
- مايكل هامر وآخرون، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات، ترجمة شمس الدين عثمان، الشركة العربية للإعلام شعاع، القاهرة، 1995
- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2009
- محمد السيد سعيد، مجتمع المعلومات، دار المشرق، مصر، 1990
- محمد بن عبد الفتاح الصيرفي، الادارة الرائدة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003
- محمد بن يوسف النمران العطييات، إدارة التغيير، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، الطبعة الأولى ، 2006
- محمد شاكر عصفور، أصول التنظيم والأساليب، دار الشروق، جدة، الطبعة السابعة، 1987
- محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، مكتبة غريب، القاهرة، 1977

- محمد قاسم القريوتي، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001
- محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2004
- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، الجزء الثاني، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003
- محمد ياغي، مبادئ الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، الرياض، الطبعة الأولى، 1983
- محمدالصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009
- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990
- مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الادارية، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009
- مزهر شعبان العاني، وجود شوق ناج " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات "، دار إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، الشارقة، الطبعة الأولى، 2008
- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، دمشق، سوريا، 2010
- الملكاوي ابراهيم الخلوف، ادارة المعرفة - الممارسات والمفاهيم-، دار الوراق، عمان، الأردن، 2007
- موسى اللوزي، التنظيم واجراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002
- ناريمان متولي، اقتصاديات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 1995
- نائل عبد الحافظ العواملة، إدارة المؤسسات العامة، الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010
- نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة، العدد 184، 1994، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت
- نبيل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، الطبعة الأولى، 1998
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، الاستراتيجية- الوظائف- المجالات، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009
- نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009
- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الأولى، 2005
- هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004
- وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2011
- وليد حيدر جابر، طرق إدارة المرافق العامة، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2009
- وندل فرنش وسيل بير، تطوير المنظمات، تداخلات علم السلوك لتحسين المنظمة، ترجمة وليد بن احمد الهندي، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، 2000

2- الرسائل والأطروحات الجامعية

- ابتسام دراجي، التطبيقات الاتصالية لتكنولوجيا المعلومات، البطاقة الالكترونية الذكية نموذجاً، مذكرة ماجستير في الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2013/2012

- ابن تاج لخم عباس، تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2012/2011
- أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي ، دراسة حالة في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية؛ رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والإقتصاد، بغداد، العراق، 2007
- أحمد بن خليفة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي، ماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي الوادي، 2011/2010
- أعراب سعيدة، التكنولوجيا وتغير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2006
- أماني حسين كمال الدين عبد الحميد النجار، مدخل مقترح لاستخدام أساس الاستحقاق بهدف تحسين الأداء في القطاع الحكومي، ماجستير محاسبة، جامعة قناة السويس، مصر، 2011
- إيمان عبد المحسن زكي، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر ، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على دكتوراه فلسفة إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2007
- بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير علوم تسيير، جامعة بومرداس، 2012
- جمانة زياد الزعي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، 2010
- حصة حسن سالم الخيال، إطار مقترح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بنوع العلاقة بين المشتري والمورد وانعكاسه على الأداء التسويقي، دكتوراه إدارة اعمال، جامعة عين شمس، 2008
- حنان أحمد القضاة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، 2007
- حواس التمياط، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية، 2007
- حواسي يمينة، الإدارة الالكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العمليات التجارية في المؤسسة، ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2012/2011
- حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، 2008/2007
- خالد عبد الرحمن الديري، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات، دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، 2011
- خالد عبد الله أحمد المرشدة، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في الشركات الصناعية الأردنية، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، 2007
- دليلة العوني، مجتمع المعلومات في الجزائر واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2007/2006
- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة م ولود معمري- تيزي وزو، 2011

- سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2008/2007
- عادل محمد القطوانة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات الحاسبي، دكتوراه فلسفة في المحاسبة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2005
- عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الو م ا والجزائر، مذكرة ماجستير في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة فسنطينة، 2009
- عبد الله مطر نجم العظامات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التسويقي لوكالات السياحة والسفر الأردنية، ماجستير إدارة أعمال، جامعة آل البيت، 2009
- عبد العزيز الغامس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2006
- عجام، إبراهيم محمد حسن، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية، رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والإقتصاد، 200
- العزام أحمد حسن بن ناصردهام، الحكومة الالكترونية في الاردن، امكانية التطبيق، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001
- علاكمال الدين حسن علي، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الجوانب التنظيمية والانسانية في المنظمات الخدمية، دكتوراه ادارة اعمال جامعة عين شمس، 2008
- علي جعفر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء بورصة عمان للأوراق المالية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة آل البيت، 2010
- فالخ عبد القادر الحوري، " إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية"، أطروحة دكتوراه، إدارة أعمال، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، الأردن، 2004
- قحطان خير الله عذاب، إعادة اختراع الحكومة، اتجاهات وإمكانيات الإدارات العليا والوسطى، دراسة تطبيقية في مراكز الوزارات العراقية، ماجستير إدارة أعمال، جامعة مؤتة، 2010
- محمد فليح سلمان الشمري، نموذج مقترح لدور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دكتوراه إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2011
- محمود إسماعيل علي إسماعيل، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الاردنية- ماجستير إدارة أعمال، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2009
- نوفيل حديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي - مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية-، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006
- يحيى زروقي، دور التكوين الإداري في عصنة الإدارة العمومية، ماجستير تسيير الموارد البشرية، جامعة تلمسان، 2011/2010

3- المجالات والمنشورات

- الاتحاد الدولي للاتصالات، تعاريف مؤشرات الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جنيف، سويسرا 2011
- الإتحاد الدولي للاتصالات، دليل جمع البيانات الإدارية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جنيف، سويسرا، 2011
- أحمد أبو زيد، المعرفة وصناعة المستقبل، كتاب العربي رقم 61، الكويت، جويلية 2005

- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 07، 2009
- احمد سعيد احمد زهراني، التغيرات العالمية وأثرها على الواقع الاداري، مجلة الإدارة، إتحاد جمعيات التنمية الإدارية، العدد الأول، 2010
- احمد شرف الدين حسن، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في التوظيف حالة الجمهورية اليمنية، الأسكوا، 2002
- احمد فرج احمد، تقنيات الويب 2.0 وتوظيف تطبيقاتها في مؤسسات المعلومات، مجلة اعلم، الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الرياض، العدد 07، 2010،
- أحمد محمد المصري، التطوير أو التغيير التنظيمي أو التحديث، مجلة المدير الناجح، إدارة الاعمال، 2002
- أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، مجلد 21، العدد 83، 2012
- احمد بابكر العوضي عبد الله، معالم الأزمة الاتصالية في منظومة مجتمع المعرفة، مجلة التنوير، مركز التنوير المعرفي، السودان عدد 4، 2007
- أميرة فؤاد أحمد مهران، أثر عناصر الخدمة على الولاء بالتطبيق على مطاعم السلسلة المصرية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، مجلد 25، عدد 1 و2، 2003
- بشار عباس، مجتمع المعلومات العربي، المفاهيم والمركزات والتوجهات، معلومات دولية، دمشق، سوريا ع 63، 2000
- بن حسين ناجي، الفساد: أسبابه، آثاره واستراتيجيات مكافحته، إشارة لحالة الجزائر، مجلة الإقتصاد والمجتمع، العدد 4، 2007
- جان سيريل فضل الله، التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقييم خدمات الحكومة الالكترونية في العراق، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، مجلد 4، عدد 2، 2012
- حامد كريم الحدراوي، سجاد محمد عطية الجناي، الفجوة المعرفية بين الدول العربية والأجنبية، مجلة مركز دراسات المعرفة، العدد 30
- حيدر شاكر نوري، تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات المتكامل في المنظمات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، مجلد 19 عدد 71، 2013
- حنان الصادق بيزان، إرهابات بزوغ كيان مجتمعي، مجتمع المعلومات والمعرفة، مجلة الجامعة المغاربية، طرابلس، ليبيا .
- خالد زعموم، مجتمع المعلومات في الامارات، قضايا معرفية وإشكالات تطبيقية، مجلة شؤون اجتماعية، جامعة الشارقة، العدد 108، 2010
- خالد عطية محمد الزعفراني، نموذج مقترح لتقييم أداء خدمات الحكومة الالكترونية في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة قناة السويس، مصر، ع 2، 2008
- خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على مستويات الأداء في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الإدارية، جامعة القاهرة، 2009
- ربحي مصطفى عليان: مجتمع المعلومات والواقع العربي، مجلة رسالة المكتبة، مجلد 39، عدد 2، 2004، الأردن
- زكي محمد زكي صقر، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، عدد جانفي 2011
- سالم محمد السالم، صناعة المعلومات، دراسة في المفهوم والنشأة والتطور، مجلة مكتبة فهد الوطنية، مج 1، عدد 5، 2005
- سامر عبد المجيد البشابشة والسيد حسن الحمد، أثر إدارة المعرفة في زيادة فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة، م 23 ع 2، 2009
- سامي عبد العزيز، الابتكار والتحديث كمدخل لتنمية المنظمات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.

- سعدية حايك كاظم السلطاني وآخرون، دراسة العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات ومؤشرات الأداء المنظمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 4، عدد 8، 2012
- سلوى أمين السامرائي، رؤية تشخيصية للعالم المعرفي في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 14، العدد 49، جامعة الإسراء الخاصة، كلية العلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن، 2008
- شادية جابر محمد كيلاني، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 60، جانفي 2006
- شاعر جار الله الخشالي، إدارة المعرفة وأثرها في الأداء التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، مج 29، ع 1، 2009
- عادل نزل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، cybrarians journal، عدد 34، مارس 2014
- عبد الجليل طواهرير وجمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس **Servqual**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2، 2013
- عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مجلة دراسات استراتيجية، العدد 15، 1998
- عبده نعمان صالح الشريف، استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الالكترونية عبر الموبايل، مجلة شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، العدد 35، 2009
- عفاف ابو سرحان، إقتصاد المعرفة، مجلة رسالة المكتبة، مجلد 43، العدد 3 و 4، 2008
- علة مراد، التعلم التنظيمي في ظل الادارة المعرفية، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 8، 2012
- علي العرنان مولود، العلاقة بين الإدارة والمواطن، قراءة في جدلية الادارة الحاكمة او الخادمة في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 35، جوان 2011
- عوض حاج علي، منظومة مجتمع المعرفة ودورها في دعم الدخل القومي وتحقيق الأمن الشامل، مجلة أفكار جديدة، هيئة الأعمال الفكرية، السودان العدد 13 ديسمبر 2005
- عوض حاج علي أحمد، منظومة مجتمع المعرفة، مجلة المال والاقتصاد، العدد 65، 2011، بنك فيصل الإسلامي، السودان
- غسان عيسى العمري، دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 27 العدد 52
- غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص، 2013
- فاطمة الدويسان وآخرون، مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت، بيت الزكاة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، عدد 5
- فاطمة جاسم محمد، مكونات أنظمة المعلومات وعلاقتها بجودة مخرجاتها، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 17، 2010
- فضل جميل كليب، اقتصاد المعلومات أساس لاقتصاد الامم وتطورها، مجلة رسالة المكتبة، مجلد 40، ع 1 و 2
- فؤاد القاضي، نطاق وأفاق التطوير التنظيمي، مجلة الإدارة، القاهرة، مجلد 24، عدد 3، 1992
- كريمة شافي جبر الكعبي، مجتمع المعلومات في العالم العربي، العراق أمودجا، مجلة كلية الآداب، العدد 98، جامعة بغداد، العراق، 2011
- ليلى الطويل، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا، واختباره على استخدام نظم المعلومات الحاسوبية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، المجلد 33 العدد 01، 2011
- المحسن عبد المحسن جودة وآخرون، تطبيق الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية، دراسة مقارنة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، مصر، سبتمبر 2010

- محمد الشحات درويش، دور نظم المعلومات الادارية في المنشأة الالكترونية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مصر، العدد 3، 2003،
 - محمد الشحات درويش، دور نظم المعلومات الإدارية في المنشأة الالكترونية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عين شمس، عدد 3، 2003
 - محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، آثار تحديث تكنولوجيا المعلومات على الهياكل التنظيمية للأجهزة الحكومية الاتحادية بدولة الامارات العربية المتحدة، اتحاد مكاتب الجامعات المصرية، مصر، 1993
 - محمد رياض البندقجي، دور التدريب في التطوير الإداري الأردني في المؤسسات الصناعية التجارية، مجلة دراسات، مجلد 13، العدد 3، 1986
 - محمد علي أحمد، أهم الأدوات في التغيير المؤسسي، مجلة المال والاقتصاد، بنك فيصل الاسلامي، العدد 15، 2011
 - محمد نائف محمود، فجوة المعرفة وفجوة الدخل، دراسة مقارنة بين مجموعة من الدول المتقدمة والدول الاقل نمواً، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 35، العدد 112، 2013
 - محمد نور الدين أفاية، في إشكاليات مجتمع المعرفة، المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، عدد 381، نوفمبر 2010،
 - محمد نور برهان، تقنية المعلومات وتحديات الادارة العربية في عقد التسعينات، المجلة العربية للادارة، مجلد 13، ع 3 و4، 1989
 - المديرية العامة للجمارك الجزائرية، أخبار الجمارك، دورية تصدر عن إدارة الجمارك، عدد خاص 2015
 - المديرية العامة للجمارك، اخبار الجمارك، دورية رقم 06 لشهري نوفمبر وديسمبر 2013
 - مروان مصطفى شموط واخرون، أثر التفاعل السلبي مع التكنولوجيات الحديثة على أداء المنظمات الحكومية الاردنية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، مج 35، عدد 2، 2011
 - مصطفى عمر التبر، أضواء على العلاقة بين التحديث والتنمية البشرية المستدامة في الوطن العربي، شؤون عربية، تونس، عدد 94، 2008
 - معراج هوارى ويوسف وينتن، دور نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، مجلة الإعلام العلمي والتقني، مج 14 عدد 02، 2004
 - معن وعد الله المعاضيري وأيمن جادر حميد، مكونات تقانة المعلومات وانعكاساتها في تحقيق القيمة المضافة الاستراتيجية للمنظمة، مجلة تنمية الرافدين، العدد 101، مجلد 32، 2010
 - منظمة الأمم المتحدة، الملامح الاقليمية لمجتمع المعلومات في غربي آسيا، نيويورك، سبتمبر 2005
 - نعمة عباس الخفاجي، تحليل الدور الاستراتيجي لتقانة المعلومات في منظمات الاعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 50/14، 2008
- 4- الملتقيات والمؤتمرات**
- أسامة الباز، أبعاد التحديث، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، مصر
 - آمال بودودة، دخول الأداة الالكترونية الى الجماعات المحلية في الجزائر، مداخلة مقدمة للملتقى وطني حول الأداة الالكترونية في الوسط الحضري، جامعة قسنطينة 3، 18 أبريل 2016
 - بسمان فيصل محبوب، عملية إدارة المعرفة، مدخل للتحويل إلى جامعة رقمية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة الأردنية، "26-28 أبريل 2004

- بوعبدالله صالح، معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحديث مؤسسة "بريد الجزائر"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول: تسيير المؤسسات: المعرفة الركيعة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 13/12 نوفمبر 2005.
- تناح رانية وبومصباح صافية، الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر الواقع والآفاق، مداخلة للملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية، جامعة بومرداس يومي 29 و 30 أكتوبر 2014،
- جامعة الدول العربية، الأمانة العامة، ورقة عمل حول مؤشرات الفجوة الرقمية، الاجتماع الرابع عشر للفريق العربي للتحضير للقمة العالمية حول مجتمع المعلومات 18/17 جانفي 2005
- حسين مصطفى هلاي، تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية للمنظمة الرقمية العربية، ورقة عمل مقدمة للملتقى تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 24-28 جوان 2005
- حسين مصطفى هلاي، مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير العملية الإدارية، ندوة تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 14-18/05/2006
- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، ورقة مقدمة لمنتدى السياسات العامة في مركز دراسات واستشارات الادارة العامة المنعقد في جامعة القاهرة، جانفي 2003
- رحيم حسين، نظام المعلومات الوطني كأداة لدعم الشفافية وترشيد القرار في الجزائر مع تحليل مقارنة ل ONS, CERIST في الجزائر، و IDSC في مصر، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر المنظم في 01-02/06/2003
- شريف دولار، أبعاد التحديث، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، القاهرة، مصر
- صبحي منصور، الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري، ندوة الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري وتحسين جودة الأداء المؤسسي، المغرب، 12-14 افريل 2009
- عبد الله بن محمد السبيل، التطوير الإداري والحكومة الالكترونية، ورقة لندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، مسقط، عمان، 2003
- عبد المجيد قدي، الجوزي جميلة، الفجوة الرقمية في الوطن العربي، الأسباب والعلاج، مداخلة للملتقى المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي، المنظم بجامعة الشلف، 4-5/12/2007
- عماري عمار، بعض الملاحظات عن واقع الإدارة العمومية في الجزائر وسبل إصلاحها للاندماج إيجابيا في الحركة العالمية"، مداخلة للملتقى العلمي الدولي الأول: أهمية الشفافية في نجاعة الأداء للاندماج في الاقتصاد العالمي، الأوراسي(الجزائر)، 2003
- عمرو عبد الله، مؤشرات الإدارة الرشيدة، مكافحة الفساد والتمثيل والمساءلة، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العربي الثاني "الإدارة الرشيدة خيار الإصلاح الإداري والمالي"، القاهرة، مصر، ماي 2008
- قموح ناجية، أ.د. بودريان عزالدين. الإستراتيجية الوطنية للمعلومات في الجزائر و دورها في بناء مجتمع المعرفة: رؤية تحليلية، ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).- 20-18 نوفمبر 2012
- محمد الطعمنة، استراتيجيات وآليات تطوير وتحديث المنظمات الحكومية في الوطن العربي، المؤتمر العربي الأول للتطوير والإصلاح الإداري من اجل رفع كفاءة الأداء المؤسسي ومواجهه الفساد - عمان- الأردن - 26-28 اكتوبر 2008
- محمد فتحي عبد الهادي: أسس مجتمع المعلومات وركائز الإستراتيجية العربية في ظل عالم متغير، المؤتمر التاسع للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 1999

- محمد لموسخ، دور منظمة الشفافية الدولية في مكافحة الفساد، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الثاني حول آليات حماية المال العام ومكافحة الفساد، 5-6 ماي 2009 بجامعة المدية.
- محمد محمد عبد الهادي : نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، ورقة ضمن أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 13-15 ديسمبر 1994
- محمود عبد الفضيل، أبعاد التحديث، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، القاهرة، مصر
- مفتاح محمد دياب، مجتمع المعلومات، دراسة في نشأة المفهوم وتطوره، مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات السادس عشر، تونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2007
- مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). - 20-18 نوفمبر 2012
- ممدوح عبد الهادي عثمان، التكنولوجيا ومدرسة المستقبل " : الواقع والمأمول، ورقة عمل مقدمة لندوة : مدرسة المستقبل ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود، 22-23/10/2002
- منظمة المؤتمر الإسلامي، ورقة عمل حول مجتمع الإعلام، وثيقة عمل مقترحة من منظمة المؤتمر الإسلامي إلى مؤتمر القمة العالمي، جنيف 2003 ، تونس 2005
- نجم عبود نجم، الجودة الإلكترونية، المراجعة وأبعاد التطور، المؤتمر الأول حول إدماة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص، عمان، الأردن أبريل 2008
- نذير غانم وآخرون، الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة، ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). - 20-18 نوفمبر 2012
- يحيى المقدم، التحديث سبيل التنمية، ملخص جلسات مؤتمر التحديث، القاهرة، مصر

5- التقارير

- الاتحاد الدولي للاتصالات، بيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2015، نشرة صحفية
- الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الالكترونية، تقرير 2014
- المديرية العامة للجمارك الجزائرية، حصيلة عصرة 2007/2010، وثيقة صادرة عن مديريةية العلاقات العامة والإعلام.

ثانيا: مراجع باللغات الأجنبية

1- الكتب

- ANELKA (T) & aL : «Economie d'entreprise », Bréal édition, Paris, 1999
- BARTOLI Annie, « Management dans les organisations publiques », Dunod, 2ème . 2005edition,

- Culture Changes: "Reinventing Government: Fast Bullets and Hillmann, Robert P** -
2001 .Texas at Austin **urchison Chair of Free Enterprise** University of
LAUFER R. et BURLAUD A., « **management public, gestion et légitimité** », Dalloz, 1980, -
Michael PORTER, **l'avantage concurrentiel**, Dunod, Paris, France, 1999 -
OCDE, **Moderniser l'Etat : La route à suivre**, Edition OCDE, 2005 -
Richard, Scott, **Organizations Rational, and Open System**, ed.,Upper Saddle River: N. J., -
Prentice Hall International, Inc. (1998)
Sawyer C., Stacy, And Brain, K. Williams, **Using Information Technology Practical To** -
And Communications, 7th Ed .Boston, Mc Graw Hill,2007 **Computers**
Seen, James, A " **Information Technology in Business Principles, Practices &** -
Opportunities ", Upper Saddle River New York , Prentice – Hall 1998
Steven Alter , **Information System: The Foundation of E- Business**, 4th Ed, Prentice- -
Hall,Upper Saddle River, New Jersey, 2002

2- المذكرات والأطروحات

- BEKKI Rachid,**la performance, un enjeu stratégique pour les institutions publiques,** -
etude de cas la douane algerienne,magistere management Universite d'oran Es-senia
2011-2012,
BENABDERRAHMANE Yasmina, **Management des connaissances, déploiement des** -
TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie, doctorat en sciences de gestion,
université Montpellier 3,2012
Jérôme CHEMITTE, **Adoption des technologies de l'information éographique et** -
gestion des connaissances dans les organisations , thèse de doctorat en sciences et génie
des activités à risque, paris, 2008
KRIEF N., « **les pratiques stratégiques des organisations sanitaires et sociales de** -
service public, Cas d'expérimentation », thèse de doctorat en sciences de gestion,
Université Lumière Lyon 2, ISEOR, Février 1999
La fonction RH face aux transformations organisationnelles des Nadège GUNIA, , -
entreprises – Impacts des nouvelles technologies d'information et de
2003 **communication**, thèse de doctorat en sciences de gestion, université Toulouse1,
MANON BERTRAND, **Utilisation du modèle d'acceptation technologique chez les** -
professionnels intéressés à la réalité virtuelle comme outil thérapeutique, essai
doctoral présenté comme exigence partielle du doctorat en psychologie , MONTREAL 2007
l'information et le La résistance à l'implantation des technologies de Tan Shan Li, -
conflit interpersonnel :Une analyse comparative, Mémoire présenté en vue de
,HEC MONTRIAL 2007 du grade de maîtrise ès sciences l'obtention

3- المقالات والمنشورات والتقارير

- Bichüe Didier, « La performance en question », *Empan* 3/ 2012 (n° 87) -

- Christophe Nosbonne, « **Le tournant managérial dans le secteur public européen : -
quelles conséquences sur l'action publique ?** », *La nouvelle revue du travail* [En ligne],
2 | 2013
- l'adoption des utilisateurs à la résistance des** Faouzi AYADI, **Les facteurs affectant -
Commerciales de Institut des Hautes Etudes de santé privés, dans les établissements TIC**
2009Sfax, Tunisie,.
- Féral Josette, **De la performance à la performativité**, *Communications* 1/ 2013 (n° 92) -
- Francois- XAVIER DE VAUJANY , **évaluer la valeur à l'usage de l'informatique une -
tableau de bord**, revue Française de gestion, N° 173,4/2007 **architecture de**
GIBERT P. « **Le management public** », in Comprendre le management, les formes du -
management, Cahiers français, n° 321, Juillet-août 2004
- GIBERT P « **La nature du management public** », *Cahiers Français*, n°202 -
- Hardy A , **The Role of the Telephone in Economic Development** , ., (1981), -
CaseTelecommunication for 2 Study no . 6, ITU – OECD Project, in, June 1983 .
- Isabelle Donnay et Yaëlle Koos, La gestion du changement par la « traduction » : -
regard critique, pyramides n 10/2005**
- Luc ROUBAN, Jacques ZILLER, « **De la modernisation de l'administration à la -
réforme de l'Etat** », in *Revue française d'administration publique*, n°75, juillet-septembre
1995
- Malik Boumediene**, « La question de la modernisation de l'Etat dans le monde arabe. -
L'exemple du Maroc », *Pyramides*, 19 | 2010
- Michel Amiel**, « **La qualité de services dans les administrations publiques : un défi -
du changement** », *Pyramides*, 7 | 2003
- Nick Moore, **The Information society**, World Information Report 1997/98, chapter 20,. -
UNESCO Publishing
- NORA S., (1967), « **Groupe de travail du comité interministériel des entreprises -
publiques** », Rapport sur les entreprises publiques, Documentation Française, avril 1967
- Olivier Lisein**, « **Modernisation de l'interface citoyen – fonction publique : vers une -
intégration réfléchie des TIC** », *Pyramides*, 7 | 2003
- P. GILBERT, « **TIC et changement organisationnel** », *Cahier du GREGOR*, -
Université Paris I – Panthéon-Sorbonne, n°02, 2001
- Philippe Bezes, Didier Demazière**, New Public Management et professions dans l'État : -
au-delà des oppositions, quelles recompositions, revue Sociologie du travail, **Vol. 53 – n°3**
(juillet-septembre 2011)
- Pierre Bauby**, « **Modernisation et libéralisation des services publics : l'utilisateur sujet -
ou objet ?** », *Pyramides*, 7 | 2003
- Saravia Enrique J., « **La réforme de l'état au Brésil : l'influence du new public -
management** », *Revue française d'administration publique* 1/ 2003 (n°105-106)

- Spanou Calliope, « **Abandonner ou renforcer l'état webérien ?** », *Revue française d'administration publique* 1/ 2003 (n°105-106) -
- Sylvie Trosa, « **L'administration est-elle un acteur de la modernisation ?** », *Pyramides*, 19 | 2010 -
- Trosa Sylvie, « **Donner sens aux méthodes de modernisation de l'administration** », *Revue française d'administration publique* 3/ 2010 (n° 135) -
- Ubaldi Barbara, « **L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics** », *Revue française d'administration publique* 2/ 2013 (N° 146) -
- VAYROU C., « **Le management public : discours et fonctions** », Travaux et recherche II, 1995 PANTHEON-ASSAS Paris -
- Wanda. J. ORLIKOWSKI, **l'utilisation donne sa valeur à la technologie**, l'art du l'information, gérer le savoir par les technologies de l'information, les echos management de , 2002 -
- Y. POULLET et B. VAN BASTELAER, « **Rapprochement entre administrations locales et citoyens via les technologies de l'information et de la communication** », *Ubiquité*, n°2, mai 1999 -
- Ziller Jacques, « **Vrais et faux changements dans les administrations en Europe** », *Revue française d'administration publique* 1/ 2003 (no105-106) -

4- التقارير والمنشورات

- Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications, **Rapport Annuel 2004**, -
- Direction Générale Des Douanes, **Programme de modernisation de la douane algérienne 2007-2010**, Septembre 2007 -
- Direction Générale Des Douanes, **Programme de modernisation de la douane algérienne 2007-2010** -
- ITU , Information , Telecommunications and Development , 1983. -
- 2015-2009ITU, **Measuring the Information Society Report**, -
- United Nations, E-Government Survey, 2008-2010-2012-2014 -
- 2015-2007World Economic Forum, The Global Information Technology Report -

ثالثا: المواقع الالكترونية

- http://www.itu.int/dms_pub -
- <http://www.internetworldstats.com> -
- <http://www.itu.int/ict/statistics> -
- <https://www.weforum.org/reports> -
- [/https://www.transparency.org/whatwedo/publications](https://www.transparency.org/whatwedo/publications) -
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey> -

- <http://www.egov.ma> -
<http://www.gulfkids.com/ar/> -
<http://blogs.ksu.edu.sa/drnoura/> -
<http://ar.wikipedia.org/wiki> -
<http://onlinetrainingnetwork.net> -
www.ahmedkordy.blogspot.com -
[wd.com/ http://www.tech-](http://www.tech-wd.com/) -
<http://littre.reverso.net/> -
<http://www.gregoriae.com/> -
<http://alwaqt.com/> -
www.iawmag.co.ae -
<http://journal.cybrarians.info> -
<https://www.algerietelecom.dz> -
<https://www.mptic.dz> -
<https://www.mptic.dz/ar/content/> -
<http://www.cerist.dz/> -
<http://www.yesser.gov.sa/> -
<http://www.dgfp.gov.dz/> -
<http://nrt.revues.org.faraway.u-paris10.fr/> -

الملاحق

استبيان

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة
تحية طيبة وبعد

في إطار إنجاز أطروحة دكتوراه بعنوان : دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، حالة عينة من المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، و من أجل تقييم أثر استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة العامة الجزائرية وعصرنتها؛ أتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان ملتصقا منكم التقاض والتعاون في الإجابة على جميع العبارات الواردة ضمنه بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم.

وأحيطكم علما أن المعلومات التي تتفضلون بها ستحظى بكامل السرية، ولن تخرج عن نطاق الاستغلال العلمي النزيه، و أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء و توسيع مجال البحث العلمي، لذلك نأمل تعاونكم والإجابة على هذه الأسئلة بموضوعية.

شاكرا لكم حسن تعاونكم.

الطالب: أحمد بن يوسف

للاستعلام أو المراسلة
الهاتف: 0670 37 65 42
البريد الإلكتروني: ahmedtdf@gmail.com

البيانات الشخصية: الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة و الإجابة المناسبة :

الجنس	العمر	المستوى التعليمي	الخبرة المهنية	الوظيفة
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> ثانوي	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> مدير
<input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/> من 31 إلى 50	<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/> رئيس مصلحة
	<input type="checkbox"/> 51 فما فوق	<input type="checkbox"/> دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)	<input type="checkbox"/> أكثر من 10 سنوات	<input type="checkbox"/> مدير مكتب
				<input type="checkbox"/> عون تنفيذ

المحور الأول: التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة العمومية
الهدف من هذا المحور هو معرفة مدى توفر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومتطلباتها في إدارتكم، ودرجة استخدامكم لها، وكذا اتجاهاتكم نحو استخدامها

مدى توفر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة ودرجة الاستخدام
أي من التكنولوجيات الحديثة التالية متوفر بإدارتكم؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما هو معدل استخدامكم لها؟

معدل الاستخدام					التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	لا	نعم
						الحاسوب.....
						الهاتف النقال المهني.....
						برمجيات التسيير.....
						قواعد البيانات.....
						الأنترنت.....
						الويبي.....
						موقع الكتروني.....
						البريد الإلكتروني.....
						الأنترانت (شبكة داخلية).....
						مؤتمرات الفيديو.....
						الفاكس.....
						أخرى، أذكرها من فضلك.....

درجة الموافقة					العبارة
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					اتجاهات أفراد العينة نحو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال
					1 تعتبر تكنولوجيات الإعلام والاتصال أداة ضرورية لأداء العمل
					2 يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة إمكانيات هامة لتحسين الأداء
					3 توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال من شأنه تحسين العلاقة بين المرتفق والإدارة

4	طبيعة العمل في الإدارة العمومية تقتضي استعمال الأسلوب اليدوي				
5	تلائم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال احتياجات جميع المستخدمين				
6	بإمكان التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تغطية جميع أعمال ونشاطات في الإدارة				
	مستوى تأهيل الموظفين في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال				
7	يعتبر التحكم في الإعلام الآلي شرطا أساسيا للتوظيف في إدارتكم				
8	تتحكم في الحاسوب بدرجة جيدة				
9	تتحكم في البرمجيات التي يتطلبها عملك بدرجة جيدة				
10	تلقيت تدريباً عن طريق المؤسسة لاستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال				
11	تتوفر الإدارة على عدد كاف من المختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال				
12	يقوم المختصون في تكنولوجيا المعلومات في الإدارة بمساعدة الموظفين في كيفية استعمال هذه التكنولوجيات				
	متطلبات توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال				
13	توجد مصلحة خاصة ضمن المؤسسة وظيفتها الأساسية الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات				
14	تتوافر عوامل أمن وسرية المعلومات عند استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.				
15	تتوافر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بكميات كافية في الإدارة				
16	هناك اهتمام من طرف الإدارة العليا بتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة				
17	يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات باستمرار				
18	توجد لدى الإدارة إستراتيجية واضحة لتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة				

المحور الثاني: عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية: يهتم هذا المحور بقياس اتجاهاتكم إزاء برامج العصرنة بإدارتكم، و مستوى التطور الذي حققته هذه البرامج على مختلف مستويات الأداء، حدد درجة موافقتك على العبارات الواردة في الجدول أدناه

العبارة	درجة الموافقة				
	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
البناء التنظيمي وبيئة العمل					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
الأنشطة والعمليات					
25					
26					
27					

					يضمن نظام الاتصال التنسيق والتكامل بين جميع الأنشطة داخل الإدارة	28
					تحسنت القدرة على التوثيق والتخزين في الإدارة	29
					هناك رقابة فعالة على الأداء في الإدارة	30
					يتم توظيف التقنيات الحديثة في التسيير المالي في إدارتكم	31
					هناك تحكم جيد في التكاليف والنفقات في الإدارة.	32
					تضمن الإدارة أمن البيانات الشخصية للمرتفقين	33
كفاءة العاملين						
					تتم الإدارة بتطوير المورد البشري من خلال تحسين عمليات التوظيف، والتدريب وتقديم الحوافز	34
					يتطلب أداء الوظيفة العامة في الوقت الحالي مهارات أعلى	35
					يقوم الموظف بأداء العديد من الوظائف بمجهود أقل	36
					هناك مقاييس محددة بدقة لقياس كفاءة الأداء في إدارتنا	37
					يتم في الوقت الحالي منح الموظف صلاحيات أكثر عن وقت سابق	38
جودة الخدمة						
					يتم إعداد برامج دورية لتبسيط الإجراءات	39
					تقل الأخطاء في الوثائق الإدارية المقدمة لفائدة المرتفقين	40
					توفر الإدارة حلولاً لجميع مشاكل المرتفقين	41
					هناك استمرارية في تقديم الخدمة من طرف الإدارة	42
					تراعى الإدارة العدالة في تقديم الخدمة للمرتفقين	43
					هناك تحسن ملحوظ في آجال تقديم الخدمة للمرتفقين	44