



جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع

كفاءة الإدارة المحلية :

دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية

تخصص : تنظيمات سياسية وإدارية

إعداد الطالب : العلمي بن عطاء الله إشراف الأستاذ الدكتور : بن صغير عبد العظيم

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ 10 مارس 2019 من قبل لجنة المناقشة :

| الإسم واللقب            | الرتبة               | الجامعة       | الصفة          |
|-------------------------|----------------------|---------------|----------------|
| أ.د/ مصطفى بخوش         | أستاذ التعليم العالي | جامعة بسكرة   | رئيساً         |
| أ.د/ عبد العظيم بن صغير | أستاذ التعليم العالي | جامعة بومرداس | مشرفاً ومقرراً |
| أ.د/ بوحنية قوي         | أستاذ التعليم العالي | جامعة ورقلة   | ممتحناً        |
| د/ هشام عبد الكريم      | أستاذ محاضر (أ)      | جامعة باتنة   | ممتحناً        |
| د/ عبد اللطيف باري      | أستاذ محاضر (أ)      | جامعة بسكرة   | ممتحناً        |
| د/ نور الصباح عكنوش     | أستاذ محاضر (أ)      | جامعة بسكرة   | ممتحناً        |

الموسم الجامعي : 2018/2019

”إنني رأيت أنه لا يكتب أحداً كتاباً في يومه إلا قال في غده : لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل، وهذا من أفضل العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر ”

العماد الأصفهاني

## الإهداء

إلى روح من تحملت لأجلي مرارة الحياة، أُمي الغالية رحمها الله برحمته الواسعة

إلى من تحملت الصبر على مشقة توفير ظروف طلب العلم، زوجتي العزيزة

إلى أبنائي، هيفاء، أيمن، نجلاء، غيداء، محمد المهدي

إلى من وقف دائماً إلى جانبي، أخي العزيز التجاني

إلى أختاي العزيزتين فاطنة ومسعودة

أهدي ثمرة جهدي هذا

العلمي بن عطاء الله

## الشكر

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما

بعد :

أشكر الله العلي القدير على توفيقه بإتمام هذه الدراسة، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء سبحانه وتعالى.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل الدكتور بن صغير عبد العظيم الذي لم ييخل علي لا من وقته ولا من جهده، ولم يتوان في مساعدتي وتوجيهي لإنجاز هذه الدراسة.

وللأساتذة المحترمين الذين قبلوا مناقشة أطروحتي هذه لهم مني أسمي عبارات الشكر والاحترام.

والشكر موصول كذلك إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل، وأخص بالذكر الأمناء العامون للبلديات محل الدراسة في كل من الجزائر وتونس، على ما قدموه لي من تسهيلات في الشق الميداني من الدراسة.

وفي الأخير أشكر كل من ساعدني على ظهور هذا العمل في شكله النهائي ولو بكلمة.

العلمي بن عطاء الله

---

# المقدمة

---

تخطى التقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهمية كبيرة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه الحكومات، وإتاحة الخدمات للمواطنين، والتطور الإقتصادي، والرفاه الإجتماعي، لا سيما على المستوى المحلي، حيث أن السلطات المحلية بحاجة لأن تكون قادرة على الإستجابة بكفاءة وفعالية لحاجيات مواطنيها، لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من كفاءة عالية في تيسير إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملائمة والمسؤولية، من خلال تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات المعاملاتية المتاحة على شبكة الأنترنت والمعلومات العامة، وتوفير قنوات اتصال وتواصل ما بين المواطنين والسلطات المعنية، مما يعزز حرية التعبير عن الرأي، والمساءلة، والشفافية، ولذلك تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملاً أساسياً بالغ الأهمية لتحقيق التنمية المحلية.

أدت العولمة إلى تسارع تدفق المعلومات إلى الحد الذي أصبح فيه الجميع يعرف الكثير عن كل شيء وعن أي شيء، فلم يعد أي أحد بمعزل عما حوله، إلا إذا أراد هو ذلك، لقد أصبح العالم على نحو متزايد يشبه نظاماً بيئياً للبيانات والاتصالات، فأصبحت المعلومات المتاحة أكبر بكثير من قدرة المجتمعات على استيعابها، وخاصةً إذا ما تعلق الأمر بالمجتمعات النامية فإنها ما زالت بعيدة عن عالم معالجة المعلومات وتحويلها إلى عمليات ذات قيمة مضافة، وهو ما يستدعي الغوص في أعماق تكنولوجيا معالجة المعلومات من حيث كونها استجابة للعولمة، وبوصفها استراتيجية لتنمية المجتمع، ومصدر لأدوات جديدة للحكامة المحلية والتطور الإقتصادي.

إن تشابك المصالح الاقتصادية وحدة المنافسة والتطلع للانضمام إلى منظمة التجارة العالمية تُظهر الحاجة إلى مدن ومحليات تمتلك المقومات الأساسية لاستقطاب رؤوس الأموال الداخلية والخارجية، وأهم تلك المقومات تمكين السكان المحليين من المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم لأن يكونوا أكثر قدرة على تحمل تبعاتها، ومن ثم العمل على تفعيل وتنشيط وتحريك الموارد نحو التنمية المحلية بوعي ومشاركة اجتماعية محلية.

إن المهمة الرئيسية للحكومات بجميع مستوياتها المركزية والمحلية، سنّ وتنفيذ التشريعات والتنظيمات وتقديم الخدمات التي تلبي الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية لمواطنيها، إلا أن ماهية وطبيعة وطريقة تقديم هذه الخدمات يحددها النظام السياسي للدولة، لذا فإن نجاح أي نظام سياسي مرهون بقدرته على تلبية هذه الاحتياجات كماً ونوعاً، إذ أن النظام السياسي يحدد كيفية عملية صنع القرار العام، واعتماداً على ذلك يصاغ القرار العام كسياسات عامة يفترض أن تعكس اهتمامات وقيم الأفراد والجماعات والمؤسسات في المجتمع على اختلاف توجهاتهم وقوة تأثيرهم، ويكون ذلك في حدود امكانيات الدولة المادية والبشرية، لأن هناك تباين في احتياجات المواطنين ولا يمكن لأي سياسة عامة أن تحقق الكمال والرضا التام لدى الجميع.

ويعتبر الإعتماد الكبير في الدول النامية على التنظيم البيروقراطي فقط في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية دون اشراك المجتمع في حلها، هو سبب تعثر التنمية، بحكم أن هذه التنظيمات لا تخضع لأي رقابة

سياسية، وذلك من خلال الدور الهزيل للمؤسسة التشريعية التي تعنى بسن التشريعات والرقابة على عمل الحكومة، وفي هذه الحالة تَوَطَّر المشكلات الاجتماعية في حدود إدارية وفنية بحتة لا تعطي للمواطنين مساحة لإبداء الرأي، وبذلك يكون التوجه نحو الكفاية الاقتصادية والفاعلية في تحقيق أهداف البيروقراطية مقدم على الاستجابة لمتطلبات المجتمع، وهذا ما نتج عنه على سبيل الذكر الحراك الشعبي في الجنوب الجزائري الذي شكّل منعرجاً خطيراً للنظام السياسي الجزائري، مما اضطر هذا الأخير لإعادة النظر في سياساته العامة، والفاعلية هنا تعني إلى أي مدى تم تحقيق الاهداف الموضوعة من قبل البيروقراطية بغض النظر عن كونها أهداف منشودة اجتماعياً؟ أو أن تحقيقها يؤدي إلى الرضا الاجتماعي المطلوب؟

كما أن المركزية الشديدة التي تتميز بها أغلب النظم السياسية والإدارية في الدول النامية إن لم نقل كلها، هذه المركزية التي تحد من دور الإدارة المحلية على المستوى المحلي في عملية صنع القرار، حتى أصبح من الممكن أن توصف كثير من القرارات المحلية بأنها مركزية القرار محلية التنفيذ، هذا الوضع ساهم في توسيع الفجوة بين صانع القرار والمواطنين المتأثرين بالقرار، مما يؤدي إلى تقليل المردود الاجتماعي والاقتصادي للمشاريع العامة وعدم استغلال الموارد الاستغلال الأمثل، فقد تُنشأ مشاريع عملاقة باهظة التكاليف في المحليات، إلا أنها ليست بالضرورة من أولويات السكان المحليين، ولربما كانت مشاريع اقل تكلفة هم لها أكثر حاجة من تلك المشاريع المكلفة.

إن التوظيف الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة الحكومية، قد يخفف من شدة المركزية السياسية والإدارية، ويعطي فرصة للمشاركة في صنع وتنفيذ السياسات العامة المحلية للمواطنين المعنيين بها، ويحد من تغول التنظيم البيروقراطي، ويعطي للمواطنين المحليين مساحة لإبداء الرأي فيما يخص السياسات العامة على المستوى المحلي، مما يساهم في تضيق الفجوة بين صانع القرار والسكان المحليين المتأثرين بالقرار، ويعزز المشاركة المجتمعية.

ومن هذا المنطلق أراد الباحث دراسة موضوع دور توظيف امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، من خلال دراسة بحثية أكاديمية ميدانية في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، ليستطلع بذلك واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات وفي مختلف المؤسسات في كل من الجزائر وتونس، ومدى عزم الدولتين على تعزيز البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مادياً وبشرياً وقانونياً، ومدى توظيف هذه التكنولوجيا في تسيير الشأن العام المحلي الذي يعتبر المجال المكاني للدراسة، حيث أراد الباحث من خلال دراسة ميدانية في كل من الجزائر وتونس، التعرف على أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس، وذلك من خلال قياس مستوى توظيف دولتي الجزائر وتونس لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية من جهة، وقياس مستوى كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر وتونس من جهة ثانية، ودراسة مدى الارتباط وقوة تأثير هذا التوظيف على كفاءة الإدارة المحلية من جهة ثالثة.

## أولاً. سبب اختيار الموضوع :

لكل باحث في موضوع ما، أسباب معينة تدفعه لدراسته، قد تكون هذه الأسباب موضوعية تدخل في إطار البحث العلمي، أو ذاتية تتعلق بالباحث في حد ذاته .

### 1. أسباب موضوعية :

- كون الموضوع هو ضمن حقل التنظيم السياسي والإداري يهم طلبة التنظيمات الإدارية والسياسية فكانت الرغبة في الدراسة .

- موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية يحمل من المستجدات ما يجعله ميدان خصب للدراسة والبحث خاصة وأن التنمية المحلية أصبحت ذات أهمية بالغة على المستوى المحلي والدولي على حد سواء .

- أراد الباحث من خلال هذه الدراسة، لفتُ انتباه أصحاب القرار لمدى أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، ومدى مساهمتها في تفعيل ما يسمى بالديمقراطية التشاركية الشيء الذي يساهم في توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار الصحيح في الوقت الصحيح.

- محاولة التعرف على مخرجات العملية الإدارية والسياسية ، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية والمشاركة المجتمعية.

### 2. أسباب ذاتية :

هي الرغبة الشخصية للباحث في دراسة هذا الموضوع، لإحساس الباحث أثناء ممارسته للعمل المحلي كمسؤول محلي منتخب في سنوات سابقة، أن تعثر التنمية المحلية أساسه عاملين، وهما :

- عدم الإستغلال الأمثل لمختلف الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية.

- سوء العلاقة ما بين الإدارة المسؤولة على تنفيذ المشاريع التنموية من جهة وما بين المواطنين المستفيدين من هذه المشاريع من جهة ثانية، ويعتقد الباحث أن تردي هذه العلاقة يعود بالأساس الى عدم وجود قنوات اتصال وتواصل مباشرة تمكّن الطرفين من الحصول على المعلومات الصحيحة عن الآخر.

لذلك أراد الباحث دراسة النموذج الجزائري والتونسي لمعرفة ما إذا كان توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية يساهم في رفع أدائها من جهة، وتحسين العلاقة ما بين صانع القرار المحلي



والمواطنين المتأثرين بهذا القرار من جهة أخرى، ورغبةً من الباحث كذلك في وضع دراسة أكاديمية حول هذا الموضوع لتكون لبنة نحو مشاريع مماثلة في هذا المجال والتي يتمنى أن تكون محاولةً لإضافة جديدة و مفيدة.

ثانياً. أهمية الموضوع :

تنبع أهمية الدراسة من ناحيتين أساسيتين هما :

### 1. من الناحية العلمية :

- محاولة إيجاد آليات علمية ومناسبة تساعد المؤسسات والإدارات العمومية على الرفع من كفاءة الادارة المحلية.
- تحفيز الباحثين بالاهتمام أكثر بموضوع توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى مفاصل المؤسسات والإدارات العمومية، خاصةً على المستوى المحلي.

### 2. من الناحية العملية :

إن أهمية الدراسة الحالية تنبع من مساهمتها العملية، حيث يتوقع أن إلمام أصحاب القرار إن على المستوى المركزي أو المحلي بأهمية توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة الادارة المحلية، يمكن أن يؤدي بهؤلاء الى تبني فكرة مشروع الحكومة الالكترونية والعمل على تجسيده الى واقع معاش، مما يساهم في تفعيل أداء المؤسسات والإدارات العمومية من جهة، والتكفل التام بمتطلبات السكان المحليين واحتياجاتهم من جهة ثانية.

ثالثاً. الهدف من دراسة الموضوع :

تهدف الدراسة الى التعرف على مساهمة توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة الادارة المحلية من خلال مساهمتها في تيسير تقديم الخدمات العمومية للمواطنين على المستوى المحلي، وذلك من خلال ما يسمى بالإدارة الالكترونية، وكذا تعزيز المشاركة الشعبية واستقراء الرأي العام والمشاكل الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلي، ولتحقيق هدف الدراسة يستلزم مناقشة ما يلي:

- ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- دور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عمل الادارة المحلية من خلال مساهمتها في تيسير تقديم الخدمات العمومية.
- دور الوسائل والتقنيات المختلفة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المشاركة الشعبية واستقراء تطلعات الرأي العام المحلي والمشاكل الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلي.

- أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية، من خلال دراسة ميدانية في كل من الجزائر وتونس.

#### رابعاً. أدبيات الدراسة :

من خلال الاستطلاع حول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقته بموضوع الإدارة المحلية والخدمة العمومية عموماً والأداء التنظيمي والإداري، تبين للباحث أنه موضوع عَرَفَ الكثير من الدراسات و الأبحاث من قبل مختصين في هذا المجال، إذ اطلع الباحث على عينة من الدراسات نوجزها فيما يلي:

#### 1. باللغة العربية :

- الدراسة الأولى : " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر" (1)

هي دراسة أكاديمية قام بها الطالب "عشور عبد الكريم" كمذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة(الجزائر)، والموسومة ب" دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، إذ خلصت الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية تؤثر على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، كما أنها كذلك تعتبر بديل - الإدارة الالكترونية- تعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الاجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- الدراسة الثانية : " دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية : الفرص والتحديات" (2)

هدفت الدراسة التي قام بها الباحث ( عدنان عبد الله الشيحة) للتعرف على مساهمة تقنية المعلومات في تعزيز المشاركة الشعبية واستقراء الرأي العام والمشاكل الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلي، حيث توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية :

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، الجزائر: مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2010.

<sup>2</sup> عدنان بن عبد الله الشيحة، دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية : الفرص والتحديات، المملكة العربية السعودية : قسم التخطيط الحضري والإقليمي، كلية العمارة والتخطيط، جامعة الملك فيصل.

- طبيعة المشاكل والموضوعات والتحويلات الهامة التي تواجه الحكومات المحلية (تزايد وتنوع السكان، التنافس الاقتصادي العالمي، المشاكل الاجتماعية، تداعي البنية التحتية) تستلزم إشراك سكان المدينة في عملية التخطيط للتعرف على توجهاتهم وميولهم (حيال حجم مدينتهم، أنماط التنمية المحلية، تشعبات استخدامات الأراضي، الخدمات والمنافع العامة، والإجابة على كيف يريد السكان أن تكون مدينتهم في المستقبل؟).
- إن التقنية المعلوماتية من شأنها جعل المعلومات متوفرة لعموم السكان، مما يساعد على إتاحة الفرصة أمامهم بالمشاركة في عملية صنع اتخاذ القرار أو على أقل تقدير رفع مستوى الوعي الجماعي والإحساس بالأهمية.
- إن التقنية المعلوماتية من شأنها جعل عمل البيروقراطيين أكثر وضوح وبالتالي أكثر مساءلة.
- **الدراسة الثالثة : "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت"<sup>(1)</sup>**
  - هي دراسة أكاديمية قامت بها الطالبة "طويهي فاطمة" كمذكورة مكتملة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2 (الجزائر)، والموسومة بـ "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت"، حيث توصلت إلى النتائج التالية :
  - يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت، العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
  - يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقاً لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
  - توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت
  - لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها .

<sup>1</sup> طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، الجزائر : جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة ماجستير ، (2014-2015).

- الدراسة الرابعة : " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة - الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)"<sup>(1)</sup>

أراد الباحث "العربي عطية" في دراسته "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، معرفة حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها، ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام :

- العمل على تحديد الهدف من الجهاز الإداري في ظل التغيرات العالمية وإعادة النظر في بعض الهياكل الإدارية بما يتناسب مع الدور المتوقع للجهاز الإداري وتحقيق التوازن بين وحدات الجهاز الإداري والإدارات التابعة له وإعادة النظر في الوظائف المتماثلة التي تقع في نفس الإدارة الواحدة وضمان تحقيق التنسيق بين الأنشطة المختلفة والوحدات منعاً لتضارب الاختصاصات أو ازدواجية العمل وتفعيل دور وحدات المتابعة والتقييم والمواءمة بين عامل الكفاءة والبعد الاجتماعي.

- العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل وأيضاً الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات.

- العمل على رفد الجامعة بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات أي مراعاة العنصر البشري عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات، حيث أن كفاءة الأجهزة الحكومية تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعد من أهم العناصر في العملية الإدارية.

- إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، حول الطرق الفعالة.

<sup>1</sup> العربي عطية، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة - الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، مجلة الباحث العدد 10، 2012، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص ص(321-332).

## - الدراسة الخامسة: " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني"<sup>(1)</sup>

هي دراسة أكاديمية قامت بها الطالبة "آمال عبيد جلال" كمذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في نظم المعلومات المحوسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(السودان)، والموسومة ب: (أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني)، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها الفعال في تحسين العمل الإداري في الشركات الخدمية في السودان، وأثر التغيير التنظيمي في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري، ولقد تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في هذه الدراسة، وتم جمع بيانات الدراسة الميدانية بواسطة الاستبانة التي صممت بناءً على مقاييس من دراسات سابقة، وتحليل بيانات الدراسة استخدمت عدة أساليب إحصائية مثل: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرار، ومعامل ألفا كرونباخ، واسلوب التحليل العاملي، ومعامل ارتباط بيرسون، والانحراف المتعدد، وتمثل مجتمع الدراسة من الإدارة العليا في شركات المقاولات والبناء السودانية بالعاصمة الخرطوم، توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة إيجابية بين مكونات تكنولوجيا النظم المحوسبة وعناصر الأداء الإداري (الفاعلية والكفاءة).

- هناك علاقة إيجابية بين توجه الإدارة العليا وبين العمل الإداري.

- عملية التغيير التنظيمي لها أكبر الأثر في تحسين الأداء الإداري وكسب ثقة العملاء.

- أن شركات المقاولات والبناء في السودان بحاجة ماسة لعملية التغيير في نمط وسلوك الأداء الإداري من أجل التحسين المستمر.

## 2. باللغة الأجنبية:

### Etude 01 : " Hart-Teeter, E-Government: The Next American Revolution "

هي دراسة قام بها المتخصصان في جمع المعلومات عن الرأي العام (Hart and Teeter,2000)<sup>(2)</sup> بطلب من مجلس الامتياز في الحكومة بالولايات المتحدة الأمريكية، تشير الدراسة إلى أن التقنية المعلوماتية غيرت بشكل جذري طريقة الاتصال والعمل والتعلم في المجتمع، لقد استطاعت الحكومة الإلكترونية أن تعيد صياغة الاتصال بين الناس وحكوماتها، كما أن باستطاعتها جعل الحكومة أكثر استجابة لرغبات الناس وتطوير التعامل فيما

<sup>1</sup> آمال عبيد جلال، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني ، السودان : مذكرة

ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا ، 2014.

<sup>2</sup> Hart-Teeter, **E-Government: The Next American Revolution**, Study for The Council for Excellence in Government August 2000.

بينهم، الفكرة الأساسية أن الحكومة الإلكترونية تصل الناس ليس فقط فيما بينهم ولكن أيضا في ميادين تبادل الأفكار، والنقاشات، والمبادرات، والابتكارات، والتعاملات، والنتائج، تنفيذ الدراسة أنه مع الوقت، سُحِّدَت الحكومة الإلكترونية ثورة في العلاقة بين الناس وحكوماتهم ليس كزبائن للخدمات الحكومية فحسب ولكن أيضا كمواطنين يعيشون في مناخ من الحرية السياسية.

تتلخص نتائج الدراسة فيما يلي:

- يعتقد الأمريكيون أن الحكومة الإلكترونية تعني حكومة أفضل.
- أن عامة الأمريكيين يرغبون أن تمضي الحكومة قدما في طريق التقنية المعلوماتية ولكن بشكل حذر لضمان حماية الخصوصية والأمن إذ هي من الأولويات.
- نظرة عموم الناس للحكومة الإلكترونية تمتد لأكثر من الكفاية الاقتصادية والجودة في تقديم الخدمات لتشمل تثقيف وتعزيز دور المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر مسؤولية، تشير الإحصاءات بهذا الصدد إلى أهم أربعة فوائد للحكومة الإلكترونية:

✓ حكومة أكثر مسؤولية (36%)

✓ سهولة الوصول للمعلومات (23%)

✓ حكومة أكثر كفاءة وفاعلية (21%)

✓ تسهيل الحصول على الخدمات العامة (13%) يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الإلكترونية هو جعل القيادات الإدارية أكثر استجابة ومساءلة ومحاسبة على قراراتها وأنشطتها، إلا أن التقرير نص على عدة مبادئ أساسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهي : سهولة الاستخدام ، متوفر للجميع، الخصوصية والأمان، الإبداعية والهدفية، التعاون المشترك بين القطاعات المختلفة بالمجتمع، الفاعلية في إحداث تغيير نوعي في العمل الحكومي.

## Etude 02 : " The Harvard Policy Group, Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond"

وهي دراسة أعدت من قبل مجموعة جامعة هارفرد للسياسات ( The Harvard Policy Group, ) (2000)<sup>(1)</sup> حول أساسيات القيادة في ظل التقنية المعلوماتية وعالم الاتصال، أكدت أن تقنية المعلومات تغير وتبدل الاتصال الإنساني بجميع أشكاله شاملة الأعمال، المنظمات، الأسر، المجتمعات، وجميع العلاقات الإنسانية ونمط التواصل الاجتماعي، حيث أوصت الدراسة بعمل الأتي للتحويل إلى الخدمات الإلكترونية :

- التركيز على كيف يمكن للتقنية المعلوماتية أن تعيد تشكيل العمل والإستراتيجيات بالقطاع العام.
- استخدام التقنية المعلوماتية في تطوير الإستراتيجيات وليس فقط من اجل مكنة الأعمال الروتينية.

<sup>1</sup> The Harvard Policy Group, **Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond**, On Network-Enabled Services And Government, John F. Kennedy School Of Government, Cambridge, Massachusetts, March 2000.

- الاستفادة من افضل الطرق في تطبيق التقنية المعلوماتية.
- زيادة المخصصات المالية لتمويل التقنية المعلوماتية المطلوبة.
- حماية الخصوصية وتوفير الأمان.
- تشكيل أنشطة ذات علاقة بالتقنية المعلوماتية لتحفيز التنمية الاقتصادية.
- استخدام التقنية المعلوماتية لتشجيع العدالة الاجتماعية وبناء مجتمع معافى.
- الاستعداد للديمقراطية الإلكترونية.

الملاحظ من خلال الدراسات السابقة أنها ركزت فقط على بعد واحد، إما تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي، أو كتقنية حديثة للتواصل، بينما هذه الدراسة جمعت بين البعدين، حيث ركزت على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للإدارة المحلية من جهة أولى، ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل وتيسير التواصل والمشاركة بين الإدارة المحلية والمواطنين من جهة ثانية، حيث تم ابراز بعد المشاركة المجتمعية السياسية كمتغير وسيط، بحكم تأثيره بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير تابع، وتأثيره على كفاءة الإدارة المحلية كمتغير مستقل، ومن ثم استخدم الباحث البعد " توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية " كمتغير مستقل فرعي يدخل ضمن المتغير المستقل الرئيسي " توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال "، لمعرفة مدى تأثيره على كفاءة الإدارة المحلية كمتغير تابع.

#### خامساً. مشكلة الدراسة :

إن الحاجة إلى تطوير التنظيمات الإدارية المحلية القادرة على إحداث تنمية محلية ترقى مستوى تطلعات المواطنين، أصبح أمراً أكثر من ضروري، لا سيما في ظل تزايد وسرعة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، واستناداً على المفهوم القائم على تصور أن السكان المحليين هم أعرف الناس بمصالحهم ومشاكلهم المحلية، فيكون بذلك نهج اللامركزية من أهم مقومات تطوير الإدارة المحلية، هذا من الناحية الفلسفية والتوجه العام، أما من الناحية التطبيقية فإن ذلك يستلزم آلية فاعلة لاستشفاف الرأي العام المحلي والتعرف على المشاكل الاجتماعية في المجتمع المحلي، فصناع القرار تلزمهم المعلومات الدقيقة المصنفة التي تنبئ عن الرأي العام المحلي (المشاكل والاحتياجات والإمكانات والأهداف المحلية في الحاضر والمستقبل)، توفر هذه المعلومات من شأنه جعل القرار المحلي أكثر فاعلية في الاستجابة للمتطلبات الاجتماعية المحلية، ولعل التقنيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أفضل آلية لتحسين أداء الإدارة المحلية، ومنه يمكن تلخيص المشكلة المطروحة في التالي:

1. تساؤلات الدراسة :

أ. التساؤل الرئيسي :

إلى أي مدى يساهم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي، في الرفع من كفاءة الادارة المحلية في كل من الجزائر وتونس ؟

ب. التساؤلات الفرعية :

ومنه نستطيع طرح مجموعة من الأسئلة تدخل ضمنياً في اطار مشكلة الدراسة، وهي الآتي :

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

- ما علاقة تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحكومة الالكترونية؟

- ما علاقة تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمشاركة السياسية المجتمعية ؟،

- ما أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي على كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس ؟

2. فرضيات الدراسة :

أ. الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي، وكفاءة الادارة المحلية في كل من الجزائر وتونس.

ب. الفرضيات الفرعية :

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال سمة عصر ما بعد الثورة الصناعية، ونتاج التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الإلكترونيات، وآلية حديثة لتحقيق الرفاه الإجتماعي والاقتصادي.

- تعتبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإطار المادي للحكومة الالكترونية.

- تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حد كبير في اتاحة الفرصة للمشاركة في صنع القرار، وتوفير هامش من الشفافية والمساءلة للمواطنين.



- تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حد كبير في رفع كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس.

سادساً. مجال الدراسة :

1. الحدود الزمانية : من بداية إطلاق فكرة " الحكومة الإلكترونية " في كل من الجزائر وتونس، وإلى غاية الانتهاء من الرسالة.

2. الحدود المكانية : مختلف المؤسسات والإدارات العمومية والمدن والمحليات التي يقتضيها موضوع الدراسة في كل من الجزائر وتونس باعتبارهما الميدان التطبيقي للدراسة.

سابعاً. المناهج و الاقتربات المتبعة في الدراسة:

المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل إكتشاف الحقيقة، أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي يجهلها، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها، لذا سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المناهج والاقتربات التالية :

- منهج دراسة الحالة (Approche d'étude de cas):

يعرف منهج دراسة الحالة بأنه منهج يتجه إلى جمع البيانات العلمية بأي وحدة، فرداً كان، أم مؤسسة، أم نظاماً اجتماعياً، بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة، وبغيرها من الوحدات المشابهة، فمن مقاصده الرئيسية الوصول إلى تعميمات<sup>(1)</sup>، فهو المنهج الذي يهتم بدراسة جميع الجوانب المتعلقة بدراسة الظواهر والحالات الفردية بموقف واحد، فهو مناسب لدراسة حالة مؤسسة عمومية في كل من الجزائر وتونس من بين المؤسسات والإدارات العمومية كحالة فردية يمكن تعميمها على كافة المؤسسات والإدارات العمومية في كل من الجزائر وتونس باعتبارهما الميدان التطبيقي للدراسة، لاشتراكهم في عدة خصائص منها أنهم على نفس المستوى من التنمية الاقتصادية والإدارية والتكنولوجية والاجتماعية.

- المنهج الوصفي (approche descriptive) :

يعنى المنهج الوصفي لدراسة وإيضاح خصائص الظاهرة أو حالة معينة كما هي كائنة في الواقع، وتفسيرها وتحديد علاقاتها في إطار ظواهرها والمتغيرات المحيطة بها، ويتطلب هذا المنهج جمع بيانات حول الظاهرة محل

<sup>1</sup> صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003، ص 153.

البحث، وفق الملاحظة والمشاهدة، وإجراء مسوحات ميدانية، والتي تعتمد بدرجة كبيرة على اختيار عينات مناسبة بمختلف أنواعها، سواءً كانت عينات بسيطة أو عشوائية، عمدية أو منتظمة، مع اختبار وتحليل هذه العينات وفق برمجية حاسوبية.<sup>(1)</sup>

#### - المنهج التحليلي (Approche analytique) :

يعنى المنهج التحليلي بتمحيص الوقائع وإخضاعها لتفسيرات سببية ومقارنات، واختبار صحة الفروض، والقيام بالتجارب معتمداً على القياس الكمي أكثر من النوعي للوصول للحقائق العلمية، في إطار ما يجب أن يكون، ومن ثم يمثل التحليل إطار منهجي يفسر ويمحص ويحلل ما وصف بالفعل، في إطار تحليل وتفسير البيانات أو المعلومات المجمعة ودلالاتها، وإبراز علاقاتها السببية أو العلية والمقارنات، ومدى الترابط وفق تحليل المتغيرات المستقلة والتابعة.<sup>(2)</sup>

#### - منهج البحث الميداني (méthode d'enquête) :

يتم اللجوء إلى منهج البحث الميداني عادة لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، يطبق غالباً على مجموعات كبيرة من السكان، يستطيع الباحث أن يأخذ منها بالتقريب كل ما يريد أن يكشف عنه، إن هذا المنهج يسمح بدراسة طرق العمل والتفكير والإحساس لدى هذه المجموعات، انطلاقاً من تنوع الاهتمامات بإمكان الباحث أن يستعمل معظم تقنيات البحث، إن أهداف كل تحقيق خاص هي التي تحدد هل ستكون الدراسة فيما بعد وصفية، مثلما هو الحال في سير الرأي العام، أو تصنيفية مثلما هو الحال عند القيام بالتعدادات العامة، أو تفسيرية، مثل الدراسة التي تعتمد على طريقة تطبيق الاستمارة، أو فهمية، كما يجري في الدراسات التي تتخذ من المقابلة أو الملاحظة في عين المكان تقنية لها، كما أن منهج البحث الميداني يتم عادةً عن طريق الاستعانة بالمعينة وذلك بانتقاء جزء من مجموع هؤلاء الأفراد.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> حمد سليمان المشوخي، تقنيات ومناهج البحث العلمي، تحليل أكاديمي لكتابة الرسائل والبحوث العلمية، القاهرة : دار النهضة العربية، دط، دت، ص177.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص179.

<sup>3</sup> موريس أنجوس (ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، الجزائر: دار القصة للنشر، ط 2، 2006، ص 106.

## - الاقتراب النظامي<sup>(1)</sup> (approche systémique) :

الاقتراب النظامي هو المدخل التحليلي الذي أتى به العالم الأمريكي دافيد ايستون لفهم عمل الأنظمة السياسية في العالم، حيث قال أن أي نظام سياسي يعمل في بيئة معينة يؤثر فيها ويتأثر بها، من خلال مدخلات النظام، والعمليات التي تتم بداخله، والمخرجات التي يفرزها، والتغذية العكسية المرتدة من البيئة التي يعمل فيها، لذلك فإن هذا الاقتراب يسمح للباحث من تحليل الظاهرة محل الدراسة باعتبارها نظام تتم بداخله مجموعة من التفاعلات من ناحية، و بينه و بين بيئته من ناحية أخرى، حيث أن المؤسسات والإدارات العمومية هي عبارة عن نظام مفتوح، تتم بداخله مجموعة من التفاعلات، تؤثر بها على المجتمع الذي تعمل فيه، وتتأثر كذلك بسلوكيات المجتمع هذا الذي تعمل فيه الذي يعتبر بيئتها الخارجية.

### ثامناً. خطة الدراسة :

لمعالجة الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد الفصول التالية وهي موضحة كالاتي :

### الفصل الأول :

يتطرق الفصل الأول للإطار النظري والمفاهيمي لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبحث في ثورة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتكنولوجيا الاتصال، وكذا البحث في كل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كالأنترنت والشبكات الرقمية المختلفة وغيرها من الأمور ذات العلاقة، وأهمية هذه التقنية بالنسبة للمجتمع.

### الفصل الثاني :

أما في الفصل الثاني فسوف يحاول الباحث الخوض في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تعتبر النتيجة الحتمية لإدماج تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام، والانتقال بذلك من الإدارة العامة التقليدية إلى الإدارة العامة الإلكترونية في تنفيذ السياسات العامة للدولة وبخاصة على المستوى المحلي.

<sup>1</sup> جابر سعيد عوض، اقتراب تحليل النظم في علم السياسة، على الرابط التالي، تاريخ الزيارة: 2017/11/12 :

[http://sites.google.com/site/misraffairs/system\\_analysis](http://sites.google.com/site/misraffairs/system_analysis)

### الفصل الثالث :

أما الفصل الثالث فسوف يعنى بعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمشاركة السياسية المجتمعية، انطلاقاً من فكرة أن للمشاركة السياسية المجتمعية الدور الكبير في رفع الأداء الحكومي، يحاول الباحث إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل المشاركة السياسية المجتمعية، من خلال ما توفره للمواطنين وأصحاب القرار على حد سواء من قنوات اتصال مباشرة تختزل الجهد والوقت والتكلفة.

### الفصل الرابع :

أما الفصل الرابع فسوف يعنى بالجزء التطبيقي من الدراسة والذي سوف يخصص لمعرفة أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس، من خلال الاحاطة بما تم انجازه في هذا الخصوص من قبل الدولة الجزائرية والتونسية، وعلى وجه الخصوص الاحاطة بمشروع "الحكومة الالكترونية" الذي أطلقته كل من الدولتين، كما سوف يتم انجاز دراسة ميدانية لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس.

---

## الفصل الأول

الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

---

## الفصل الأول : الاطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

### تمهيد :

تشهد المجتمعات الإنسانية المعاصرة ثورةً معرفيةً وتكنولوجيةً كبيرةً، تمخض عنها تطور رهيب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و نتجت عنها العديد من المتغيرات والتطورات السريعة المتلاحقة في شتى مجالات الأنشطة الإنسانية والتي جعلت كل من الدول والمجتمعات النامية والمتقدمة تبذل جهوداً كبيرة لتوظيف هذه التكنولوجيا بغرض إتاحة الفرصة لأفرادها للإنتفاع بما تحويه من معارف ومهارات ومن ثمَّ توظيفها لمواجهة مشاكلهم الحالية والمستقبلية العملية والعلمية منها.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحظى بأهمية بالغة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه الحكومات وإتاحة الخدمات للمواطنين والتطور الاقتصادي، وبعد ذلك صحيحاً بوجه خاص على المستوى المحلي، حيث أن السلطات البلدية والمحلية بحاجة إلى أن تكون قادرة على الاستجابة بكفاءة وفعالية لإحتياجات مواطنيها، فلذا فإن تكنولوجيات المعلومات والاتصال تيسر إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملاءمة والمسؤولية عن طريق تمكين الحصول - على سبيل المثال - على الخدمات المعاملاتية المتاحة على شبكة الأنترنت، والمعلومات العامة، وقنوات التواصل مع السلطات المعنية، مما يعزز حرية التعبير عن الرأي، والمساءلة، والشفافية، ومسؤولية الجميع، ومن خلال هذه الوسيلة وغيرها من الوسائل المتعددة، تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملاً أساسياً بالغ الأهمية لتحقيق التنمية المحلية والاقليمية.

لذلك سيحاول الباحث من خلال هذا الفصل التطرق للإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ضمن ثلاثة مباحث، حيث يتطرق فيه لماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المبحث الأول، في حين ينفرد المبحث الثاني للسياق التاريخي لمجتمع المعلومات، أما المبحث الثالث والأخير فسوف يخصص لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر من المفاهيم المعقدة والمختلفة التعاريف، إن كان من وجهة نظر المستخدم، أو من وجهة نظر الصعوبة في عدم وضوح الحدود مع كثير من المجالات ذات الصلة، أو حتى التطور السريع في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ويبقى التعريف الدلالي بالتحديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال غامضاً إذ أن مصطلح التكنولوجيا (TECHNOLOGIE) يدل على الحديث عن استعمال التقنية والذي استعمل مكان مصطلح تقنية (TECHNIQUE) والتي تعتبر في نفس الوقت أكثر سهولة ودقة، ويمكن طرح بعض التعاريف الدلالية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيمايلي<sup>(1)</sup> :

- التكنولوجيا هي علم التقنية أو الأداء التطبيقي، أي التطبيق المنظم للمفاهيم والحقائق ونظريات ونتائج البحوث التي توصلت إليها العلوم الأخرى، لخدمة الحياة العملية وتطويرها وزيادة فاعليتها، وبالتالي فإن هناك مجالات عديدة للتكنولوجيا في نواحي الحياة المختلفة منها : التكنولوجيا الطبية، التكنولوجيا الزراعية، تكنولوجيا المعلومات.

- تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة المعلومات.

- تبرز تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ظاهرتين، الأولى تتمثل في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصور الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية وفضائية، ثم تخزين المعلومات واستعمالها، أما الثانية فتتمثل في اعتماد الأسلوب الرقمي للقيام بالعمليات.

- التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث (الاتصال).

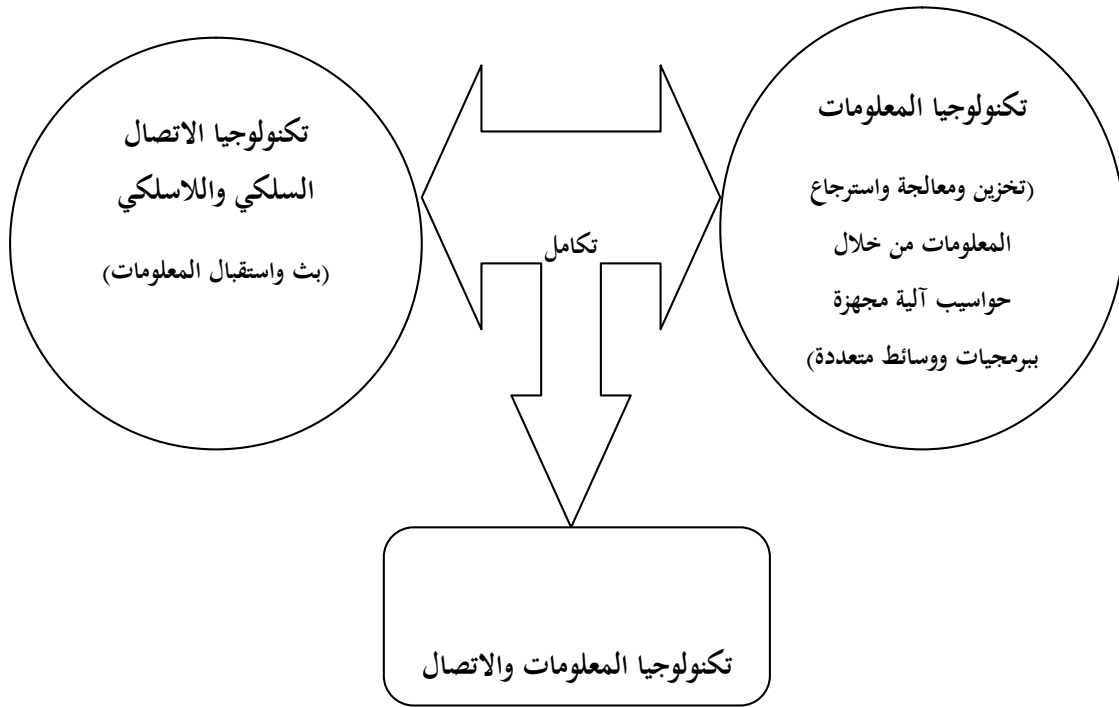
لذا يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي تسمح بإستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم استرجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية والبصرية

<sup>1</sup> Wikipedia, **techniques de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l%27information\\_et\\_de\\_la\\_communication#cite\\_note-7](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication#cite_note-7)

والنصية) وتوصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم، وكذا الاطلاع عليها في أي وقت دون حواجز أو قيود.

من المؤكد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر نتاجاً مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال ويمكن التعبير عنها بالشكل التالي :

الشكل رقم (1) : التكامل التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال



المصدر : من إعداد الباحث

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي عبارة عن أدوات وتجهيزات تعمل على نقل ومعالجة المعلومات وكذا الاتصال، وتبقى معالجة ونقل المعلومات والاتصال هي الهدف، في حين التكنولوجيا تبقى مجرد الوسيلة التي يتم من خلالها ذلك.

وتجدر هنا فقط الإشارة الى أنه قبل التعرض إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أن نقوم بالتطرق مع شيء من التفصيل إلى تحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدتها وسرعة تطورها.



يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصال، تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات<sup>(1)</sup> :

1. ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم، المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.
2. ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية وغيرها من أجهزة ووسائل الاتصال الحديثة .
3. ثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندجت معها ولعل تقنية الانترنت أحسن مثال على ذلك.

أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم عادةً في الاتصالات<sup>(2)</sup>.

ومن خلال كل هذا نلاحظ بأن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت به نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات<sup>(3)</sup>.

ولهذا عرّف البعض تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الإلكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر ، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور<sup>(4)</sup>.

وتعرفها منظمة اليونسكو بأنها " تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية مثل الحواسيب والأقمار الصناعية... الخ، للمساعدة في إنتاج وتخزين واستعادة المعلومات الرقمية والتناظرية وتوزيعها"<sup>(5)</sup>.

<sup>1</sup> سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000، ص108.

<sup>2</sup> معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002، ص253 .

<sup>3</sup> شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص102

<sup>4</sup> محي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق ، مصر: مطبعة و مكتبة الشعاع، ط1، 1999، ص26.

<sup>5</sup> حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، مصر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص 27.

أما " توم فوستر " فيرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معناها أو مفهومها الدقيق بأنها العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث المعلومات.<sup>(1)</sup>

في حين يعرف معجم لاروس (Larousse) تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها " مجموعة التقنيات وتجهيزات الاعلام الآلي التي تسمح بالاتصال عن بعد الكترونياً "، غير أن هذا التعريف يحسر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجرد التواصل، ولم يأخذ بعين الاعتبار دورها في الوسائط الاعلامية والسمعية البصرية.<sup>(2)</sup>

أما المعجم الكبير للمصطلحات للديوان الكيبيكي للغة الفرنسية (Office Québécois de la Langue Française) فيعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها " مجموعة التكنولوجيات المحوسبة والتقنيات المتطورة للوسائط الاعلامية المتعددة والاتصالات السلكية واللاسلكية التي سمحت بظهور وسائل الاتصال الأكثر فعالية وكفاءة من خلال المعالجة الجيدة للمعلومات والتخزين والبث وتبادل المعلومات "<sup>(3)</sup>.

يبدو أن هذا التعريف الأخير أكثر تكاملاً من التعاريف السابقة لأخذه في الحسبان الرقمنة في كل العمليات المنوطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما يعكس هذا التعريف كذلك وجهة نظر المؤسسات الدولية التي ترى بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسمح باستخدام ودمج تكنولوجيا الاتصال والحوسبة والوسائط المتعددة السمعية منها والبصرية.

كما أن التطور السريع للتكنولوجيا الذي سمح بالدخول للشبكات العالمية وبسرعة فائقة وتدفق عالي مكن من الاستخدام الكبير لخدمات السمعى البصري التي أصبحت ذات أهمية كبيرة في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ليس فقط على مستوى التواصل ولكن من حيث إدارة المعلومات والمعرفة وكذا البث، هذا التوسع في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو في حقيقة الأمر مصدر النقاش العريض والعميق حول أهمية تأثير استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع.

### المطلب الثاني : التحليل الإيستيمولوجي لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تعددت محاولات التسمية لمفهوم أو اصطلاح " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "، فهناك من أطلق عليها "تكنولوجيا المعلومات"، وهناك من أشار إلى " تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الحاسوب"، والغالبية

<sup>1</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> Wikipedia, **Définition de la technologies de l'information et de la communication**, site web : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/10910450>.

<sup>3</sup> Wikipedia, **Office québécois de la langue française**, sur site web : [http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?ld\\_Fiche=8349341](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?ld_Fiche=8349341).

تشير إلى مصطلح " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "، ولذا دعت الضرورة إلقاء الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإيضاح ما يتضمنه هذا المصطلح من مضامين.

### الفرع الأول : التكنولوجيا

تعني كلمة التكنولوجيا لغوياً ( Technology ) دراسة الوسائل الفنية، وهي كلمة مؤلفة من مقطعين ( Techno ) وتعني تقنيات، و ( Logy ) وتعني علم أو دراسة، فيصبح معناها علم التقنيات أو علم دراسة التقنيات.

وتعرف التكنولوجيا اصطلاحاً على أنها المعلومات أو الأساليب والعمليات التي يتم من خلالها تحويل المدخلات في أي نظام إلى مخرجات، كما يشير هذا المفهوم إلى المعرفة الفنية كجزء أساسي من التكنولوجيا، فهي إذن تلك الحزمة من المعلومات بما في ذلك المخترعات وبراءة الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الملكية الصناعية التي تتناول المعرفة والمهارات اللازمة للإنتاج وتسويقها.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني : المعلومات

تحمل كلمة " المعلومات " دلالات لغوية عديدة فقد يقصد بها الحقائق حول موضوع ما وتعبير عنه بالأرقام أو بالكلمات أو بالصور، كما يقصد بالمعلومات العلاقات بين الحقائق.

أما المعلومات اصطلاحاً فهي ناتج معالجة وتشغيل البيانات وعلى ضوءها يتم اتخاذ القرارات، فالبيانات عن عدد العاملين بالمنشأة بيان مجرد لا قيمة له عندما يتم تشغيل هذه البيانات فإنها تتحول إلى معلومات ويمكن منها إجراء دراسة إحصائية ترد على التساؤلات الآتية :

- نسبة عدد الذكور إلى الإناث .
- متوسط الأعمار للعاملين .
- نسبة الذين بلغوا 58 سنة فأكثر .

ويعرف هوشوفسكي ( G.Hoshouky ) و ماسي ( AJ.Massay ) علم المعلومات على أنه أحد قطاعات المعرفة التي تغطي المعايير والنظريات والإجراءات التي تكفل إدراك سبل تلبية احتياجات المجتمع من المعلومات، والتي تكفل أيضاً الأسس اللازمة لتنمية القدرة على تحديد هذه الاحتياجات وتلبيتها في محاولة للفصل بين علم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات نجد تيلور ( Tolyor ) يفرق في تعريفه للمجال بين هندسة المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات من جهة، وعلم المعلومات من جهة أخرى، فالأولى تهتم بتطوير نظم المعلومات

<sup>1</sup> سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غبارى، الإتصال الإجتماعي في الخدمة الإجتماعية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية : دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، 2012، ص(264-265).

وتصميمها وإدارتها وتشمل هذه النظم المكتبات وخدمات التكشيف والاستخلاص بالإضافة إلى مراكز المعلومات والبيانات، أما الثاني فإنه يهتم بتحليل النظم كفسولوجيا الأعصاب وعلم اللغة والرياضيات والمنطق وعلم النفس وعلم الاجتماع ونظرية المعرفة.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث : تكنولوجيا المعلومات

إن كلمة " تكنولوجيا المعلومات " تعني بوجه عام تطبيق التقنيات الحديثة في ابتكار المعلومات أو تخزينها أو التعامل معها أو التواصل بها أو تعني كل ذلك.<sup>(2)</sup>

### الفرع الرابع : تكنولوجيا الإتصال

يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها.<sup>(3)</sup>

### الفرع الخامس : تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ومما سبق عرضه تصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك التكنولوجيا التي تستخدم الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإنتاج شيء مفيد من أجل التطوير، والتي تعتمد فيها على الإلكترونيات الدقيقة والاتصالات والألياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات والأقمار الصناعية.... الخ.

على اعتبار أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة، على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، التي كانت نتيجة لتفجير المعلومات وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق، وإتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد، عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات، تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر واستخدام تكنولوجيا الاتصال، لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها لتصل عبر القارات، والواقع أن تعريف " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "

<sup>1</sup> حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، مرجع سبق ذكره، ص(49-52).

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص27.

<sup>3</sup> سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، الإتصال الإجتماعي في الخدمة الإجتماعية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص268.

ينطوي على معنى هذا التزاوج، إذ ينص في إحدى صيغته على أنه " اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر، وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية، ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد.

إن ظهور الانترنت وخصوصاً الواب كوسائل شاملة، ونجاح المدونات وشبكات التواصل الاجتماعي وغيرها أعطت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بعداً مجتمعياً.

ووفقاً للإتفاقية الدولية المحددة من طرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) فإن القطاعات المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي القطاعات التالية<sup>(1)</sup> :

1. قطاعات انتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ( صناعة الحواسيب وتجهيزات الاعلام الآلي والتليفزيونات وأجهزة الراديو والهواتف .....الخ).
2. قطاعات توزيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ( تجارة الجملة لأجهزة الاعلام الآلي .....الخ).
3. قطاعات الخدمات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ( الاتصالات السلكية واللاسلكية، خدمات الاعلام الآلي، خدمات السمعى البصري، ....الخ).

### المطلب الثالث : تسميات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول : تسميات تكنولوجيا المعلومات والاتصال : هل هي (NTIC) أو (TIC) ؟

إن مصطلح التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال (NTIC) قد استعمل في أدبيات القطب الفرنكوفوني سنوات التسعينيات وحتى بداية الألفية الثالثة من أجل تمييز بعض التكنولوجيات " بالجديدة " (NOUVELLES)، ولكن المفاهيم المقدمة كانت عموماً لا تتسم بالوضوح أو مكافئة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC).<sup>(2)</sup>

وتبقى كلمة " جديدة " مبهمة وغامضة لأن وصف التكنولوجيات المستحدثة " بالجديدة " ليس دقيقاً ويتغير من مصدر لآخر، بالنظر للتطور السريع لهذه التكنولوجيات وكذا الأسواق المروجة لها.

<sup>1</sup> Wikipedia, **Organisation de coopération et de développement économique**, sur site web : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/technologie-inform-communic.htm>.

<sup>2</sup> Wikipedia, **technologies de l'information et de la communication (TIC ou NTIC)**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l%27information\\_et\\_de\\_la\\_communication#cite\\_note-12](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication#cite_note-12).

الفرع الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها<sup>(1)</sup>:

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

ثانياً. **تكوين شبكات الاتصال**: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

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

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

خامساً. **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالأنترنيت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

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

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

ثامناً. **قابلية التحويل**: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

تاسعاً. **اللاجماهيرية**: وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

عاشراً. **الشيوع والانتشار**: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

<sup>1</sup> مراد رايس، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، الجزائر : مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، قسم علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، 2006، ص29.

حادي عشر. العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصةً بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

#### المطلب الرابع : رهانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها الاقتصادية

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً رئيسياً في القدرة التنافسية للمؤسسات وكذلك في كفاءة الإدارة العامة والخدمات العمومية كالصحة والتعليم والأمن، كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أيضاً رهاناً حاسماً في إنتاج ونشر التراث الثقافي وفقاً لما جاء في التقرير الموسوم ب: (Technologie Clés 2015).<sup>(1)</sup>

إن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أصبح اليوم يشكل القطاع الرئيسي في اقتصاديات الدول الصناعية الكبرى، إذ يساهم هذا القطاع بما قدره 5.9 % في الناتج المحلي الأوربي مساهمة مباشرة، مقابل 7.5 % في الولايات المتحدة الأمريكية، كما يساهم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مساهمة فعالة في باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى، وللعلم وحسب المفوضية الأوربية فإن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم بحوالي 50 % في نمو الانتاج الأوربي.

وللعلم فإن آفاق النمو في قطاع العلوم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ستكون في حدود زيادة ب 8 % في النمو في السنة في مجال الأنترنت في آفاق 2016 حسب تقرير مجموعة بوسطن الاستشارية ( Boston Consulting Group)<sup>(2)</sup>.

#### المطلب الخامس : تقنيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

##### الفرع الأول : تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تنقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى مجموعة من المصادر التقنية الضرورية التي تسمح بعمل خدمات الاعلام والاتصال والمتمثلة في الإنتاج والتحويل والتخزين والتيسير والنقل والإسترجاع لإتاحة المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> République française, ministère de l'économie de l'industrie et du numérique, direction générale des entreprises, **Technologie clés 2015**, site web : [www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeu/Technologies-clés-2015-mars-2011](http://www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeu/Technologies-clés-2015-mars-2011).

<sup>2</sup> Agence nationale de la recherche (ANR), **science et technologies de l'information et de la communication**, site web : [www.agence-nationale-recherche.fr/suivi-bilan/science-et-technologies-de-l'information-et-de-la-communication](http://www.agence-nationale-recherche.fr/suivi-bilan/science-et-technologies-de-l'information-et-de-la-communication).

ويمكن تصنيف هذه التقنيات إلى الفئات التالية (1):

- الإلكترونيات الدقيقة وقطع الغيار.
- تجهيزات الإعلام الآلي، الخوادم، عتاد الإعلام الآلي والحواسيب والبرامج.
- شبكات الإعلام الآلي.
- الشبكات، البنية التحتية وأنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- أجهزة الكمبيوتر الطرفية (terminales) للاتصالات (ثابتة ومتنقلة)
- شبكات البث الإذاعي والتلفزي (عبر الحزم الكهرومغناطيسية -الهرتزية-)، عبر الأقمار الصناعية، عبر الكوابل)
- أجهزة الاستقبال الإلكترونية (راديو، تلفزيون)

### الفرع الثاني : خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كثيرة ومتعددة ولعل أشهرها ما يلي (2) :

- خدمات الاتصالات الهاتفية الصوتية.
- خدمات نقل البيانات.
- خدمات الاتصال عبر الانترنت.
- خدمات الوسائط المتعددة والسمعي البصري.
- خدمات التجارة الإلكترونية.

### المطلب السادس : مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول : في مجال الحكومة والإدارة (3)

أولاً. الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية

ثانياً. استصدار الجريدة الرسمية للحكومات

<sup>1</sup> Wikipedia, **techniques de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#techniques-de-l'information-et-de-la-communication](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#techniques-de-l'information-et-de-la-communication)

<sup>2</sup> Wikipedia, **services de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#services-de-l'information-et-de-la-communication](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#services-de-l'information-et-de-la-communication).

<sup>3</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l'information\\_et\\_de\\_la\\_communication#cite\\_note-12](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l'information_et_de_la_communication#cite_note-12)



ثالثاً. التحليل الضريبي الالكتروني

رابعاً. التصويت الالكتروني

الفرع الثاني : في مجال التعليم<sup>(1)</sup>

أولاً. التعليم الالكتروني

ثانياً. الجامعة الافتراضية أو الرقمية

ثالثاً. الفضاء الرقمي للعمل

الفرع الثالث : في مجال التكوين

أولاً. التدريب عن بعد أو التدريب الالكتروني :

ويسمى كذلك نظام إدارة التعلم (learning management system) وهو برنامج حاسوبي صمم للمساعدة في إدارة ومتابعة وتقييم التدريب والتعليم المستمر، بحيث أن جميع أنشطة التعلم تتم عبر الأنترنت، ويوصف كذلك بمنصة التعليم الالكتروني (e-learning)، وهو من أهم الأدوات الحديثة للتعليم عن بعد عبر الأنترنت، ويسمح هذا النوع من البرامج للأساتذة والمساعدين والطلبة بتوفير جميع الأدوات اللازمة لإتمام العمليات التعليمية وكل ذلك عبر موقع ويب واحد<sup>(2)</sup>.

الفرع الرابع : في مجال الصحة

أولاً. السجلات الطبية الالكترونية :

السجل الطبي الالكتروني هو سجل طبي بالصيغة الرقمية، وتعتبر السجلات الطبية الالكترونية في المعلوماتية الصحية واحدة من بين أشكال السجلات الصحية الإلكترونية وتعد السجلات الطبية أو ما نسميه بملف المريض أحد النقاط المحورية التي تعتمد عليها عملية تقديم الرعاية الصحية داخل المستشفيات وبين مختلف أنواع المؤسسات الطبية ، وتنبع أهمية هذه السجلات من أهمية دورها في حفظ كافة المعلومات الخاصة بالمريض من بيانات رئيسية وطبية شاملة لكل ما تم اجراؤه من فحوصات وتشخيصات وعلاج وتقارير متابعة وقرارات طبية هامة<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup> Idem.

<sup>2</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Learning\\_management\\_system](https://fr.wikipedia.org/wiki/Learning_management_system)

<sup>3</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Dossier\\_m%C3%A9dical\\_personnel\\_\(France\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Dossier_m%C3%A9dical_personnel_(France))

وجدير بالذكر أن هذه السجلات الطبية ظلت ولعقود من الزمن ثابتة في شكل ملف أو مجموعة من الأوراق التي كتبت عليها المعلومات بخط اليد، حتى حدثت خلال الأربعين سنة الماضية تطورات هائلة في علوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال - أحد أكثر العلوم البشرية تقدماً وأعظمها تأثيراً في حياة البشر - ، قادت تلك التطورات العلماء والمتخصصين في مجال الرعاية الصحية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال معاً إلى تصميم واختراع سجلات طبية الكترونية تعتمد على الكمبيوتر بكل امكانياته المتطورة من تخزين معلومات ومعالجة ونقل بيانات عن طريق ما نعرفه اليوم من شبكات معلومات ووسائل اتصال حديثة.

وللعلم فإن السجلات الطبية الالكترونية لا تختلف كثيراً عن السجلات الورقية التقليدية في وظيفتها والهدف منها ، لكنها تختلف عنها كلياً في طبيعتها وخواصها وإمكانيات استخدامها وفوائدها، فهي تمثل نقطة مركزية تصب فيها وتتفرع عنها قنوات عديدة من المعلومات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمريض، كما أنها تمتاز بدقة محتواها وسهولة الوصول إليها من خلال تكاملها مع مصادر المعلومات المختلفة من خلال نظم شبكات المعلومات والتي أدى استخدامها إلى تطور فكرة اللامركزية وتواصل المعلومات بين أكثر من مستشفى ومؤسسة طبية بل إلى أبعد من ذلك من خلال شبكة الانترنت الدولية التي وفرت الاتصال بين المستخدمين من الأطباء والمرضى من أقطار العالم المختلفة تفصلهم آلاف الأميال وتجمعهم شبكة معلومات واحدة.

### الفرع الخامس : في مجال الاقتصاد

أولاً. التجارة الالكترونية (e-commerce) :

التجارة الالكترونية مصطلح جديد في عالم الاقتصاد ظهر مع انتشار الانترنت في بدايات التسعينيات من القرن العشرين، إلا أن بعض الباحثين أشاروا إلى وجودها من سبعينيات القرن العشرين من خلال أنظمة تبادل المعلومات الالكترونية بين الشركات الصناعية، وهي عبارة عن نشاط تجاري يتم عن طريق الانترنت، وهناك من يعرفها بأنها نشاط تجاري يتم عن طريق استخدام الاتصالات وتقنية المعلومات، كما أنها قد تضم بالإضافة لإستخدام الانترنت الهاتف النقال والهاتف الثابت والتلفزيون وغيرها من وسائل الاتصال الالكتروني<sup>(1)</sup>.

ثانياً. الأسواق المالية (marché financier) :

والسوق المالية هي عبارة عن تلك السوق التي تجمع فيها وتركز عرض وطلب الأموال لأجل طويل، وهذا ما يميزها عن السوق النقدية (marché monétaire) التي تتعامل بالائتمان لأجل قصير.

كما تتميز السوق المالية بكونها تتعامل فيما يسمى بالأوراق المالية سواء كانت أوراقها حكومية أو أوراقاً لمشروعات خاصة، بخلاف السوق النقدية التي تتعامل أساساً فيما يسمى بالأوراق التجارية، وتتواجد مؤسسات

<sup>1</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Commerce\\_%C3%A9lectronique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Commerce_%C3%A9lectronique)

السوق المالية عادةً في البلدان التي يكون فيها النظام المصرفي (البنوك) متكاملًا، وهي تشمل على مصارف الاستثمار، ومصارف الاعمال، والمصارف العقارية، والبورصات وشركات التأمين.

### الفرع السادس : في مجال تهيئة الإقليم

أولاً. البوابة الجغرافية (cadastre) :

البوابة الجغرافية هي عبارة عن بوابة الكترونية عمومية تسمح بالولوج إلى خدمات البحث ومشاهدة البيانات الجغرافية، والهدف منها هو نشر المعطيات والبيانات الجغرافية التي تخص كل اقليم من أقاليم الوطن، وهذه التقنية مطبقة في فرنسا منذ جوان 2006.<sup>(1)</sup>

### الفرع السابع : في مجال النقل

أولاً. التذاكر الالكترونية :

وهي تذاكر مسبقة الدفع تستعمل في التنقل داخل المدينة أو حتى ما بين المدن لأجل تجنب المواطن طوابير الانتظار أمام شبكات التذاكر التقليدي.<sup>(2)</sup>

ثانياً. كشك المعلومات (borne d'information) :

وهو عبارة عن محطة مجهزة بحواسيب للإعلام الآلي متاحة للجمهور لتوفير الوصول إلى شبكات المعلومات، ويمكن أن توفر العديد من الخدمات المستهدفة مثل التذاكر، وهو يحل محل شبكات التخليص في الادارات والمحلات التجارية والأماكن الثقافية.<sup>(3)</sup>

ثالثاً. تحديد المواقع الجغرافية (géolocalisation) :

وهي تقنية تسمح بتحديد مواقع الأشخاص والمركبات والأماكن الجغرافية، وتستخدم في مجالات عديدة كالسياحة والأمن..... الخ.<sup>(4)</sup>

### الفرع الثامن : في مجال البيئة

أولاً. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المستدامة.

<sup>1</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9oportail\\_\(France\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9oportail_(France)).

<sup>2</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Billettique>.

<sup>3</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Borne\\_interactive](https://fr.wikipedia.org/wiki/Borne_interactive).

<sup>4</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : <https://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9olocalisation>.

ثانياً. الحوسبة الخضراء أو تكنولوجيا المعلومات الخضراء :

وهو مفهوم يشير إلى الحد أو التقليل من الآثار المترتبة من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدءاً بالتصنيع مروراً بالاستخدام وانتهاءً بالتخلص بطريقة ملائمة للبيئة من النفايات التي تشكلها أجهزة الاعلام الآلي وكل ما له علاقة بأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>(1)</sup>

### الفرع التاسع : في مجال حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة

أولاً. الدخول (الوصول) الرقمي (accessibilité numérique) : وهي تقنية رقمية تسمح لذوي الحاجات الخاصة بقضاء حاجياتهم مهما كانت وضعيتهم الاجتماعية أو البدنية.<sup>(2)</sup>

ثانياً. الاتصال الجيد والمنوع : وهو مصطلح عام يشمل تقنية جديدة أكثر ملاءمة للاتصال تحل محل الكلام والكتابة للأشخاص ذوي الاعاقة.<sup>(3)</sup>

### المطلب السابع : مزايا وقيود الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال

#### الفرع الأول : مزايا الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>(4)</sup>

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر من أهم عوامل القدرة التنافسية في المؤسسات، حيث أثبتت دراسة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً مهماً ومحورياً في النمو الاقتصادي في الولايات المتحدة الأمريكية.

#### أولاً. من حيث نظام المعلومات :

- الزيادة في إنتاجية العمل، تخزين وإعادة استخدام المعلومات، وبالتالي خفض التكاليف.
- نقل كل الانتاج أو جزء منه إلى مواقع سوسيو- اقتصادية أكثر ملاءمة.
- زيادة الوعي البيئي، استجابة أكبر للمتطلبات البيئية.

<sup>1</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Informatique\\_durable](https://fr.wikipedia.org/wiki/Informatique_durable)

<sup>2</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9\\_num%C3%A9rique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9_num%C3%A9rique)

<sup>3</sup> Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication\\_am%C3%A9lior%C3%A9e\\_et\\_alternative](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_am%C3%A9lior%C3%A9e_et_alternative)

<sup>4</sup> Wikipedia, **Avantages et limites de l'investissement dans les TIC**, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l'information\\_et\\_de\\_la\\_communication#Avantages](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l'information_et_de_la_communication#Avantages).

- تحسين فعالية عملية صنع القرار .

ثانياً. من حيث التنظيم وإدارة الموارد البشرية :

- تنظيم أقل هرمية، وتبادل للمعلومات.

- تسيير أفضل للموارد البشرية ( التوظيف، إدارة أسهل للمسار المهني للموظفين).

ثالثاً. من حيث الجانب التجاري :

- دائرة إنتاج جديدة بفضل التوسع المحتمل للسوق (التجارة الإلكترونية).

- انخفاض تكاليف الشراء.

- تطوير الابتكارات في الخدمات وتلبية إحتياجات المستهلك.

- زيادة نشر صورة العلامة التجارية للشركات (شركة مبتكرة).

- معرفة أفضل للعملاء (إدارة العناوين، gestion d'adresses)

رابعاً. من حيث الجانب المهني :

- خلق فرص عمل جديدة.

الفرع الثاني : قيود الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>(1)</sup>

يمكن اجمال قيود الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقاط التالية :

- التأثير البيئي لأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- تتسبب مشاكل الإجهاد المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كثير من الأحيان في عدم التناسق في تصميم هذه الأنظمة المعقدة.

- مشاكل الربحية: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاقتصادية على وجه الخصوص لا يزال موضع الكثير من الجدل.

- تكلفة الأجهزة والبرمجيات والصيانة والتحديد لبعض معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي عفا عليها الزمن بسرعة نظراً لتسارع وتيرة الابتكار ، أو بسبب تقادمها.

<sup>1</sup> Ibid.

- ظاهرة تكديس المعروض من البرمجيات (logiciels) على حساب الاحتياجات، مما يتسبب في عدم استخدام بعض هذه البرمجيات.
- تكلفة التدريب المهني، ومقاومته للتغيير.
- التكلفة الناتجة على تغيير الهياكل بسبب إعادة النظر في تنظيم العمل.
- صعوبة القياس الكمي والتنبؤ لربحية منتجات جديدة، أحيانا قد تكون هناك استثمارات بسيطة تدر منافع كبيرة مثل (البحوث والتنمية، تدريب الموظفين، التدريب في مجال التسويق، التدريب في المجال التنظيمي واللوجستي).
- تغيير نوع ومضمون العمل في المؤسسات، وهذا ما تم تناوله في مركز التحليل الاستراتيجي (CAS) في فرنسا، في أول تقرير عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ظروف العمل (فبراير 2012)، وفي تقرير ثاني (جانفي 2013) تناول تحديداً ميل بعض المسؤولين في الوظيفة العمومية لمحاكاة السلوكات الوظيفية في القطاع الخاص.
- ظهور بعض المشاكل الأمنية والأخلاقية التي تفرض نفسها من خلال تدويل بعض اللوائح التنظيمية، كالإبتراز والاحتيال والتخريب وما إلى ذلك، والتي تواجه بعض الفئات الضعيفة وخاصة الأطفال وكبار السن.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مصدر الكثير من العيوب الأمنية، ولا سيما فيما يتعلق بمجال الخصوصية.

### المطلب الثامن : المخاطر الصحية والبيئية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن كل تكنولوجيا لها تأثيرات مرغوبة وغير مرغوبة، ولا تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأي حال من الأحوال استثناءً في هذا السبيل، وفي بعض الأحيان تصبح التأثيرات غير المرغوبة للتكنولوجيا مدمرة لدرجة تهدد بإلغاء فوائدها المنشودة.

### الفرع الأول : المخاطر الصحية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن العديد من الأجهزة المتصلة بالكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات تقوم بتوليد مجال محدود من الإشعاعات الكهرومغناطيسية، وإشعاعات المجال المغناطيسي عبارة عن موجات من الطاقة الكهربائية والطاقة المغناطيسية.

ففي فترة الستينيات والسبعينيات من القرن العشرين ظهرت ضجة عالمية تحذر من تأثير استخدام الأجهزة الحديثة، وأهمها التلفزيون وأجهزة الميكروويف وموجات (FM)، وبنيت هذه الاتهامات على أن هذه الأجهزة ينبعث منها موجات كهرومغناطيسية قد تؤدي إلى تغيير المجال البيئي للإنسان والحيوان، وأن ذلك من الممكن أن يؤدي إلى حدوث أمراض، لكن هذه الموجة سرعان ما هدأت، حيث أنه لم يكن هناك ما يؤيدها إحصائياً، وربما كانت ضغوط رجال المال والصناعة قوية، بحيث توقف الحديث عن هذا الموضوع بعد فترة وجيزة من إثارته.

إلا أن التساؤلات بدأت تثور من جديد في بداية الثمانينيات من القرن العشرين، حيث نشرت بعض الأبحاث في استراليا، أظهرت ازدياد نسبة الإصابة بسرطان الدم عند سكان المناطق القريبة من أماكن بث الإرسال التلفزيوني، كما ظهرت بعض الأبحاث في اليابان تؤكد ازدياد نسبة سرطان الغدد الليمفاوية في الأماكن التي يمر بها تيار الجهد العالي.<sup>(1)</sup>

وفي السنوات الأخيرة تواترت الأخبار والتقارير في وسائل الإعلام والتي تعكس القلق بشأن الهواتف المحمولة وشاشات العرض المرئي ومدى الضرر التي قد تسببه، حيث يوجد ثمة قلق بشأن ارتباط هذه الشاشات بمحالات الإجهاض وتشوهات الجنين، كما تؤكد بعض التقارير أن الهواتف المحمولة والخطوط عالية القوة قد تسبب بعض أنواع السرطانات، ويعتقد البعض أن الأفراد ذوي التعرض العالي للمجالات الكهرومغناطيسية يصبحون أكثر عرضة لمرض الزهايمر (Alzheimer).

وهكذا فإنه مع ظهور الهاتف المحمول بدأت التساؤلات تعود من جديد، هل هناك خطورة من الموجات التي تتولد من الهاتف المحمول، ومن محطات التقوية المستخدمة في الإرسال والبث، والتي توضع على هيئة أبراج بالقرب من المناطق السكنية وفي بعض الأحيان وسط هذه المناطق السكنية.

<sup>1</sup> شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط3، 2012، ص34.

وقد أظهرت بعض التقارير في العام 1999 والذي نشرتها أكبر مراكز أبحاث السرطان في الولايات المتحدة الأمريكية، وهما المعهد القومي الأمريكي لأمراض السرطان ومعهد الأبحاث القومي الأمريكي، توضح أن المعهدين قدما دليلاً حقيقياً على أن الموجات الكهرومغناطيسية الناشئة عن استعمال الهاتف المحمول تتسبب في الإصابة بالسرطان، ولعل هذا أقوى من التقارير التي ظهرت في العام نفسه وتكاد تنفي الاتهام تماماً.<sup>(1)</sup>

وفيما يتعلق بمخاطر الإشعاع من حيث أن بعض الأجهزة الأخرى مثل التليفزيونات وشاشات أجهزة الكمبيوتر وآلات النسخ الضوئي تخرج منها إشعاعات ضارة، فإنه يمكن القول أن هذه الأجهزة لا تخرج منها موجات كهرومغناطيسية ذات تأثير يذكر، وأنه لا خطورة منها في هذا الصدد، إلا أن الومضات الضوئية التي تخرج من أجهزة التليفزيون تؤدي لإثارة بعض خلايا المخ، وتزيد من حدوث نوبات الصرع للمرضى الذين يعانون من هذا المرض، ولذلك ينصح هؤلاء المرضى بالإقلال من الجلوس أمام التليفزيون وأن يكونوا على بعد كافي، وأن تكون الغرفة التي يوجد بها التليفزيون مضاءة جداً.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثاني : المخاطر البيئية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن بعض التأثيرات العكسية وغير المرغوبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وجه العموم ، تتعلق أساساً بالبيئة ويمكن رصد عديد من هذه التأثيرات السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فمثل أية صناعة في العالم يعد الكمبيوتر أحد ملوثات البيئة وقد انتبه إلى ذلك الشركات الصناعية في مجال صناعة وتسويق الكمبيوتر، وحسب ما جاء في تقارير هيئات متخصصة في هذا المجال على غرار الإحصائيات التي قدمتها وكالة البيئة الأمريكية (EPA) (Agence de Protection de l'Environnement)، فإن الكثير من مستخدمي أجهزة الكمبيوتر لا يعيرون كثير اهتمام لغلق أجهزتهم، إذ تبقى على مدار الساعة موصولة بالتيار الكهربائي، وحسب الإحصائيات ذاتها فإن ما بين 30% إلى 40% من إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر تترك في وضع التشغيل لمدة 24 ساعة في اليوم وعلى مدار الأسبوع، لتستهلك بذلك طاقة كهربائية تعادل الطاقة التي تنتجها 12 محطة توليد كهرباء بأكملها.<sup>(3)</sup>

وطبقاً لمعلومات وكالة حماية البيئة في الولايات المتحدة الأمريكية، فإن أجهزة الكمبيوتر تستهلك حوالي 5% من إجمالي الطاقة المستهلكة تجارياً، ولهذا تم تبني برنامج حاسبات نجم الطاقة من خلال وكالة حماية البيئة، ويعمل هذا البرنامج لتدعيم التعاون بين الوكالة وصناع الكمبيوتر في مجال خفض استهلاك الطاقة عن طريق أجهزة كمبيوتر أكثر كفاءة، وتقدر وكالة حماية البيئة الأمريكية أن برنامج نجم الطاقة والجهود الأخرى المبذولة لرفع كفاءة

<sup>1</sup> فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، الجزائر : دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2012، ص(154-155).

<sup>2</sup> شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص37.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص49.



الطاقة، ستوفر 26 بليون كيلواط/ساعة من الطاقة الكهربائية، بما يعني خفض انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون بحوالي 20 مليون طن، وهو ما يعادل ما تخلفه (5) ملايين سيارة في عام كامل.<sup>(1)</sup>

كما تواجه بعض الشركات صعوبة في الوصول إلى المواصفات القياسية التي حددتها وكالة حماية البيئة الأمريكية، والتي تسمح بخفض استهلاك الطاقة في أجهزتها، في حين ستقوم شركات أخرى بتشغيل خط إنتاج منفصل لما يسمى بالحاسبات الخضراء التي تحد من استهلاك الطاقة وتحافظ على البيئة المحيطة.

أما في مجال بطاريات الأجهزة المحمولة فقد وجد أن بطاريات كادميوم النيكل ( Nickel Cadmium Batteries) تحتوي على عنصر الكادميوم السام، وعند دفن هذه البطاريات فإنه من الممكن أن يتسرب هذا العنصر الكيميائي السام إلى موارد المياه الجوفية، مما يضطر الشركات المختصة في هذا المجال اللجوء إلى توظيف خلايا هيدريد النيكل وخلايا الليثيوم في صناعة البطاريات بدل كادميوم النيكل، وبهذا تم وضع حد لهذه المشكلة البيئية تماماً.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص50.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص53.

## المبحث الثاني : السياق التاريخي ، من مجتمع المعلومات الى إدارة المعرفة

المطلب الأول : مفهوم مجتمع المعلومات

الفرع الأول : أصل تسمية " مجتمع المعلومات "

يرى بعض المختصين أن المصطلح " مجتمع المعلومات " (Société de l'information) قد جاء كنتيجة للصفة التي أطلقت على العصر الذي نعيشه، وهو " عصر المعلومات " .

وقد استخدم البعض الآخر مصطلحات أخرى منها المجتمع ما بعد الصناعي، المجتمع المعلوماتي ( نسبة إلى المعلوماتية وليس المعلومات )، مجتمع المعرفة، ... إلخ.

ومن ناحية ثانية رفض بعض الباحثين إطلاق مصطلح " مجتمع المعلومات " على الحقبة الحالية من منطلق أن صناعة المعلومات - أبرز ما يميز هذه الحقبة - هي جزء من الصناعة، وبالتالي فإننا ما نزال نعيش مرحلة المجتمع الصناعي حتى وإن بدا فيه تغير وتطور، كما أن المعلومات كانت ملمحاً مفتاحياً للتطور في المجتمعات على اختلافها منذ السومريون القدماء.

كما لا حظ عالم الاجتماع " فرانك وابستر، Webster " أنه على الرغم من أن المعلومات مهمة بشكل واضح في الحياة المعاصرة فإنها ليست أكثر من أي ظاهرة أخرى مثل السيارات والكهرباء.<sup>(1)</sup>

وكنتيجة لذلك فإن بعض المختصين حاولوا تشخيص صفة العصر من خلال توصيفات بديلة لما هو متداول فعبروا عنه بالمجتمع الرقمي، والمجتمع الشبكي، ومجتمع العصر الكوني، ومجتمع رأس المال الرقمي، ومجتمع ما بعد الحداثة، وهكذا فإنه منذ بدء البحث عن عنوان أو إسم - في السبعينيات من القرن العشرين - للتغير الاجتماعي المعاصر، فإن فكرة مجتمع المعلومات قد أثارت العديد من الرؤى.

ومن بين هذه الرؤى، يعتقد الكاتب السياسي " محمد السيد سعيد " أن مصطلح "مجتمع المعرفة " أرقى من مصطلح مجتمع المعلومات الذي روجه علماء المستقبليات الغربيين، والذي بدأ من عقد السبعينيات من القرن العشرين، فالواقع أن مصطلح المعلومات غامض ومراوغ، فليست هناك معلومات خام تقيم على وجهها دون مرشد أو منظومة فكرية ما، أما المعرفة فهي منظومات من البيانات ذات دلالة ومعنى، وبالتالي فإن " مجتمع المعرفة " مصطلح وهدف أرقى، لأننا لا ننشد المعلومات بذاتها ولذاتها، وإنما لما فيها من دلالة ومعنى، وقد أدى هذا

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط2، 2008، ص24.

الأمر إلى أن يجمع بعض الباحثين بين المعلومات والمعرفة معاً، ومن ثمّ استخدم مصطلح "مجتمع المعلومات والمعرفة" (1).

ولكن الباحث سيعتمد مصطلح "مجتمع المعلومات" لأنه أكثر المصطلحات قبولاً في المرحلة التي نعيشها حالياً على الأقل لأنه يرتبط بالكلمة المفتاحية المهمة وهي "معلومات"، وعلى الرغم من أن البعض يميل إلى استخدام مصطلح "مجتمع المعرفة" بدلاً من مصطلح مجتمع المعلومات باعتبار أن المعرفة هي حصيلة الحقائق والأفكار المجمعّة من المعلومات، ومن ثمّ يعتبر مجتمع المعرفة يمثل مرحلة أكثر تطوراً من مرحلة مجتمع المعلومات، إلا أن الواضح أن معظم إن لم يكن كل المجتمعات لم تصل بعد إلى أن تكون مجتمعات معلومات كاملة، كما أن القمة العالمية للمعلومات التي انعقدت في مرحلتها الأولى في جنيف ديسمبر 2003، وفي مرحلتها الثانية في تونس نوفمبر 2005، استخدمت مصطلح "مجتمع المعلومات" كمصطلح عالمي.

### الفرع الثاني : المقصود بمجتمع المعلومات

ظهرت فكرة "مجتمع المعلومات" لأول مرة في اليابان في ستينيات القرن العشرين كارتباط بين "المعلومات" التي يتم معالجتها وإخراجها في أشكال متعددة مثل الكتب، التسجيلات، الصور الفوتوغرافية، الأفلام، الاعلان، التقارير المالية، وبين "المجتمع" كمجموعة ممن ترتبط وسائل كسب عيشهم بإنتاج وتوزيع وحفظ تلك المعلومات.

نُفح المفهوم بعد ذلك من قبل علماء الاجتماع الباحثين عن فهم التحولات الاجتماعية في أعقاب الحرب العالمية، والفكرة التي مؤداها أن كل هذا التقدم يعد بطريقة ما تقدم "ما بعد الصناعي" وقد ألف عالم الاجتماع وبحوث المستقبل 'دانيال بل' كتاباً واسع الانتشار بعنوان "قدوم المجتمع ما بعد الصناعي" عرّف فيه المجتمع ما بعد الصناعي وتوقع دوراً متنامياً لتكنولوجيا المعلومات، ومع حلول الألفية الجديدة أصبحت دراسات مجتمع المعلومات معترفاً بما على نطاق واسع كواحدة من التخصصات الأكاديمية، وفي الوقت نفسه أصبحت فكرة "مجتمع المعلومات" اختزالاً بيانياً لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أدوات اجتماعية هندسية ذات احتمالات نجاح عالية، وأدوات تسويق وتخطيط سياسي لصانعي السياسات العامة.

إن كان المفهوم قد صيغ في الأصل للتعبير عن انتاج وملكية وتوزيع المعلومات في مجالات متنوعة تشمل التعليم، العلوم، الإبداع والثقافة، إلا أنه صار يتناول واقعاً اجتماعياً تحتل فيه المعلومات والتكنولوجيا الممكنة لها محل الصدارة في اهتمامات المجتمع.

في العقد الأول من الألفية الثالثة ومع ابتكار الهواتف الرقمية وانتشار محطات (قواعد) البيانات المتصلة فيما بينها، انتقل النقاش الدائر حول مجتمع المعلومات الى قلب النقاش حول العولمة، مع التركيز على البنى التحتية

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص25.

الوطنية وتمكين المجتمعات المحلية من خلال توفير القدرة على الحصول على المعلومات وصار تدفق المعلومات غزيراً في عالم تنتقل فيه البيانات بسرعة الضوء، وعلى الرغم من التدفقات الهائلة والطلب اللائحي على البيانات، فإنه ينبغي الاقرار بأن كثيراً من البيانات التي يتم نقلها هي بيانات أولية مشفرة بواسطة تطبيقات برمجية على هيئة معلومات قابلة للإستعمال: مستندات، أفلام، تسجيلات، بيانات أجهزة الاستشعار،... الخ.

وفي القمتين العالميتين لمجتمع المعلومات (wsis) "World Summit on the Information Society" في جنيف عام 2003 وفي تونس عام 2005، أولى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي اهتماماً خاصاً بقضية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل التنمية، حيث جعل هذا الموضوع واحداً من المجالات الستة ذات الأولوية في تنفيذ الأهداف الإنمائية للألفية.<sup>(1)</sup>

وعموماً فإن "مجتمع المعلومات" ليس مجرد مصطلح يستخدم لوصف تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال فحسب، وإنما هو أكثر من ذلك، فهو يمثل مجموعة من المنظورات أو وجهات النظر التي ترسم أو تحدد التغييرات الحديثة في المجتمع، ويمكن استخدامه كذلك لتحليل السيناريوهات المختلفة للتطورات الجارية والمستقبلية في المجتمع، وهو فضلاً عن هذا يمكن استخدامه من جانب اختصاصيي المعلومات أو إدراك التأثير الذي تحدثه هذه التغييرات على دورهم والاحتياجات المتغيرة للمستفيدين من خدماتهم.

وهناك العديد من التعريفات لمجتمع المعلومات نعرض أهمها فيما يلي :

- المجتمع الذي يعتمد في تطوره ونموه بصورة رئيسة على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، أي أنه يعتمد على ما يسميه البعض بالتكنولوجيا الفكرية، تلك التي تضم سلعاً وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية التي تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات.<sup>(2)</sup>
- المجتمع الذي يعتمد في مجمل أنشطته حياته على الاستخدام والتعامل بغزارة مع المعلومات.<sup>(3)</sup>
- المجتمع الذي أصبحت فيه المعلومات وليس السلع المادية القوة المحركة الرئيسية اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و مركز التكامل المتوسطي، توظيف قدرات وامكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المحلية، جنيف: مكتب التمثيلية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي(قصر الأمم)، دليل توجيهي عملي في خدمة صانعي القرار للسياسات المحلية عبر حوض البحر الأبيض المتوسط، 2012، ص21.

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، نظرة جديدة، مصر: الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2013، ص214.

<sup>3</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص27.

<sup>4</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، نظرة جديدة، مرجع سبق ذكره، ص214.

- ويرى " ربحي عليان " أن مجتمع المعلومات هو " ذلك المجتمع الذي يتعامل أفراده ومؤسساته مع المعلومات بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل خاص في تسيير أمور حياتهم في مختلف قطاعاتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية والصحية والسياسية ".<sup>(1)</sup>

- وقد ورد التعريف التالي لمجتمع المعرفة في تقرير التنمية الإنسانية العربية الصادر في عام 2003 : " المجتمع الذي يقوم أساساً على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي، الاقتصاد والمجتمع المدني والسياسة والحياة الخاصة، وصولاً للإرتقاء بالحالة الإنسانية باطراد، أي إقامة التنمية الإنسانية ".<sup>(2)</sup>

- وقد عرفته " القمة العالمية الأولى لمجتمع المعلومات 2003 " بأنه " مجتمع يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والمعارف والنفاذ إليها واستخدامها وتقاسمها، بحيث يمكن الأفراد والمجتمعات والشعوب من تسخير كامل إمكاناتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وفي تحسين نوعية حياتهم ".<sup>(3)</sup>

وللإشارة فقط أن وثيقة جامعة الدول العربية الخاصة بالرؤية الإقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية (يناير 2005)، قد أشارت إلى أن مجتمع المعلومات هو البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة بما في ذلك الأنترنت، وفي هذا المجتمع إذا أحسن استخدام المعلومات وتوزيعها توزيعاً عادلاً، يعم النفع على الأفراد في جميع مناحي حياتهم الشخصية والمهنية.<sup>(4)</sup>

ومن خلال ما سبق من تعريفات لمجتمع المعلومات يمكن أن نسجل الملاحظات التالية :

- إن " المعلومات والمعارف " هي الأساس الحديث للمجتمع في مرحلته الحالية، المعلومات والمعارف من حيث إنشائها والوصول إليها والاستخدام لها والتشارك فيها والتوظيف لها.

- أن هذا المجتمع يعتمد على الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- إن التوظيف للمعلومات والمعارف هو في جميع مجالات النشاط المجتمعي، الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي، ولكافة الأفراد ( حتى في حياتهم الخاصة ) والمجتمعات والشعوب.

- إن الهدف النهائي هو خدمة البشر والتنمية الإنسانية المستمرة وتحسين نوعية الحياة.

وكتعريف إجرائي لمجتمع المعلومات يمكن القول أنه المجتمع الذي يعتمد اعتماداً أساسياً على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة استراتيجية وكخدمة ومصدر للدخل القومي وكمجال للقوى العاملة، موظفاً في

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 27.

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، نظرة جديدة، مرجع سبق ذكره، ص 215.

<sup>3</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 28.

<sup>4</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، نظرة جديدة، مرجع سبق ذكره، ص 215.

ذلك كافة إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، بغرض تحقيق التنمية المستدامة وتحسين نوعية الحياة للمجتمع وللأفراد.

### المطلب الثاني : نظريات مجتمع المعلومات

#### الفرع الأول : المنظور الإقتصادي

إن جوهر النموذج الاقتصادي لمجتمع المعلومات هو أن المعلومات ينظر إليها على أنها سلعة، ويمكنها أن تدر أرباحاً للمنتجين والمصنعين والموزعين، لذلك أولى العديد من الإقتصاديين الإهتمام بالمعلومات في بدايات النصف الثاني من القرن العشرين، لإدراكهم لأهمية المعلومات والمعرفة في دعم كثير من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية المهمة مثل التعليم والبحث والنشر والبث، وهو ما لا يندرج بشكل محدد وواضح في القطاعات الثلاثة المعروفة للإقتصاد وهي الزراعة والصناعة والخدمات.

وربما كانت أولى هذه المحاولات من طرف العالم الاقتصادي الأمريكي " فريتز ماكلوب Fritz Machlup " والذي كرس معظم حياته المهنية لتقدير حجم صناعات المعلومات ونموها، ويعد عمله " إنتاج وتوزيع المعرفة في الولايات المتحدة " ( The Production and Distribution of Knowledge in the United States ) الذي نشر عام 1962 هو البذرة الأولى في إنشاء قياسات لمجتمع المعلومات بمصطلحات اقتصادية، كما أنه أول علامة بارزة في دراسة التغيرات الاقتصادية التي خلقت مجتمع المعلومات.

وقد حاول " ماكلوب " أن يتتبع صناعات المعلومات بمصطلحات إحصائية، ويميز بين خمس مجموعات عريضة في الصناعة وهي :

- التعليم، مثل المدارس والكليات والمكتبات.
- وسائل الإتصال، مثل الراديو، التلفزيون، الاعلان.
- آلات المعلومات، مثل عتاد الحاسوب.
- خدمات المعلومات، مثل القانون، التأمين، الطب.
- أنشطة معلوماتية أخرى، مثل البحث والتطوير.

وقد خلص " ماكلوب " إلى أن أكثر من 30% من الاقتصاد الأمريكي في أواخر الخمسينيات متعلق بالمعرفة، وأنه يعمل بها، أو تمثل أكثر من 40% من القوى العاملة، وهكذا فإن جوهر مناقشة " ماكلوب " أن إنتاج المعرفة له أهمية اقتصادية مقارنة بإنتاج السلع.<sup>(1)</sup>

وفي العام 1977 قام العالم الاقتصادي الأمريكي " مارك بورات Marc Porat " بإعادة فحص استخلاصات " ماكلوب "، وقد بدأ " بورات " من النتيجة التي إنتهى إليها " ماكلوب " وهي أن إنتاج المعرفة وتوزيعها هي عناصر أساسية في اقتصاد متقدم، وقد خلص " بورات " إلى وضع تقريراً يتكون من تسعة مجلدات بعنوان " اقتصاد المعلومات : التعريف والقياس " ( The Information Economy :Definition and Measurement)، واقترح كذلك بأن يضاف قطاع المعلومات إلى القطاعات الثلاثة التقليدية التي استخدمها الاقتصاديون، وقد انتهى " بورات " إلى أن أكثر من 46% من الناتج الإجمالي القومي للولايات المتحدة يأتي من قطاع المعلومات، وأن حوالي 50% من القوى العاملة في الولايات المتحدة تنتمي إلى اقتصاد أو قطاع المعلومات في حوالي منتصف السبعينات من القرن العشرين، ومن أجل تحليل هذه الظاهرة بنى " بورات " نموذجاً ميز فيه بين القطاع الأول " الأولى " ( الأنشطة التي تولد المعرفة وتنقلها للآخرين مثل البحث والتطوير والتعليم والنشر... الخ )، والقطاع الثانوي ( الأنشطة المشابهة لما في القطاع الأول التي تحدث داخل المنظمة مثل تدريب العاملين، أو أنشطة داعمة للقطاع الأول مثل الخدمات الإدارية )، كما ميز بين خمسة مجالات للنشاط هي<sup>(2)</sup>:

- إنتاج المعلومات.
- توزيع المعلومات.
- معالجة تعاملات أو إجراءات المعلومات.
- معدات وبرمجيات المعلومات.
- التسهيلات الداعمة.

### الفرع الثاني : المنظور التكنولوجي

ارتبط نمو بعض المجالات المهمة في قطاع المعلومات في الثمانينيات والتسعينيات من القرن العشرين بالإبتكارات التكنولوجية والإستخدام واسع الانتشار للتكنولوجيا الجديدة في كل وجه من أوجه اقتصاد المعلومات، هذا النمو الذي أحدث تغييراً ثورياً في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمنذ أن أصبحت الحاسبات الإلكترونية الأولى متاحة على نطاق تجاري في أوائل الخمسينيات من القرن العشرين، تبعتها أجيال من الحاسبات تؤدي أعمالها بسرعة كبيرة، ويعتبر الحاسب الشخصي هو أهمها، كما انتشرت الأنترنت خارج العالم الأكاديمي لتصبح

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص46.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص(47-48).

في متناول عامة الناس، وتحركت التكنولوجيا الرقمية من مجال العلم والتكنولوجيا إلى الحياة اليومية، في المنزل والمكتب في العقد الأخير من القرن العشرين.

إن الكاتب الياباني " يونجي ماسودا Yoneji Masuda " يرى أن التطور التكنولوجي هو القائد الأساسي للتغير الاجتماعي، وقد بين أن مجتمع المعلومات هو مجتمع تحول فيه الاقتصاد بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعتبر مؤلفه الموسوم ب (الإدارة في مجتمع المعلومات " في العام 1990 من أهم أعماله في هذا المجال، باعتباره من بين المنشغلين بتطوير صناعة الحاسوب في اليابان في السبعينيات والثمانينيات من القرن العشرين، وكان جوهر رأيه أن الحاسبات قد غيرت كل شيء عن طريق إتاحة طرق جديدة للعمل والحياة.<sup>(1)</sup>

وعموماً فإن التطور المعاصر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظرية المعلومات قد قدما الأدوات الفكرية والمادية التي يمكن استخدامها للمساعدة في استخدام أكثر فاعلية للمعلومات.

### الفرع الثالث : المنظور السوسولوجي

إن النموذج السوسولوجي لمجتمع المعلومات يرى أن المجتمع كله يتغير بصفة أساسية تحت تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد نُقح المفهوم بعد ذلك من قبل علماء الاجتماع الباحثين عن فهم التحولات الاجتماعية في أعقاب الحرب العالمية، والفكرة التي مؤداها أن كل هذا التقدم يعد بطريقة ما تقدم "ما بعد الصناعي" وقد أُلّف عالم الاجتماع وبحوث المستقبل 'دانيال بل' كتاباً واسع الانتشار بعنوان "قدوم المجتمع ما بعد الصناعي" عرّف فيه المجتمع ما بعد الصناعي وتوقع دوراً متنامياً لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال، وقد وضع " بيل " في كتابه هذا نظرية كلية للمجتمع أشار فيها إلى نشأة نظام اجتماعي مختلف وجديد، استجابة للتحولات الحديثة في العمل والاقتصاد والتكنولوجيا.

وقد إهتم " بيل " بثلاثة عناصر، أولها يتعلق بالقوى العاملة في المعلومات في المجتمع ما بعد الصناعي، ويتعلق العنصر الثاني بإنسياب أو تدفق المعلومات ( وخاصة المعرفة العلمية )، أما العنصر الثالث فيتعلق بالحاسبات وثورة المعلومات، وهناك خمسة أبعاد لمفهوم " بيل " لمجتمع ما بعد الصناعي أو مجتمع المعلومات<sup>(2)</sup> :

- هناك تحول من اقتصاد إنتاج السلع إلى اقتصاد إنتاج الخدمات.
- هناك زيادة في الحجم والتأثير لفئة العمال المهنيين والتكنولوجيين.
- مجتمع ما بعد الصناعي أو مجتمع المعلومات هو مجتمع منظم حول المعرفة.
- الهدف العام هو إدارة النمو التكنولوجي.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص(48-50).

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص51.



- التركيز على تطوير الطرق الخاصة بالتكنولوجيا الفكرية، وفي هذه الحالة تصبح التكنولوجيا الفكرية مهمة للأعمال الإنسانية في المجتمع ما بعد الصناعي تماماً كما كانت تكنولوجيا الآلة مهمة في المجتمع الصناعي.

أما عالم الاجتماع الأمريكي الإسباني الأصل " مانويل كاستيلز Manuel Castells " فقد قدم عملاً يتكون من ثلاثة مجلدات بعنوان " عصر المعلومات : الاقتصاد، والمجتمع، والثقافة (1996-1998) The Information Age : Economy, Society and Culture، حيث كان عنوان المجلد الأول هو : بزوغ المجتمع الشبكي The Rise of the Network Society، وعنوان المجلد الثاني هو : قوة الهوية The Power of Identity، أما المجلد الثالث فعنوانه هو : نهاية الألفية The End of Millennium، وجوهر عمل " كاستيلز " أن الأشكال الجديدة من الاتصال واختزان المعلومات واسترجاعها سوف تقرر أو تحدد كل شيء نفعه.

حيث يهتم المجلد الأول من هذا العمل الكبير بالأمور البنائية الاجتماعية مثل التكنولوجيا والاقتصاد وعمليات العمل التي تضع الأسس لعصر المعلومات، ويهتم المجلد الثاني بسوسيولوجية المجتمع الشبكي، بينما يهتم المجلد الثالث بالشؤون السياسية، وهكذا يرى " كاستيلز " أن أهم أسباب التغيير، الأولوية فيها لأمر الاقتصاد والتكنولوجيا، ويأتي بعدهما أمور الوعي والسياسة.<sup>(1)</sup>

إن تحول العمل وهو الموضوع المركزي في تصور " بيل " وتحليل " كاستيلز " كان له تأثيره على النطاق العالمي، وإذا كان " كاستيلز " يرى تطور شبكة الاتصالات العالمية كقائد للتطور الاقتصادي، فإن هناك آراء مختلفة لمراقبين آخرين، فالسوسيولوجي البريطاني " أنتوني غدينز (Anthony Giddens) " الذي كان له تأثير مهم على تطور أفكار العمل الجديد في التسعينيات من القرن العشرين يرى العولمة نفسها على أنها الظاهرة المركزية التي تقود التغيير الاجتماعي والاقتصادي بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي ينظر إليها على أنها الوسيلة وليست السبب.

#### الفرع الرابع : المنظور التاريخي

لقد أجمع المنظرون حتى الآن على رأي واحد مفاده أن هناك تغير قد حدث وسيستمر، وقد قاد هذا الإدراك لمدخل آخر لفهم مجتمع المعلومات يستند إلى فكرة مؤداها أنه حتى التغير الثوري له جذوره فيما سبقه، إن كل المجتمعات البشرية المنظمة قد اعتمدت دائماً على المعلومات، وكانت مهتمة بتسجيلها واختزانها واسترجاعها وبثها وضبطها، وسواء نقشت الرموز على قطعة من الطين يتم تحميمها أو وضعت بشكل رقمي على قرص مرن

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص(51-52)

فإن المبادئ تبقى أساساً دون تغيير، وما تغير هو سهولة الوصول أو النفاذ للوسائط والنظم والقدرة الواسعة الانتشار على استخدامها.

وهكذا فالواضح أن المعلومات لها تاريخ، فإن هناك تاريخاً لكيفية جمع المعلومات واختزانها والعمل على إتاحتها، وهذا هو تاريخ الإمداد العام والخاص لنظم الاتصال وللمؤسسات التي وضعت من خلالها هذه النظم في النطاق العام.

إن الوضع التاريخي العريض يقدم سياقاً لفهم تأثير التكنولوجيا الرقمية والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي ارتبطت بها، وهو يقدم أيضاً السياق الصحيح لفهم وتحليل تطور التكنولوجيا الرقمية نفسها، قد يقال إن التحسيب المشبك هو قائد التغير الثوري، ولكنه في حد ذاته مجرد الحلقة الأخيرة من سلسلة الابتكارات في نظم الاتصالات وتكنولوجياها، ويمكن بدء القصة من نقاط مختلفة كثيرة، الألواح الطينية للآشوريين القدماء، أو اختراع الكتابة الألفبائية، أو الاختراع الغربي للطباعة في القرن الخامس عشر في ألمانيا، أو التلغراف والتليفون واللاسلكي، أو التحسيب الإلكتروني، وتبقى الحقيقة أن هناك تاريخاً أينما نبدأ، إن أهمية المنظور التاريخي غالباً ما تضيع وسط المناقشات السياسية والاقتصادية التي تثور حول مفهوم وتأثير مجتمع المعلومات العالمي.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث : مؤتمرات القمة العالمية لمجتمع المعلومات

كان من بين النتائج التي خرج بها كل من مؤتمري القمة العالميين لمجتمع المعلومات في عامي 2003 و2005 الالتزام الواضح من قبل الحكومة بالتشجيع على إيجاد مجتمع معلومات شامل للجميع، ولهذا الغرض حددت خطة عمل مؤتمر القمة المنعقد في جنيف عدداً من التوصيات وعشرة (10) أهداف لتحقيقها بحلول عام 2015، تزامناً مع الموعد النهائي لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، وتتمثل أهداف مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات في<sup>(2)</sup> :

الهدف 1: مدّ جميع القرى بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإقامة نقاط نفاذ مجتمعية.

الهدف 2: مدّ جميع الجامعات والكليات والمدارس الثانوية والإبتدائية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الهدف 3: مدّ جميع المراكز العلمية والبحثية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص(53-54).

<sup>2</sup> برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و مركز التكامل المتوسطي، توظيف قدرات وامكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المحلية ، مرجع سبق ذكره، ص22.

الهدف 4: مدّ جميع المكتبات العامة والمراكز الثقافية والمتاحف ومكاتب البريد والمحفوظات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الهدف 5: مدّ جميع المراكز الصحية والمستشفيات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الهدف 6: مدّ جميع الإدارات الحكومية المحلية والمركزية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإنشاء مواقع على شبكة الانترنت وعناوين بريد إلكتروني.

الهدف 7: تكييف جميع المناهج الدراسية للمدارس الابتدائية والثانوية لمواجهة تحديات مجتمع المعلومات مع مراعاة الظروف الوطنية.

الهدف 8: تأمين وصول جميع سكان العالم إلى الخدمات التلفزيونية والإذاعية.

الهدف 9: التشجيع على تطوير المحتوى وتهيئة الظروف التقنية اللازمة لتيسير وجود واستخدام كل لغات العالم على شبكات الانترنت.

الهدف 10: ضمان امكانية وصول أكثر من نصف سكان العالم إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة منها.

ويعتقد المشرفين على برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (PNUD)، وكذا مركز التكامل المتوسطي (CMI) بمرسيليا، أن مفتاح تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتنمية الإقليمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة يكمن في التقارب والمشاركة الحيوية، ويعد التقارب بطبيعة الحال أمراً حيوياً لمصالح الفرد، فالتقارب لا يحفز التجاوب وحسب، ولكنه يحفز أيضاً تكوين دائرة حميدة ألا وهي عملية استقاء الآراء والملاحظات التقييمية، وبهذه الطريقة يتم تعزيز العمل والمشاركة عبر أعضاء الجماعات المرجعية من مجتمع مدني أو مسؤولين منتخبين أو موظفين حكوميين.

كما أصبح ومنذ العقد الأول من الألفية الثالثة من المسلم بصحته على نطاق واسع أن انتاجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال إذا ضُمت إلى التمكين الاجتماعي للحكومة اللامركزية، فإنها تنتج وضعاً مضمون النجاح للتنمية المحلية، لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت اليوم تأتي في صدارة خيارات السياسات المبتكرة.

ويشير إعلان مباديء القمة العالمية لمجتمع المعلومات ( جنيف 2003 ) إلى أنه ينبغي تيسير النفاذ إلى معلومات النطاق العام لدعم مجتمع المعلومات، كما ينبغي حمايتها من سوء الإستغلال، وينبغي تدعيم المؤسسات

العامة مثل المكتبات ودور المحفوظات والمتاحف ومعارض مجموعات الأعمال الثقافية، وغيرها من نقاط النفاذ في المجتمعات المحلية للتمكين من الحفاظ على السجلات الوثائقية والنفاذ الحر والمنصف إلى المعلومات.<sup>(1)</sup>

وقد رأت " القمة العالمية لمجتمع المعلومات " في دورة انعقادها الأولى بجنيف في ديسمبر 2003، أن مجتمع المعلومات غايته الناس ويتجه نحو التنمية، وأنه مجتمع يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والمعارف والنفاذ إليها واستخدامها وتقاسمها، بحيث يمكن الأفراد والمجتمعات والشعوب من تسخير كامل إمكاناتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وفي تحسين نوعية حياتهم.

وقد أكدت وثيقة " إلتزام تونس " الصادرة عن المرحلة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات ( نوفمبر 2005 ) على نفس المفهوم، إذ جاء في البند (2) من الوثيقة : " نؤكد من جديد رغبتنا والتزامنا ببناء مجتمع معلومات جامع وذو توجه تنموي، ويضع البشر في صميم اهتمامه، ويقوم على أساس أغراض ومبادئ ميثاق الأمم المتحدة والقانون الدولي والتعددية والاحترام الكامل والالتزام بالإعلان العالمي لحقوق الإنسان، حتى يتسنى للناس في كل مكان إنشاء المعلومات والمعارف والنفاذ إليها واستعمالها وتبادلها كي يحققوا إمكاناتهم بالكامل، ويبلغوا الأهداف والمقاصد الإنمائية المتفق عليها دولياً بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية.<sup>(2)</sup>

#### المطلب الرابع : نماذج من برامج التوجه نحو مجتمع المعلومات

أقرت الحكومات في عدد كبير من الدول المتقدمة برامج لدعم التوجه نحو مجتمع المعلومات، كما فعلت ذلك أيضاً بعض الدول النامية وبعض الدول العربية، وقد توج هذا كله بعقد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في دورتي جنيف وتونس، وفي ما يلي موجز لأبرز برامج التوجه نحو مجتمع المعلومات.

#### الفرع الأول : الولايات المتحدة الأمريكية

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمة الدول في التوجه نحو مجتمع المعلومات، حيث أقرت الحكومة الأمريكية البنية التحتية الوطنية للمعلومات العام 1993، وقد دشن رئيس الولايات المتحدة الأمريكية " بيل كلينتون " التوجه بقوله : " التكنولوجيا هي محرك التقدم والنمو الاقتصادي "، وتضمن البرنامج خلق بيئة أعمال ملائمة للإبداع والجهود التنافسية لدعم ازدهار القطاع الخاص، وضمان بناء البنية الأساسية في مجال طرق المعلومات السريعة، وتشجيع التطوير ودعم الروح التجارية واستخدام التكنولوجيا، وتطوير نظام عالمي لقوى العمل قادر على المشاركة في التغييرات السريعة للإقتصاد المبني على المعرفة، والعمل على تكامل أسس الصناعة التجارية

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات نظرة جديدة، مرجع سبق ذكره، ص 229.

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص (28-29).

والعسكرية بأساس واحد قادر على تلبية متطلبات التكنولوجيا المدنية والعسكرية من أجل زيادة الفاعلية وخفض التكاليف.

وقد شكلت لجنة مشتركة من الحكومة والقطاعين العام والخاص عام 1994، من أجل وضع رؤية لما يسمى مبادرة البنية التحتية الشاملة (Global Infrastructure Initiative)، والتي تتكون من شبكات محلية وقومية ودولية، وتماشى هذه المبادرة مع مبادئ البنية التحتية الوطنية للمعلومات ومفهوم السوق الحرة، وتعتمد هذه الخطة على خمسة مبادئ أعلنها آنذاك " آل جور " نائب الرئيس الأمريكي السابق، وهي :

- تشجيع استثمار القطاع الخاص.
- تشجيع المنافسة بين الشركات.
- إنشاء هيكل من اللوائح والتنظيمات والقوانين المرنة تتوافق مع التغييرات في التقنية وفي آليات السوق.
- وإتاحة النفاذ إلى الشبكة لجميع مزودي خدمة الشبكة.
- توفير خدمة معلوماتية شاملة في جميع القطاعات.

وقد تميزت الولايات المتحدة الأمريكية بانتشار الانترنت فيها بشكل كبير حيث يوجد بها حوالي 60% من الحاسبات المضيفة في العالم، وقد وضع أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها إسهام ملحوظ في زيادة الإنتاجية والنمو الإقتصادي، وزيادة استخدام الانترنت ومواقع الشبكة لتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين، وإجراء المشتريات الحكومية ودفع الضرائب وإصدار التراخيص، ويلاحظ أن قطاع البحوث والتعليم لم يتخلف عن الاستفادة، فقواعد البيانات الكبيرة والمشاركة فيها عبر الانترنت أصبح مصدراً لنمو الإنتاج المعرفي.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني : الإتحاد الأوروبي وأوروبا

إن للإتحاد الأوروبي خطته واستراتيجياته المهمة بالنمو والقدرة على المنافسة، فقد شكل فريق عمل، نتج عنه تقرير أقره مجلس الوزراء الذي اجتمع في " كورفو Corfu " في يونيو عام 1994، دعا اللجنة الأوروبية لوضع خطة عمل تنفيذية ظهرت في يوليو 1994 بعنوان " Europe's Way to Information Society "، وأوصت بأن ترشح كل دولة وزيراً لتنسيق الأوجه السياسية والمالية، وغيرها المتعلقة بتطوير أو تنمية مجتمع المعلومات، وبدأت اللجنة في تنفيذه، وقد روجعت هذه الخطة لبدء المرحلة الثانية من استراتيجية مجتمع المعلومات للإتحاد الأوروبي ونشرت عام 1997، وقد نصت على الأهداف التالية<sup>(2)</sup> :

1. تحسين بيئة العمل مع الإهتمام بالتجارة الإلكترونية ( مثل حقوق الملكية، حماية البيانات، التوقيع الرقمي ).

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص(122-123).

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات نظرة جديدة، مرجع سبق ذكره، ص(231-232).

2. الاستثمار في المستقبل يبدأ من الفصل الدراسي مع الاهتمام بالتعلم مدى الحياة.

3. الناس هم بؤرة الاهتمام، فإن عدداً مهماً من فرص العمل الجديدة سوف يأتي من التنمية في قطاعي الخدمات والمحتوى.

4. وضع قواعد عالمية كعنصر أساسي لمجتمع المعلومات.

وفي العام 1998 تم إنشاء الجمعية الأوروبية الإقليمية لمجتمع المعلومات ( European Regional Information Society Association )، ويهدف برنامج الجمعية إلى تطوير الممارسة والمشاركة في المعرفة بشكل أفضل، وقد تبنى الإتحاد الأوروبي القناعة بأن الأنترنت هي محور النمو الاقتصادي والتحول إلى مجتمع معرفي، وفي سبيل ذلك ولفرع المرتبة التنافسية للإتحاد الأوروبي أطلق الإتحاد الأوروبي في مؤتمر لشبونة في مارس 2000 مشروع " استشراف مستقبل المجتمع الأوروبي المعرفي "، بهدف جعل أوروبا ذات اقتصاد يعتمد على المعرفة الأكثر تنافسية والأكثر حركية في العالم بحلول عام 2010، وفي عام 2002 وضع الإتحاد الأوروبي خطة عمل بعنوان " أوروبا الإلكترونية "، وركزت هذه الخطة على هدف " أنترنت للجميع " كبنية تحتية رخيصة، بحيث يستخدم كل مواطن أوروبي وكل مدرسة وكل شركة الأنترنت في النشاط اليومي ولكل الخدمات ولكل المنتجات، وفي عام 2005 قدم الإتحاد الأوروبي خطة عمل أطلق عليها " أوروبا إلكترونية شاملة "، وركزت هذه الخطة على " الإستخدام الفعال للأنترنت " (1).

ومن النماذج الجيدة، النموذج الدنماركي الذي يقوم على أساس أن المجتمع المعلوماتي للجميع، أي ضمان أن أي فرد في المجتمع بإمكانه المشاركة، فالمجتمع المعلوماتي مفتوح للجميع، وقد اهتمت الدنمارك بالبنية الأساسية المبنية على الرؤية المستقبلية وبخاصة تطوير خدمة الأنترنت، بحيث تكون سهلة التأمين والاستخدام كما هي الاتصالات العادية، وضمان أمن الشبكات من خلال إدخال تشريعات التوقيع الإلكتروني والتشفير وتطوير نظام الدفع عبر الشبكة، والتوصيف السريع لنظام تبادل المعطيات الإلكتروني لتبادل الوثائق التجارية بين الشركات وتطوير البنية الأساسية في الشركات للتعامل مع هذه الوثائق، وهناك اهتمام واضح بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المدارس الابتدائية والإعدادية، وإشارة إلى أن المجتمع المعلوماتي يبنى على قاعدة بحث صلبة (2).

### الفرع الثالث : آسيا وأفريقيا

كانت اليابان أول دولة في العالم تهتم بوضع خطة وطنية للمعلومات، وقد صدرت الخطة الوطنية للمعلومات في اليابان عن " المعهد الياباني لتطوير استخدام الحاسبات " عام 1972، وكانت تحت عنوان " خطة

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص(125-126).

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات نظرة جديدة، مرجع سبق ذكره، ص232.

مجتمع المعلومات : التوجه الوطني نحو عام 2000"، وقامت اليابان في نهاية عام 2000 بإنشاء الهيئة العامة الاستراتيجية لتقنية المعلومات، ثم أطلقت اليابان برنامجها " اليابان الإلكترونية " للتحويل إلى مجتمع واقتصاد معرفي.

أما ماليزيا فقد اتخذت مخطط يسمى " رؤية 2020 "، بحيث تصبح دولة غنية بالمعلومات بحلول عام 2020 وتنخرط في عصر المعلومات، وكخطوة أولى أنشأت ما يسمى " الرواق الممتاز للوسائط المتعددة "، وهو عبارة عن مساحة من الأرض تبلغ نحو 15 كيلومتر عرضاً و50 كيلومتر طولاً، تشمل مدينتين ذكيتين، الأولى يتم فيها تنفيذ مفهوم الحكومة الإلكترونية، والثانية ستتركز فيها صناعة الوسائط المتعددة والمراكز الرئيسية للشركات المتعددة الجنسيات لإدارة أعمالها الدولية باستخدام الوسائط المتعددة، ويساند مشروع " الرواق الممتاز للوسائط المتعددة " بنية تحتية رقمية عالية السعة للإتصالات البعيدة، وقوانين لتأمين التجارة الإلكترونية وحماية الملكية الفكرية،... الخ، وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى الوصول إلى خدمة دون أوراق للشعب الماليزي، وتهدف المدرسة الذكية إلى إنشاء جيل أكثر إبداعاً وابتكاراً وتفكيراً لمجالات الانفجار المعلوماتي القادم.<sup>(1)</sup>

أما فيما يخص أفريقيا فقد أصدرت منظمة الوحدة الأفريقية في الاجتماع الحادي والعشرين للوزراء المسؤولين عن التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتخطيط المنعقد في 03 ماي 1995 في أديس أبابا بأثيوبيا إعلانها المتعلق بدعم تأسيس وإنشاء البنيات الأساسية للمعلومات والاتصالات، وجاءت التوصية رقم 795 حاملة عنوان " بناء طريق المعلومات الأفريقي " مطالبة من المدير التنفيذي للجنة الاقتصادية لأفريقيا العمل على إعداد خطة عمل في هذا الميدان، وقد تم تشكيل فريق عمل وعقدت اجتماعات وجرت اتصالات نتج عنها وثيقة " مبادرة مجتمع المعلومات الأفريقي : خطة عمل لوضع البنيات الأساسية للمعلومات والاتصالات في أفريقيا "، وتهدف هذه المبادرة إلى دعم دور وسياسات التنمية الإفريقية في المستقبل الذي تكون فيه المعلومات موارد اقتصادية واجتماعية مهمة، وتمثل الشبكات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال طريقاً جديداً، ومصدر دخل للأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وتدعو هذه المبادرة إلى صياغة وتطوير خطة وطنية للبنيات الأساسية للمعلومات والاتصالات في كل دولة أفريقية، وهي تقترح التعاون والشراكة فيما بين البلدان الإفريقية للمشاركة في حفز التنمية الإقليمية في المجالات المتعددة للمعلومات والاتصالات، وقد أشارت الوثيقة إلى أربعة مجالات رئيسية مطلوبة لبناء قطاع المعلومات والاتصالات في أفريقيا هي<sup>(2)</sup> :

- بناء إطار مؤسسي وقانوني منظم وآليات إدارية.
- تطوير موارد بشرية فعالة.
- بناء موارد تكنولوجية (بنيات أساسية).
- بناء موارد معلومات (بنيات معلوماتية).

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص(127-128).

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص(129-130).

الفرع الرابع : العالم العربي

أما فيما يتعلق بالعالم العربي فقد صدرت وثيقة " نحو تفعيل خطة عمل جنيف : رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية "، وأشارت في بدايتها إلى أن تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، هو الغرض الرئيسي من وضع خطة عمل ، تمكّن المجتمع العربي من المشاركة بفاعلية في مجتمع عالمي للمعلومات يتمتع فيه أعضاؤه كافة بفرص متساوية تتيح النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها، وتعتمد أهم ملامح إطار خطة العمل المشترك على اعتماد خطة عمل جنيف على أنّها المرجعية الرئيسية لخطط العمل التنفيذية على المستويات الإقليمية لتفعيل ودفع مجتمع المعلومات، وذلك لتطوير العمل في المرحلة الثانية من القمة في تونس 2005، وكيفية تفعيل خطة العمل لرأب حاجز الفجوة الرقمية في المنطقة العربية وتأكيد دور المجتمع الدولي في هذا الصدد، وهكذا اعتمدت هذه الخطة على البنود الإحدى عشر (11) في إعلان المبادئ لجنيف 2003 كأساس للعمل، وفي كل بند تحدد الإطار العام والإجراءات التنفيذية والمشروعات التنفيذية المطروحة على المستوى العربي، وقد انتهت إلى وضع آلية المتابعة والتقييم " ما بعد مرحلة تونس 2005 "، بهدف تطوير وتبني مؤشرات أداء تستخدم في قياس مدى التقدم نحو إنجاز الأهداف المنشودة.

وحتى يقابل المجتمع العربي التحديات التي يواجهها ويتغلب عليها، تبدو أهمية أن تنطلق الأقطار العربية متحدة معاً نحو تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع مناحي الحياة لتكون الرؤية العربية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: التحول إلى مجتمع معلوماتي للإسراع بتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، وتحدد الوثيقة أهداف الاستراتيجية على النحو التالي<sup>(1)</sup> :

- الحفاظ على تدفق المعلومات داخل المجتمع من خلال بعض المبادرات المساندة لتحسين وخلق خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف قطاعات المجتمع.
- ربط المجتمع العربي بشبكات اتصالات ومعلومات تسمح بخفض تكلفة الاتصالات.
- نشر الثقافة العربية عبر شبكات المعلومات الدولية.
- تحقيق أكبر قدر من المنافع التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال زيادة معدلات النمو.
- خلق جيل جديد يستخدم وينتج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ربط الأقطار العربية بالعالم من خلال تحسين تدفق التكنولوجيات الجديدة.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص(131-133).



وتعتمد الاستراتيجية أساساً على إنشاء بنية تحتية لقيام مجتمع المعلومات، وفي ذات الوقت على تطوير بنية فوقية معلوماتية لتشارك في إحداث التنمية الشاملة للمجتمع العربي ككل، وذلك من خلال خمسة محاور تعتبر استراتيجيات جزئية لتكوين الاستراتيجية العامة المستهدفة، وهي :

- الترابط الشبكي.
- القيادة في كل مجتمع معلوماتي.
- تنمية رأس المال البشري.
- تدفق وتأمين المعلومات.
- البيئة التشريعية والإدارية والتنظيمية للأعمال الإلكترونية.

وتشير الوثيقة إلى إجراءات التنفيذ، ودور الحكومات ومؤسسات الأعمال والأفراد، والأولويات والمبادرات الأساسية التي تتمثل في تطوير البنى الأساسية للاتصالات، تنمية الأعمال وتشجيع الاستثمار، وأنشطة البحوث والتطوير، صناعة المعلومات، تطوير استخدامات وخدمات الأنترنت، تنمية الموارد البشرية، ولذلك تم اقتراح ما يلي<sup>(1)</sup> :

#### أولاً. وضع وتنفيذ سياسة للمعلومات على المستويين الوطني والعربي :

لقد زادت مفاهيم وممارسات مجتمع المعلومات المعاصر من أهمية الحاجة إلى السياسة المعلوماتية الوطنية، وهناك الآن اتجاه قوي نحو وضع سياسة للمعلومات في دول مختلفة، فقد تم ذلك في دول متقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية واليابان، وأيضاً في التجمعات الإقليمية مثل الإتحاد الأوربي، وحدث هذا أيضاً في دول مثل كوريا وسنغافورة، إن مثل هذه السياسة مطلوبة لتشكيل نمو مجتمع المعلومات.

#### ثانياً. اعتبار المدخل المعلوماتي كمنطلق لتحقيق الاندماج والتكامل العربي :

طالب الكثير من المهتمين بالشأن العربي بأن يكون المدخل المعلوماتي هو المنطلق لتحقيق الاندماج والتكامل العربي كبديل للمدخل الاقتصادي أو الأمني، لإعتقادهم من أن قطاع المعلومات هو القطاع الذي يمكن أن يسهم كثيراً في دفع التعاون العربي-العربي إلى الأمام، من خلال تكوين سوق عربية مشتركة في هذه الصناعة الواعدة، إنها صناعة ناشئة في الدول العربية، وبالتالي فإن رفع القيود عنها لن يؤدي إلى خسائر لهذا البلد أو ذلك، بل إنه سيفتح أمامه آفاقاً أوسع للإنطلاق والتقدم، ويأتي ذلك في إطار أن التجانس العربي في مجال السياسات المعلوماتية مهم لمواجهة التكتلات الاقتصادية العالمية، وما وراءها من تخطيط معلوماتي وسياسي واقتصادي للهيمنة على الدول النامية.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص(144-145).

ثالثاً. الإهتمام بالتعليم باعتباره من أهم مقومات مجتمع المعلومات

إن من أهم ملامح مجتمعات المعلومات الإهتمام بالتعليم، وما أحوجنا في عالمنا العربي إلى تعليم حقيقي، يشجع على تنمية قدرات حل المشكلات والإبتكار، وما أحوجنا إلى ربط تخطيط التعليم بتخطيط القوى العاملة، ويرتبط بهذا أيضاً التعليم المستمر والتنمية المهنية، ولا بد من الإشارة هنا كذلك إلى أن التحديات التي تواجهنا في المستقبل تتمثل في مساندة محور الأمية المتعددة، إذ يجب أن يجمع الإنسان بين محور الأمية الكتابية ومحور الأمية الإلكترونية بمختلف أشكالها في الوقت نفسه.

رابعاً. الإهتمام بصناعة المحتوى :

إذا كان المحتوى (Content)، وخاصة المحتوى الرقمي (E-Content) هو التحدي الحقيقي حتى على مستوى العالم، فلا سبيل أمامنا إلا الإعتناء بصناعة المحتوى، إنتاجاً ونشراً وبتناً، مع الاستناد إلى قوى بشرية مؤهلة ومدربة، ومنظومة بحث علمي قادرة على التطوير والابتكار، والاعتناء باللغة العربية باعتبارها ركيزة صناعة المحتوى العربية، والاهتمام باستثمار عربي قوي في قطاع المعلومات، وقد يتطلب الأمر إنشاء منظمة عربية ترعى شؤون صناعة المعلومات، وأخيراً بنية تشريعية داعمة، وبنية أساسية للمعلومات والاتصالات.

المطلب الخامس : التحول نحو إدارة المعرفة

لقد كانت المنظمات في السابق تدير معرفتها على أساس أنها عمل ثانوي مكمل لإنتاج أو تقديم الخدمات، أما أن تكون المعرفة هي النشاط الأساسي فهذا لم يكن إلا في أنشطة محدودة كما هو الحال في الاستشارات ، ولأن الإدارة كانت تركز على إدارة الأشياء ( الأبنية، والآلات والمواد)، فإن خبرتها الأساسية وأنظمتها المالية والمحاسبية كانت إدارة ملموسات.

وهذا ما نجده حتى مع الخدمات التي تتسم باللاملموسات، حيث أن المنظمات الخدمية كانت تسعى لإبراز قدرتها المادية وخبرتها بالسعي لإظهار الملموسات في الخدمات بالتأكيد على تحويل الخدمة إلى قطعة من الصخر، وتحويل مرفق الخدمات إلى مصنع الخدمات تشبهاً بالصناعة التي هي معقل إدارة الأشياء.

لهذا بدت إدارة المعرفة (أحد الأصول الجديدة للمنظمات) للكثيرين وكأنها مسألة محيرة، إذ كيف ندير المعرفة وخاصة تلك التي في رؤوس الأفراد والمتجذرة في طريقة عملهم وخبراتهم الذاتية العميقة ورؤيتهم الخاصة للعمل وعلاقاته، وهذا ما جعل التساؤل عن معنى ودلالة إدارة المعرفة يحمل المشروعية العالية وسمة الحاجة الملحة، فما هي إدارة المعرفة؟ وكيف يمكن للمنظمة أن تتعامل معها كخيار استراتيجي في الأعمال في ظل اقتصاد المعرفة، أي أن نجعل المعرفة هي قاعدة لإنشاء القيمة والثروة في المنظمة؟

إن إدارة المعرفة هي نتاج عملية الانتقال المعقدة من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد القائم على المعرفة، ومن العمال ذوي البذل الزرقاء ومهندس الكفاءة الصناعية إلى عمال ومهنيي المعرفة وعلى نطاق أوسع بعد الانتقال وخاصة في الدول المتقدمة إلى مجتمع المعرفة والمعلومات.

وفي تعريف إدارة المعرفة نجد مدخلين أساسيين الأول موجه للمعرفة الصريحة والمعلومات وتكنولوجيا المعلومات، والثاني موجه للمعرفة الضمنية والتفاعل الإنساني والأفراد.<sup>(1)</sup>

إن المنظمات لا تعتمد على واحد من المدخلين بالكامل وإنما يمكن القول أن طبيعة نشاطاتها التي تولد عوائدها الأساسية تركز على أحد المدخلين، لهذا فإن المنظمات تعتمد على مزيد من كلا المدخلين بهذا القدر أو ذاك من كل مدخل دون أن يخفي ذلك حقيقة تركيز كل منظمة على أحد المدخلين.

وفي ضوء هذا المزيج يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها هي مجموع كل التداخلات الممكنة الموجهة للأفراد والتكنولوجيا التي تكون ملائمة لتعظيم إنتاج، إعادة استخدام، وإمدادات المعرفة في المنظمة.

ويرى عالم الإدارة الأمريكي " بيتر دراكر " أن العالم صار يتعامل فعلاً مع صناعات معرفية تكون الأفكار منتجاتها والبيانات موادها الأولية والعقل البشري أداؤها إلى حد باتت المعرفة المكون الرئيسي للنظام الاقتصادي والاجتماعي المعاصر.<sup>(2)</sup>

ومما لاشك فيه أن تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، وتساعد أدوات إدارة المعرفة في جمع وتنظيم معرفة الجماعات وجعل هذه المعرفة متوفرة وذلك عن طريق المشاركة.

وبين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية في إدارة المعرفة تسعى المنظمات على أساس ذلك تبني واحدة من استراتيجيتين متميزتين هما : استراتيجية الترميز واستراتيجية الشخصية، إن استراتيجية الترميز تعتمد على المعرفة الصريحة بوصفها معرفة قياسية رسمية قابلة للوصف والتحديد والقياس والنقل والتقاسم ويمكن تحويلها بسهولة إلى قواعد بيانات وقاعدة معرفة قياسية يمكن من خلال شبكة المنظمة تعميمها على جميع العاملين من أجل الاطلاع عليها واستعمالها وتوظيفها في أعمال المنظمة المختلفة.

إن اعتماد هذه الاستراتيجية في المنظمة ليس تحكيمياً وإنما يعتمد بدرجة أساسية على طريقة المنظمة في خدمة زبائنها وأعمال المعرفة القياسية التي تؤديها لهؤلاء الزبائن وكذلك بالاعتماد على نوعية الأفراد التي

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص494.

<sup>2</sup> أسهمان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان : دار وائل للنشر، ط1، 2011، ص272.

تستخدمهم في المنظمة، فهذه الاستراتيجية والتي تسمى أيضاً بنموذج مستودع المعرفة تعمل على تجميع المعرفة الداخلية والخارجية في نظام توثيق أو مستودع المنظمة وجعله متاحاً للعاملين في عملية تبادل المعرفة بخطوتين، نقل المعرفة من الفرد إلى المستودع، وفيما بعد من المستودع إلى الفرد.

أما استراتيجية الشخصنة فإنها تركز على المعرفة الضمنية وهي المعرفة غير القابلة للترميز القياسي، وهي غير رسمية لأنها تكون حوارية تفاعلية في علاقات الأفراد وجهاً لوجه، وغير قابلة للوصف والنقل والتعليم والتدريب وإنما قابلة للتعلم بالملاحظة المباشرة والمعايشة المشتركة والتشارك في العمل والفريق والخبرة، وهذه الاستراتيجية التي تسمى أيضاً نموذج شبكة المعرفة لا تحاول أن ترمز أو تستخرج المعرفة من الأفراد وبدلاً من ذلك فإن الأفراد الذين يمتلكون المعرفة هم الذين يتقاسمون المعرفة فيما بينهم أثناء اتصالاتهم وتفاعلاتهم وعملهم المشترك.

إن إدارة المعرفة أصبحت إحدى الوظائف الرئيسية في المنظمات شأنها شأن الوظائف الأخرى كالإنتاج والتسويق، وفي كثير من المنظمات التي هي أكثر ارتباطاً بالاقتصاد القائم على المعرفة فإنها أصبحت إلى جانب ذلك المصدر الأساسي للميزة التنافسية المستدامة ومصدر إنشاء الثروة والقيمة السوقية، إن المعرفة اليوم هي المكون الأساسي للامموسات المنظمة التي تمثل النسبة الأكبر في قيمة المنظمة في السوق.

ويمكن أن نحدد الوظائف الأساسية التي تقوم بها إدارة المعرفة على النحو التالي<sup>(1)</sup> :

- توليد المعرفة الجديدة.
- الوصول إلى المعرفة ذات القيمة من مصادر خارجية.
- استخدام المعرفة القابلة للوصول لإتخاذ القرار.
- تحسين استخدام المعرفة المتاحة في الوثائق، قواعد البيانات، والبرمجيات.
- تسهيل نمو المعرفة من خلال الثقافة والحوافز.
- قياس قيمة أصول المعرفة و/أو تأثير إدارة المعرفة.

### المطلب السادس : مفهوم المعرفة الالكترونية

إذا كانت المعرفة بالأصل بشرية في الإنشاء والتكليف والاستخدام وهذا ما سيظل دائماً مهما قيل عن الذكاء الصناعي أو الأنظمة الخبيرة أو المعرفة الإلكترونية، فإن ثمة سمات للمعرفة الإلكترونية القائمة على الشبكة وبروتوكولات الانترنت ولغات النصوص الفائقة وقدرة التشغيل البيئي وبرمجيات التطبيق، تميزها عن المعرفة القائمة على الأفراد.

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، مرجع سبق ذكره، ص 497.

وفي هذا السياق يشير بلنكر (Y.Blenker) أن هناك تحولين أساسيين هما<sup>(1)</sup> :

**الأول :** التحول الذي استغرق أكثر من قرن من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة (الخدمات المالية، المحاسبة، البرمجيات، والعلم)، والثقافة (الأفلام والموسيقى)، ومعالجة الرموز (من صنع المنتجات إلى علاماتها).

**الثاني :** التحول إلى الاتصالات الفائقة التي تعتمد على معالجات رخيصة مع قدرات حوسبة كبيرة وتشبيك بيني في شبكات نافذة في كل مكان.

وإذا كانت الانترنت بوصفها التكنولوجيا الأرقى هي السر الكامن وراء التحول إلى التجارة والأعمال الإلكترونية، فإن الانترنت كذلك هي التي تقف أيضاً وراء كل مشروعات المعرفة الإلكترونية، لهذا يتم التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التي تضع " المعرفة الإلكترونية أو E " إلى جانب المعرفة " المعرفة الإلكترونية "، ومع ذلك فإن المعرفة الإلكترونية تتطلب أكثر من مجرد عملية الرقمنة على الانترنت أو الشبكة في ظل الهياكل والمفاهيم والعمليات التقليدية وإنما تتطلب استراتيجيات ومفاهيم وهياكل ونماذج أعمال وممارسات أفضل جديدة.

إن المعرفة الإلكترونية هي المعرفة التي تدور وتتداول وتعالج على الشبكة، وهناك اتجاه متزايد نحو المعرفة الإلكترونية من خلال تسهيلات شبكات المنظمات الداخلية والخارجية أو الشبكة العامة (الانترنت)، وكذلك الشبكات المحلية (LAN) والشبكات المحلية الموسعة (WAN)، وضمن هذا الاتجاه يتم استخدام البرمجيات الجاهزة لمعالجة الكثير من الأنشطة المتعلقة بالمعلومات والبيانات كما هو الحال في نظام معالجة الصفقات ونظام تبادل المعلومات،... الخ.

إن المعرفة الإلكترونية والتي يتم تداولها عبر الشبكة بفعل خصائص التداول العامة فإنها تتعلق بالمعرفة الصريحة وهذا يعني أن المعرفة الضمنية قد تكون صعبة التداول ضمن أنشطة المعرفة الإلكترونية لإلا في حالات التفاعل المستمر بين ذوي الاهتمامات المتماثلة كما هو الحال في جماعات الممارسة المشتركة.

يمكن تعريف المعرفة الإلكترونية من خلال الجوانب الأساسية التي تحيط بها وباستخداماتها كما يلي :

"المعرفة الإلكترونية هي المعرفة التي يتم تداولها على الشبكة الداخلية أو الخارجية أو الانترنت وفق نماذج الأعمال الإلكترونية بما يحقق زيادة في الأصول الرقمية (المنتجات والخدمات الرقمية) والوصول الواسع والمرن إليها في كل مكان وأي وقت، مستندة إلى بنية تحتية فعالة وثقافة قائمة على التقاسم على نطاق واسع داخل المنظمة وخارجها"<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 499.

<sup>2</sup> نفس المرجع ص 503.

وهذا التعريف يوضح خصائص المعرفة الالكترونية التي يمكن إجمالها بالآتي<sup>(1)</sup> :

- إن المعرفة الالكترونية هي في جانب أساسي منها نتاج الانترنت، وهي معرفة يتم تداولها على الشبكة والوصول إليها عن طريق التشبيك الفائق لأي عدد وفي نفس الوقت.
  - إن نماذج أعمال المعرفة الالكترونية هي نماذج قائمة على النقرات خلافاً لنماذج الأعمال التقليدية.
  - إن المعرفة الالكترونية تعمل على قانون الأصول الرقمية بكفاءة عالية هي كفاءة الشبكة العالمية.
  - إن المعرفة الالكترونية تعمل في السوق بلا حدود والوصول الواسع للناس .
  - إن المعرفة الالكترونية هي نتاج شبكات أنظمة المعرفة، الانترنت، أدوات العمل التشاركي، وفي الجانب الانساني نتاج ثقافة تقاسم المعرفة، جماعات الممارسة المشتركة، الاهتمامات المهنية المشتركة، والفرق الافتراضية.
  - المعرفة الالكترونية وثيقة الصلة بالمنتجات الرقمية، الوثائق، الملفات، المجلدات، قواعد البيانات، قوائم البريد، أدلة الخبراء، برمجيات، برامج التعلم الالكتروني، والمساقات المباشرة على الشبكة.
  - المعرفة الالكترونية وثيقة الصلة بالمواصفات القياسية لقدرة التشغيل البيئي وبروتوكولات الانترنت .
- وإذا كان دعاة المعرفة الالكترونية يعولون على العمل التشاركي كأساس لإنشاء الخبرة والمعرفة الجديدة بمساعدة برمجيات التشارك والتعلم الإلكتروني وجماعات الممارسة المشتركة ، إلا أن كل هذا لا زال يتعامل بشكل أساسي مع المعرفة الصريحة القابلة للتداول وليس المعرفة الضمنية، مع أن المعرفة الجديدة لا تكون عند توليدها من خلال العمل المعرفي والتجربة إلا معرفة ضمنية.

### المطلب السابع : أدوات العمل التشاركي

إن المعرفة بوصفها المورد الأكثر قيمة في الاقتصاد المبني على المعرفة لا يمكن تحويلها إلى جدارة في العمل وميزة تنافسية بدون العمل التشاركي الذي يحمل دالتين أساسيتين وهما تقاسم المعرفة لكي تعمل المنظمة بكل أفرادها بقوة المعرفة التي تمتلك، وإنشاء المعرفة الذي يمكن تسريعه وتعظيم نتائجه بالتشارك الجماعي ليس فقط على أساس أن معرفة اثنين أفضل من معرفة واحد، وإنما التشارك يوجد السياق الضروري من أجل إنشاء المعرفة في المنظمات الابتكارية أو الخلاقة للمعرفة.

<sup>1</sup> نفس المرجع ص504.

ولأن الأفراد الذين يعملون سوياً بالمكان المناسب وبالمهارات المناسبة هم المورد الأكثر قيمة في المنظمة، وأدوات العمل التشاركي وأنظمة إدارة المعرفة المتوزعة هي التي تمكن من تحقيق التشارك بين الأفراد مهما كان موقعهم من خلال عمليات مؤتمتة شبكية فعالة، لهذا لا بد من الاهتمام بأدوات العمل التشاركي لتطوير ممارسات المعرفة الإلكترونية والتشارك المعرفي، وهذه الأدوات هي :

### أولاً : المؤتمر عبر الفيديو (vidéoconférence)

في ظل توسع المنظمات في فروعها على المستوى الوطني ومع العولمة حيث الكثير من المنظمات ذات أعمال وعاملين موزعين على قارات وأقاليم العالم المختلفة، ومع تزايد الحاجة لتبادل الخبرات والأفكار والحلول للمشكلات المشتركة وغير المشتركة، فإن المؤتمرات التي تتم عبر الفيديو تصبح ضرورة، وهذا يفسر النمو المتزايد في استخدام المؤتمرات عبر الفيديو.

والمؤتمر عبر الفيديو هو لقاء مباشر أو غير مباشر لمجموعة كبيرة أو صغيرة من الأشخاص من أماكن مختلفة لتبادل الوثائق أو المعلومات والآراء في وقت واحد أو في أوقات مختلفة، باستخدام شبكة محلية (LAN) أو شبكة موسعة (WAN)، كما يمكن في حالة المؤتمرات الواسعة والمهمة استخدام بروتوكولات انترنت خاصة لهذا الغرض، ومن أجل نجاح مثل هذه المؤتمرات وخاصة الحية المباشرة، فإن ذلك يتطلب شبكة سريعة وظروف إضاءة جيدة وجودة الصورة والصوت، وتسجيل وقائع المؤتمر ليسهل الرجوع إليها عند الحاجة.

### ثانياً : المؤتمرات السمعية أو الصوتية (Audioconférence)

رغم أن المؤتمرات السمعية غير جديدة، إلا أنها لم تكن بالكفاءة العالية التي عليها في الوقت الحاضر، حيث أن شركات الاتصالات عن بعد (Entreprises des Télécommunications) أصبحت تقدم مثل هذه الخدمة، كما أن تطور الخدمات الخلوية أصبحت توفر إمكانية تحقيق مثل هذه المؤتمرات على الهواتف الخلوية (بين عدد محدود من الأشخاص) والتي قد تتكرر الحاجة لمثل هذه اللقاءات السمعية في أوقات متقاربة مما يتطلب الاشتراك في مثل هذه الخدمة.

### ثالثاً : الشبكات الداخلية والخارجية (Intranets et Extranets)

إن الانترنت قد أوجدت إمكانية كبيرة من أجل إنشاء الشبكة الداخلية (intranet) وهي شبكة المنظمة التي تعتمد على استخدام تكنولوجيا الانترنت مثل المتصفحات ومحركات البحث وبروتوكولات الانترنت لتبادل المعلومات والاستخدام المشترك لقاعدة ومستودع البيانات في المنظمة بين عمالها، وتعتبر الشبكة الداخلية بمثابة الوب الداخلي (Web interne) على مستوى المنظمة، وهي عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات داخل المنظمة باستخدام أدوات الوب وقدرات الانترنت وبخاصة التصفح السهل وغير المكلف، فهي

شبكة صلات يستطيع العاملون في المنظمة أن يطلعوا على القرارات والخطط والاستفسارات وطلب المعلومات واسترجاع البيانات من قاعدة بيانات المنظمة.

أما الشبكة الخارجية (Extranet) فهي بمثابة توسيع للشبكة الداخلية لتشمل بعض أطراف المصلحة المهمين للمنظمة، والشبكة الخارجية هي الشبكة الموثوقة التي تسمح لشركاء الأعمال (الموردون والزبائن وغيرهم) أن يصلوا إلى أجزاء أو كل قواعد بيانات الشبكة الداخلية، وعادة ما يتم ذلك باستخدام الانترنت.

والواقع أن تطوير الشبكة الداخلية والخارجية يمكن أن يؤدي إلى تطوير الاتصالات في المنظمة ومع شركائها بما يحقق الاتصالات الشبكية القائمة على الصلات الفائقة (hyperliens) السريعة والآنية في كل مكان لتمكين المشتركين في الشبكة الداخلية من العمل بكل إمكانات قواعد ومستودعات البيانات في المنظمة.

إضافة إلى تمكين المشتركين من استخدام التكنولوجيا الرقمية والبرمجيات الملائمة لتبادل المعلومات والآراء كما هو الحال في برمجيات التشارك الجماعي، وعقد المؤتمرات عن بعد وتشكيل الفرق الافتراضية وعقد جلسات عصف الأفكار الإلكترونية، وبما يشجع النمط الشبكي في عمل واتصالات المنظمة وتجاوز النمط التقليدي القائم على الاتصالات الهرمية البطيئة والروتينية والتي تجمع كل المعلومات المهمة والضرورية والثرية في أعلى المنظمة، في حين لا يمتلك بقية العاملين في المستويات الأخرى إلا القليل من البيانات والمعلومات الضرورية لتطوير أعمالهم ومنظمتهم.

وهناك مزايا عديدة للشبكة الداخلية والخارجية أهمها إغناء بيئة المعلومات في المنظمة التي يتم تقاسمها بشكل فوري والاستجابة الفورية لها من قبل جميع وظائف وأقسام المنظمة والعاملين فيها، خفض تكلفة توزيع المعلومات، إمكانية استخدام الشبكة الداخلية في تكوين الفرق الافتراضية، وكذلك عقد المؤتمرات الافتراضية بين العاملين في المنظمة مهما كانت مواقع انتشارهم الجغرافي.

ولعل الأهم هو أن الدراسات الكثيرة كشفت أن العائد على الاستثمار لهذه الشبكات في المنظمات عالي جداً، فقد كشفت دراسة أجريت على المنظمات التي استخدمت الشبكة أن العائد فيها تراوح بين (23%-85%) في حين أكدت دراسة أخرى أجريت على أن منظمة (Empire District Electric) ذات (140) ألف عامل والتي تبنت شبكة داخلية بتكلفة (500) ألف دولار، كشفت عن أن العائد على الاستثمار وصل (100)%.

#### رابعاً : بوابات المعرفة (Portails de Connaissances)

البوابة هي مغذي المعلومات الذي يوفر لمختلف المستخدمين وفي أوقات مختلفة حاجياتهم من المعلومات، وبوابات المعرفة لا تنشيء أية معلومات (أو معرفة) ولكن يمكن أن تجمع وتنظم وتوزع المعلومات، ويمكن للبوابات



أن تقدم للمستفيدين سمات معينة مثل البريد الإلكتروني، غرف التخاطب، الأخبار المشخصة، محرك بحث، ومنافع تتعلق بتبادل المعلومات والمعارف.

وبدون التحديثات المتكررة فإن البوابة تتقدم بسرعة وتفقد زائريها، فحسب المسح الذي قام به مركز الالكترونيات وتكنولوجيا الحاسوب في تايلندا فإن (70%) من مستخدمي الأنترنت التايلنديين غير راضين عن مواقع واب حكومتهم، وأن الأسباب الأساسية لذلك هو تقدم المعلومات وكذا صعوبة تحديد مواقع الواب، وصعوبة إيجاد المعلومات فيها، ونقص في الاستجابة للإحتياجات والصلات الميتة (Liens Morts).

وهنا يجب الإشارة لضرورة التمييز بين البوابات الذكية وهي حاملات المعلومات القائمة على المحتوى، والوكلاء الأذكاء وهي برمجيات مشتركة وموجهة للمهام، ومن خلال استخدام الوكلاء نحن نحصل على الأشياء التي تنجز، ومن خلال استخدام البوابات نحن نعرف ما حدث وماهي المعلومات التي يجب أن تورده، وميزة البوابات الذكية على الوكلاء الأذكاء تتعلق بقبولها لمستفيدين من الجمهور العام، في حين أن الوكلاء هم برامج منفذة على آلات العملاء.

وفي دراسة أعدت حول خدمات واستخدامات البوابة، أظهرت أن هناك تسعة خدمات متدرجة تقوم بتقديمها البوابة في مقدمتها شخصنة الخدمة، إدارة المحتوى، وتقاسم المجلدات، والبحث والاسترجاع، في حين جاءت خدمات التصنيف وتدقيق العمل وإدارة الوثائق والتشارك وذكاء الأعمال بعد ذلك، وقد كشفت هذه الدراسة نتائج تختلف عما جاءت به دراسة سابقة قامت بها مجموعة دلفي (Delphi Group) عام (2000) التي وجدت أن هذه البوابات تقدم الخدمات لغرض التصنيف والنشر والبحث والاسترجاع والشخصنة والتشارك.

#### خامساً : التشارك الجماعي (Groupware)

لقد كان تبادل الوثائق أو توزيعها على عدد من الأفراد في مواقع مختلفة عملية مكلفة حتى بعد تطوير أجهزة الاستنساخ من قبل "إكسيروس" في ستينيات القرن العشرين، لكن هذه العملية المهمة من عمليات التشارك أصبحت سهلة وممكنة بتكلفة بسيطة حتى عند تواجد الأفراد المعنيين بذلك عبر قارات العالم.

والواقع أن الاطلاع على الوثائق وتقارير المبيعات والبيانات التاريخية وأوراق العمل والأشكال وغيرها ونشرها على الأفراد والفرق، أصبحت من مستلزمات العمل الإداري المتسارع وعمليات التشارك بالغة الأهمية من أجل تبادل الآراء حولها وإنجاز الأعمال بشكل تشاركي فعال.

ولا شك في أن برمجيات التشارك الجماعي تقدم الرؤية المرتكزة على الوثيقة من مركز التوثيق إلى الأطراف المختلفة ذات العلاقة بما يمكن من الوصول إلى الوثائق واستنساخها بطريقة مرنة وسهلة إضافة إلى تسجيل مواعيد ذلك وعدد المرات التي تم فيها الاستنساخ.

سادساً : البريد الإلكتروني المتكامل (Integrated E-Mail)

إن فرق ومجموعات العمل المعرفي تقوم بالاستخدام الكثيف للبريد الإلكتروني كطريقة سريعة لإرسال واستلام الرسائل التي قد تكون لإيصال القرارات وتكليفات العمل للعاملين على الحاسوب، وتبادل المعلومات أو الآراء أو حتى تبادل الرسائل والدراسات ما بين أفراد المعرفة، وهذا ما يجعل البريد الإلكتروني جزءاً مهماً من عمليات المنظمات وأعمالهم، ويعتبر البريد الإلكتروني أحد الخدمات الأساسية للإنترنت والأكثر استخداماً وانتشاراً بين مستخدمي الإنترنت في العالم.

ويمكن وصفه بأنه اتصال مطبوع إلكتروني بين الأفراد والأعمال باستخدام الحواسيب الموصولة بالإنترنت، والبريد الإلكتروني بفعل خصائصه المتميزة على الأرجح سيحل محل رسائل صندوق البريد المادي والرسائل المصورة عبر الفاكس، ويمكن للبريد الإلكتروني أن يقوم بوظائف مهمة مثل تبادل رسائل الأخبار الإلكترونية، الترويج الإلكتروني، والتسويق الإلكتروني، حيث تمكنت مختلف المنظمات من تحقيق منافع عديدة باستخدامها للبريد الإلكتروني نذكر منها ما يلي<sup>(1)</sup> :

- تستطيع المنظمات أن تحقق نمط الاتصالات الشبكية والصلات الفائقة بكل العاملين داخل المنظمة وبشكل آني وفوري لتحل محل أنماط الاتصالات التنظيمية السابقة بأشكالها المختلفة، الصاعدة أو النازلة الأحادي الاتجاه أو ذات الاتجاهين أو الاتصالات الجانبية، وهذا ما يجعل المنظمة أكثر ترابطاً وتكاملاً في الرؤية والقرار والمعرفة بما يجعل البريد الإلكتروني أداة اتصالية - معرفية - إدارية فعالة، ولربما تعتبر شركة هيوليت بكارد (HP) تمثل نموذجاً ناجحاً للإستخدام المعلوماتي الإداري الفعال للبريد الإلكتروني، فقد أقامت شبكة داخلية (Intranet) لها أكثر من 2500 ملقم خدمة يتعامل يومياً مع (1.5) مليون رسالة بريد إلكتروني لتبادل البيانات والمعلومات وتحتفظ بحوالي (7) تيرابايت من المعلومات شهرياً.

- إن المنظمات تستطيع أن تحقق عبر البريد الإلكتروني نمطاً من العلاقات الإدارية الجديدة بين فروعها ووحداتها التنظيمية الموزعة جغرافياً، فالمنظمة الأوربية التي لديها فروع عبر العالم تستطيع أن تتصل بفروعها في أمريكا الشمالية وجنوب شرقي آسيا بسهولة وبتكلفة محدودة هي تكلفة النداء المحلي وبسرعة فائقة قد لا تزيد على عشر ثواني بعد أن كانت الرسائل في الماضي تتطلب الأيام والأسابيع، مما يجعل المنظمة تعمل بالمعلومات والمعرفة الشاملة المتاحة لكل الفروع وفي نفس الوقت وأقل قدر ممكن من تقادم الأفكار وتأخر الاستجابة.

- إن البريد الإلكتروني يمكن أن يمثل صندوقاً فعالاً للأفكار والمقترحات والشكاوى المقدمة من العاملين والموردين والزبائن وفي الزمن الآني الحقيقي، وبنفس الشاكلة يمكن أن يكون وسيلة للمدير الأعلى في أي مستوى تنظيمي أعلى ليكون على اتصال مباشر بجميع العاملين.

<sup>1</sup>نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، مرجع سبق ذكره، ص 520.

وهناك برمجيات متخصصة لإعداد قوائم بريدية للعاملين من أجل إرسال رسائل لجميع العاملين بما يوحد العاملين وراء رؤية الإدارة وتوجيهاتها الجديدة، كما أن بعض المديرين أخذوا يستخدمون البريد الإلكتروني لتقاسم الأخبار والمعلومات مع العاملين، وللعلم أن يعقوب ناصر (j.Nasser) مدير عمليات سيارات فورد يرسل بريداً إلكترونياً كل يوم جمعة بعد الظهر إلى (89) ألف من عمال شركة فورد عبر العالم.

- إن البريد الإلكتروني كأداة اتصالية إدارية يمكن أن تستخدمه الإدارة للوصول إلى عدد كبير من الزبائن المستهدفين في مدخل السوق الواسعة، وكذلك جعل زبون في علاقة متميزة في مدخل فرد لفرد، بما يمكن الإدارة من متابعة احتياجات الزبائن وتقاسم المعلومات حول المنظمة معهم.

من خلال قوائم البريد - كطريقة واسعة الاستخدام حالياً وغير مكلفة - لعناوين الزبائن المتعاملين مع المنظمة في كل مكان يمكن للمنظمة أن توجد شبكة اتصالات فعالة عبر البريد الإلكتروني بزبائنهم من أجل الحصول على ردود أفعالهم وآرائهم حول منتجاتها وخدماتها، كما أن استخدام الإجابات المؤتمتة عن طريق برمجيات يقدم المعلومات أو الإجابات النمطية للأطراف المختلفة عبر البريد الإلكتروني خاصة للأسئلة الأكثر تكراراً.

#### سابعاً : نظام تدفق العمل (Workflow System)

تستخدم مخططات تدفق العمل في حالة وجود مجموعة من الأشخاص (مثل المهندسين يتبادلون المعلومات عن المهام الفرعية لمشروع ما بعد تحويله إلى مخططات تدفق العمل أو شبكات قياسية مثل شبكة "PERT").

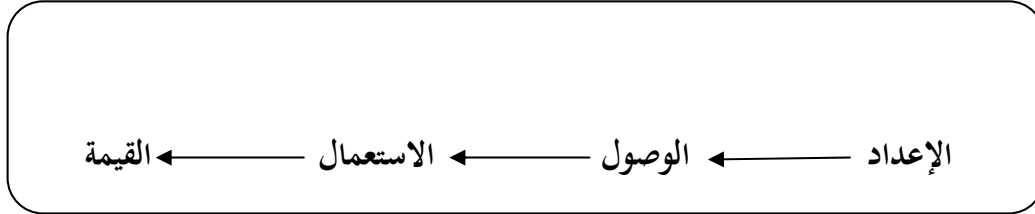
ومن أجل أتمتة ذلك فإن هناك برمجيات تدفق العمل التي تسهل نقل المعلومات بين أفراد الفريق أو مجموعة العمل المرخصة بذلك، ومع أن هذه البرمجيات تستخدم في العمل الإداري كما في طلبات البيع وعقد الصفقات التي قد تتطلب الرجوع إلى الجهة المخولة بحدود الصرف أو بالموافقة على الأسعار الجديدة للصفقة، إلا أن هذه البرمجيات قابلة للإستخدام أيضاً بين أفراد فريق تطوير المنتجات الجديدة الذين يتواجدون في فروع أو أقاليم مختلفة، ويجب حماية نظام تدفق العمل من الأفراد غير المرخصين وذلك باستخدام كلمة سر أو شموله بجدار النار الخاص بالشركة.

#### ثامناً : دليل المشروع (The Enterprise Directory)

إن نظام تدفق العمل الذي يمكن أن يغطي فريق عمل معين أو الأفراد ذوي العلاقة بصفقة أو طلبية شراء يمكن توسيعه ليغطي المشروع كله، كما يمكن توسيعه ليشمل أطراف خارجية كأطراف سلسلة التوريد كالموردين والموزعين لتحسين العمل التشاركي وتبادل المعلومات بين هذه الأطراف وخاصة في العمليات التي تعتمد على

الأفراد، وهناك برمجيات وبروتوكولات خاصة يمكن استخدامها لهذا الغرض مثل بروتوكول تطبيقات دليل الثقل الضوئي (Lightweight Directory Applications Protocol).

الشكل رقم (2) : شروط الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر : بناء اقتصاديات المعرفة، واستراتيجيات متقدمة لأغراض التنمية، معهد البنك الدولي 2010.

### المطلب الثامن : سمات مجتمع المعرفة

يتميز مجتمع المعرفة بمجموعة من السمات والخصائص السياسية والاقتصادية والاجتماعية نوجزها فيما يلي<sup>(1)</sup> :

أولاً. الاستخدام الواسع لشبكة الانترنت في تبادل البيانات والمعلومات بتطبيقاتها المختلفة ومنها :

- التجارة الالكترونية، ويقصد بها المعاملات الالكترونية التي تتم بين منظمات الأعمال وعملائها ومورديها بهدف إتمام الصفقات التجارية إلكترونياً وما يرتبط بها من تسويق إلكتروني ووسائل دفع إلكترونية، كما تشمل أيضاً الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها المنظمات الحكومية للمواطنين.
- البنوك الالكترونية، التي تعتمد على شبكة الانترنت في إتمام كافة المعاملات البنكية.
- التعلم الالكتروني بإتاحة كافة المناهج الدراسية على شبكة الانترنت.
- المعرفة الالكترونية، عن طريق المكتبات الالكترونية التي تقوم بنشر الكتب والدوريات والأبحاث العلمية على شبكة الانترنت.
- التوظيف الالكتروني من خلال إتاحة إعلانات التوظيف على شبكة الانترنت بجميع أنحاء العالم.

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص5.

ثانياً. اتساع أسواق السلع والخدمات لتشمل كافة أنحاء العالم دون التقييد بالحدود الجغرافية للدول، أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين المنظمات وتكاثر الفرص أمام المنظمات أياً كان حجمها في الوصول إلى عملائها من خلال شبكة الانترنت، وهو ما يسمى بعمولة الأسواق.

ثالثاً. انخفاض الاستثمار في الأصول المادية للمنظمات وتكون المنظمات التخيلية، التي تتعامل مع عملائها ومورديها من خلال شبكة الانترنت دون وجود أصل مادي لها، وإنما تعتمد على الأصول الفكرية لمالكيها، ويتم الاتصال بين العاملين في هذه المنظمات من خلال الشبكات الالكترونية للتعاون والتنسيق فيما بينهم في أداء الأعمال، وتتميز هذه المنظمات بهياكل تنظيمية مرنة ومتغيرة لتستجيب لمتطلبات الأعمال العالمية.

رابعاً. زيادة سرعة التقدم العلمي والتكنولوجي مما أدى إلى سرعة تقادم المعرفة وإحداث فجوة معرفية ورقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية، وبذلك انقسمت دول العالم إلى فئتين، الفئة الأولى تنتج المعرفة وتصدها، والفئة الثانية تستهلك هذه المعرفة، وبذلك لم تعد تبعية الدول النامية للدول المتقدمة تبعية اقتصادية فقط وإنما تبعية تكنولوجية ومعرفية مما يشكل نوعاً جديداً من الاحتلال الفكري المعرفي.

خامساً. زيادة أعداد العاملين الذين يتميزون بمهاراتهم العالية في التعامل مع الرقميات وانتشارهم في كافة المجالات مثل التعليم والبحوث والتطوير والاستشارات والادارة والبرمجيات، بالإضافة إلى ابتكارهم أساليب ونظم عمل الكترونية تساهم في إنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع، وهؤلاء العمال المهرة ينتجون أغلب الثروات في الاقتصاد المعرفي.

وينقسم عمال المعرفة إلى ثلاثة أنواع، النوع الأول يتمثل في العمالة ذات المعرفة شديدة التخصص في صناعة بعينها، والنوع الثاني هم عمال المعرفة المحمولة أو المتنقلة مثل : المبرمجين، ومحللي النظم، والتي يتمتع صاحبها بمرونة عالية في التنقل من صناعة إلى أخرى، والفئة الثالثة وهم عمال المعرفة الخلاقة الذين يقدمون المقترحات والأفكار الابداعية والابتكارية في الادارة.

سادساً. كثافة الاستثمارات في قطاع الخدمات المعرفية وظهور نوع جديد من المنتجات يسمى بالمنتجات المعرفية، ويقصد بها كافة المنتجات التي يمكن إنتاجها وتداولها في صورة رقمية من خلال الشبكات الالكترونية مثل : الكتب، والجرائد، والموسيقى، والصور، وتدخل فيها نماذج الحصول على الخدمات الحكومية والتي يمكن تخزينها باستخدام الوسائط المتعددة.

سابعاً. العمولة وكسر احتكار الدولة لوسائل الإعلام مما أثر على فكر وثقافة الشعوب وأدى إلى زيادة توقعات العملاء والمستهلكين لطلب سلع وخدمات ذات جودة عالية ومميزة.

ثامناً. التوسع في ظاهرة الاندماج بين المنشآت العملاقة وتزايد أهمية الدور الذي تلعبه الشركات متعددة الجنسيات في دفع عجلة التنمية وخاصة الشركات العاملة في مجال البرمجيات حيث تساعد في نقل التكنولوجيا إلى الدول النامية.

تاسعاً. ظهور أشكال مؤسسية جديدة مصممة لدعم بناء القدرات التكنولوجية، تتميز بأن لها موقفاً مادياً محدداً، وبالتعاون بين مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص في اتخاذ الاجراءات التي تهدف إلى بناء الجسور بين الجهات الأكاديمية والمشروعات الصناعية وإلى تعزيز الابتكار في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتشجيع الاستثمار في المشروعات الناشئة القائمة على التكنولوجيا ومن أمثلتها مدن التكنولوجيا، حدائق التكنولوجيا، مراكز الابتكار.

عاشراً. إن الكتلة النقدية في ضوء عمليات تحرير الأسواق المالية والنقدية لم تعد خاضعة للسلطة النقدية المحلية - وهي البنك المركزي - فعمليات دخول وخروج الأموال على نطاق واسع وبالمليارات تتم في ومضات سريعة على شاشات الحاسب الآلي وعلى نحو يجعل السلطة النقدية تقف عاجزة عن الدفاع عن أسعار الصرف وأسعار الفائدة وأسعار الأوراق المالية في البورصات وهو ما يسمى بفتح الاقتصاد الجديد لبيتر مارتين.

حادي عشر. أصبحت التكنولوجيا أساس توزيع القوى السياسية على مستوى العالم وبالتالي زيادة القوى الاقتصادية والعسكرية مما يؤدي إلى زيادة النفوذ السياسي للدول التي تمتلك التكنولوجيا الحديثة.

### المطلب التاسع : تطور الفكر الإداري في عصر المعرفة

أثرت التغيرات التكنولوجية وانعكاساتها على النظم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتي صاحبت عصر المعرفة على الفكر الإداري بصفة عامة وعلى فكر الإدارة العامة بصفة خاصة، حيث اختلفت الأسس والمفاهيم العلمية التي يستند إليها علم الإدارة والتي أثبتت نجاحها لفترات طويلة مما يشكل ثورة في الفكر الإداري، فتحوّلت الهياكل التنظيمية الهرمية متعددة المستويات إلى الهياكل الشبكية ذات الاتصالات الواسعة، وقلّ التخصص وتقسيم العمل وزاد التوجه نحو اللامركزية وتمكين العاملين.

ومع توسع المنظمات الحكومية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية ظهرت الحكومة الإلكترونية والتي تمثل نقطة تحول حقيقية في علم الإدارة العامة، لذا فقد اتجهت المنظمات الحكومية إلى الاهتمام بمفاهيم الكفاءة والفاعلية والجودة في الأداء والإستفادة من التقنيات الحديثة وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الأعمال الحكومية.

ولا شك أن عصر المعرفة قد صاحبه تطور في المجال الفكري ظهرت من خلاله تيارات فكرية معاصرة نوجز أهمها فيما يلي<sup>(1)</sup> :

1. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعرّف بأنها<sup>(2)</sup> : " استخدام الوسائل الإلكترونية في انجاز كافة أعمال ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأي وسائل أخرى " .

والتي أضافت أشكالاً جديدة من الوظائف والمهام لم تكن موجودة بإدارة التقليدية مثل : التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية والتي تركز على إدارة التقنيات أكثر من إدارة العنصر البشري.

2. اتسع مفهوم الإدارة ليشمل إدارة المعرفة التي تضيف أنشطة جديدة للإدارة مثل : اقتناء المعرفة، وتطويرها، وتوزيع ونشر المعرفة، واستخدامها وتقييمها، وقد وفرت إدارة المعرفة الكثير من الفرص للمنظمات في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها تكنولوجيا جديدة ووسائل إنتاج وأساليب عمل جديدة ساهمت في تخفيض التكاليف، وبالتالي زادت الأرباح وأدى كل ذلك إلى خلق ما يسمى صناعة المعرفة.

3. الاتجاه نحو إعادة تصميم نظم وإجراءات العمل بالمنظمات وتكوين نماذج جديدة مبتكرة للأعمال مما يتطلب إحداث تغييرات جذرية في تصميم الهياكل التنظيمية وإعادة تصميم الوظائف لتلائم العمل الإلكتروني، وهو ما يطلق عليه الموجة الثانية من إعادة تصميم نظم العمل والتي بدأت اعتباراً من سنة 1995.

4. اختلف نموذج سلسلة القيمة الذي قدمه بورتر (1985) المتمركز حول عمليات الأعمال والذي يقوم بتجميع الأنشطة الداخلية التي تمارسها المنظمة والربط بينها بصورة متتابعة بهدف تقديم سلعة أو خدمة ذات صلة بالعمل، ويكون دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو الربط بين هذه العناصر من ناحية، والربط بينها وبين الموردين والعملاء عبر شبكة الانترنت من ناحية أخرى، حيث أصبحت الاستراتيجيات الداعمة للإبتكار القائم على المعرفة أحد العناصر الأساسية المكونة لسلسلة القيمة.

5. بزوغ فكر جديد متطور يسمى الإدارة الرشيدة أو الحكم الرشيد، وهو توجه للإصلاح الشامل للمجتمعات يقوم على مفهوم المشاركة المجتمعية بين المواطنين والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، ومن أهم محاوره الشفافية والمساءلة واللامركزية والتجاوب، وقد زاد هذا المفهوم من اهتمام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقيات المرتبطة بممارسة الأعمال، كما غير دور المواطن من مجرد متلق للخدمة إلى مشارك في تقييم الخدمات الحكومية وتطويرها.

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن ركي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص9.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مصر: المكتبة العصرية، 2004، ص31.

6. تطور أنماط غير عادية من العلاقات بين أعضاء المنظمات بعضهم البعض تتلخص من مفاهيم النمط البيروقراطي المعتمد على سلطة الرئاسة وتأثير القوة، إلى اعتماد مفاهيم العمل الجماعي والمشاركة الفاعلة الايجابية من عناصر التنظيم المختلفة في توجيه الأداء واتخاذ القرارات وتحمل مسؤولياتها، وتمكين الأفراد وفرق العمل لتحقيق أهداف المنظمات ذات العلاقة.

والشكل الموالي يوضح تطور الفكر الإداري خلال الموجات الأربع لتطور المجتمعات وصولاً إلى عصر المعرفة، والتي بدأت بالمجتمع الزراعي حيث تشكلت المراحل الأولى للفكر الإداري، ثم التحول إلى المجتمع الصناعي والذي أدى إلى ظهور الإدارة العلمية والتوجه إلى استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، يلي ذلك مجتمع المعلومات، حيث يركز الفكر الإداري على الإدارة بالأهداف وإدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة الإدارة (الهندرة)، ثم التحول إلى مجتمع المعرفة الذي شكل ملامح الفكر الإداري المعاصر القائم على إدارة المعرفة التنظيمية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

### الشكل رقم (3) : تطور الفكر الإداري خلال الموجات الأربع لتطور المجتمعات

| الموجة الأولى                | الموجة الثانية  | الموجة الثالثة  | الموجة الرابعة  | المستقبل |
|------------------------------|---|---|---|----------|
| حضارة المجتمع الزراعي        | حضارة المجتمع الصناعي   | حضارة مجتمع تكنولوجيا المعلومات                       | حضارة مجتمع المعرفة   | المستقبل |
| ما قبل 1900                  | 1900-1980   | 1980-1990   | 1990-حتى الآن   | المستقبل |
| المراحل الأولى للفكر الإداري | المنهج الكلاسيكي المنهج الانساني المنهج الكمي في اتخاذ القرارات | الإدارة بالأهداف، إدارة الجودة الشاملة، إعادة الهندسة | الإدارة المفتوحة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية | المستقبل |

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، ص14. المصدر الأصلي : (2003) Kumar ray

### المطلب العاشر : الأدوار الجديدة للدولة في عصر المعرفة

يختلف ويتطور دور الدولة تبعاً للتغيرات الفكرية التي تطرأ على المجتمعات بداية من الدولة الحارسة التي اقتصر دورها على توفير الأمن والحماية والقضاء العادل دون التدخل في النشاط الاقتصادي استناداً إلى مبدأ الرشد الاقتصادي، ثم التحول إلى دولة الرفاهية التي ظهرت كنتاج للفكر الاشتراكي المركزي والتي تهيمن وتسيطر على كافة الأنشطة الاقتصادية، وتلتزم بتوفير السلع والخدمات للمواطنين لتحقيق العدالة والمساواة وإعادة توزيع الدخل بين فئات المجتمع لصالح الطبقة المعدومة.



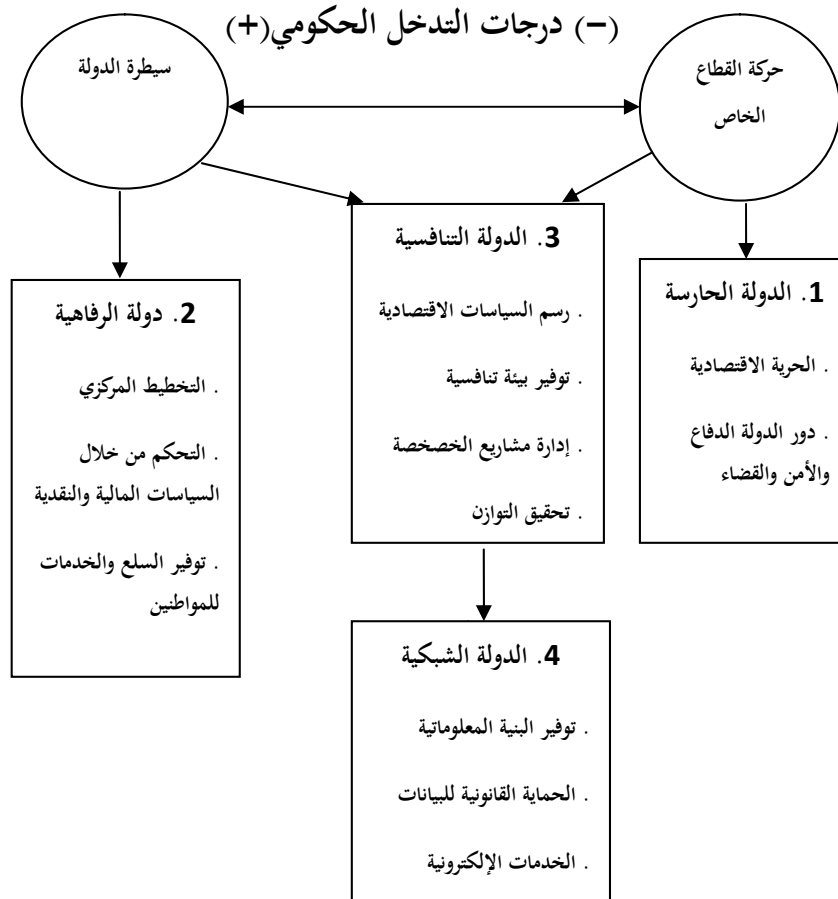
ومع قصور الدولة عن الوفاء باحتياجات المواطنين المتزايدة وقلة الموارد تقلص دور الدولة في النشاط الإقتصادي، وظهرت الدولة التنافسية التي تجمع بين التدخل الحكومي لرسم السياسات الإقتصادية التي تحقق التوازن الإقتصادي وبين إعطاء الحرية الكاملة للقطاع الخاص في إدارة أنشطته وفقاً لآليات السوق.

ونتيجةً للتغيرات الفكرية والتكنولوجية التي صاحبت عصر المعرفة تغير دور الدولة من فاعل رئيس في صنع السياسات العامة وممثل للمجتمع في تقرير هذه السياسات حيث أصبح للفاعلين في المجتمع (القطاع الخاص، المجتمع المدني) دور أكبر في التأثير على السياسات العامة والإدارة، بالإضافة إلى التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة العلاقات المتشابكة مع الأطراف المتعددة للمجتمع، وبذلك ظهر مفهوم جديد للدولة بمسمى "الدولة الشبكية" التي تمارس أدواراً جديدة لتلبية احتياجات المواطنين المتزايدة والوفاء بمتطلبات عصر المعرفة والتي يمكن إنجازها فيما يلي :

1. فتح المجال لمشاركة القطاع الخاص والمجتمع المدني في جهود التنمية المستدامة والمساهمة الإيجابية في تطوير الأداء الحكومي.
2. توفير البنية الأساسية المعلوماتية والمتمثلة في قواعد البيانات ونظم المعلومات وشبكات الاتصالات والحاسبات الآلية والتي لا تقل أهمية عن الاستثمار في قطاعات الخدمات الأساسية كالصحة والتعليم.
3. نشر المعرفة من خلال إيجاد قنوات اتصال شرعية بين ركائز المعرفة (منتجي المعرفة) مثل الجامعات ومراكز البحوث وبين كافة أفراد المجتمع لتحقيق المعرفة المستمرة بما يحقق الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات في الواقع العملي.
4. توفير الإطار القانوني والتشريعي الذي يضمن الحماية القانونية اللازمة للمعاملات الإلكترونية التي تتم من خلال شبكة الأنترنت لمنع الجرائم الإلكترونية والحفاظ على الملكية الفكرية.
5. استخدام السياسات الضريبية كمحفز لتشجيع الاستثمارات في مجالات خلق المعرفة مثل : البحوث، والتطوير، والتعليم والتدريب، وتشجيع القطاع الخاص على إنشاء المنظمات الإلكترونية، وزيادة مشاركته في دفع عجلة التنمية.
6. بناء منظومة متكاملة للعلم والتكنولوجيا لرفع مهارات العنصر البشري في التطوير التكنولوجي وتشجيع الإبداع والإبتكار وذلك من خلال الإهتمام بالتعليم والتدريب والإستفادة من نتائج البحث العلمي في الواقع العملي.
7. إنشاء مراكز للمعلومات وتحديد الجهات المسؤولة عن إصدار البيانات والمعلومات وفقاً لمعايير محددة وإتاحتها للمواطنين من خلال المواقع الإلكترونية.

يتضح مما سبق أن التطور في دور الدولة ووظائفها يتحدد وفقاً لدرجة التدخل الحكومي في النشاط الإقتصادي، والذي يتراوح بين الحرية الكاملة للقطاع الخاص ومنظمات الأعمال، حيث يتضاءل التدخل الحكومي في النشاط الإقتصادي (الدولة الحارسة)، وبين السيطرة الكاملة للدولة على كافة الأنشطة الإقتصادية (دولة الرفاهية)، بينما يشارك القطاع الخاص الدولة في إدارة النشاط الإقتصادي وفقاً لآليات السوق في ظل (الدولة التنافسية)، أما الدولة الشبكية فهي نتاج الثورة التكنولوجية التي صاحبت عصر المعرفة وامتداد لفكر الدولة التنافسية مع التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة شؤون الدولة والمجتمع وهو ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (4) : تطور دور الدولة.



المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 17

## المبحث الثالث : وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول : وسائل الاتصال، مقدمات معرفية

الفرع الأول : وسائل الاتصال

تعتبر وسائل الاتصال الأداة التي تؤدّي بها الرسالة الاعلامية أو القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فهي أية عملية اتصال مهما كانت هذه الوسيلة الاتصالية، وأياً كان نوع هذا الاتصال، شفويّاً أو غير ذلك ( سمعي، بصري، سمعي-بصري )، مع العلم أن العملية الاتصالية لا تقتصر فقط على الجهاز الاتصالي فقط وإنما تمتد ضمناً لتشمل كافة مكونات الهيكل الاتصالي، على سبيل المثال فالجريدة من دون المطبعة والموزع لا يمكن لها أن تكون وسيلة اتصال، ولكن يطلق عليها ذلك مجازاً.

إن وسائل الاتصال باعتبارها " وسائل " كما يصفها " مارشال ماكلوهان " بأنها " امتدادات للإنسان " (1) ، بتفعيلها لأداءات حواسه وجوارحه الاتصالية، ولكنها باعتبارها " وسيطاً " فإنها تتفق أكثر مع عبارته الشهيرة " الوسيلة هي الرسالة " ويقصد بذلك جاذبية الوسيلة وتأثيرها على المستقبل أكثر من جاذبية وتأثير الرسالة، وربما أصبحت هذه السمة السائدة في عصرنا هذا ، إذ أصبح توفر الوسيلة على حساب الرسالة (المعلومة).

ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الرسالة ولكنها ليست هي كل الرسالة، بمعنى أنه إذا كان للرسالة ولخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على مستقبل الرسالة، فإنه قد يكون لوسيلة الاتصال دور حاسم في ذلك.

كما أشار وليام هاكتن (W.Huchten) وجيمس بيكارد (G.Picarrd) إلى النظرية التنموية بأن وسائل الاتصال فيها تخضع لسيطرة الحكومة أو الحزب الحاكم وتهدف إلى تحقيق الأهداف التنموية الوطنية، وتضع أولويات الاستخدام في المجالات السياسية والاجتماعية. (2)

<sup>1</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، الجزائر : دار الخلدونية، ط4، 2013، ص23.

<sup>2</sup> همت حسن عبد المجيد، دراسات في الاتصال التنموي، القاهرة : مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص14.

الفرع الثاني : تصنيفات وسائل الاتصال

لقد اختلف المختصون في تصنيف هذه الوسائل بسبب تعدد مستويات استعمالها واختلاف أغراض استخدامها بالإضافة إلى المنظور التحليلي الذي يختلف من مدرسة إلى أخرى، وفيما يلي نتعرض لأهم التصنيفات<sup>(1)</sup> :

1. يعتمد التصنيف هذا على البعد التاريخي بحيث يصنفها إلى وسائل اتصال " قديمة " ووسائل اتصال " حديثة "، تتمثل الأولى في الشعر والكتاب وما شابه ذلك، والثانية تتمثل في الصحف والراديو والتلفزيون والانترنت وما شابه ذلك من وسائل اتصال حديثة.

2. وهناك من يصنف وسائل الاتصال على حسب درجة الأداء، حيث تضم المجموعة الأولى وسائل الاتصال " سريعة الأداء "، وهي التي لا تتيح فرصة طويلة للإمعان في التفكير في الرسالة، وتضم هذه المجموعة الجرائد اليومية والملصقات والنشرات التي تتميز غالباً برامجها الاخبارية بكثرة المواضيع وقلة التحليل، أما المجموعة الثانية فتضم كافة وسائل الاتصال " بطيئة الأداء "، وهي التي تتيح للجمهور فرصة طويلة نسبياً لإحتكاك الأفكار وتصارعها وممارسة التحليل الكافي، ولهذا تعتبر المجالات الشهرية والمسلسلات السمعية والسمعية البصرية والأحداث المتتابعة في موضوع واحد، ذات تأثير بطيء الأداء.

3. ويذهب البعض إلى تقسيم وسائل الاتصال تبعاً للعوامل التي تتأثر بها بصورة مباشرة (أي الحواس)، فيقسمونها إلى وسائل سمعية، بصرية، وسمعية بصرية.

4. أما " مارشال ماكلوهان " فيصنفها إلى وسائل " باردة " مثل السينما والتلفزيون، وأخرى " ساخنة " مثل الصحافة والكتب والراديو...، والوسيلة الساخنة عنده هي الوسيلة التي لا تحافظ على التوازن في استخدام الحواس بل تركز على حاسة واحدة (السمع أو البصر)، كما أنها تقدم المضمون الإعلامي " جاهزاً " إلى حد ما مما يقلل احتياج الفرد إلى الخيال، أما الوسيلة الباردة فهي التي تحافظ على التوازن بين الحواس وتحتاج إلى قدر كبير من الخيال، وهي متدرجة وظيفياً فالمحاضرة مثلاً تسمح بمساهمة أقل من الندوة أو الملتقى أو الحوار أو الحديث.

5. وهناك من صنف وسائل الاتصال على غرار "مولس" الذي قام بتوسعة التصنيفات التقليدية انطلاقاً من مجال الاتصال، ففرقوا بين الأنواع التالية :

- الوسائل الذاتية، وهي التي تستعمل بشكل فردي.

- الوسائل الوسيطة، وهي التي تستعمل للوساطة بين قطبين.

<sup>1</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الاعلام والاتصال ، مرجع سبق ذكره، ص(23-29).

- وسائل الاتصال القريب، وهو الذي يكون مباشرة في متناول حواس المستقبل.

- وسائل الاتصال البعيد، وهو الذي لا يمكن وصوله إلى المستقبل إلا عن طريق واسطة تقنية.

- الوسائل الباردة، تسمح بمشاركة ضئيلة للمستقبل.

- الوسائل الساخنة، تتميز بمشاركة قصوى للمستقبل، ويتركز فيها على فعل الاتصال أكثر من محتواه.

6. قدم " لويس.ن.ل " (Nunez Luis Ladaveze) تصنيفين مختلفين لوسائل الاتصال، الأول من حيث إرسال الرموز واستقبالها فهي إما وسائل طبيعية أو وسائل وسيطة (اصطناعية)، والثاني من حيث المستقبل فقط وبغض النظر عن كونها تواصلية أو أحادية الاتجاه، فقد تكون شخصية (المستقبل فرداً)، جمعية (المستقبل جماعة اسمية أو شخصية) أو جماهيرية (المستقبل جماعة غير مشخصة).

7. وتنقسم الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة خاصة وفقاً لطبيعة الرموز المستخدمة إلى :

- **وسائل الاتصال بالفعل** : وتعتبر السلوكيات البشرية في حد ذاتها وسائل اتصالية، فهي تتحدث عن نفسها وتنقل إلى المستقبل دلالات ومعاني لا حصر لها دون الحاجة إلى ألفاظ، ومن هذه الوسائل نذكر القدوة أو النموذج الحي، تقديم الهدايا والمنح والتبرعات والخدمات المختلفة، المشاركة في المناسبات الاجتماعية والدينية والأحداث الخاصة، وبذلك تشارك وسائل الاتصال بالفعل، ووسائل الاتصال الأخرى اللفظية وغير اللفظية في تحقيق عملية التفاهم الإنساني، تبليغ الرسائل والتأثير على الآخرين.

- **وسائل الإتصال غير اللفظي** : وهي عديدة ومنها تعبيرات الوجه، حركات الجسم، ووسائل التعبير بالأشياء المادية كالملابس والمفروشات والحلي، المنشآت والمعدات والديكور، الصور والرسوم والمجسمات... الخ.

- **وسائل الاتصال اللفظي** : وهي تلك التي تعتمد على الرموز اللغوية في توصيل الرسائل، وتنقسم هذه الوسائل وفقاً لحجم الجمهور المستهدف إلى :

أ) **وسائل الاتصال الشخصي** : وهي مباشرة ( المناقشات والمحادثات الرسمية وغير الرسمية، الاجتماعات، الزيارات، المقابلات، ...)، وغير مباشرة ( إلكترونية مثل الهاتف، التلغراف، التلفزيون، الفاكس، ... الخ، وغير إلكترونية مثل التقارير، الرسائل، لوحة الإعلانات، ... الخ).

ب) **وسائل الاتصال الجمعي (التنظيمي)** : وهي التي يستعملها عادة قسم العلاقات العامة التابع لمؤسسة ما، وتتمثل أهمها في صحف الحائط، مجلة المؤسسة، النشرات، الكتيبات، الملصقات، الندوات، المحاضرات، الخطب، المؤتمرات، المعارض، الاحتفالات، الرحلات، المعسكرات، ... الخ.

ج) وسائل الاتصال الجماهيري : مثل الصحف والمجلات والكتب والإذاعة والتلفزيون والسينما،... الخ.

8. وهناك تصنيفات حديثة أخرى، ولعل من مؤشرات تصنيفها وتسمياتها مايلي :

- تبعاً لمضمون الرسائل الإتصالية ، وسائل إخبارية ووسائل مسلية.

- تبعاً لتعميمات مفهوم الأخبار الآنية، الإعلام الطارئ أو العرضي، والإعلام غير العرضي.

- تبعاً لبعض أنصار النظرية النقدية، هناك وسائل الاتصال البديلة ووسائل الاتصال المسيطرة، ووسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل الاتصال الشعبية.

### الفرع الثالث : تطور وسائل الاتصال

لقد كان ظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة، وعندما استطاع الإنسان أن يتكلم، تحققت الثورة الأولى، إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

أما ثورة الاتصال الثانية فقد حدثت عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومرية، واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد، وقد حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحل الأولى، لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال، فقد كانت الكتب البدائية باهضة الثمن، وكانت حكرًا على رجال الدين، وأبناء الطبقة الغنية.

أما الثورة الثالثة للاتصال فقد اقترنت بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، ويتفق معظم المؤرخين على أن " يوحنا جوتنبرج " هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة، وذلك حوالي سنة 1436، وأتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في 1455.<sup>(1)</sup>

وخلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة في الظهور إلى أن اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، وذلك استجابة لتجاوز بعض المعضلات الناجمة عن الثورة الصناعية، ففي عام 1824 اكتشف العالم الإنجليزي " وليم سترجون Sturjon " الموجات الكهرومغناطيسية، واستطاع " صمويل مورس Morse " اختراع التلغراف في عام 1937، وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على " النقط والشرط " ( Dots & Dashes)، وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط6، 2014، ص43.

وفي عام 1876 استطاع " جراهام بل " أن يبتكر الهاتف (Téléphone) لنقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة مستخدماً نفس تكنولوجيا التلغراف، وفي عام 1877 اخترع " توماس إديسون " (Edison) جهاز الفونوغراف (Phonograph)، ثم تمكن العالم الألماني " إميل برلنجر " (Berlinger) في عام 1887 من ابتكار " القرص المسطح " (Flat Disc) الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وبدأ تسويق آلة الفونوغراف منذ عام 1890 كوسيلة شعبية جذابة لتقديم الموسيقى في الأماكن العامة.<sup>(1)</sup>

وتوالى الإختراعات في مجال وسائل الاتصال إلى أن اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة في القرن العشرين، وخاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه، وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأساليب معيشة أفراد، وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الأساسية، وقدمت الأفلام السينمائية واقع المجتمع وطموحاته وخيالاته، وساعدت الاعلانات في تلبية حاجات الناس من السلع والخدمات.

أما النصف الثاني من القرن العشرين فقد شهد ميلاد الثورة الخامسة للاتصال، وذلك لما عرفه من أشكال التكنولوجيا، ولعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الإندماج الذي حدث بين ظاهري تفجر المعلومات وثورة الاتصال، ويتمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الآلي في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري، في أقل حيز متاح، وبأسرع وقت ممكن، أما ثورة الاتصال الخامسة فقد تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية.

وقد ظهر في السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة طورت صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وحدثت هذه التطورات نتيجة طلب المستهلكين من جانب، ودفع التكنولوجيا من جانب آخر، وقد تحدد طلب المستهلكين من خلال ما يلي<sup>(2)</sup> :-

- الرغبة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السوق الرأسمالي.
- الحاجة إلى توفير قنوات للاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.
- الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل شراء السلع والبضائع، والتعامل مع البنوك ودفع الفواتير الضرورية.
- الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها، والتحكم في الجوانب الأمنية.
- التحقق من وجود الاعتمادات المالية، والتحكم في استخدام الميزانيات لإدارة المشروعات.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 44.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص (45-46).

- الانتشار الواسع للخدمات التليفزيونية وتعدد أشكالها مثل التليفزيون عال الدقة، والتليفزيون التفاعلي، والتوسع في حجم شاشة الاستقبال.
- الرغبة في نقل الرسائل بسرعة تواكب سرعة حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة مثل البريد الإلكتروني، وتخزين الصورة، والفاكس السريع.

### المطلب الثاني : تكنولوجيا الحاسبات الآلية (الإلكترونية)

#### الفرع الأول : تعريف الحاسب الآلي

أصبح استخدام الحاسب الآلي هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتيجةً للتطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الآلية يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات، ويمكن تعريف الحاسب الآلي بأنه " جهاز إلكتروني يتعامل مع المعلومات والبيانات بتحليلها وبرمجتها وإظهارها وحفظها وإرسالها واستلامها بواسطة برامج وأنظمة معلومات إلكترونية، ويمكن أن يعمل بشكل مستقل أو بالاتصال مع أجهزة أو أنظمة إلكترونية أخرى " (1).

كما يعرفه آخر بأنه عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم بتحليل البيانات ومعالجتها لإعطاء معلومات، ويتكون من الأجزاء الصلبة (Hardware) ونقوم بالتحكم بها عن طريق برامج (Software)، وذلك لتنفيذ الأوامر وتحليل البيانات التي نقوم بادخالها إليه ومن ثم الحصول على نتائج أو مخرجات. (2)

كما يمكن تعريف الحاسب الآلي بأنه مجموعة من الأجهزة والمعدات المرتبطة معاً والتي تعمل فيما بينها من خلال مجموعة من التعليمات والأوامر ( البرامج )، وعليه فإن نظام الحاسوب (Computer System) يقسم إلى قسمين رئيسيين هما (3) :

1. المكون الصلب أو المكونات المادية (Hardware) : وهي مجموعة الأجهزة والمعدات التي يتكون منها الحاسوب سواء التي تعمل بالطريقة الميكانيكية أو الكهربائية أو الإلكترونية.

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2013، ص10.

<sup>2</sup> فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص158.

<sup>3</sup> علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص(54-55).



2. البرمجيات والكيان اللّين (Software) : وهي البرامج التي يقوم بكتابتها مبرمجون متخصصون بإحدى لغات البرمجة وينفذها الحاسوب ومنها ما يتعلق ببرامج أنظمة التشغيل (Operating System) والمترجمات (Compiler).

وهناك من يعرفه بأنه نظام إلكتروني يستخدم في تداول البيانات وحزنها، بطريقة معينة واعطاء النتائج وفقاً لتعليمات المعالجة المخزونة واخراج النتائج بدون تدخل من الإنسان وذلك بموجب إيعازات وأوامر تقدم له مسبقاً.<sup>(1)</sup>

كما يمكن أن نعرف الحاسب الآلي بأنه جهاز يتكون من عنصرين مادي ومعنوي، يشمل الأول كل المكونات المادية (الأجهزة) في حين يشمل الثاني البرامج حيث يتم تشغيله على ضوء برنامج يتم تحميله وتخزينه في ذاكرته ومن ثم يقوم باستقبال البيانات ومعالجتها بإجراء العمليات المختلفة على النحو المطلوب منه بغية الوصول إلى نتائج محددة.<sup>(2)</sup>

وبذلك فإن برنامج الحاسب الآلي هو عبارة عن مجموعة أوامر وتعليمات معبر عنها بأية لغة أو رمز أو إشارة، وتتخذ أي شكل من الأشكال، ويمكن استخدامها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في حاسب آلي لأداء وظيفة أو تحقيق نتيجة، سواء كانت هذه الأوامر والتعليمات في شكلها الأولي أم في أي شكل آخر تظهر فيه من خلال الحاسب الآلي.

### الفرع الثاني : تطور الحاسب الآلي

يلعب الحاسب الآلي دوراً مهماً في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة، والدقة، والثقة، والصلاحية ويترتب عليها جميعاً الكفاءة العالية في الأداء، كما يقوم الحاسب بإجراء العمليات الحسابية المعقدة والتي يصعب تنفيذها يدوياً، بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية، كما يستطيع الحاسب الإلكتروني إنجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات، ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات، والضمان الكامل ضد فقدانها أو تلفها من خلال المستخدمين.

<sup>1</sup> عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2010، ص24.

<sup>2</sup> محمد حماد الهيتي، التكنولوجيا الحديثة والقانون الجنائي، الأردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، 2010، ص 144.

وقد مرت الحاسبات الإلكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية<sup>(1)</sup> :

1. ظهر الجيل الأول من الحاسبات عام 1946 من خلال العلماء " جون موشلي " و " إيكارت " و " جولد شياني " وهو الحاسب ( Eniac )، ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري بإسم (Univac).
2. ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الإلكترونية في أوائل الستينيات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لإستخدام الصمامات المفرغة (Vaccum Tube).
3. أدى استخدام الدوائر الإلكترونية (Integrated Circuits)، إلى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات الإلكترونية في عام 1969.
4. ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة، وبعد تطويع المواد فوق الموصلة، وأشباه الموصلات الحرارية (Semiconductor).
5. ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينيات ويطلق عليه الحاسب الشخصي (Personal Computer)، وهو يتمتع بصغر الحجم، وسهولة التشغيل، والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التليفون والتليفزيون.

### الفرع الثالث : استخدامات الحاسب الآلي

يتيح استخدام الحاسب الآلي تطبيقات عديدة في مجال الاتصال، سواء الاتصال الشخصي أو الاتصال الجماهيري، وذلك على النحو التالي<sup>(2)</sup> :

#### أولاً. معالجة الكلمات :

تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدماً وسرعة من الطباعة بالآلة الراقنة، فحين نطبع النصوص باستخدام " لوحة معالجة الكلمات " نشاهد النص المطبوع على شاشة مراقبة، ويتم تخزين هذا النص في ذاكرة الحاسب الآلي، ومن الممكن إحداث أية تعديلات على النص المطبوع بسهولة كبيرة من خلال إعادة الطباعة أو تصحيح الأخطاء قبل إصدار التعليمات للحاسب الآلي بنسخ النص المطبوع على الورق من خلال " الطباعة "، كما يمكن تحريك الفقرات من موقع لآخر، ويمكن إعادة ترتيب عدد الأعمدة، وعدد الأسطر في كل صفحة بسهولة.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص60.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص(71-74).

### ثانياً. النشر المكتبي :

تستخدم أجهزة الحاسب الآلي الآن في إنتاج صفحات كاملة من الصحف، مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم، ويتيح ذلك للمخرج الصحفي أن يعد نسخة الصفحة على شاشة المراقبة بالشكل الذي يريده مطبوعاً على الورق، كما يستطيع إجراء أية تعديلات على شكل الصفحة ومحتواها بسهولة، وتسمى الصورة الناتجة على الشاشة " WYSIWYG " ومعناها أن الصورة التي نراها على الشاشة هي نفسها الصورة التي نحصل عليها على الورق المطبوع.

### ثالثاً. تصميم الرسوم :

غيرت الحاسبات الآلية من طريقة أداء الناس للرسوم التقنية، فمن خلال استخدام نظم تصميم الرسوم يتم ابتكار الرسوم وتخزينها وتغييرها بشكل أسهل من السابق، وتستخدم هذه الرسوم في وسائل الاتصال من خلال عرض خرائط الطقس والرياح ورسم الخرائط، وتحديد المناطق الجغرافية، وغيرها من الرسوم التي تستخدم في الأخبار.

### رابعاً. البريد الإلكتروني :

يمكن استخدام الحاسب الآلي في توزيع الرسائل بدلاً من استخدام البريد العادي، وأصبحت وسيلة البريد الإلكتروني شائعة الاستخدام في الشركات الكبرى لتسهيل الاتصال بين الموظفين والإدارات المختلفة، ويتيح هذا النظام توجيه رسائل متعددة إلى أشخاص مختلفين عبر مسافات بعيدة، أو توزيع نسخ من نفس الرسالة إلى أكثر من شخص، وكذلك استقبال الرسائل من جهات أخرى بعيدة عبر صناديق البريد الإلكتروني.

### خامساً. الاتصال المباشر بشبكات المعلومات :

عند إدارة رقم تليفون معين يمكن ربط الحاسب الشخص من داخل المنزل بحاسب آلي مركزي، ويتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل الأخبار، الطقس، الرياضة، خدمات السياحة والسفر، الشراء من المحلات، ممارسة الأعمال البنكية، استرجاع المعلومات، التعليم، ممارسة الألعاب الذهنية، وغيرها من الخدمات.

وهناك على سبيل المثال شبكة " GENIE " التابعة لشركة جنرال إلكتريك الأمريكية وهي تتيح للمشاركين في خدماتها اتصالاً مباشراً عن طريق الحاسب الآلي بموسوعة كاملة من المعلومات في شتى المجالات.

سادساً. أعمال المونتاج والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال :

يلعب الحاسب الآلي دوراً مهماً في عمل المونتاج للبرامج التلفزيونية، والأفلام السينمائية، بحيث يوجد الجهاز على مستوى كل أستديوهات الصوت أو الإذاعة أو التلفزيون الذي يقوم بكافة أعمال التوليف بمنتهى الدقة والتحكم والتنوع، كما تعتمد أستديوهات التسجيل الموسيقي الحديثة على استخدام الحاسب الآلي.

ولعل إحدى معجزات الاتصال الجماهيري التي يلعب فيها الحاسب الآلي دوراً كبيراً هي " التشغيل الذاتي "، فقد أثر التشغيل الذاتي على أسلوب معظم الأعمال التي تتم من خلال صناعة الاتصال الجماهيري، وتشمل التسهيلات الأتوماتيكية طباعة الصحف، والمجلات، والكتب وإدارة محطات الراديو بشكل شبه كامل من خلال استخدام الأشرطة سابقة التسجيل، والتحكم من خلال أجهزة الحاسب في تشغيل الأشرطة وإيقافها، ومع زيادة التقدم في الحاسبات الآلية سوف يصبح التشغيل الذاتي أقل تكلفة من استخدام الطاقة البشرية.

كما أن هناك مجالات كثيرة يمكن للحاسب الآلي أن يستخدم فيها، وذلك لإنتشاره الواسع في العقدين الأخيرين، فشمّل معظم مجالات الحياة بحيث أصبح من الصعوبة بمكان إيجاد مجال علمي أو تجاري أو صناعي لا يستخدم فيه الحاسوب، ومن مجالات استخدامه نذكر<sup>(1)</sup> :

- المجالات التجارية والاقتصادية.
- المجالات العلمية والأبحاث.
- المجالات الإدارية والتخطيط.
- أبحاث الفضاء والمركبات الفضائية.
- المجالات الطبية.
- المجالات التعليمية.
- الحكومة الإلكترونية.

### المطلب الثالث : تكنولوجيا التلكس والتلتيكس

التللكس أحد الوسائل الحديثة في الاتصالات، وقد كان التلكس لزمان قريب، يندر أن تخلو مؤسسة حديثة أو مكتب تجاري منه، وكان سيد الاتصالات في الأعمال التجارية والإدارية الكتابية، غير أن هذه الوسيلة انحسر استخدامها بسبب معدل التقدم العلمي السريع والمثير لتكنولوجيا وسائل الاتصال.

<sup>1</sup> علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص59.

ويعرف التلكس بأنه عبارة عن جهاز طباعة إلكتروني مبرق، متصل ببدالة، يطبع السندات الإلكترونية الصادرة من المرسل والمرسل إليه ويرسلها لكل منهما بسرعة عالية خلال ثوان، ولكل مشترك رقم نداء خاص، ولا يمكن إرسال أي سند إلكتروني إلا إذا تسلم رمز النداء من جهاز التلكس المرسل إليه.<sup>(1)</sup>

التركس هو أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء، حيث يتم إرسالها بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح خاص ثم يقوم هذا الجهاز بتحويل النقط (...) والشرطات (---) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر الأسلاك.<sup>(2)</sup>

أما التليتكس فهو حالة متقدمة على نظام التلكس وتطوراً له، حيث أنه يجمع بين عمل التلكس وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة، وهذا يعني أن تبادل الرسائل والمعلومات يكون إلكترونياً من وحدة ذاكرة إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة إتصالات.<sup>(3)</sup>

#### المطلب الرابع : تكنولوجيا الهاتف والفاكس

قد يبدو من الغريب أن نقحم الإتصال الهاتفي ضمن خدمات التكنولوجيا الحديثة، حيث يبدو الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها إلى عام 1876، غير أن الهاتف ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد، فمن خلال الهاتف يمكن عمل قنوات اتصال لعقد المؤتمرات بين الأفراد الذين يقيمون في أماكن متباعدة، كما يقوم الهاتف بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الإلكترونية المركزية لإدخال البيانات وتحليلها واسترجاعها، وهناك كميات ضخمة من المعلومات تنتقل عن طريق الاتصال الهاتفي سواء داخل الدولة أو خارجها، فقد أصبح الهاتف أداة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة سواء في أماكن الإقامة أو أماكن العمل.<sup>(4)</sup>

ويعتبر الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشاراً بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل فحسب، وإنما يلعب دوراً محورياً في الإنتاج والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزياته وإمكاناته إلى أن وصل للهاتف المحمول، ومن أحدث الابتكارات في عالم

<sup>1</sup> عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، مرجع سبق ذكره، ص18.

<sup>2</sup> سلوى عبدالله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص269.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص222.

الاتصالات الهاتفية، الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي بإمكانه نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لحزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق.<sup>(1)</sup>

حيث سجل في العام 2006 أن خمس سكان العالم يملكون جهازاً للهاتف النقال، في حين أصبحت في الوقت الحالي وخاصة في الدول المتقدمة على غرار أوروبا النسبة تتجاوز 100 % أي أكثر من هاتف نقال واحد لكل شخص، كما طوّر هذا الهاتف النقال ليسمح بتبادل البيانات لاسلكياً بين الهواتف النقالة ذات الشاشة الصغيرة وخاصة بعدما طوّر مقياس أو بروتوكول التطبيقات اللاسلكية ( **Wireless Application Protocol** )، وهو شبيه بالبروتوكولات الموجودة في شبكة الأنترنت، ومن طرق عمل (WAP) خدمة الرسالة القصيرة (Short Message Service) وهناك تقنيات أخرى ذات الاستخدام المتعدد، مثل ( **Blue Tooth** )، التي تعتمد على تعديل موجات الراديو قصيرة المدى لتبسيط عملية التواصل بين الهواتف النقالة وبينها وبين الأنترنت وبينها وبين الوسائط الاتصالية الأخرى داخل وخارج المنزل، وتقنيات أخرى ذات الاستخدام الشامل والسريع، مثل (UMTS)، التي دخلت حيز التسويق العام 2002، ولذلك أصبح الهاتف النقال في تفاعله متعدد الوسائط (Multimedia) ينقل النص والصوت والصورة المتحركة (الفيديو) والأخبار في حينها وكذا البرامج الإذاعية والتلفزيونية، وهو الآن يحاول دخول عالم الفيديو والإبداع الفني وإنتاج الأفلام السينمائية القصيرة جداً أو " الجيبية " ( **Pocket Films** ) ( تصويراً وتركيباً وبتاً عبر الأنترنت )، ليتحول بذلك إلى رابع شاشة عرض سمعية بصرية بعد السينما والتلفزيون والكمبيوتر.<sup>(2)</sup>

أما الفاكس فيشبه آلة التصوير الصغيرة متصلة بهاتف، فما على المرسل إلا أن يضع وثيقة في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسل إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى نسخة طبق الأصل من الوثيقة الأصلية ثم يطبعها.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> سلوى عبدالله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص269.

<sup>2</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص(167-168).

<sup>3</sup> سلوى عبدالله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص270.

### المطلب الخامس : تكنولوجيا الأقمار الصناعية

إن ابتكار الأقمار الصناعية والحاسبات الإلكترونية يعد القوة الدافعة للانتقال لمرحلة ما بعد الثورة الصناعية، أو ما يسمى بمجتمع المعلومات، التي تتسم بظهور المجتمعات المتطورة ذات الاقتصاديات المبنية أساساً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تشكل صناعة المعلومات فيها نسبة عالية من إجمالي الدخل القومي، ويعمل بها نسبة كبيرة من حجم القوى العاملة، وتعد المعلومات فيها مورداً ثابتاً ومتجدداً، وتعتبر الأقمار الصناعية محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضاً على ربط شبكات الاتصالات الأرضية، وقد أخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دوراً هاماً في مجال نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة.

ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين هما : إمكانية البث المتوافق، بحيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت، وإمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات، كما فتحت الأقمار الصناعية المجال على خدمات جديدة من بينها توفير نوع من الاتصالات بين الإنسان والآلة، وبين الآلة والآلة كما تحدث في عملية الاتصال بين الحواسيب، وتستخدم الأقمار الصناعية العديد من الوظائف مثل نقل الصوت والصورة والبيانات والوثائق والمؤتمرات، والأرصاد الجوية، والبث التلفزيوني والخدمات الهاتفية وغيرها من الخدمات.<sup>(1)</sup>

### الفرع الأول : تعريف الأقمار الصناعية ومكوناتها

يشير القمر الصناعي إلى مركبة فضائية يتم تصنيعها على الأرض وإسالتها بفضل صاروخ إلى الفضاء الخارجي لتدور في مدار محدد ولمدة معينة حول الأرض أو حول أي كوكب أو جسم فضائي آخر، فتقوم بأعمال عديدة مثل الاتصالات والرصد... الخ.<sup>(2)</sup>

وهناك من يعرفها بأنها جسم مادي يدور حول الأرض في مدارات محددة ويقوم بوظائف معينة، وهي تنقسم من حيث طريقة دورانها حول الأرض إلى نوعين<sup>(3)</sup> :

أولاً. أقمار قطبية دوارة : وهي أقمار تدور من القطب الشمالي إلى الجنوبي وهي ذات مدارات قريبة من سطح الأرض (750-1000 كلم)، ولذلك فهو أشد وضوحاً ويعتمد زمن الدورة من قطب إلى آخر على ارتفاع القمر الصناعي عن سطح الأرض، وبعض هذه الأقمار الصناعية متزامن مع الشمس أي تمر على نقطة على سطح الأرض في زمن ثابت.

<sup>1</sup> نفس المرجع نفس الصفحة.

<sup>2</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 144.

<sup>3</sup> فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 165.

ثانياً. أقمار ثابتة : وهي أقمار تدور حول الأرض في مدارات موازية لخط الإستواء وبسرعة مساوية لسرعة دوران الأرض حول نفسها.

ويتكون القمر الصناعي من " حمولة " تحدد طبيعتها المهمة المبرمج لإنجازها، ومن " منصة " للقيام بوظائف الدعم مثل إمدادات الطاقة، الدفع، المراقبة الحرارية، الحفاظ على الاتجاه والاتصالات، وتتم عملية مراقبة الأقمار الصناعية من طرف مركز مراقبة على الأرض، الذي يقوم بإرسال التعليمات وتلقي البيانات التي يتم جمعها من خلال شبكة من المحطات الأرضية.<sup>(1)</sup>

كما يتضمن القمر الصناعي خمس وحدات ثانوية تمثل الهيكل التصميمي له، وهي<sup>(2)</sup> :

- **وحدة الهوائيات** : يزود القمر الصناعي عادةً بعدد معين من الهوائيات معتمداً على عدد الأنظمة الترددية التي تعمل عليها القنوات الفضائية، حيث أن لكل نطاق ترددي هوائي خاص به للإرسال والإستلام، أما الهوائيات المستخدمة في الأقمار الصناعية هي من نوع هوائيات الموجات الدقيقة ( المايكروويف ).

- **وحدة القنوات القمرية** : تتضمن وحدة القنوات القمرية جميع المعدات الإلكترونية الخاصة لإستلام الإشارات القادمة من المحطات الأرضية أو من أقمار إصطناعية أخرى (وصلة صاعدة)، ومن ثم تكبير هذه الإشارات وتغيير ترددها وإعادة إرسالها إلى المحطات الأرضية (وصلة نازلة).

- **دائرة الحماية وتنظيم القدرة الكهربائية** : هو نظام الكتروني كهربائي يعمل على ضمان الطاقة الكهربائية للقمر الصناعي ، مربوط بالبطاريات التي تستمد طاقتها الكهربائية من الطاقة الشمسية من خلال الخلايا الشمسية الاصطناعية التي تحول أشعة الشمس إلى طاقة كهربائية، هذه البطاريات التي تضمن استمرار وجود الطاقة الكهربائية في حالة تعذر وصول أشعة الشمس إلى صفائح الخلايا الشمسية في حالة الكسوف.

- **وحدة القيادة والتعقب** : تكون سعة قناة وحدة القيادة والتعقب أصغر بكثير من سعة القناة القمرية الاعتيادية ويستخدم هوائي خاص لهذه القناة يعمل بترددات أدنى من تردد القناة القمرية، وتستخدم وحدة القيادة والتعقب الموجودة على متن القمر الصناعي للأغراض التالية :

1. إرسال المعلومات عن حالة القمر الصناعي إلى المحطة الأرضية.

2. إجراء القياسات لضبط موقع القمر الصناعي في مداره.

<sup>1</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص144.

<sup>2</sup> فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص(167-168).



3. استلام اشارات الأوامر القادمة من المحطة الأرضية للقيادة والتعقب التي تخص القياسات الدورية للفحص بما فيها عمل الأجهزة المحمولة على متن القمر الصناعي.

- **وحدة الدفع وتصحيح الموقع** : تستخدم خراطيم غازية لدفع وتصحيح موقع القمر الصناعي في مداره بشكل دقيق كدفع بسيط نحو الشمال أو الجنوب لمعادلة تأثير الشمس والقمر أو دفع بسيط شرقاً أو غرباً للتكيف مع الشكل البيضاوي للجاذبية الأرضية، وتكون نهايات هذه الخراطيم خارجة من الغلاف الخارجي للقمر الصناعي بشكل مائل أو مستقيم بحيث يؤدي خروج الغاز منها إلى تحريك القمر الصناعي عن مكانه إضافة إلى تدويره، ويكون هذا الغاز مخزوناً في خزانات تحت ضغط عالٍ.

### الفرع الثاني : استخدامات تكنولوجيا الأقمار الصناعية

إن وظائف واستعمالات الأقمار الصناعية لا تقتصر على الاتصال التلفزيوني فحسب، بل تعداه إلى مجالات أخرى شملت تطبيقات متنوعة، فالعدد الكبير للأقمار الصناعية وإمكاناتها التكنولوجية العالية مكنها من مسح الكرة الأرضية مرتين يومياً على الأقل، وإرسال إشارات مضخمة أو مركزة ومحددة ومعلومات دقيقة وفورية لأجهزة الاستقبال الأرضية، ووسع من دائرة استعمالها، الراديو والهاتف والتنقيب عن الثروات،... الخ، وحتى حركة المرور والمواصلات، وبدقة تقارب المتر الواحد، ويعتبر نظام " GPS " الأمريكي، و " Galileo " الأوربي - بثلاثين قمراً صناعياً لكل منهما - الأكثر تطوراً في هذا المجال، ويمكن حصر أهم استخدامات تكنولوجيا الأقمار الصناعية فيما يلي<sup>(1)</sup> :

**أولاً. التلفزيون والراديو والصحافة** : يستعمل القمر الصناعي في النقل التلفزيوني المباشر للأحداث التي لها سمة دولية، كالمؤتمرات الدولية وغزو الفضاء ونقل الدورات الأولمبية والبطولات القارية والدولية والأعياد والشعائر الدينية،... الخ، غير أنه الآن أصبح استعمال تكنولوجيا الأقمار الصناعية من الأمور العادية وفي شتى المجالات، ولعل القنوات التلفزيونية الفضائية لدليل على ذلك، والشيء نفسه ينطبق على المجال السمعي وبخاصة الراديو، وهذا بعدما أصبح بثه رقمياً وتعددت قنواته، وكذا على الصحافة المكتوبة التي تم رقمتها هي الأخرى.

**ثانياً. الاتصال الهاتفي** : لقد سهل القمر الصناعي الاستعمال الهاتفي بين الدول المشتركة في المجمعات الاتصالية الفضائية، وذلك ابتداءً من عام 1968، حيث أصبح الاتصال الهاتفي مؤخراً فوراً قليلاً التكلفة عديم الاضطرابات والتشويش متنقلاً ومتعدد الخدمات.

<sup>1</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص(152-154).

ثالثاً. خدمات الملاحة والتجارة وإدارة الأعمال : لقد مكن استعمال الأقمار الصناعية من تحسين أداء إيصال الحوالات البريدية، تبادل الرسائل الإلكترونية، الفاكسات والتلكسات، وجميع الخدمات التي تتيحها شبكة الأنترنت التفاعلية.

رابعاً. الخدمة التجارية وإدارة الأعمال والصناعات : سهلت الأقمار الصناعية الخدمات لشركات الطيران الدولية والملاحة البحرية والبرية، وذلك بمدّها ببيانات حية عن الأرصاد الجوية وخرائطها وأنسب الطرق السيارة وتسهيل عملية الحجز وغيرها، كما استخدمت لإدارة الأعمال والصناعات بما توفره من سرعة توزيع للوثائق ونقل للبيانات وعقد للمؤتمرات عن بعد.

خامساً. التنقيب عن الثروات : تمكن الأقمار الصناعية من تحديد أماكن الثروات المعدنية الموجودة في باطن الأرض أو قعر البحار، ومن معرفة الأماكن الأكثر ملاءمة للزراعة عموماً ولأي نوع منها خصوصاً، فهي تغوص في أعماق الأرض عن طريق الإستشعار عن بعد الذي يستقبل ويسجل الإنعكاسات الإشعاعية ( حرارة، ضوء، ضغط، مغناطيس )، المنبعثة من الظواهر الأرضية بواسطة أجهزة حساسة، وينتج هذا التسجيل متعدد الأطياف صوراً من الأطياف المرئية وغير المرئية ( تحت الحمراء القريبة ) للمكان نفسه وفي الوقت ذاته، وبعد إرسال هذه الصور الطيفية إلى الأرض تحول إلى صور رقمية لتحلل وتعالج معلوماتياً.

سادساً. الأهداف العسكرية : يسهل القمر الصناعي عملية التجسس الفضائي بالتقاط الصور وبثها فوراً، قبل وأثناء وبعد العمليات الحربية، كما يستعمل نظم الاستشعار للإنذار المبكر ضد احتمال هجوم مباغت من طرف العدو.

سابعاً. الدراسات البيئية : ترصد الأقمار الصناعية التصحر وتدرس تلوث الهواء والمياه، كما تجمع المعلومات الضرورية عن الموارد الطبيعية والغطاء النباتي والقشرة الأرضية والغلاف الجوي، ... الخ.

ثامناً. الدراسات الفلكية : تحمل الأقمار الصناعية على متنها تلسكوبات لرصد ووصف وقياس أبعاد فضائية خاصة بالشمس والسحب والنجوم، المجرات في أعماق الكون، ... الخ.

#### المطلب السادس : تكنولوجيا الأنترنت

يصعب التفكير في أية تقنية حديثة، أحدثت ففرة نوعية في تاريخ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي وقت قياسي، مثل ثورة تكنولوجيا الأنترنت، حيث أصبح من الصعوبة بمكان توقع الحد الذي قد تتوقف عنده هذه الشبكة، في عصر يكاد العلم فيه يتفق على أن الأمية لم تعد تعني الجهل بقواعد الكتابة والقراءة فحسب، وإنما تعني أيضاً عدم القدرة على استخدام الحاسب الآلي وشبكة الأنترنت، ولذلك يرى كثير من المختصين، أن أهمية

قدوم شبكة الأنترنت لا تقل عن أهمية اكتشاف الطباعة أو لإكتشاف قارة جديدة، حتى أن البعض منهم يصف الأنترنت بأنها " القارة الإلكترونية "، وأصبحت الاستفادة من هذه الشبكة مصدراً عالمياً للمعرفة في أي موضوع يخطر للفكر، كما أصبحت هذه الشبكة قادرة على اختراق الحدود الثقافية والجغرافية والسياسية بين الشعوب، مما أثرت في حياة الأفراد والمجتمعات وأحدثت فيها تغيرات عميقة في أساليب المنافسة والبيع والشراء المتعلقة بمختلف المنتجات والخدمات والمعارف، فكثير من العقود والصفقات الكبيرة تجرى عن طريق شبكة الأنترنت، التي كسرت الحواجز الزمانية والمكانية، وجعلت التعاقد وكأنه قد تم بين حاضرين وليس بين غائبين، وساهمت هذه الشبكة كذلك بوصفها الأسلوب المتطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ازدهار التجارة الإلكترونية والتي هي نتاج استخدام الأنترنت، كما ساهمت في تحسين العلاقة بين الحكومة والمواطنين من خلال ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي سمحت بتجاوز كل العراقل الإدارية التي كانت تقف حجرة أمام المواطنين أثناء إنجاز معاملاتهم الإدارية، أو أثناء محاولة إيصال مطالبهم وتبليغ انشغالهم للمسؤولين الحكوميين، كما ساهمت كذلك في تسهيل مهمة صانعي القرار في معرفة ما يريده المواطنون منهم، فهي بحق مستقبل العمل الحكومي.

### الفرع الأول : مفهوم شبكة الأنترنت

#### أولاً . نبذة تاريخية عن شبكة الأنترنت :

ظهرت الأنترنت نتيجة لمشروع أربانت<sup>(1)</sup>، الذي أطلق عام 1969، وهو مشروع من وزارة دفاع الولايات المتحدة الأمريكية، أنشئ هذا المشروع من أجل مساعدة الجيش الأمريكي عبر شبكات الحاسب الآلي وربط الجامعات ومؤسسات الأبحاث لاستغلال أمثل للقدرات الحاسوبية للحواسيب المتوفرة.

وفي الأول من يناير سنة 1983 استبدلت وزارة دفاع الولايات المتحدة الأمريكية البروتوكول ( Network Control Protocol "NCP") المعمول به في الشبكة واستعاضت عنه بميثاق حزمة موافيق (بروتوكولات) الأنترنت، من الأمور التي أسهمت في نمو الشبكة هو ربط " المؤسسة الوطنية للعلوم " جامعات الولايات المتحدة الأمريكية بعضها ببعض مما سهّل عملية الاتصال بين طلبة الجامعات وتبادل الرسائل الإلكترونية والمعلومات، بدخول الجامعات إلى الشبكة، أخذت الشبكة في التوسع والتقدم وأخذ طلبة الجامعات يسهمون بمعلوماتهم ورأى النور المتصفح " موزاييك "، والباحث " جوفر " و " آرشي " بل إن الشركة العملاقة " نتسكيب " هي في الأصل من جهود طلبة الجامعة قبل أن يتبناها العقل التجاري ويوصلها إلى ما آلت إليه فيما بعد، مهندسو الشبكة (الأنترنت) هم أحد عوامل نجاح الشبكة حيث أن الهيئة عامة ومفتوحة للجميع، فلولا الأنترنت لما قامت العديد من الشركات الكبرى اليوم التي تعتمد على تزويد الخدمات في شبكة الأنترنت، وهناك طور المتصفح للويب

<sup>1</sup> "شبكة وكالة مشاريع البحوث المتقدمة" بالإنجليزية ( Advanced Research Projects Agency Network ) اختصاراً " ARPANET" (أربانت) هو مشروع اطلق عام 1969 من وزارة دفاع الولايات المتحدة الأمريكية، أنشئ هذا المشروع من أجل ربط الجامعات ومؤسسات الأبحاث لإستغلال أمثل للقدرات الحاسوبية للكمبيوترات المتوفرة. وتعتبر أربانت النواة الحقيقية التي أدت إلى ظهور الأنترنت.

violawww، استناداً إلى ما كان يعرف باسم hypercard ولحقه متصفح ويب موزايك، وفي عام 1993، وفي المركز الوطني لتطبيقات الحوسبة الفائقة في جامعة إلينوي تم إصدار نسخة 1،0 من موزايك (متصفح واب)، وبحلول أواخر عام 1994 كان هناك تزايد ملحوظ في اهتمام الجمهور بما كان سابقاً اهتماماً للأكاديمين فقط، وبحلول عام 1996 صار استخدام كلمة الشبكة قد أصبح شائعاً، وبالتالي، كان ذلك سبباً للخلط في استعمال كلمة أنترنت على أنها إشارة إلى الشبكة العالمية الويب.<sup>(1)</sup>

وفي غضون ذلك، وعلى مدار العقد، زاد استخدام الأنترنت بشكل مطرد، وخلال التسعينات، كانت التقديرات تشير إلى أن الشبابة قد زاد بنسبة 100 ٪ سنوياً، ومع فترة وجيزة من النمو الانفجاري في عامي 1996 و 1997، وهذا النمو هو في كثير من الأحيان يرجع إلى عدم وجود الإدارة المركزية، مما يتيح النمو العضوي للشبكة، وكذلك بسبب الملكية المفتوحة لموافق (بروتوكولات) الأنترنت، التي تشجع الأشخاص والشركات على تطوير أنظمة وبيعها وهي أيضاً تمنع شركة واحدة من ممارسة الكثير من السيطرة على الشبكة، بدأت شركات الاتصالات بتوفير خدمة الدخول " isp " (internet service provider) على الأنترنت بواسطة الشبكة الهاتفية عام (1995).<sup>(2)</sup>

إن شبكة الأنترنت ليست ملكاً لأحد إلا أن هناك مجموعة من الشركات التنظيمية والاستشارية التي تشرف على شبكة الأنترنت وبسبب عدم وجود مالك معين للأنترنت وبسبب تنوع المشاركين فيها انتشرت الأنترنت وتنوع استخدامها وأصبحت حينئذ تستخدمها الحكومات في إطار ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

### ثانياً . تعريف شبكة الأنترنت :

لم تحظ الأنترنت بمفهوم واحد بين المفكرين المتخصصين، إذ هذا الاختلاف في المفهوم صاحبه اختلاف في المسميات، فنجد مثلاً الطريق السريع الرقمي، أو شبكة المعلومات الرقمية، أو الطريق السريع للمعلومات، في حين يطلق البعض الآخر عليها المجتمع العالمي، وشبكة الخدمات الرقمية المفضلة، وشبكة الشبكات، ... الخ.

ومن بين كثير من التعاريف نجد من يعرف شبكة الأنترنت على أنها تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكيل بذلك شبكة عالمية أكبر.

<sup>1</sup> علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص66.

<sup>2</sup> الموسوعة الحرة، نبذة تاريخية عن شبكة الأنترنت، تاريخ الزيارة : 2015/04/12، على الرابط الإلكتروني التالي :

[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA#cite\\_ref-3](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA#cite_ref-3)

وهناك من عرفها بأنها شبكة اتصالات عالمية تربط الآلاف من شبكات الكمبيوتر بعضها ببعض.<sup>(1)</sup>

كما تعرف على أنها مزيج من عدد كبير من الشبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح يسمح بالاتصال بين مجموعة هائلة من الحواسيب وفق لغة مشتركة هي (TCP(Transfer and Control (Protocol) /IP(Internet Protocol)، التي تسمح بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل المعلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية.

في حين يعرفها البعض بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما أن الانترنت تعني لغوياً (ترابط بين الشبكات) وبعبارة أخرى شبكة الشبكات حيث تتكون الانترنت من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابطة والمتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم ويحكم ترابطها تلك الأجهزة وتحدثها بروتوكول محدد يسمى (بروتوكول تراسل الانترنت) (TCP/IP).<sup>(2)</sup>

وهناك من يعرفها بأنها شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم، ويستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات.<sup>(3)</sup>

وهناك من يصفها بأنها مجموعة كبيرة جداً من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تناول المعلومات.<sup>(4)</sup>

كما تعتبر الأنترنت وسيلة معلوماتية تفاعلية مشكلة من شبكة تواصل ضخمة تضم بداخلها مجموعة كبيرة من الشبكات المعلوماتية العمومية والخاصة والمتصلة ببعضها البعض.<sup>(5)</sup>

ويصنفها البعض بأنها شبكة الشبكات (Net Work Of Net Works) التي تصل الحواسيب الآلية ببعضها عبر الدول وفي جميع أنحاء العالم.<sup>(6)</sup>

فيما يرى البعض بأنها شبكة عالمية من الروابط بين الحواسيب تسمح للناس بالاتصال والتواصل بعضهم مع بعض واكتساب ونقل المعلومات من الشبكة الممتدة الي جميع أرجاء الأرض بوسائل بصرية وصوتية ونصية مكتوبة، وبصورة تتجاوز حدود الزمان والمكان والكلفة وقيود المسافات وتتحدى في الوقت نفسه سيطرة الرقابة

<sup>1</sup> فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 174.

<sup>2</sup> سامي علي حامد عباد، استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكافحة الإرهاب، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي، ط1، 2007، ص 56.

<sup>3</sup> نبيل صقر، جرائم الكمبيوتر والانترنت في التشريع الجزائري، الجزائر : دار الهلال للخدمات الإعلامية، 2005، ص 18.

<sup>4</sup> علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الياض للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 66.

<sup>5</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 155.

<sup>6</sup> عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2010، ص 27.

الحكومية، ويعرف آخرون الإنترنت كذلك بأنها شبكة دولية للمعلومات تتفاهم باستخدام بروتوكولات تتعاون فيما بينها لصالح جميع مستخدميها، وتحتوي على العديد من الإمكانيات مثل البريد الإلكتروني، والاتصال الصوتي المرئي بين الأشخاص، وإقامة المؤتمرات بالفيديو، وقوائم البريد بالإضافة إلى الملايين من الأخبار والتحليلات الصحفية، والعديد من الملفات المتاحة لنقلها واستخدامها بطريقة شخصية وكذلك آلات البحث المرجعي وقيل أيضاً بأنها<sup>(1)</sup> :

- شبكة حاسوب عالمية ضخمة جداً، تربط بين شبكات وأجهزة الحاسب في مختلف أنحاء العالم.

- خط المعلومات السريع.

- شبكة من الشبكات.

ومهما اختلفت التعاريف فشبكة الأنترنت تعتبر حالياً أحدث مستخدمات البنى التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثاً . بعض المصطلحات ذات العلاقة بتكنولوجيا الأنترنت :

### 1. البريد الإلكتروني :

البريد الإلكتروني هو مصطلح يطلق على إرسال رسائل نصية إلكترونية بين مجموعات في طريقة مناظرة لإرسال الرسائل والمفكرات قبل ظهور الإنترنت، حتى في وقتنا الحاضر، من المهم التفريق بين بريد الأنترنت الإلكتروني وبين البريد الإلكتروني الداخلي، فبريد الأنترنت الإلكتروني قد ينتقل ويخزن في صورة غير مشفرة على شبكات وأجهزة أخرى خارج نطاق تحكم كلاً من المرسل والمستقبل. وخلال هذه الفترة (فترة الانتقال) من الممكن لمحتويات البريد أن تُقرأ ويُعبث بها من خلال جهة خارجية، هذا إذا كان البريد على قدر من الأهمية، أنظمة البريد الإلكتروني الداخلي لا تغادر فيها البيانات شبكات الشركة أو المؤسسة، وهي أكثر أمناً.<sup>(2)</sup>

### 2. الشبكة العالمية :

الكثير من الناس يستعملون مصطلحيّ الأنترنت والشبكة العالمية (أو واب فقط) على أنهما متشابهان أو الشيء ذاته، لكن في الحقيقة المصطلحين غير مترادفين، الإنترنت هو مجموعة من شبكات الحواسيب المتصلة معاً عن طريق أسلاك نحاسية وكابلات ألياف بصرية وتوصيلات لاسلكية وما إلى ذلك، على العكس من ذلك،

<sup>1</sup> الموسوعة الحرة، نبذة تاريخية عن شبكة الأنترنت، مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

الويب هو مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معاً، مرتبطة مع بعضها البعض عن طريق روابط فائقة وعناوين إنترنت بشكل آخر، الشبكة العالمية واحدة من الخدمات التي يمكن الوصول إليها من خلال الإنترنت، مثلها مثل البريد الإلكتروني ومشاركة الملفات وغيرها.

البرامج التي يمكنها الدخول إلى مصادر الويب تسمى عميل المستخدم، في الحالة العادية، متصفحات الويب مثل إنترنت إكسبلورر أو فيرفكس تقوم بالدخول إلى صفحات الويب وتمكن المستخدم من التحول من صفحة لأخرى عن طريق الروابط الفائقة، صفحة الويب يمكن تقريباً أن تحتوي مزيج من بيانات الحاسوب بما فيها الصور الفوتوغرافية، الرسوميات، الصوتيات، النصوص، الفيديو، الوسائط المتعددة ومحتويات تفاعلية بما في ذلك الألعاب وغيرها.<sup>(1)</sup>

### 3. الانترنت شبكة الشبكات :

الإنترنت هي الشبكة المعلوماتية العالمية التي تتكون من مجموع الشبكات الوطنية والجهوية (الإقليمية) والخاصة مربوطة بواسطة بروتوكول اتصال (TCP-IP) والتي تتعاون فيما بينها من أجل توفير واجهة واحدة لمستخدميها<sup>(2)</sup>.

إذن فالإنترنت تسمح بتبادل المعلومات والمعطيات من خلال مواقع الانترنت أو البريد الإلكتروني.

### 4. شبكة الأنترانت " Intranet " :

الأنترانت هي شبكة داخلية تستخدم بروتوكولات الأنترنت وأدواتها، ولها طابع الخصوصية على حسب طبيعة المنظمة المستعملة لها<sup>(3)</sup>، حيث ظهر هذا المصطلح " Intranet " لأول مرة العام 1996 في تقرير لـ " Forrester Research " كمجموعة حلول تقنية داخل المنظمات تركز أساساً على شبكة الأنترنت.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع.

<sup>2</sup> Sébastien ébacher, **innovation dans les technologies de l'information et croissance économique**, Montréal : Département de sciences économiques, Université de montréal, Quebec, Décembre 1999, p8. Consulter le : 16 juin 2015, sur le site web suivant :

<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/1073/a1.1g817.pdf;jsessionid=AD20D6FC096FAAB6A9D5F9D988CD846A?sequence=1>

<sup>3</sup> Gode fray darg nuyuyen, **l'entreprise numérique**, Economica, paris, 2001, p209.

<sup>4</sup> Michel Germani, **P'intranet**, Economica, paris, 1998, p8.

الفرع الثاني : طرق الاتصال بالإنترنت

أولاً . طرق إتصال سلكية :

للإتصال بالإنترنت لا بد أولاً من اشتراك بخدمة الأنترنت ويحصل هذا الإتصال عبر إحدى الطرق التالية (1) :

**الأولى :** الإتصال الشبكي الهاتفي، مع موفر خدمة الانترنت وهذه هي الطريقة المعتادة لدى مستخدمي أجهزة الكمبيوتر في المنازل.

**الثانية :** الخط المخصص المتصل بشبكة محلية، وهذه هي الطريقة المعتادة لدى المؤسسات والشركات الكبيرة التي قد يكون لها عقدة خاصة بها على الانترنت، أو قد تكون متصلة بموفر خدمة الانترنت بالإضافة إلى غيرها من الطرق الحديثة غير الشائعة إلا لإستخدامات معينة ومحصورة ببعض أجهزة الدولة وخاصة الاستخباراتية وهي الشبكات الخاصة السرية، ولكنها جزء من أجزاء الانترنت المشفر والخاص والذي يشكل خرقه جريمة تهدد أمن الدولة الخارجي والداخلي والعسكري.

كما أن هناك أيضاً طرق اتصال شبكي متفرعة من الطريقتين الأصليتين كالكابل (cable) وهي مخصصة لتسهيل إيصال الخدمة بأسهل الطرق وأوفرها والهدف منها تجاري بالنسبة لبائع الخدمة وشخصي لمشتريها وقد يكون تجاري أيضاً.

ثانياً . الإتصال عن طريق تقنية " لاي فاي " (Li-Fi) :

لاي فاي أو «Li-Fi» إختصار لمصطلح (Light Fidelity)، و اقرب المعاني لهذا المصطلح هو ( العمل وفق الإضاءة أو الاعتمادية على الضوء ) و بالمعنى العملي لهذه التقنية هو نقل البيانات عن طريق الضوء، وهي تقنية إتصالات لاسلكية ضوئية عالية السرعة، تعتمد على الضوء المرئي كوسيلة لنقل البيانات بدلاً من ترددات الراديو التقليدية الواي فاي «WiFi» ، وهي من ابتكار أستاذ هندسة الاتصالات بجامعة أدنبرة بأسكتلندا "هارلد هاس" وقد صنفت كواحدة من أفضل الابتكارات لعام 2011 حسب مجلة التايم الأمريكية (2).

<sup>1</sup> نبيل صقر، جرائم الكمبيوتر والانترنت في التشريع الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص(18.19).

<sup>2</sup> Time magazine America, **The 50 Best Inventions (2011)**, site web : <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,2099708,00.html>



ويمكن التعبير عن مميزات هذه التقنية كالاتي<sup>(1)</sup> :

1. الاطيف الشاغرة ( Radio Spectrum ) اكثر ما يميز هذه التقنية هو عدم اعتمادها على اطيف الراديو وللعلم أن هناك مشكلة تكبر يوماً بعد يوم وهو انه لم يعد هناك شاغر في اطيف الراديو المستخدمة حالياً و صعوبة ادارة هذه الاطيف لدرجة تسمية هذه المشكلة بأزمة الأطيف.
2. سوف تسمح بدخول خدمات اللاسلكي لأماكن كان محظور استخدام اللاسلكي فيها بسبب تشويشها على بعض الأجهزة الحساسة بما مثل المستشفيات و الطائرات و المنشآت العسكرية... الخ.
3. اطيف الضوء اعرض ب 10000 مرة من اطيف الراديو مما يسمح بنقل كميات ضخمة من البيانات بسرعات أكبر.
4. وجود البنية التحتية لهذه التقنية مسبقاً ( الكهراء ) فهي موجودة في كل مكان و ما ينقصك هو فقط مصباح LED يحمل مستقبل و مرسل.
5. توفير الطاقة في كل من المنازل و الاجهزة ف LED تعتبر موفر حقيقي للطاقة مقارنةً بباقي المستقبلات اللاسلكية
6. السعر المنخفض لمصابيح LED فهي رخيصة و تتمتع بعمر طويل عملياً.
7. التلوث الاشعاعي حيث ان LED آمنة فهي عبارة عن ضوء فقط.
8. متوفر في كل مكان تقريباً حيث أن الاضاءة موجودة في كل مكان فتقريباً لا يخلو مكان من وجود اضاءة.
9. الأمن، حيث أن البيانات سوف تكون محصورة بين الجدران عند استقبالها فلا مجال لتسربها.

### الفرع الثالث : تقنية " Li-Fi " هي المستقبل

يزداد انتشار الاتصالات اللاسلكية التي تعتمد على موجات الراديو ويزداد معها بشكل مهول انتشار الأجهزة التي تبث وتستقبل البيانات عبر الإنترنت من خلال شبكات المحمول أو من خلال شبكات الواي فاي (Wi-Fi)، وتشير كل الأرقام والإحصائيات إلى ازدياد غير مسبوق في كمية البيانات كنتيجة طبيعية لزيادة أعداد الأجهزة المحمولة التي لها القدرة على الاتصال بالإنترنت وإرسال واستقبال البيانات، كذلك الانتشار المتزايد للهواتف الذكية المتصلة بالإنترنت وما تحتويه من مزايا متقدمة مثل: إجراء المكالمات الهاتفية بالفيديو، و سهولة الوصول إلى المواقع الاجتماعية.

<sup>1</sup> الموسوعة الحرة، تقنية الاتصال الحديثة "لاي فاي" (Li-Fi)، تاريخ الزيارة : 2015/04/12، على الرابط الإلكتروني :

[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D8%A7%D9%8A\\_%D9%81%D8%A7%D9%8A](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D8%A7%D9%8A_%D9%81%D8%A7%D9%8A)

كل هذه الأسباب و أخرى أدت في النهاية إلى ما نراه الآن من الزيادة غير المسبوقة في استهلاك البيانات، وبالتالي زيادة الضغط على الشبكات اللاسلكية الحالية، وهنا تبرز حلول مؤقتة تتمثل في توسيع الشبكات اللاسلكية و ترفيتها، إلا أن هذه الحلول لم تفِ بالمتطلبات، ومازالت الشبكات اللاسلكية الحالية عاجزة عن مسايرة هذا الكم الهائل من البيانات، لذا يكون المخرج الوحيد من هذه المشكلة هو التوجه لاستخدام وسائل جديدة لم تستخدم بعد لنقل البيانات، ويستطيع الضوء المساهمة في حل هذه المشكلة لأنه يتيح طيف من الترددات المغناطيسية أكبر 10000 مرة من موجات الراديو التي تعتمد عليها تقنية " Wi-Fi " .

## خلاصة الفصل الأول

إن الحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح السمة السائدة في يومنا هذا، لما لهذه التكنولوجيا من تأثيرات على المجتمع البشري، هذا المجتمع الذي أصبح ينعت بمجتمع المعلومات، والذي ظهر كنتيجة للمزاوجة بين تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصالات، حيث أصبح من المسلم به أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الدور الرئيس والفاعل في تحريك عجلة التنمية، وبخاصة على المستوى المحلي لما لهذه التكنولوجيا من دور فعال في توفير قنوات اتصال بين فعاليات المجتمع المحلي من جهة، وأصحاب القرار من جهة ثانية، بالإضافة لما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من بنية تحتية للإدارة العامة، هذه الأخيرة الوحيدة المعنية بتنفيذ السياسة العامة في الدولة إن على المستوى الوطني أو المحلي، والتي أصبحت تعرف اليوم بالحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي يسرت للمواطنين الكثير من الخدمات الحكومية على غرار استخراج وثائق الحالة المدنية على سبيل المثال لا الحصر، الذي كان استخراجها إلى وقت قريب في الجزائر مثلاً يشكل عبئاً كبيراً على المواطن والموظف المكلف باستخراجها على حد سواء، في حين أصبح اليوم لا يكلف من الجهد والوقت إلا الشيء اليسير، بل أكثر من ذلك حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في تعزيز المشاركة المجتمعية في تحديد أولويات السياسة العامة وصناعة القرار، وسمحت للمواطنين المشاركة والتفاعل في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تهم أفراد المجتمع، وهذا ما أفرز ما يسمى بالديمقراطية الإلكترونية، بالإضافة لما توفره هذه التكنولوجيا كذلك من هوامش كبيرة في مجال الشفافية والمساءلة من خلال التواصل المتبادل بين المواطنين وصانع القرار، وهذا ما يسميه أهل الاختصاص بالحكومة الإلكترونية.

لذلك يبقى التحدي الكبير أمام دول العالم الثالث توظيف امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يحقق لهذه الدول الاستفادة القصوى من الإمتيازات التي توفرها هذه التكنولوجيا في مجال تسيير الشأن العام، لما يتطلبه هذا التوظيف من امكانيات مادية ضخمة ربما ليس بمقدور كل الدول تحملها، وكذا امكانيات بشرية مؤهلة لذلك، ولعل التحدي الأكبر الذي سوف يواجهه هذه الدول في توظيف هذه التكنولوجيا عدم قدرة مواطنيها على الاستعمال الواسع لهذه التكنولوجيا لإرتفاع تكلفة استخدامها في كثير من دول العالم الثالث، بسبب انخفاض المستوى التعليمي من جهة والفقر من جهة ثانية، لذلك عملت هذه الدول على وضع خطط قصيرة ومتوسطة المدى محاولةً منها على تخطي هذه العقبات، وهذا لمحاكاة تجارب الدول المتقدمة والتي سبقتها في هذا الميدان فيما يخص توظيف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى مناحي الحياة وبخاصة في مجال الحكومة الإلكترونية، التي أصبحت السمة السائدة لكل حكومات الدول وخاصة المتقدمة منها، لما حققته هذه التجارب من نجاحات في مجال تقديم الخدمات العمومية خاصةً.

---

## الفصل الثاني

علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحكومة الإلكترونية

---

## الفصل الثاني : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحكومة الإلكترونية

## تمهيد :

لقد مر العالم منذ العقد الأخير من القرن العشرين وحتى اليوم بتحولات جذرية وعميقة وشاملة في كافة المجالات، وفي هذه المرحلة ألغيت القيود وتفتحت الأسواق واشتدت المنافسة، وتعاضم دور التكنولوجيا الحديثة التي لعبت دوراً رئيسياً في إحداث هذه التحولات ومنها التحول إلى الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص ولذلك ظهرت مصطلحات : الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، الحكومة الذكية، وكلها مصطلحات ظهرت كقرينة بتطور ثورة المعلومات وثورة الإتصالات الحديثة، بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته وكافة تطبيقاته، الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو في أماكن عدة، وذلك عن طريق شبكات إتصال أدت إلى تكوين وحدة - حاسوبية - واحدة، ومن ثم أصبحت بمثابة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.

يحاول الباحث في هذا الفصل تسليط الضوء على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحكومة الإلكترونية، من خلال مباحث ثلاث، يتطرق المبحث الأول إلى حقيقة التحول في الإدارة الحكومية، بينما المبحث الثاني إلى دور الشبكات المعلوماتية في المنظمات الحكومية، فيما ينفرد المبحث الثالث إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكومة الإلكترونية.

### المبحث الأول: حقيقة التحول في الإدارة الحكومية

#### المطلب الأول : مفهوم الإدارة العامة

إذا كانت الإدارة تعني تنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة جمع بشري في منظمة معينة لتحقيق أهداف محددة ومتفق عنها مسبقاً، وهنا يمكن أن نفرق بين نوعين من الإدارة، فإذا كانت هذه الإدارة تهتم بمصالح أشخاص القانون الخاص كفرد أو شركة فإننا هنا بصدد إدارة خاصة، أما إذا كانت هذه الإدارة تستهدف تنفيذ السياسة العامة عن طريق هيئات عامة فإننا هنا بصدد الحديث عن إدارة عامة، فالإدارة العامة تستهدف تحقيق المصلحة العامة.

وبالرغم من سهولة التمييز بين الإدارة العامة والخاصة (إدارة الأعمال)، إلا أنه هناك صعوبة في تحديد مفهوم محدد للإدارة العامة، إذ تعددت التعريفات في هذا الشأن واختلفت الرؤى باختلاف أصحابها، وفيما يلي نسرد بعضاً منها :

يعد " وودرو ويلسن " من الأوائل الذين حاولوا دراسة الإدارة العامة، حيث أضفى على الإدارة العامة معناً واسعاً حيث اعتبرها الأعمال المتعلقة بأهداف الحكومة، والتي تهدف إلى تحقيق الأعمال العامة بكفاءة عالية وبقدر المستطاع وفقاً لرغبات الناس وتطلعات المواطنين<sup>(1)</sup>.

ويتضح من هذا التعريف أن الإدارة العامة تعتبر وسيلة الحكومة في تحقيق احتياجات المجتمع من خلال تلبية رغبات المواطنين.

ويذهب البعض إلى أن الإدارة العامة تعني أمرين، الأمر الأول يتمثل في المفهوم الأوسع والذي يشمل مباشرة الحكومة لشتى أنشطتها بواسطة مؤسساتها، أما الأمر الثاني فيتمثل في المفهوم الضيق للإدارة العامة ويتضمن النشاط الحكومي الذي تمارسه المؤسسات التنفيذية.

ويعرف " ليونارد وايت " الإدارة العامة في أوسع معانيها بأنها " تتضمن جميع العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة "، وهذا التعريف من وجهة نظر صاحبه يغطي مختلف الأنشطة في شتى المجالات، حتى أنه

<sup>1</sup> أحمد صقر عاشور، الإدارة العامة، مدخل بيئي مقارن، بيروت : دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط1، 1979، ص17.

يشمل المسائل العسكرية، والشؤون المدنية، وكثيراً من أعمال المحاكم، كما يتناول كافة أوجه النشاط الحكومي، كالأمن والتعليم والصحة والأشغال العامة وغيرها.<sup>(1)</sup>

أما الأستاذ " جلاذن " فيقول أن الإدارة العامة تتضمن كل أنواع النشاط الذي يباشره الرؤساء الإداريون في الإدارات العامة والتي تغطي النشاط الإداري الحكومي، وهذا يختلف عن أنواع النشاط الأخرى.<sup>(2)</sup>

في حين يرى الدكتور " حسن توفيق " أن الإدارة العامة بأنها تدور حول دراسة النشاط الإداري الذي يقوم به موظفوا الحكومة في قطاع السلطة التنفيذية للدولة، فلا تشمل دراسة الإدارة العامة ما يدور في نطاق السلطة التشريعية أو السلطة القضائية.<sup>(3)</sup>

أما الأستاذ " سيد محمود الهواري " فيعرف الإدارة العامة بأنها عملية اتخاذ قرارات تحكم تصرفات الأفراد في استخدامهم العناصر المادية والبشرية لتحقيق أهداف محددة على أحسن وجه.<sup>(4)</sup>

في حين يذهب الأستاذ " صبري جلي " في تحديد مفهوم الإدارة العامة إلى ثلاثة أمور، وهي موضحة كما يلي<sup>(5)</sup> :

- العلمية الإدارية : أي الجانب الموضوعي للإدارة.
- الجانب العضوي للإدارة : أي أن يقوم بهذه العملية جهاز إداري.
- أهداف الإدارة العامة : أي أن يكون القيام بهذه العملية تحقيقاً للسياسة العامة للدولة.

أما الأستاذ " أحمد رشيد " فيرى أن الإدارة العامة هي الأنشطة التي تعنى بتوجيه الجهود البشرية لتنفيذ السياسة العامة وفق أسلوب أو أساليب تحقق الوظيفة الاجتماعية والغايات النهائية للجهاز الإداري وهي المصلحة العامة كما تفسرها وتحددها المؤسسات الحاكمة<sup>(6)</sup>.

وهذا التعريف يستلزم الإحاطة بما يلي :

- أن الإدارة العامة تدخل في المفهوم العلمي للعملية الإدارية من حيث أنها عملية ديناميكية ذات طابع انساني وقيادي تتعلق بالقدرة على توجيه وضبط الجهود الجماعية من أجل تحقيق بعض الأهداف بكفاءة وفاعلية.

<sup>1</sup> صبري جلي أحمد عبد العال، مبادئ علم الإدارة العامة، بين معطيات الماضي ومتطلبات الحاضر، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، مصر: مكتبة الوفاء القانونية، ط1، 2011، ص38.

<sup>2</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص39.

<sup>4</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>5</sup> نفس المرجع، ص(39-40).

<sup>6</sup> أحمد رشيد، نظرية الإدارة العامة، السياسة العامة والإدارة، مصر : دار المعارف، ط5، 1981، ص39.

- إن الإدارة العامة لها سماتها الخاصة والتي تعود إلى أن الأهداف التي تبغي تحقيقها هي السياسة العامة، التي تعني حسب جيمس أندرسون<sup>(1)</sup> " برنامج عمل هادف يعقبه أداء فردي أو جماعي في التصدي لمشكلة أو مواجهة قضية أو موضوع".

- إن الوظيفة الاجتماعية أو الغايات النهائية للجهاز الإداري لا يمكن تفهمها إلا في إطار النظام السياسي لأن المصلحة العامة التي تعبر عنها السياسة العامة تختلف في طبيعتها باختلاف النظام السياسي.

إذن ومن خلال ما تقدم من تعريفات للإدارة العامة يمكن أن نقف على رأيين هامين، وهما الآتي :

- وجوب الربط بين الإدارة العامة والسياسة العامة، فالإدارة العامة هي تنفيذ السياسة العامة، كما وصفها "ليونارد وايت".

- وجوب الربط بين الإدارة العامة والنشاط الإداري، فالإدارة العامة هي النشاط الذي يقوم به الجهاز التنفيذي للدولة كما ذهب إليه "جلادن".

وعليه يمكن القول أن الإدارة العامة هي عبارة عن مجموعة الأنماط المتشابكة المتعلقة بصنع وتنفيذ القرارات والتي يقوم بها أعضاء الجهاز الإداري تحقيقاً للسياسة العامة التي تستهدفها الدولة.

### المطلب الثاني : أهمية الإتصال في الإدارة العامة

#### الفرع الأول : مفهوم الإتصال

المعنى اللغوي لكلمة الاتصال يشير إلى الربط بين طرفين ويكون ذلك بانتقال المعلومات بينهما لإحداث الفهم المشترك بينهما.<sup>(2)</sup>

وبتحليل مفهوم الاتصال من الناحية اللغوية، نجد أن أصله في اللغة العربية (وصل) بمعنى بلغ أو وصل إليه، أي بلوغ الهدف (الوصول إليه) بمعنى وصل إليه وصولاً أي بلغه، حيث قال تعالى في كتابه العزيز " إلا الذين يصلون إلى قوم بينهم ميثاق " (سورة النساء الآية 59)، ويعني هذا المفهوم في المعجم الوسيط في مادة (وصل) أصل الفعل، هو بمعنى يصل فلان وصولاً، أي وصل الشيء أي بلغه وانتهى إليه.

<sup>1</sup> جيمس أندرسون، (ترجمة : عامر الكبيسي)، صنع السياسات العامة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2002، ص15.

<sup>2</sup> فائزة روم، فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (دراسة ميدانية لعدد من المؤسسات العامة بمدينة ورقلة)، الجزائر : رسالة دكتوراه علوم في علم النفس الاجتماعي ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2013، ص35.



وأما الاتصال في اللغة الإنجليزية فيعني communication وهذه الكلمة مأخوذة من أصل لاتيني من كلمة communes بمعنى common، أي بمعنى عام، وأما الترجمة العربية لها فتشير إلى المعلومات والأفكار المبلغة، والتي تنتقل بين الأطراف من خلال وسائل معينة وبطرق مختلفة، سواء كانت مبلغة بصورة شفوية أو خطية أو سمعية أو بصرية إلى غير ذلك، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.<sup>(1)</sup>

يعرف الإتصال بأنه " عملية نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء بين أفراد المنظمة على كافة المستويات، بالطريقة التي يستوعبها ويستفيد منها الجميع ويستكملون ما لديهم من نقص باستخدام أفضل وأسرع وسائل النقل والتبادل، تحقيقاً لأهداف المنظمة بأفضل الطرق الممكنة"<sup>(2)</sup>.

ويعرفه البعض بأنه " العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات"<sup>(3)</sup>.

كما يعرف بأنه " عملية نقل للأفكار أو المعلومات أو تبادلها مع الآخرين وإشراكهم فيها بقصد تحقيق أهداف معينة"<sup>(4)</sup>.

وعرفه البعض بأنه " العملية التي تجعل من أفكار ومشاعر الشخص معروفة للآخرين "<sup>(5)</sup>.

وأما الأستاذ "فضيل دليو" فيعرف الاتصال في المفاهيم المفتاحية الآتية : " عملية تفاعل معلوماتية واجتماعية هادفة"<sup>(6)</sup>.

أما الأستاذة "فائزة رويم" فتعرف الاتصال على أنه عملية نفسية اجتماعية تقوم على التفاعل والمشاركة في المعاني أو الأفكار أو الاتجاهات بين فردين أو مجموعة من الأفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي وذلك

<sup>1</sup> سلوى عبدالله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2012، ص9.

<sup>2</sup> صبري جليي أحمد عبد العال، مبادئ علم الإدارة العامة، بين معطيات الماضي ومتطلبات الحاضر، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص466.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>5</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>6</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص19.

باستخدام الرموز أو الاشارات أو الایماء يتم انتقالها وفقاً لقنوات معينة الأمر الذي يساعد على تحقيق أهداف محددة.<sup>(1)</sup>

ويرى الأستاذ " بلقاسم بن روان " أن الاتصال في القرن الحادي والعشرين أصبح قوة هائلة للتأثير في الجماهير، وفي تكوين الرأي العام، وتعديله، لأنه يقوم على أساس فهم الجوانب الإنسانية، لأفراد المجتمع، والمهارة الفنية في الاتصال بالناس والقدرة على رسم الخطط وتنفيذها.<sup>(2)</sup>

ومنه يمكن القول أن الاتصال هو " عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات بين طرفين بقصد تحقيق هدف معين " .

### الفرع الثاني : الاتصال الإداري

يتمثل الاتصال الإداري في عمليات تدفق البيانات والمعلومات والأفكار وتبادلها بين العاملين في إطار هيكل تنظيمي داخل المؤسسة المهنية يتم بشكل رسمي أو غير رسمي وباستخدام وسائل متنوعة كتابية أو شفوية على المستوى الفردي أو الجماعي لتقوية العلاقات الاجتماعية والتعاون بين العاملين والمسؤولين وتنظيم أعمالهم مما يساهم في تطوير أساليب العمل وتحقيق أهداف المنظمة.<sup>(3)</sup>

### الفرع الثالث : معوقات الإتصال

إن الاتصال بالوسائل التقليدية له من المعوقات التي تحول دون تحقيق الهدف من هذا الاتصال والمتمثلة أساساً في نقل المعلومات وتبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمرسل إليه، مما يجعل من تطوير وسائل الاتصال للتخفيف من حدة هذه المعوقات أمراً بالغ الأهمية، ولعل إدماج تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت في وقتنا الحاضر من الأهمية بمكان في تحقيق الاتصال لأهدافه المرجوة، وفي ما يلي نوجز بعضاً لأهم المعوقات التي يتعرض لها الاتصال<sup>(4)</sup> :

<sup>1</sup> فائزة روم، فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (دراسة ميدانية لعدد من المؤسسات العامة بمدينة ورقلة)، مرجع سبق ذكره، ص41.

<sup>2</sup> بلقاسم بن روان، وسائل الإعلام والمجتمع، دراسة في الأبعاد الاجتماعية والمؤسسية، الجزائر : دار الخلدونية، ط1، 2007، ص21.

<sup>3</sup> فائزة روم، فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (دراسة ميدانية لعدد من المؤسسات العامة بمدينة ورقلة)، مرجع سبق ذكره، ص62.

<sup>4</sup> صيري جلي أحمد عبد العال، مبادئ علم الإدارة العامة، بين معطيات الماضي ومتطلبات الحاضر، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص(476-478).

أولاً : عدم دقة التعبير في مضمون الاتصال (اللغة)

اللغة هي الكلمات المستعملة في التعبير عن مضمون الاتصال، واللغة المستعملة تمثل عائقاً كبيراً في الاتصال من أكثر من ناحية، فطريقة التعبير والمصطلحات التي يستعملها مثلاً المهندس تختلف عن تلك التي يستعملها الطبيب أو رجل القانون وهكذا، وحتى مع افتراض اشتغال مصطلحات مشتركة فإن الكلمات المستخدمة قد تحمل عدة معاني مختلفة بحيث يفسرها كل طرف حسب فهمه، وباختصار يتطلب الاتصال الجيد استخدام كلمات ذات معاني محددة بأسلوب واضح ومركز، فضلاً عن إحاطة طرفا الاتصال بلغة التخاطب.

ثانياً. البعد المكاني بين المرسل والمرسل إليه :

ترتب على ازدياد نشاط الدولة وتنوعه أن اتسع نطاق الإدارة العامة، فانتشرت وحداتها في مختلف أرجاء الدولة، الأمر الذي يشكل صعوبة يجدها الموظف الصغير بإحدى الوحدات المحلية إذا أراد أن يتصل بالقائد الأعلى لإدارته فالتوسع الهوة المكانية بين المرسل والمستقبل يشكل عقبة من عقبات الاتصال التي تقف إزاء تحقيق الاتصال الجيد.

ثالثاً. تعدد المستويات الادارية :

تعدد المستويات الإدارية قد يكون من أكبر عقبات الاتصال، فكثيراً ما تتعرض المعلومات أثناء مرورها بين المستويات إلى حجب أو تغيير أو تحريف حتى تصل إلى المدير الأعلى إذا كانت صاعدة، أو إلى موظف في قاعدة الهرم الاداري إذا كانت نازلة.

وهكذا شكل تعدد المستويات الادارية عقبة من عقبات الاتصال الجيد، ما لم تكن قنوات الاتصال آمنة وغيورة على تحقيق متطلبات العمل الاداري وحريضة على انتظامه ونجاحه.

رابعاً. العوائق النفسية :

توجد اعتبارات نفسية وسلوكية تؤثر بصورة سلبية على الاتصالات الجيدة، من قبيل ذلك افتقاد التفاهم والتعاون اللازم بين العاملين في المستوى الواحد، أو بين العاملين في المستويات الإدارية المختلفة، فإذا حدث هذا الاختلاف وقع في مضمون الاتصال ريبة وشك، الأمر الذي يجعل المستقبل يتوقف عن الأخذ به، غير أن أهم عوائق الاتصال النفسية تلك التي تكون بين الرئيس والمرؤوس، فسبب التباعد الإداري والطبقي بين الطرفين، يجعل المرؤوس يخشى رئيسه ويتردد في ابلاغه بالأخبار السيئة رغم صحتها، لذلك يتأثر الاتصال بمدى التفاهم والتعاون بين الرئيس والمرؤوس.

خامساً. وجود فروق شخصية بين طرفي الاتصال :

هناك فرق بين المفاهيم والادراك والقدرات العقلية، فضلاً عن اختلاف القيم والعادات والتقاليد، واختلاف المراكز الوظيفية بين طرفي الاتصال، فالمرسل حينما يريد ابلاغ المرسل اليه بمعلومات معينة يصيغها في كلمات تتحدد وفقاً لمشاعره وسلوكه وخبرته وإدارته ومركزه الوظيفي، والمرسل إليه عندما يستقبل هذه الكلمات قد يستقبلها ويفهمها على نحو مغاير تبعاً لاختلاف مشاعره وإدراكه وعاداته وتقاليده ومركزه الوظيفي، واختلاف الفهم وفقاً لهذه الأمور يمثل عائقاً من معوقات الاتصال الجيد.

سادساً. سوء توقيت الاتصال :

يقتضي حسن الادارة أن يتم الاتصال في الوقت المناسب، فإجراء الاتصال قبل أوانه يجعله عرضة للإهمال لعدم الحاجة إليه، وعندما يحين الوقت قد ينعدم أثر الاتصال بصعوبة استرجاعه أو نسيانه، وكذلك فإن الاتصال بعد فوات الأوان أو الوقت المناسب قد يعدم الفائدة من الاتصال أو على الأقل يقللها.

بينما هناك من حدد معوقات الاتصال وبخاصة الاتصال الاداري في ثلاثة أصناف، أولاً المعوقات الشخصية كصعوبة اللغة، وثانياً معوقات تنظيمية كتعدد المستويات الادارية، وثالثاً معوقات بيئية والتي تتمثل في مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها<sup>(1)</sup>.

المطلب الثالث : دوافع ومبررات التحول إلى أسلوب الإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الأول : دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية

لم تكن احتياجات الإدارات والمؤسسات أو الحكومات هي الدوافع الوحيدة فقط وراء سعيها للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، بل إن تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تجربة التقنية، والاختلافات النوعية التي طرأت على طموح المجتمعات وسعيها إلى تحقيق مستوى أفضل من الخدمات الإدارية، وحالة التذمر في أوساط الفئات المتعاملة مع الأساليب التقليدية في ظل وقوف هذه الأساليب عاجزة عن إرضاء مراجعيها وفتاتها المستهدفة، كان كذلك وراء السعي إلى التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

ولعل الحماس الموجه نحو التعامل الإلكتروني يفسر في جانب منه بالافتقار بأن هذه التكنولوجيا الحديثة قادرة على تغيير الصورة السلبية التي تشكلت لدى المواطنين تجاه حكوماتهم، ففي كثير من أنحاء العالم ينظر

<sup>1</sup> فائزة روم، فاعلية الاتصال الاداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (دراسة ميدانية لعدد من المؤسسات العامة بمدينة ورقلة)، مرجع سبق ذكره، ص(79-80).

الشعب إلى حكومته على أنها لا تبالي باحتياجاته الضرورية، ومن ثم تنعدم الثقة في التعامل معها واستشعار عدم اهتمامها بالمسؤولية تجاه مواطنيها، ولذا طرحت مبادرات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الأفراد، كي يصبح فعالاً وذا كفاءة ويعمل على بناء الثقة في الحكومة، ويمكن توضيح أبرز دوافع التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي (1) :

**أولاً. دافع الزمن :** كثيراً ما كان الزمن تحدياً كبيراً أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض مضمار المنافسة علمياً أو محلياً بصدد تقديم منتجاتها، فإن توافرت فرضية الجودة في جميع المنتجات، فإن من يصل بمنتجه أولاً هو الذي يحوز بالسبق، لذا فكثيراً ما حدد عنصر الزمن حظوظ إدارة ما في القدرة على المنافسة والبقاء.

لذلك تجد الإدارات والمؤسسات أو الحكومات نفسها مجبرة إذا ما أرادت كسب سباق السرعة، الاستفادة من تطبيقات تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بوصفها المطلب الأول لتجنب أسباب بطء الحركة من روتين ومعاملات يدوية، والإنطلاق إلى آفاق الإبداع التقني الذي يقدم لها كل يوم حلولاً جديدة لإختصار مزيداً من الوقت والجهد، وتيسير اتخاذ قراراتها، وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وإنجاز معاملاتها في الوقت الملائم لوضعها في دائرة المنافسة، فحينما تكون الإدارة منافسة وبخاصة الإدارة الخدمية الحكومية فإن الفائدة تكون أعظم، إذ إن المجتمع بأكمله سيكسب ميزة اختصار الزمن، في ظل سباق مجتمعات العالم نحو التطور والبناء، لذلك فإنه ليس هناك من إدارات ومؤسسات وحتى حكومات بمقدورها أن تتصور أنه يمكنها العمل بمعزل عن توظيف التكنولوجيا، حتى وإن كانت من تلك الإدارات التي يبدو عليها أنها ليست في دائرة تنافسية، فالنظرة العميقة الشاملة تؤكد أنه لا أحد خارج المنافسة، ولا أحد يمكنه التضحية بعنصر الزمن، إذ حينها ستكون الخسائر أكثر فداحة.

**ثانياً. تطور تكنولوجيا الحاسب الآلي وتطبيقاته :** لقد وقف المهتمون يتأملون الإزدياد المطرد للسعة التخزينية للحاسب الآلي يوماً بعد يوم، ففي حين حقق الحاسب الآلي للعالم حلم إمكانية تخزين ألف معلومة داخل " ترانزستور " للجيل الثاني من الحاسبات الآلية العملاقة، وصلت السعة التخزينية للقرص الصلب في حواسيب بداية القرن الواحد والعشرين إلى ما يزيد على مائة " جيجا بايت "، فضلاً عن سرعة معلومات هذه الأجيال الجديدة وسير معالجتها، إذ تفوقت سرعة هذه الحواسيب مئات المرات على حواسيب الجيل الرابع وهو أمر لم يكن خاضعاً للخيال في فترات ماضية، ثم بدأ سباق إنتاج الحاسب الآلي الأصغر حجماً أو الأثقل وزناً والأسرع والأكبر في سعته التخزينية.

<sup>1</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقهاء الإسلاميين، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1،

لقد نجحت تطبيقات التكنولوجيا بالفعل في تحقيق إنجازات لم تكن متصورة من قبل، فأتاحَت إمكانية التعلم عن بعد، عبر اقتناء برامج ومناهج أرقى جامعات العالم، فضلاً عن إمكانية التقاء أساتذتها عبر قاعات الفيديو، أو بشكل شخصي عبر الأنترنت على شاشة الحواسيب الخاصة، دون أن يضطر أحد إلى مغادرة بلده لملاقاة الآخر.

حيث لفتت هذه التجارب الناجحة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وغيرها من التجارب إلى إمكانية الاستفادة منها ومن تطبيقاتها في مجال الإدارة، فالأمر لن يكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على شبكة معلوماتية، ثم وضع برنامج معين يسمح بتداول هذه المعلومات والدخول على الشبكة والتعامل معها من قبل الأفراد عبر مجموعة من الأوامر التي يسجلها الفرد عبر لوحة المفاتيح الخاصة بحاسوبه الشخصي أو بحاسوب مركزي يتوجه إليه الأفراد في إحدى الأماكن العامة.

لقد انعكست تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج من وضعها القديم، وتبدل بعضاً من الحراك والتقدم باتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيراً من القرارات بناءً على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها، وبدأت تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل، إلى الدرجة التي جعلت عدداً من كتاب الإدارة ومفكرها والمهتمين بالشأن الإداري يتوقعون أن نسبة الآلات سوف تغطي على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية الذي سيبني أنظمتها الإدارية على محورية الآلات والحواسيب.

ومن هنا فقد كان الحاسب الآلي وتطبيقاته، والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة، دافعاً مهماً للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

**ثالثاً. تطور تكنولوجيا الاتصالات :** مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة سواء الحكومية منها أو الخاصة في متناول اليد، وبأزهد التكلفة وأقل جهد عبر دول العالم، الأمر الذي كان يحتاج في وقت سابق إلى إنفاق تكاليف باهظة، فضلاً عن الوقت الذي كان يستغرقه انتقال تلك المعلومات، مما يجعل بعضها عديم الفائدة في حال تجاوز وقت انتقاله سقفاً معيناً، فيذهب كل ما تكبدته الإدارة من نفقات ووقت هباءً منثوراً، في حين أمكن في ظل تطور الاتصالات الإلكترونية الحديثة الاحتراز من هذا كله، ليس ذلك فحسب بل أمكن في ظل هذه السيطرة العنكبوتية لشبكة الأنترنت حول العالم أن تجد الإدارة نفسها في قلب الحدث العالمي، وعلى اتصال مباشر بأطرافه، مما يجعلها مطمئنة إلى صواب قراراتها وإجراءاتها، ويضعها على المحك مع القرار العالمي بخصوص ما تتخذه من قرارات أو تنفذه من معاملات.

**رابعاً. القرية الكونية :** لقد أصبح في وقتنا الحاضر مصطلح القرية الكونية من البديهيات، وأحد بدائل اصطلاح العولمة، وهي بالنهاية مصطلحات تشير في مجملها إلى حالة من اختزال المسافة والزمن وسرعة تبادل المعلومات

والآراء وسهولة تبادلها عبر العالم، وكذلك عقد الاتفاقات وإنجاز الصفقات، والترويج للبضائع، وبيعها وشراؤها، إلى غير ذلك من المعاملات التي تتم من خلال الوسائل التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن هذا الواقع الجديد قد وضع العالم أمام فكرة المهيمنة على جميع التفاصيل في كل مكان وفي الوقت نفسه دون بذل جهد يذكر، فثمة نسخة أخرى طبق الأصل من العالم يمكن الاطلاع عليها والدخول إليها من خلال لوحة مفاتيح.

من هنا بدأت تتأصل حزمة من الأفكار الجديدة التي أصبحت تمثل وعياً مغايراً للوعي القديم المحدود الذي طالما أقعد المجتمعات عن اللحاق بطموحاتها، ومن تلك الأفكار تحرر الأسواق والسلع والتجارة حول العالم وعبر الحدود، بل تحرر الأفكار نفسها وانتقالها، مما أتاح فرصة لتلاقح الآراء والثقافات والمقترحات وبرامج العمل، الأمر الذي استفادت منه الدول المتقدمة على النحو الأمثل، وبقيت دول العالم الثالث تبحث لها عن موطئ قدم فيه.

لقد تجاوز الأمر انتقال الأفكار والمشروعات إلى انتقال رؤوس الأموال والأفراد والخدمات عبر العالم، مما اقتضى التراضي على قوائم مشتركة من المواصفات والمقاييس تطبق عالمياً بشأن السلع والخدمات المتنوعة، فبدأت المنظمات العالمية تضع الأطر المشتركة والموحدة للتعاون وتوحيد المقاييس والمعايير والمواصفات، حتى يصبح الخطاب العالمي الجديد عبر شاشات الأنترنت بخصوص شيء محدد متعارف عليه لدى الجميع بالمقاييس والمواصفات نفسها، من أجل توفير جو من الشفافية التي يمكن في ضوئها تبادل المصالح بما يضمن تحقيق الفائدة للجميع، ويوفر حالة من التعايش العالمي وتبادل المنفعة المشتركة لمصلحة الدول والشعوب.

لقد أصبح من الصعب على إدارة معزولة عن التقنية أن تروج لأي منتج من منتجاتها عالمياً ما لم تحصل على شهادة الجودة التي ترشح هذا المنتج للتداول، وشهادة الجودة هذه يقتضي الوصول إليها أن تملك تلك الإدارة التقنية التي تكسبها ثقافة العولمة والوصول بمنتجها إلى إرضاء الذوق العالمي وإكسابه القابلية حول العالم وليس فقط في محيطها الضيق، والصعب إن لم يكن من المستحيل لذلك أن يتحقق على النحو المرجو وتلك الإدارة خارج دائرة التقنية العالمية، فإن اندمجت الإدارة فينبغي لها أن تكون بمثابة مرآة تعكس تجربتها العالمية لمراجعيها ومنتسبيها، مما يجعلهم جميعاً على محك مع مقاييس الجودة الشاملة حول العالم، حيث تضمن الإدارة موقعها في قلب الحدث العالمي.

**خامساً. أزمات القطاع العام :** إن اجتهاد القطاع الخاص في الإعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدأ أداءه نمطياً تقليدياً ليس على مستوى طموح المواطن، بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسها، فكانت الخبثات خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات، وغرس ثقافة الترشيد والمسؤولية عند المواطن، وإن بدت الخبثات في ظاهرها عملية ترشيد للجهود المهدرة والوقت الضائع والأموال الطائلة التي تتسرب في ظل عدم

قدرة الإدارة على السيطرة على مواردها، أو الحصول على تلك الموارد أصلاً، بيد أن بعض الإدارات الخدمية التي لا يمكن خصصتها، وجدت نفسها في مواجهة مباشرة ومقارنة غير منصفة مع إدارات مؤسسات القطاع الخاص التي وضعت قدمها في أرض التقنية، واعتمدتها سبيلاً لإحكام قبضتها على أعمالها والسيطرة على مواردها وضبط عجلة العمل بها، على النحو الذي يجعل الإدارة مطمئنة تماماً إلى أنها تسير في الطريق الصحيح، وأن خدماتها تصل إلى مراجعيها، وأن الإهدار في إنفاقها تقلص حتى أصبح يقترب من النقطة (صفر)، مما يمكن من إعطاء قرارات صحيحة اموارد الإدارة الفعلية.

ولم يعد أمام الإدارات الحكومية بد من خوض تجربة التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائرها الإدارية لترشيد جهودها ونفقاتها، ولسد الثغرات أمام إهدارة الموارد، وبخاصة أمام شح الموارد الحكومية وازدياد الطلب على الخدمات في ظل النمو السكاني المتزايد، مما يضاعف من أعباء الحكومات، ويضعها أمام ضغوط مالية متزايدة، تحتاج إلى صرامة في تقنين مواردها، الأمر الذي يستدعي دائماً أن يبقى العمل تحت سيطرة الإدارة الدائمة، مما لا يمكن تنفيذه على النحو المرجو إلا في ظل إدارات إلكترونية تتكامل فيما بينها لتشكيل حكومة إلكترونية تساعد على تحديد مواضع الخلل، وتضع أيديها على الاحتياجات، وأيضاً فرص العمل التي يمكن إتاحتها، وما يمكن خصصته من مشروعات الدولة لزيادة مواردها واستغلالها في الجانب الخدمي، وإتاحة مزيد من فرص العمل للعمالة الفائضة.

لقد أصبحت التقنية معادلاً موضوعياً للترشيد في ظل الفكر الإداري الحديث، سواء ترشيد النفقات، أو ترشيد الأيدي العاملة الزائدة، وتوجيهها إلى مواقع أخرى في حاجة إليها، سواء في وظائف حكومية، أو وظائف القطاع الخاص الذي أصبحت المخصصة أحد أهم أسباب بقائه ونموه على النحو الذي يخدم مصالح الدول، وهذا كله يصعب تطبيقه على نحو صحيح في ظل غياب نظام إلكتروني عام، يعطي قراءات دقيقة للواقع، تمكن الإدارة من اتخاذ قراراتها في اطمئنان.

كما أصبحت التقنية ملاذ تلك الإدارات للتخلص من مشهد صفوف المراجعين - المواطنين - الطويلة التي لا تكفي ساعات العمل اليومية لتلبية طلباتها، مما كان يضع تلك الإدارات وموظفيها في ضغط مستمر، وحرص كبير أمام الفئات المستهدفة، فكانت التقنية البديل الأمثل لتلك الإدارات التي قضت بالحل التقني على اقتراحات زيادة منافذها ومبانيها ومنسوبيها للوفاء بحاجات مراجعيها - المواطنين - الأمر الذي على وشك أن يكبد ميزانياتها ملايين وفرتها الإدارة الإلكترونية على تلك الجهات.

**سادساً. التطلع إلى التقنية :** تتجه أعين أجيال اليوم إلى أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها، وأن تعمم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها، وبخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات، فلم تعد الأجيال الحديثة تتقبل فكرة الاصطفاف بالأوراق والملفات بالآلاف أمام شبك موظف الإدارة المحلية للحصول على رخصة محل أو مزاولة عمل ما، أو الحصول على شروط التقديم لمناقصة تطرحها



الإدارة، أو استرضاء موظفي الوزارة للتقديم على فرص العمل، أو أمام السفارات والمكاتب الطلابية لطلب منح الدراسة، وما إلى ذلك من مواقف وجدت الأجيال الجديدة من الشباب نفسها في غنى عنها، وفي ظل اعتماد العالم على التقنية في أداء تلك المهام.

لقد شاعت الثقافة الإلكترونية وانتشرت بين الشباب، وتعمقت علاقتهم بالحاسب الآلي والأنترنت، إلى درجة باتت محرجة للحكومات، إن لم تتخذ خطوات عاجلة لتشعر الأجيال الجديدة أنها في مستوى تطلعاتهم، إذ ليس من المنطق أن تسبق عقول الأجيال الجديدة حكوماتها، في حين أن الأصل أن تبادر الحكومات بما يرفع مستوى وعي شعوبها وثقافتها من خلال تزويدهم بالتطبيقات التقنية التي فرضت مفاهيمها الجديدة، وبثت ثقافتها في كل أرجاء المعمورة.

لقد أصبح الوقوف على كل قرار حكومي ومعرفة آلياته ودوافعه وتداعياته أمراً متاحاً في ظل انتشار الحواسيب الشخصية، وتلك الثقة التي بدأ الأفراد العاديون يتعاملون بها مع المعلومات، ورغبة الأشخاص في الوصول إلى كل جديد من القرارات، مما سيكون له عظيم الأثر في بناء وعي جديد، يقوم على شعور المواطن بالمشاركة وتنمية شعوره بالمسؤولية ومواكبة الأحداث والقرارات، مما يضيف إلى إنجازات الحكومة إنجازاً عظيماً يتمثل في التأصيل لحاسة المواطنة، وتعميق الشعور بها في نفس مواطن مجتمع التقنية الذي سيبقى لديه اعتزاز بمجتمعه الجديد، على اعتبار أنه مجتمع متميز يأخذ بأسباب التقدم، الأمر الذي سينعكس على أدائهم الوظيفي وانتمائهم الوطني في مواقعهم الوظيفية والاجتماعية.

**سابعاً. الدوافع السياسية :** كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الإنفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب.

وقد رافق هذا التطور في البناء الاجتماعي والتوجه نحو كل جديد في تلك المجتمعات ارتفاع في المستوى الإداري، وتولد رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، مما دفعه إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية الذي يعطي الشعوب حق الرقابة على الجهات الحكومية ومحاسبتها ومساءلتها، تحقيقاً لقيم العدالة في تلك المجتمعات، مما جعل من أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها.

**ثامناً. الحوار والتواصل :** إن الرغبة الجمعية لدى المجتمعات المعاصرة في الإلتقاء بالآخر، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي، وإنشاء أواصر للصدقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات، شكلت عنصر دفع

للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك التي ستمكن مجتمعتها من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانياً، ومعلوماتياً واقتصادياً، وإدارياً، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة ومحدودة، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.

### الفرع الثاني : مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

هناك عدد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم في ظهور ما يعرف اليوم بالإدارة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وأهم تلك المبررات هي <sup>(1)</sup> :

أولاً. تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.

ثانياً. ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية، مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهية الإنسان.

ثالثاً. تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.

رابعاً. ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة.

خامساً. الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

سادساً. ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

<sup>1</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، مرجع سبق ذكره، ص 307.

### المطلب الرابع : أسس الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يستلزم تزويد تلك الإدارة الجديدة بالحاسبات الآلية وربطها بشبكات الاتصالات والانترنت فحسب، باعتبار هذا التحول ليس مجرد قضية تقنية فحسب، بل هو في المقام الأول قضية إدارية، أي ينبغي وجود إدارة سليمة وصالحة للتحول إلى إدارة إلكترونية، وهذا يقتضي إصلاحاً إدارياً جذرياً للإدارة، وهذا الإصلاح الإداري المطلوب يقتضي بالتالي إصلاحاً تشريعياً يتواءم ويتزامن مع الإصلاح الإداري، ولذلك فإن أهم عوامل نجاح هذا التحول هو الإصلاح الإداري والإصلاح التشريعي، وسوف نشرح كلاً منهما على التوالي<sup>(1)</sup> :

#### الفرع الأول : الإصلاح الإداري

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية لا يعني إلغاء العنصر البشري في المنظمات الإدارية العامة، فلن تحل الآلة محل الإنسان، لأن الآلة من صنع البشر والمسؤول عن تشغيلها هو الإنسان، والسؤال الذي يطرح الآن هو ما مفهوم الموظف العام في ظل الإدارة الإلكترونية، وهل يختلف عن مفهومه في ظل نظام الإدارة التقليدية ؟

وللإجابة على هذا السؤال فإن نظام الإدارة الإلكترونية يقتضي وجود موظفين من نوعيات فنية متخصصة جديدة مشغولين للبرامج الإلكترونية ومبرمجين للنظم وفنيين للصيانة وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق.

ولكن الأمر يتطلب أن يكون الموظفون جميعهم ذوي عقلية إدارية جديدة متقبلة لهذا التحول، وبذلك لن يبلغ نظام الإدارة الإلكترونية الموظفين، وإنما سوف يقلل أعدادهم، مما يؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهريّة في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي عمليات اختيار الموظفين وتعيينهم وشروط صلاحيتهم للعمل في النظام الإلكتروني الجديد.

ولذلك فإن الرغبة في نجاح نظام الإدارة الإلكترونية لا يكفي بل لا بد من وجود الاستعداد النفسي للعمل بنجاح ولا بد من الاستمرار في عمل الدورات والبرامج التدريبية الحقيقية وليس الصورية بالنسبة للموظف العام، وهذا النظام سوف يؤدي إلى القضاء على طرق تعيين الموظفين في الدول النامية بالواسطة والمحسوبية، مما يؤدي إلى مراعاة مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص والمساواة بين الأفراد في التعيين في الوظائف العامة.

وهذا يجيلنا إلى تساؤل آخر مفاده هل التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر على مفهوم القرار الإداري وأركانه ومفهوم العقد الإداري، كما تأثر مفهوم الموظف العام ؟

<sup>1</sup> أمل لظفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، مرجع سبق ذكره، ص(42-46).

وللإجابة على هذا التساؤل يجب معرفة أنه في ظل النظام الجديد لن يكون اتخاذ القرار روتينياً من جانب القيادات العليا، بل إن الأمر سيكون أكثر ديمقراطية، وذلك لأن نظام الحاسب الآلي وبرامجه سيؤدي إلى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار أو في تهيئة القيادة لإتخاذ القرار باعتبار أن القرار يستند إلى معلومات هائلة مخزنة مسبقاً مما يؤدي إلى تطوير وتبسيط الإجراءات والبعد عن الروتين والتعقيدات الإدارية بالإضافة إلى تطوير تعامل الإدارة مع الجمهور، وبذلك سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى القضاء على سلبيات العمل الإداري.

### الفرع الثاني : الإصلاح التشريعي

عندما نتكلم عن الحكومة سواء كانت إلكترونية أو تقليدية، وهي بصدد القيام بوظيفتها الإدارية فإننا لا بد أن نفكر بالأدوات القانونية التي تمتلكها الإدارة للقيام بالوظائف المنوطة بها، وهذه الوسائل هي القرار والعقد وكلاهما يتضمن تعبيراً عن إرادة صاحب الاختصاص، والتوقيع هو الوسيلة الوحيدة لإثبات أن التصرف القانوني صادر من مختص وإذا كان العمل مستقراً في ظل الإدارة التقليدية على تعريف التوقيع بأنه " رمز مكتوب يدل على اعتراف كاتبه بنسبة المكتوب المذيل بالتوقيع إليه"، فإن التعبير عن الإرادة بالتوقيع في المجال الإلكتروني يحتاج لتدخل تشريعي خاصة وأن قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية لا يتضمن ما يساعد على تبني موقف واضح في هذا الصدد، ويلاحظ أن قانون الإثبات القائم لا يلزم القاضي الإداري، لأن موضوعه المنازعات المدنية والتجارية ولكن القضاء يميل بطبيعة الحال لتبنيه من حيث تضمنه لقواعد الإثبات مجرداً عن طبيعة المنازعة.

إذ لا يستقيم تبني الحكومة الإلكترونية كأسلوب لقيام الإدارة بعملها إلا من خلال تدخل تشريعي يحسم أمر التوقيع الإلكتروني بالإضافة إلى أنه مدخل رئيسي لكل المعاملات الإلكترونية في مجال القانون العام أو الخاص، ولذلك فإن المشرع مدعو لإصدار عدد من التشريعات التي تمس تطبيق الحكومة الإلكترونية بطريقة أو بأخرى، ذلك أن سلوك الأسلوب الإلكتروني في إدارة العمل الحكومي يعني دخول الحكومة في معاملات مع الأفراد تكون أداؤها وسائل الاتصال الإلكتروني، ومن الموضوعات التي يلزم على المشرع أن ينظمها الآتي :

- تجريم اقتحام المواقع الإلكترونية وإتلافها.
- تجريم انتهاك حق الخصوصية.
- تجريم انتهاك سرية التوقيع الإلكتروني.

وبالإضافة إلى الإصلاح الإداري والتشريعي فإن هناك عنصرين أساسيين لا بد للإدارة الحكومية من أخذهما بعين الاعتبار لما لهما من أهمية كبيرة في نجاح الإدارة في عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ألا وهما تطوير

المؤسسات والإدارات الحكومية من ناحية، وإعداد وتهيئة المواطن من ناحية أخرى، وفي ما يلي سوف نتعرض لهما بالتفصيل<sup>(1)</sup> :

### الفرع الثالث : تطوير المنظمات الحكومية

يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الواقع العملي إجراء العديد من التغييرات التنظيمية داخل المنظمات الحكومية، حيث أن نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، وتتعدد مجالات التغيير المطلوبة حيث يتطلب الأمر تغيير الهياكل التنظيمية بالتحويل إلى الهياكل الشبكية ذات الاتصالات الواسعة، ويقل التوجه نحو التخصص وتقسيم العمل، وفي المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، وتقل سيطرة القيادات الإدارية الأعلى، وتقل المستويات الرقابية، ويزيد تمكين العاملين والاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتياً.

كما أن هناك أهمية كبيرة لوجود مراكز للمعلومات بالمنظمات الحكومية لتوفير قواعد البيانات الداعمة لإتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، وتشمل معلومات عن العملاء الحاليين والمرتبين واحتياجاتهم ورغباتهم وحجم الطلب المتوقع على الخدمات الإلكترونية.

ويتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة نظم وإجراءات العمل بما يتناسب مع النظم الإلكترونية، وذلك بتحليل الأعمال الحالية وتحديد الأعمال المقترح تحويلها إلى النظم الإلكترونية وتبسيط إجراءاتها وتطوير النماذج المستخدمة، ولا تقتصر إعادة الهندسة عند هذا الحد حيث يتطلب الأمر إعادة تصميم الوظائف وتطوير الواجبات والمسؤوليات التي يقوم بها العاملون بما يتناسب مع العمل الإلكتروني.

وتؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، فكلما كانت ثقافة المنظمة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا الأفراد عن أدوارهم في المنظمة قبل قدوم هذه التكنولوجيا وأثناءها وبعد تطويرها وتطبيقها لتحسين الإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات المقدمة، وبالتالي تقل مقاومة العاملين للتغيير التي تعد من أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

وتظهر أهمية دراسة الثقافة التنظيمية عند التخطيط للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية نظراً لأن نقل التكنولوجيا وتطبيق نظم عمل جديدة ينطوي أو يعكس ثقافات مختلفة، لذا يلزم الأمر تحليل الثقافة التنظيمية السائدة في منظماتنا الحكومية وتحديد التغييرات المطلوب إحداثها في قيم ومعتقدات العاملين وعاداتهم وتقاليدهم وسلوكياتهم في العمل والتي تمثل فجوة ثقافية يجب التغلب عليها لنشر ثقافة العمل الإلكتروني.

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص(72-74).

الفرع الرابع : إعداد وتهيئة المواطن

يجب أن تركز استراتيجية الحكومة الإلكترونية على إعداد وتهيئة المواطن لفهم واستيعاب مزايا التعامل الإلكتروني من حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة، حيث تواجه بعض الدول النامية صعوبات في محاولة نقل تجارب وتطبيقات الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون اتخاذ الإجراءات اللازمة لتكييف وتهيئة مجتمعاتها لهذه النقلة الحضارية، مما يعرض شعوبها إلى صدمة ثقافية لعدم قدرتها على مسايرة هذه التغييرات التكنولوجية والتجاوب معها، وذلك من خلال اتباع الخطوات التالية :

- تغيير الصورة الذهنية الراسخة لدى المواطنين عن الخدمات الحكومية، والتأكيد على حرص المنظمات الحكومية على راحة المواطن ورفاهيته وذلك من خلال الحملات الإعلامية المكثفة لإعادة الثقة في الحكومات.
- الإعلام عن مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في وسائل الإعلام المختلفة من إذاعة وتلفاز وجرائد ومجلات، وشرح كيفية الوصول إليها والمزايا التي تحققها.
- التوسع في تدريب المواطنين على استخدام شبكة الأنترنت في المعاملات الإلكترونية مع إتاحة الفرصة لمشاركة القطاع الخاص في نشر الوعي التكنولوجي.
- التوسع في إنشاء مراكز وأكشاك تكنولوجية لتقديم الخدمات الحكومية على كافة المستويات المركزية والمحلية.

المطلب الخامس : الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

تختلف الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها، ويمكن توضيح هذا الاختلاف في العناصر التالية<sup>(1)</sup>:

- **الحفظ** : كانت الكثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي تتعرض للتلف مع مرور الوقت، في حين أصبح الملف الإلكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته محفوظاً في مأمّن من التلف والتفادم في الموضوع المخصص له على الشبكة الإلكترونية للمنظمة التي يوجد لديها الملف، بالإضافة إلى تأمين كثير من المنظمات الإلكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني، احترازاً من حدوث أي عارض للشبكة الأم.

- **الضياع** : يتعرض المتعاملون مع المنظمات التقليدية لمشكلة كبرى، تتركز في احتمال يحدث كثيراً، وهو ضياع معاملاتهم بين أكادس المعاملات الأخرى، أو ضياعها بين كومة أوراق ألقيت في سلة النفايات بالخطأ، إن هذه

<sup>1</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص(37-39).

المشكلة قد تكون كارثية بالنسبة للمواطن، وبخاصة إذا كانت تلك الأوراق تخص معاملة على درجة من الأهمية، وكان من تبعات ذلك إلحاق الضرر أو خسائر جسيمة بصاحب المعاملة أو بالإدارة نفسها، وهو الأمر الذي لا يواجهه إطلافاً مراجع الإدارات الإلكترونية، نظراً إلى أنه لا سبيل إلى فقدان أي بيان أو معاملة أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية إلا نادراً.

**- الإسترجاع :** إن الحصول على معلومة ما أو معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة، نظراً إلى تكديس الملفات والمعاملات، مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام، فالانتقال إلى الأرشيف للبحث عن ملف تائه بين مئات وربما آلاف الملفات، رحلة شاقة، في حين أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية عن هذه المعاملة أو هذا الملف أكثر من الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليخرج تاريخ معاملات المراجع كاملاً، وليس فقط تلك المعاملة.

**- التكاليف :** يكبد الأسلوب الورقي الإدارة التقليدية الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات، وصيانة المكان الذي تحفظ فيه، يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلف هذا الأمر في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حُمّلت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلفاً، دون حمل عناء صيانة مباني أو حفظ أو تجديد، وأيضاً دون تكبد خسائر أو نفقات إضافية.

**- المكان :** يعد حفظ المعاملات الورقية وتخزين ملفاتها التي قد تتجاوز أعدادها أرقاماً تتخطى حاجز (المليون)، من أكبر المشكلات التي تواجه الإدارات التقليدية، إذ أن ذلك سيضطر الإدارة إلى توفير مخازن ضخمة لتلك المعاملات فضلاً عن توفير عدد كبير من الموظفين مهمتهم الأساسية إدارة هذه المخازن والحصول على أحد الملفات حين طلبه، مما يرهق تلك الإدارات التقليدية، ويعطل مواردها، ويتلعب جهودها المهذرة في الحفظ والتخزين، أما الإدارات الإلكترونية فإن هذا الأمر ربما لا يدخل في حساباتها على الإطلاق، حيث تتسع شبكاتها لملايين بل لمليارات الملفات، في حين قد لا يحتاج مجموع الأجهزة التي تحمل عليها تلك الشبكة حجم غرفة صغيرة.

**- الحماية :** من ميزات الإدارات الإلكترونية التي لا تتوافر للإدارات التقليدية تأمين الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة، فهذه كلها أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أن واقع معاملته وبياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها، وأن البرنامج الحاسوبي الدقيق للشبكة سيمنحه فرصته بناءً على بياناته، بعيداً عن التدخل البشري.

- **التوثيق والضبط** : تستطيع الإدارات الإلكترونية بكل يسر تسجيل أي إجراء يتم على الشبكة الإلكترونية للإدارة بالساعة والدقيقة والثانية التي تم فيها، مما يضمن لتلك الإدارات أعلى مستوى من الدقة والتوثيق لمداخلتها ومخرجاتها ومعاملاتها التي تحكمها النظم والبرامج فائقة الدقة والحماية والأمان للإدارات الإلكترونية.

- **طبيعة الإجراءات وطبيعة اللقاء** : فأما عن طبيعة الإجراءات، فتكشف النظرة العميقة إلى طبيعة كل من أسلوب الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، وإلى طبيعة الممارسات في كلتا الإدارتين، عن أوجه اختلاف جوهرية، منها أن إجراءات الإدارة الإلكترونية ليست بتلك المباشرة التي يعتمد عليه أسلوب الإدارة التقليدية، حيث لا يلتقي مراجع الإدارة الإلكترونية مسؤولاً أو موظفاً على مكتبه أو موظف خطوط أمامية، مثلما يحدث في النظام التقليدي، فمراجع الإدارة الإلكترونية قد يتعامل مع برنامج حاسوبي نظمت خلاله عمليات دقيقة محددة ينفذها المراجع عبر قائمة من الأوامر التي يقوم بتنفيذها على لوحة مفاتيح جهازه، إن كانت المعاملات عبر الأنترنت، أو عبر أجهزة الإدارة الموجودة في الكبائن المخصصة لذلك الغرض، كالصرافات الآلية مثلاً.

وأما عن طبيعة اللقاء، في حال الإدارة الإلكترونية يختفي دور الوسائل المباشرة التي يلتقي خلالها طرفا العملية الإدارية، كالتليفونات أو المراسلات أو الفاكسات، ويستبدل بها الوسيط الإلكتروني الذي يوفر هذا اللقاء الافتراضي الذي يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد أثناء إجرائها سوى أحدهما فقط، بينما يمثل الآخر البرنامج الحاسوبي أو بريده الإلكتروني الذي سيطلع عليه المسؤول لاحقاً، أو يؤدي البرنامج الخدمة بناء على بيانات غذي بها سلفاً تحدد قبول الأمر أو رفضه، إذا تبذلت وسائل التعامل أيضاً، مما أتاح مزيداً من البعد عن المعاملات الشخصية، وخضوعها أو عدم خضوعها للإرتياح أو التعب أو الوساطة من قبل أحد الطرفين.

- **التفاعل والسرعة** : الإدارات الإلكترونية تتميز بالتفاعل السريع، إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد، والرد عليها جميعاً بسرعة فائقة وفي وقت واحد بإعطاء أمر واحد لرسالة محددة للوصول إلى عدد هائل من الأفراد، كأن ترسل إحدى الجهات الحكومية إشعاراً بالتعيين، أو منح الأراضي، أو تسليم الوحدات السكنية، أو رسائل التوعية لآلاف بل ملايين المستلمين الحملة عناوينهم الإلكترونية على الشبكة، في لحظة واحدة وبالأمر نفسه.

والإدارات الإلكترونية تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها، مما يمنحها ميزة لم يكن من الممكن حتى تخيلها في عهود الإدارات التقليدية التي يعتمد على المكاتبات الورقية، أو حتى المكالمات الهاتفية، مما قد يحتاج إلى أيام وربما أشهر لإنجاز مشروع ما من تلك المشروعات.

- **مدة الخدمة** : يضاف إلى ميزات الإدارة الإلكترونية ميزة أخرى، من الصعب توفرها للإدارات التقليدية، وهي محدودية ساعات الدوام للإدارات التقليدية التي لا يتسع وقت دوامها الرسمي لإستقبال مراجعيها إلا في عدد محدود من الساعات على مدى أيام محددة في الأسبوع قد لا تتجاوز الخمسة أيام، في حين تتوافر خدمات الإدارات



الإلكترونية أربعاً وعشرين ساعة، إذ يمكن تنفيذ الأوامر على شبكتها في أي وقت سواء من الأجهزة الخاصة في المنازل عبر شبكة الأنترنت، أو عبر الكبائن التي تتاح فيها أجهزتها ونوافذها الإلكترونية الخاصة، حيث إن ذلك كله ينفذ وفق برنامج معد سلفاً للرد بالسلب أو الإيجاب على الأوامر التي ترد إليه حسب مطابقته بياناتها أو مخالفتها إياها.

- **المهام** : هناك إدارات ذات مهام خاصة كالإدارة المحلية مثلاً، لديها من الإجراءات الكثيرة المتداخلة، مما يصعب تحقيقه في ظل النظام التقليدي للإدارة، وفي ظل الإدارات الإلكترونية الحديثة أصبح هذا النوع من الإدارات يؤدي عملياته المتداخلة بيسر وسهولة من خلال تلك الإمكانيات الفارقة التي أتاحتها التقنية.

- **استثمار الموارد** : تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بأنها إدارة تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها، ووضع البرامج التي تلائم الإدارة في التحكم في هذه المعلومات وإدارتها على النحو الذي يخدم خططها وأهدافها أو مشروعاتها الخدمية أو التنموية، معتمدة على الأنترنت والمعرفة بوصفها رأس مال تلك الإدارات الإلكترونية، يحدث ذلك بين أطراف التعامل بسرعة فائقة، وفي كل موقع.

### المطلب السادس : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الادارة

#### الفرع الأول : التخطيط الإلكتروني

إن جوهر عملية التخطيط هو وضع الخطط طويلة ومتوسطة الأجل التي تحقق أهداف المنظمة، وتتم ترجمة الخطط إلى برامج زمنية توضح التوقيتات الزمنية لأداء الأعمال بالتفصيل، وعادة ما تقوم المنظمات الحكومية بوضع خطط سنوية للأداء ترتبط بالموازنة العامة للدولة، أما في التخطيط الإلكتروني فالخطط مرنة ومتغيرة بصورة ديناميكية مستمرة وتعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن التغييرات في البيئة الخارجية.

ولا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا بل يشارك كافة العاملين في وضع الخطط وبرامج العمل نظراً لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة المنظمة بعملائها ومورديها والمشكلات التي تواجههم في أداء أعمالهم، لذلك تتجه المنظمات إلى التخطيط من أسفل إلى أعلى بدلاً من الاتجاه التقليدي السائد بأن يتم التخطيط من أعلى إلى أسفل، ويتطلب ذلك تزويد العاملين بمهارات تخطيطية لتحليل المواقف وتقدير المخاطر.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن ركي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص103.

### الفرع الثاني : التنظيم الإلكتروني

تعتمد عملية التنظيم على توزيع الأنشطة على تقسيمات تنظيمية محددة الاختصاصات، ويتم تحديد تبعيتها التنظيمية وفقاً لخط السلطة وتبعاً لمبدأ وحدة الأمر، وتتميز المنظمات الحكومية بالهيكل التنظيمية الهرمية متعددة المستويات الإدارية حيث تتركز السلطة في قمة الهيكل التنظيمي وتتحدد الاتصالات الرسمية تبعاً لخط السلطة.

أما التنظيم الإلكتروني فهو مرن ومتغير تبعاً لطبيعة المهام والأنشطة التي تكلف بها المنظمة، ومن الأمثلة على ذلك الهياكل القائمة على المشروعات حيث تعدل الهياكل التنظيمية بانتهاج هذه المشروعات، ويعتمد التنظيم الإلكتروني على الاتصالات المتشابكة المفتوحة داخل المنظمة وخارجها والتي تتيحها نظم الشبكات المحلية والعالمية، وتحل فرق العمل محل التقسيمات التنظيمية الجامدة، وتنقل المركزية من قمة الهيكل التنظيمي لتحل محلها مراكز السلطة المتعددة وفقاً لمبدأ اللامركزية، وبذلك تتحول الهياكل التنظيمية إلى هياكل أفقية متشابكة بدلاً من الهياكل الهرمية.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث : القيادة الإلكترونية

القائد في المنظمات الحكومية هو مركز التحكم والتوجيه الذي يقوم بتوزيع المهام والأدوار بين العاملين ولديه السلطة في اتخاذ القرارات، ويتلخص دور العاملين في تنفيذ الأوامر والتكليفات وإمداده بالمعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرارات، أما في القيادة الإلكترونية فالموظف العام الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء، إنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله، وتعد قاعدة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف بأن يتخذ قراره في شأن الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور.

لذا فالقائد الإلكتروني هو قائد معرفي يقدم الاستشارات، ويحل المشكلات، ويتيح الفرصة أمام العاملين للإبتكار وبكافء الأداء المتميز، ويدير ذاته قبل أن يدير الآخرين، ويشجع القائد الإلكتروني فرق العمل ذاتية الإدارة وينمي الولاء والانتماء لدى العاملين.<sup>(2)</sup>

### الفرع الرابع : الرقابة الإلكترونية

تهدف عملية الرقابة بصفة عامة إلى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات واتخاذ الاجراءات لتصحيحها، وفي النظم الإلكترونية توفر الاتصالات السريعة المتشابكة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي وفي الوقت الآني، حيث تزيد فعالية الرقابة في علاج الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 104.

<sup>2</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

ويتسع مجال الرقابة ليشمل الرقابة الداخلية والخارجية، وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية لمنع اختراق النظم وقواعد البيانات، وتركز الرقابة الإلكترونية على النتائج وليس على المدخلات، ويتطلب نجاح الرقابة الإلكترونية نوعاً من الالتزام الذاتي لدى العاملين وتحويل الرقابة إلى رقابة ذاتية بدافع من الالتزام وليس الخوف.<sup>(1)</sup>

### المطلب السابع : أهمية الإدارة العامة الإلكترونية

تعد الإدارة العامة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة في سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لاتزال مجتمعات أخرى تتجه ببطيء نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وينظر إلى الإدارة العامة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويلبي مطالب الإنسان الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته.

إن تعميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة ليس شكلاً عسرياً للحياة نسعى لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتنا، ودافعاً لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة.

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1. ترددي مستوى خدمات كثير من الإدارات الحكومية وتعقيدها إلى درجة تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

2. حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الوضوح في دوائر العمل الحكومي، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطاً جديداً، فيها من الحياد الموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص105.

<sup>2</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص48.

3. تحقيق الشفافية الحكومية، من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية، وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الأنترنت، كما يتم إتاحة المعلومات عن المشتريات الحكومية على شبكة الأنترنت للمساواة بين الموردين.

4. تقليص النفقات، حيث إن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات، ويقلل الجهد والموارد المخصصة لكل خطوة من خطوات الإجراءات الحكومية، مما يؤدي إلى تقليص جزء كبير من تكلفة التعاملات الحكومية التقليدية.

5. زيادة جودة الخدمات الحكومية، وذلك لأن تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الأنترنت يتيح للمواطنين المزايا التالية :

- الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت على مدار أربع وعشرين ساعة يومياً وفي أي مكان وبأقل جهد.
- السرعة الفائقة للتعاملات الحكومية التي تتم إلكترونياً إذا ما قورنت بالتعامل الورقي بالأساليب التقليدية.
- إن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً يقضي على تأثير الفروق الفردية في أداء العاملين والتي قد تؤثر سلباً على جودة الخدمات الحكومية.

6. إدارة علاقات أكفأ مع المواطنين، فالمواطن بالنسبة للحكومة الإلكترونية هو بمثابة العميل (الزبون) الذي تدرس احتياجاته وتلبي طلباته، وقد سهلت الأنترنتما يسمى بالذاكرة المجتمعية للعلاقات مع المواطنين، وهي عبارة عن معلومات هائلة يتم استرجاعها بسرعة فائقة.

7. تحقيق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال خفض تكاليف الأعمال الحكومية بالتحويل من الأسلوب الورقي إلى الأساليب الإلكترونية في أداء الأعمال، كما يتحقق مفهوم الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة والمرسومة للحكومة، وبذلك يتحقق رضا المواطنين.

8. التكامل بين المنظمات الحكومية من خلال الاتصالات الفائقة التي تربط المنظمات الحكومية بعضها البعض بحيث يتعامل المواطن معها ككيان واحد، مما يقلل الوقت والجهد ويقضي على التضارب في الإختصاصات بين الجهات الحكومية عند التعامل مع المواطنين.

9. الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحكومي على شبكة الأنترنت وإتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يتخذها المسؤولون، وبذلك تتحقق الرقابة الشعبية على الممارسات التي تمس الصالح العام.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن ذكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص(24-26).

## المبحث الثاني: دور الشبكات المعلوماتية في المنظمات الحكومية

### المطلب الأول : الشبكات المعلوماتية أهميتها ومميزاتها

نظراً لأهمية الشبكات المعلوماتية في الوقت الحالي بالنسبة للفرد والمنظمات على حدٍ سواء، لذا فإن إقامة هذه الشبكات المعلوماتية والتحكم فيها يعتبر من أهم الأمور التي ينبغي أن تولى لها أهمية كبيرة نظراً لما تقدمه من مزايا.

### الفرع الأول : تعريف الشبكات المعلوماتية

يقصد بالشبكة كمفهوم مجموع القنوات المستعملة داخل المنظمة والتي تكفل الربط والتنسيق بين جميع أقسام وفروع هذه المنظمة<sup>(1)</sup>، أما شبكات المعلومات فهي ربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض لتبادل المعلومات والبيانات وفق ضوابط معينة، أي أن الشبكات المعلوماتية هي قنوات لنقل المعلومات.

ولعل أبسط مثال للشبكات شبكة الحاسوب على اعتبار أنها مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب بعضها ببعض من أجل توزيع وتنسيق العناصر المعلوماتية على جميع أقسام وفروع المنظمة.<sup>(2)</sup>

أما الشبكة المعلوماتية في المؤسسات ومراكز المعلومات تعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير متجانسة تتفق فيما بينها على المشاركة في المصادر، مستخدمة في ذلك الحواسيب و وسائل الاتصال الحديثة، فهي إذن مشروعات تعاونية توفر فرصاً لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طريق التوزيع أو البث من خلال وسائل الاتصال عن بعد لتناقل وتبادل المعلومات بأنواعها.<sup>(3)</sup>

### الفرع الثاني : أهمية ومميزات الشبكات المعلوماتية

يمكن إبراز أهمية الشبكات المعلوماتية من خلال المزايا التي تمتلكها، وهي كالآتي<sup>(4)</sup>:

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المنظمة وخارجها.

<sup>1</sup> Bressy(G) et Konkuyt(C), **Economie d'Entreprise**, Edition DALLOZ, Paris, 1995, p101.

<sup>2</sup> Olivier pavie, **Monter son réseau**, Compus press, paris, 2007, p7.

<sup>3</sup> ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة -دراسة حالة شركة القطن

الممتص(SOCOTHYD)-، الجزائر:مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2011، ص60.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص61.

- تحسين سلاسة العمل لزيادة الانتاجية بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمنظمة عند وبعد انجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير.
- التواصل عن بعد، فالشبكة تتيح امكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة، يستخدمون نظم التشغيل المختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من المستخدمين عوضاً عن عقد الاجتماعات بالطرق التقليدية، وتجنب تكاليف النقل، السفر، الإقامة، ... الخ.
- يمكن للمنظمة تجهيز طلبيات الموردين بعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل.
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المنظمات.
- ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم.
- تمكن أعضاء المنظمة من الحصول على معلومات من أي مكان متواجدين فيه.
- اتاحة قاعدة بيانات تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة.
- تدعيم العمل الجماعي والمساهمة في حل المشاكل المشتركة من خلال :
- ✓ تقاسم الملفات : حيث يستفيد عدة مسؤولون من الموارد المشتركة للقيام بإنشاء، إلغاء، إضافة، أو الإطلاع على هذه الملفات.
- ✓ تقاسم الوحدات المحيطة: حيث يتمكن المستعملون من استخدام نفس وحدات الاخراج كالطابعة مثلاً.
- ✓ تقاسم البرامج وتخفيض سيرورة مختلف الوثائق.

المطلب الثاني : أنواع الشبكات المعلوماتية

الفرع الأول : الشبكات المعلوماتية من حيث التغطية الجغرافية<sup>(1)</sup>

أولاً : شبكات المناطق المحلية "LAN" (Local Area Network)

شبكات المناطق المحلية هي مجموعة من الحواسيب والتجهيزات الأخرى المختلفة، موصولة فيما بينها ضمن حدود جغرافية ضيقة (مبنى أو عدة مباني متقاربة)، يتم من خلالها قراءة البيانات الموجودة في الحواسيب المشاركة والمشكلة للشبكة، كما تمتاز مثل هذه الشبكات بما يلي:

- سرعة نقل البيانات والدخول إلى الشبكة.
- الرقابة والسيطرة على الدخول للشبكة يكون بفعالية.
- امكانية ربط العديد من الحواسيب والمستخدمين.
- تكاليف التشغيل والصيانة تكون منخفضة نسبياً.

كما تتكون مثل هذه الشبكات المحلية غالباً من أربعة مكونات أساسية هي :

- أجهزة الخدمة، التي تنظم إدارة الشبكة ومركزية المعلومات وأمنها.
- أجهزة العمل التي يقوم مستخدمو الحاسوب في الشبكة بالعمل عليها.
- نظام تشغيل الشبكة يصمم خصيصاً لذلك ليقوم بإرسال واستقبال المعلومات خلال الشبكة.
- أدوات وبرامج الربط وهي وسائل مكوّنة من معدات مع برامجها لتسهيل نقل المعلومات، وكذا الأجهزة التكميلية كالطابعة أو الماسح الضوئي أو المودام.

ويمكن تصنيف هذا النوع من الشبكات من حيث الربط والمعالجة إلى نوعين، مركزي وغير مركزي :

### 1. الربط والمعالجة على أساس مركزي :

يطلق عليه إسم الحوسبة عن طريق الحاسوب الخادم (Serveur)، الذي يتولى عمليات التنظيم لوظائف الشبكة ومكوناتها.

<sup>1</sup> ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة -دراسة حالة شركة القطن

الملتص (SOCOTHYD)-، المرجع السابق، ص ص (63-65).

## 2. الربط والمعالجة اللامركزية :

يطلق عليها الشبكة المتناظرة حيث تقوم الحواسيب المشاركة في الشبكة بالمعالجة والتخزين للبيانات المتوفرة لديها، وبناء قواعد البيانات الخاصة بها، ثم تتبادل بالمعلومات مع بقية الحواسيب الموجودة على الشبكة من دون الحاجة إلى سيطرة مركزية.

### ثانياً : شبكات المناطق الواسعة "WAN" (Wide Area Network)

شبكات المناطق الواسعة هي الشبكات التي تربط الحاسبات بين دولة وأخرى أو بين مختلف المناطق في العالم ومنها شبكة الانترنت مستعملة في ذلك تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح بربط أجهزة الحاسوب المتقدمة بعضها ببعض في مختلف أنحاء العالم مشكلة بذلك تجمعات عنقودية يطلق عليها الأجهزة الخادمة وهي التي تمثل مخزناً إلكترونياً لكم هائل وضخم من البيانات والمعلومات يطلع عليها عدد كبير من المنظمات والبشر في أماكن متعددة من العالم.

### ثالثاً : شبكات المناطق المدنية "MAN" (Metropolitan Area Network)

ينطبق هذا النوع على الشبكات المحلية ولكنها على مستوى منطقة مدنية (مدينة) تكون مساحتها محدود 40 كلم<sup>2</sup>، كمسافة بين أبعد نقاط الربط فيها، ويكون أساس الربط هذا عن طريق تكنولوجيا الألياف البصرية بين المواقع المختلفة، مزودة بسرعة نقل تقدر بحوالي 100 مليون بايت في الثانية، ويكون عمل شبكات المناطق المدنية أشبه ما يكون بالشبكة المحلية لتلفزيون الكابل (Réseau locale du Télévision par Câble).

### الفرع الثاني : أنواع الشبكات من حيث الشكل<sup>(1)</sup>

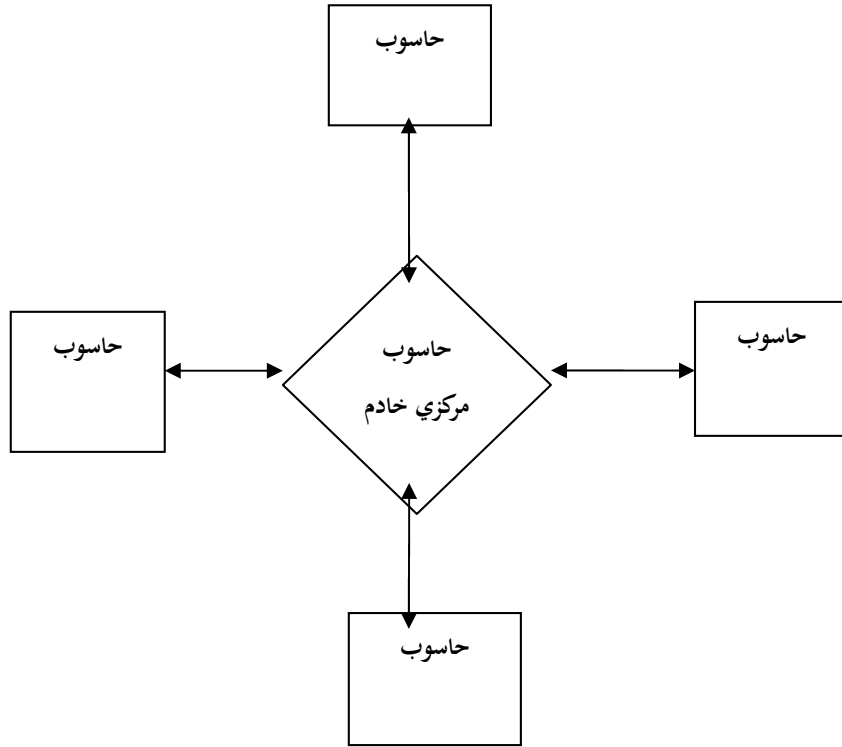
#### أولاً : الشبكات النجمية

تتكون الشبكة النجمية أساساً من حاسوب مركزي خادم (Serveur) يتوسط مجموعة من الحواسيب الثانوية بحيث يكفل ذلك الحاسوب المركزي إدارة الاتصال بين جميع حواسيب الشبكة، وعلى هذا الأساس فإن الشبكة النجمية (المركزية) تعتمد بشكل أساسي على قدرات المعالجة للحاسوب المركزي (الخادم).

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص(65-69).



الشكل رقم(5) : الشبكة النجمية.



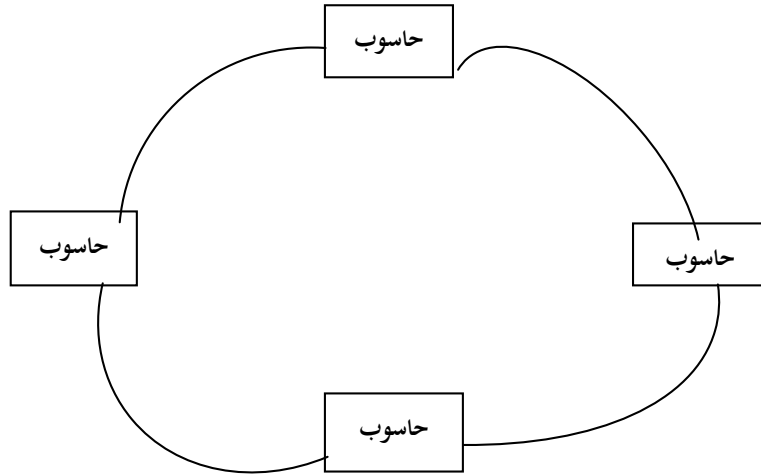
المصدر : من اعداد الباحث

للإشارة فقط أن تعطل جهاز معين لا يؤثر على استثمار عمل بقية أجهزة الشبكة في حين تعطل الجهاز المركزي (الحاسوب الخادم) يؤدي إلى توقف عمل الشبكة كليةً.

ثانياً : الشبكة الدائرية

في هذا النوع من الشبكات لا يكون هناك حاسوب مركزي أو مؤسسة مركزية مسيطرة، وإنما تكون جميع الحواسيب في مراكز متساوية من حيث السيطرة، وكذا مؤسسات المعلومات المشاركة في الشبكة على قدم المساواة، ويكون الاتصال فيما بينهم بواسطة كابل على شكل دائري.

الشكل رقم(6) : الشبكة الدائرية.



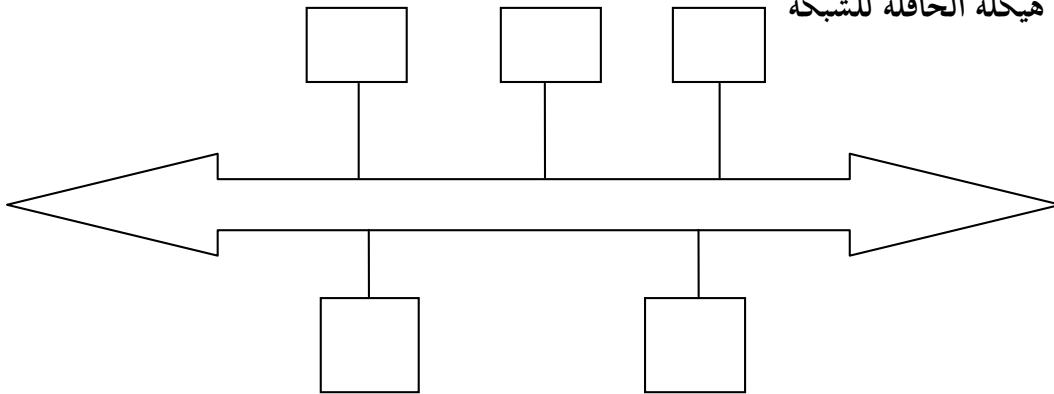
المصدر : من اعداد الباحث

تنتقل المعلومة وفق هذه الهيكلية على مدار الحلقة في اتجاه واحد، وتمر من خلال كل جهاز يوجد بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل على الشبكة، لذا فإنه بتعطل أحد الأجهزة يتوقف العمل على الشبكة.

ثالثاً : شبكة الحافلة أو الباص

شبكة الحافلة هو النوع الشائع في شبكات المناطق المحلية، حيث يسير الكابل (أسلاك ناقله CABLE)، الذي يربط جميع الأجهزة المكونة للشبكة (حواسيب، طابعة، ماسحات ضوئية، .....الخ)، وتمر المعلومة عند تبادلها بين جهازين بالأجهزة التي توجد بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل وإذا تعطل جهاز منها يترتب على ذلك توقف العمل على الشبكة.

الشكل رقم(7) : هيكلية الحافلة للشبكة



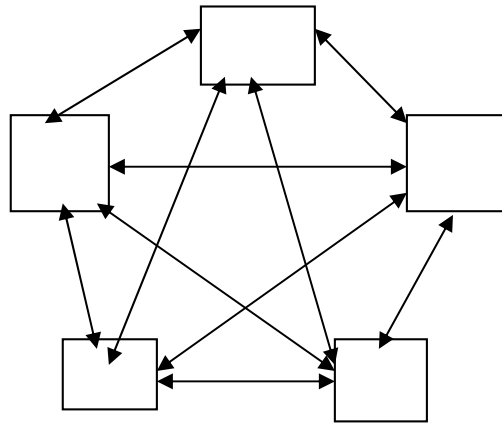
المصدر : من اعداد الباحث

رابعاً : الشبكة كاملة الارتباط

هذا النوع من الشبكات يكون بشكل منظومة حواسيب تتصل وحداتها ومركزها مع الحواسيب المتوفرة في الشبكة بشكل كلي ومتكامل، وبشكل لامركزي، فكل حاسوب في مركز مشارك مرتبط بشكل مباشر مع بقية عناصر الشبكة، وعلى قدم المساواة مع المراكز الأخرى، وحواسيبها ليست بحاجة إلى توسط جهة مركزية في الاتصال.

هذا النوع من الهيكل اعتمدت عليه شبكة "أريانت" ("شبكة وكالة مشاريع البحوث المتقدمة" **Advanced Research Projects Agency Network** )، بحيث إذا تعطل الاتصال بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين، والشكل الآتي يوضح طبيعة هذه الهيكلية.

الشكل رقم(8) : هيكلية الشبكة كاملة الارتباط



المصدر : من اعداد الباحث

تجدر الاشارة إلى أن الربط يمكن أن يكون بين حواسيب دقيقة مايكروية، أو بين هذه الأخيرة وبين حواسيب صغيرة أو متوسطة إذا تطلب الأمر ذلك، وبغض النظر عن نوع ومنشأ مثل هذه الحواسيب، بشرط أن تتوفر البرمجيات المناسبة التي تسمح بارتباط الحواسيب.

المطلب الثالث : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المنظمات الرقمية

الفرع الأول : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأعمال

إن استخدام المنظمات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد هذه المنظمات على توزيع المعلومات وسهولة الحصول عليها من داخل المنظمة أو حتى من خارجها، مما مكن المنظمات من اتمام العمليات الادارية بكفاءة وفعالية، كما ساعد على التعاون والتنسيق بين أعضاء المنظمة الواحدة أو بين المنظمة والمنظمات المنافسة، إن التطور التكنولوجي ونظم المعلومات برغم أهميته التي لا تخفى على أحد، فإنه خلق مجموعة من التغيرات جعلت مفهوم النجاح مختلفاً عند مختلف المؤسسات، وفيما يلي سوف يعرض الباحث بعض التغيرات والآثار التي حدثت لدى المؤسسات والشركات عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>(1)</sup>:

- إدارة رأس المال

- أساس جديد للقيام بالأعمال

- زيادة الانتاجية

- مزايا وفرص استراتيجية

أولاً : إدارة رأس المال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي العنصر الأساسي الذي ساعد على إضافة قيمة للأعمال من خلال الأنشطة المتعلقة بالحصول على المعلومات، نقلها، وتوزيعها في المنظمة، ليستطيع المديرون اتخاذ قرارات فعالة، فقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الأداء في المنظمات، مما أدى إلى زيادة الربحية في المنظمات، وبالتالي أصبحت الشركات تستثمر مبالغ مالية عالية في تكنولوجيا المعلومات لأن القيمة المضافة من هذا الاستثمار مجدية، وبالتالي أصبحت الشركات مستعدة لهذا الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، مما أثر على إدارة رأس المال في هذه الشركات وفيما يلي بعض مظاهر إدارة رأس المال<sup>(2)</sup> :

- تعد تكنولوجيا المعلومات أهم وأكثر عناصر الاستثمار في الولايات المتحدة الأمريكية وفي العالم ككل.

- كما أن الكثير من رؤوس الأموال عالمياً بدأ استثمارها في المجال التكنولوجي.

<sup>1</sup> أسهمان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص26.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص27.

- التغير التكنولوجي حتم على مديري الأعمال أن يتعلموا كيفية استثمار رأس المال في المجال التكنولوجي بحكمة، وبكفاءة، وفعالية.

- إن النجاح المستقبلي في الأعمال يعتمد على كفاءة قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

### ثانياً : وضع أساس جديد للقيام بالأعمال

لا يمكن لأي منظمة معاصرة اليوم الاستغناء عن خدمات التكنولوجيا، فالأنظمة الحديثة والتطور التكنولوجي فرض على المنظمات مجموعة من الأسس والحقائق الجديدة منها ما يلي (1):

- معظم المنظمات اليوم لا تستطيع أن تعمل بدون استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات.

- استطاعت تكنولوجيا المعلومات زيادة الحصة السوقية لكثير من المنظمات كما ساهمت في توسيع منافذ التوزيع وزيادة العملاء والمستهلكين.

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال على سرعة الانتاج بجودة عالية وتكلفة قليلة حيث أسهمت التكنولوجيا في هذا المجال بزيادة الكفاءة في الأعمال.

- تعد تكنولوجيا المعلومات مجالاً حيويًا لتطوير سلع وخدمات جديدة.

### ثالثاً : الانتاجية

تعرف الإنتاجية بأنها نسبة المخرجات إلى المدخلات، وتمثل المخرجات السلع والخدمات، أما المدخلات فهي الموارد البشرية والموارد المادية، إن أحد أهم الموارد المادية هي تكنولوجيا المعلومات، فتكنولوجيا المعلومات تعتبر من الأدوات المهمة للمديرين لزيادة الانتاجية والكفاءة في العمل، ومن أهم مظاهر زيادة الانتاجية ما يلي (2) :

- أثبتت العديد من الدراسات بأن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على تقليل معدلات التضخم بنسبة (1-2%) خلال السنوات العشر الأخيرة، مما قلل من التكلفة وزاد الانتاجية في منظمات الاعمال.

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات مصدراً رئيسياً لكفاءة رأس المال، حيث تساعد على زيادة الانتاجية والنمو في الاقتصاد بنسب أعلى من السابق، وهذا يعني مزيداً من الكفاءة والفعالية في أداء منظمات الأعمال.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص28.

رابعاً : المزايا والفرص الإستراتيجية

لقد تم تصميم العديد من نظم المعلومات حديثاً لمواجهة المشاكل الحالية وللتنبؤ بالفرص المستقبلية، مما يزيد من سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية وبمكّن المنظمات من النجاح في تحقيق العوامل الرئيسية التالية<sup>(1)</sup> :

- **خلق المزايا التنافسية** : الميزة التنافسية تختلف من منظمة لأخرى ومن وقت لآخر، وتختلف أيضاً باختلاف البيئة، وترتبط المزايا التنافسية بتكلفة الانتاج، الجودة، الوقت، والمرونة، ولقد اسهمت تكنولوجيا المعلومات في خلق فرص جديدة لمنظمات الأعمال من خلال توفيرها المستمر للمعلومات لأهم احتياجات المستهلكين وأهم المتغيرات في الأسواق، مما جعل إمكانية تطوير المزايا التنافسية عالية جداً، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا أجبرت المنظمات على المنافسة السعوية، وعلى العمل وفق معايير عمل ذات جودة عالية للوصول إلى العالمية ولتحقيق مزيد من الانتشار والتوسع.

- **إيجاد نماذج أعمال جديدة** : لقد أشار بيل غيتس المؤسس الأساسي لشركة ميكروسوفت إلى أن التنافس بين الشركات اليوم لا يتم من خلال انتاج سلع جديدة أو تقديم خدمات جديدة فقط، إنما يعتمد على مدى قدرة منظمات الأعمال على ايجاد نماذج أعمال جديدة ومبتكرة لم يسبق التوصل إليها، فالكثير من منظمات الكمبيوتر استطاعت تصميم نماذج أعمال جديدة كما استطاعت أن تبني مزايا تنافسية لا يمكن تقليدها من قبل المنظمات المنافسة.

- **إيجاد سلع وخدمات جديدة** : الكثير من المنظمات استطاعت أن تطور أسواقاً تجارية إلكترونية ومزادات تخدم ملايين الأفراد وهناك عدة أمثلة على سلع تقليدية أصبح يتم إنتاجها وبيعها إلكترونياً مثل الألعاب الإلكترونية، والكتب الإلكترونية وغيرها الكثير من السلع التي أوجدت فرصاً لمنظمات الأعمال لم تكن تحلم بها بدون التطور التكنولوجي.

- **زيادة قدرة المنظمات على تمييز سلعها عن سلع المنظمات المنافسة** : إن تحول المنظمات نحو العالمية في ظل تكنولوجيا المعلومات فرض عليها معايير إنتاجية عالية كما زاد اهتمام المنظمات في تقديم سلع جديدة متميزة عن سلع المنافسين، فمنظمات الأعمال اليوم تتسابق في تقديم مزايا إضافية وخدمات متعددة للمستهلك سعياً في تمييز نفسها في الأسواق، ومن أمثلة المنظمات التي استطاعت النجاح وتمييز نفسها عن المنظمات المنافسة الأمازون (Amazon)، إذ أصبحت من أكبر تجار التجزئة لبيع الكتب في الولايات المتحدة الأمريكية ولم يستطع أحد أن ينافسها لا في الحجم ولا في الانتشار.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

### الفرع الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة

يرى المفكر والكاتب (Carr) إن المزايا التنافسية التي تبنيها المنظمات عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات من السهل نسخها أو تقليدها، إلا أن هذه النظرية لم يتم دعمها بالأدلة كما أن الكثير من المنظمات مثل (دل، أمازون، آبل، ول مارت، ... الخ) استطاعت أن تبني تكنولوجيا بمزايا تنافسية عالية كما استطاعت أن تحافظ على هذه المزايا<sup>(1)</sup>.

فالبرمجيات الحديثة والمعدات التكنولوجية هي أفضل محفز للإبداع، كما أن نماذج العمل الجديدة والسلع والخدمات الإلكترونية الحديثة أسهمت في تحقيق مزيد من الأرباح والتطور السريع لمنظمات الأعمال، ولا بد من الإشارة هنا إلى موضوع مهم جداً يتعلق بالتكنولوجيا ومدى دعمها للمزايا التنافسية، وهو نوعية التكنولوجيا ومدى ملاءمتها للبيئة التي ستطبق بها، بالإضافة إلى الوعي بكيفية استخدام التكنولوجيا، فالمزايا التنافسية لا تنبع من اقتناء التكنولوجيا فقط، وإنما من كيفية استخدام هذه التكنولوجيا آخذين بعين الاعتبار أن الإبداع في العمليات الإدارية والمنظمات لا يمكن نسخه بسهولة من منظمة لأخرى، فقوة المنظمات اليوم تقاس بقدراتها التكنولوجية ومدى مساهمتها في تحسين كفاءة وفعالية المنظمات.

### الفرع الثالث : التحديات التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعيش الإدارة اليوم عصرًا يمتاز بالعديد من المتغيرات والتحديات منها (العولمة، المنافسة، الثورة الرقمية، التجارة الإلكترونية، الأزمات المالية، ... الخ)، التي تفرض على منظمات الأعمال العديد من التحديات المحلية والعالمية، وتدفع هذه التحديات بمنظمات الأعمال إلى تبني الإستراتيجيات التي تؤدي إلى مزيد من الابتكار والإبداع وتحقيق الكفاءة والفعالية والتميز بالأداء كي تتمكن هذه المنظمات أن تحقق لنفسها البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة ومواجهة التحديات.

هناك خمسة تحديات وهي على النحو التالي<sup>(2)</sup> :

1. نمو الانترنت والتحول التكنولوجي.
2. التحول نحو مشاريع الأعمال الجديدة.
3. العولمة.
4. نمو تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة.

<sup>1</sup> أسهمان ماجد الظاهر ومها مهدي الخفاف، نفس المرجع، ص30.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص31.

5. التحول نحو الشركات الرقمية.

أولاً : نمو الأنترنت والتحول التكنولوجي

الأنترنت هي أضخم شبكة للمعلومات ربطت العالم عن طريق الشبكات الحاسوبية من خلال شبكة الويب العالمية التي مكنت ملايين الأشخاص في العالم من الاتصال والتعامل على مدى الأربع والعشرين ساعة يومياً، كما أن الأنترنت ساعدت على تطور وتحول نظام الاتصالات والأنظمة الحاسوبية وشبكات الأعمال، كما ساعدت الأنترنت على نمو التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومات الإلكترونية، كما غيرت الأنترنت الأسواق وهيكلها بشكل سريع، وأوجد الخدمات المالية والبنكية الإلكترونية، أيضاً فإن الأنترنت خلق نماذج أعمال جديدة وجعل نماذج الأعمال التقليدية تتقدم مثل محلات الموسيقى والفيديو.

ثانياً : التحول نحو مشاريع الأعمال

تميزت منظمات الأعمال اليوم بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن الأنظمة التقليدية وأهم هذه الخصائص ما يلي<sup>(1)</sup> :

- **الهيكل المسطح** : اعتادت المنظمات التقليدية على نمط الهياكل الأفقية المتعددة المستويات، إلا أن الهياكل التقليدية لم تعد تناسب منظمات اليوم حيث تناقص عدد العاملين نتيجةً لتطور التكنولوجيا ومساهمة الأنظمة في تسريع معدل إنجاز المعاملات الإدارية، فالعمل الذي كان يقوم به عشرة عاملين أصبح ينجز بخمسة عاملين فقط، مما أدى إلى تقليص عدد العاملين، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا أسهمت في زيادة التنسيق والتعاون في اتمام العمل، كل ما سبق كان له أثر كبير في تغيير شكل الهيكل التنظيمي من الشكل العمودي إلى الشكل الأفقي المسطح الذي يسمح للعاملين بسهولة التنسيق والاتصال وإتمام المعاملات الإدارية.

- **المرونة** : الأنظمة التقليدية كانت تعتمد على خطط جامدة، وقواعد رسمية ملزمة للأقسام الإدارية، أما المنظمات الحديثة فأعمالها تعتمد على شبكات الأعمال والاتصالات الرسمية غير الرسمية، والتنسيق بين الموظفين، وسرعة تبادل المعلومات، مما يوفر كمية من المعلومات، والبدائل التي تساهم في زيادة مرونة وسرعة العمل واتخاذ القرارات، كما تسهم النظم الحديثة بسرعة إنتاج العمل والتجاوب مع التغيرات البيئية المختلفة التي تواجه منظمات اليوم.

- **استقلالية الموقع** : إن التطور في تكنولوجيا المعلومات أوجد نماذج أعمال جديدة يستطيع المستثمرون من خلالها الاستثمار بدون إيجاد مواقع مادية، فمثلاً شركة (أمازون) عندما انطلقت في مجال تسويق الكتب لم يكن لها مقر، ففي ظل التكنولوجيا الحديثة أصبح آلاف المستثمرين قادرين على تسويق السلع والخدمات

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص32.



بدون أن يكون لهم مواقع مادية لمنظمتهم، بالإضافة إلى أن النظم الحديثة ساعدت على استقلالية العمل الذي يتم في كل منطقة وأعطت المديرين مزيداً من الاستقلالية للعمل وفق المتغيرات البيئية المحيطة.

- **قلة تكاليف التنسيق والمعاملات** : لقد ساعدت نظم المعلومات الادارية المنظمات على زيادة سرعة انجاز العمل بعدد أقل من العاملين، وبعدها أقل من المديرين والمشرفين، مما وقرّ التكلفة بالاضافة إلى أن عملية التنسيق وتبادل المعلومات أصبحت أكثر سرعة، مما قلل من تكلفة المعاملات التجارية.

- **التمكين** : يعني التمكين إعطاء العاملين مزيداً من السلطات والمسؤوليات وتكليفهم في اتخاذ قرارات مهمة، كما يعني التمكين أيضاً مشاركة القائد أتباعه في أعمال التأثير والسيطرة، واتخاذ القرارات المتعلقة بعمل الجماعة، إن وجود الأنظمة المعلوماتية ساهمت وساعدت في دعم مفهوم تمكين العاملين.

- **التعاون و فرق العمل** : فرق العمل هي السمة الأساسية لمنظمات اليوم، فالأفراد يجب أن يمتلكوا مهارات التعامل والتفاعل، ولقد وقرت نظم المعلومات الادارية "أساساً فنياً تكنولوجياً" يساعد على التعاون والعمل كفرق عمل.

### ثالثاً : العولمة

جعلت العولمة العالم قرية صغيرة حدودها مفتوحة لتدفق السلع والخدمات والقوى العاملة، وقد أدى ذلك إلى زيادة قوة المنافسة الشديدة تستوجب من الادارة الاهتمام بالإدارة والسيطرة، المنافسة، القوى العاملة، وأنظمة التوصيل، إن الادارة والسيطرة في ظل السوق العالمية تشكل أول تحديات المنظمات، كما أن المنافسة تشكل تحدياً آخر في ظل السوق العالمية، بالإضافة إلى توفير قوى عاملة بمواصفات عالمية، أيضاً عملية إيجاد نظام توصيل عالمي تشكل تحدياً آخر للعولمة، ساعدت نظم المعلومات في عملية تزويد المنظمات بطرق الاتصال السريع، كما وفرت للمنظمات قوة في جمع البيانات وتحليلها، لتستطيع أن تبرم الصفقات التجارية وتدير أعمالها وفق معايير عالمية، فالمنظمات التي استطاعت تصميم نظم معلومات واتصالات قوية وفعالة هي التي استمرت في الانتاج وفق مواصفات عالمية، وبالتالي استطاعت البقاء وتحقيق الربحية والاستمرار من خلال المنافسة العالمية<sup>(1)</sup>.

### رابعاً : نمو اقتصاد المعرفة

إن مفهوم "المعرفة" هو مصطلح قديم وليس بالأمر الجديد، فالمعرفة رافقت الإنسان منذ تفتح وعيه وتطورت معه من مستوياتها البدائية مرافقة لعمق واتساع مداركه حتى وصلت إلى ما عليه الآن، إلا أن الجديد في هذا المفهوم هو حجم تأثيره على الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ومن المؤكد أن التقدم والتطور الهائل في تقنية

<sup>1</sup> أسهمان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاف، نفس المرجع، ص36.

المعلومات والمعرفة الذي يشهده القرن الحالي، والذي يعتبر أكبر التحديات التي واجهت المنظمات فرضت سيطرتها عليها، فقد أصبح عامل التطور في مجال المعرفة أكثر العوامل تأثيراً على المنظمات من بين العوامل الأخرى المادية.

إن ارتفاع التركيز على اقتصاد المعرفة والمعلومات يعد من أهم التحديات للأسباب التالية<sup>(1)</sup> :

- أصبح الاقتصاد يعتمد على المعرفة والمعلومات، فالمنظمات بحاجة دائمة إلى معلومات جديدة ومعرفة إبداعية لتطوير سلع وخدمات جديدة.
- المعرفة أصبحت عنصراً أساسياً من عناصر المنظمة الإنتاجية والاستراتيجية.
- أصبحت المنافسة تعتمد على الوقت، ووجود المعرفة يقلل وقت اتخاذ القرار.
- قصر دورة حياة السلعة وضرورة التغيير السريع يحتاج لأنظمة معرفية.
- اضطراب البيئة.
- تناقص الأساس المعرفي للموظفين نتيجة التغيير التكنولوجي السريع.

#### خامساً : التحول نحو الشركات الرقمية

الشركة الرقمية هي عبارة عن شركة مكونة من عدد من الشركاء يشتركون في النفقات بهدف انتاج سلعة أو تقديم خدمة معينة، وفكرة الشركات الرقمية ليست فكرة جديدة ولكن التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات سمحت بظهور استخدامات جديدة لها، فالنمو السريع في تكنولوجيا الأنترنت ساعد على إثبات وجود هذه الشركات واتساع استخدامها والتعامل معها، كما مكنت من زيادة العلاقات بين الشركات والمستهلكين والموردين والموظفين، وسهلت العمليات الأساسية في المنظمات التي أصبح يتم إنجازها باستخدام شبكات الأعمال الرقمية، بالإضافة إلى أن الإدارة الرقمية أصبحت من عناصر المنظمة الرئيسية ومن عوامل نجاحها، حيث إنها تساعد على التجاوب السريع مع المتغيرات البيئية، وسهولة تدفق المعلومات بين الشركات وشركائها الاستراتيجيين، ويمكن تعريف الشركات الرقمية بشكا أدق وأكثر تفصيلاً من خلال النقاط التالية :

1. الشركة الرقمية تمثل نموذجاً مختلفاً من العلاقات بين العاملين والمدبرين والزبائن، وبالتالي تتطلب التحول في نمط التفكير والتنظيم.
2. الشركات الرقمية تمثل توجهاً تنظيمياً يركز على المستهلكين، فمضاهم هو الذي يضمن استمرارية الشركات.
3. الشركة الرقمية عبارة عن شبكة أعمال وليست مكاتب مادية.

<sup>1</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

4. الشبكات في الشركات الرقمية مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، وهذه الشبكات تربط بين أكثر من شركة وتساعد على تبادل المهارات والمعرفة وكذلك تساهم في مشاركة التكاليف وتدعم التنسيق والتعاون بين الشركات وبعضها.

5. الشركات الرقمية مستقلة وتسمح للمستخدمين التكامل والتعاون لتحقيق وظائف وأعمال محددة لفترة زمنية معينة.

وتشمل الشركات الرقمية مجموعة من النماذج الأساسية منها ما يلي :

- شبكات الأعمال وتحالفات الأعمال.
- شركات استغلال واستثمار رأس المال الفكري.
- الشركات والنماذج المعتمدة على الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- نماذج التركيز على جوهر وقوة العمل.

#### المطلب الرابع : الأنترنت عصب الشبكات المعلوماتية

شبكة الانترنت عبارة عن برامج مترابطة ومتواصلة تجمع ما بينها معلومات ومعطيات رقمية، وهي لإستخدام وتصرف مستخدميها جميعهم مع تفاوت بقدرته التحكم بين شخص وآخر حسب مؤهلات كل واحد منهم، إلا أن شبكة الانترنت كشبكة معلوماتية ليست آمنة في تصميمها وبنائها وخرقها جائز بسهولة وينطبق على النموذج المعروف لأمن المعلومات وذو الأبعاد الثلاثة وهي<sup>(1)</sup> :

أولاً. **سرية المعلومات** : تعتبر شبكة الانترنت أكبر مخازن المعلومات في العالم، فكل من يحتاج إلى تخزين معلومة فيها يقوم بتحسين هذه المعلومة بنظام حماية (système de sécurité)، كي يمنع إطلاع العموم عليها أو يسمح هذا الإطلاع لكن بشروط معينة، لذلك يجب ضمان حفظ المعلومات المخزنة وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

ثانياً. **سلامة المعلومات** : مع التطور الحاصل في الأنظمة التعليمية، أصبح بإمكان البعض ابتكار طرق لتبديل وتغيير المعلومات التي يدرجها البعض على الشبكة أو إختراق بعض الأجهزة المحمية وسرقة المعلومات المخزنة فيها سرىاً، لذلك يجب ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

<sup>1</sup> نبيل صقر، جرائم الكمبيوتر والانترنت في التشريع الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص19.

ثالثاً. وجود المعلومات : وجود المعلومات هو الهدف الأساسي للشبكة وبدونه يفقد البعض حاجته للإنترنت لذلك يجب عدم حذف المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

لكن هذا النموذج ليس بالكافي لحصر جرائم الإنترنت، فقد كثرت في الآونة الأخيرة الجرائم وتعددت واختلقت باختلاف الهدف المباشر في الجريمة، فأهم الأهداف المقصودة في تلك الجرائم هي كالتالي<sup>(1)</sup> :

- المعلومات.
- الأجهزة.
- الأشخاص أو الجهات.

فهذه الجرائم تطل الأجهزة والمعلومات والشبكات :

**1. المعلومات :** انطلاقاً من مبدأ أمن المعلومات وسريتها ذو الأبعاد الثلاثة، فالمحور الأساسي هو أمن هذه المعلومات وسريتها وعدم التعرض لها بالحذف أو التبديل أو الزيادة وكذلك سرقتها وتغييرها.

نظام المعلومات : هو نظام لإنشاء رسائل البيانات أو لإرسالها أو لإستلامها أو لتخزينها أو لتجهيزها على أي وجه آخر.

**2. الأجهزة :** الجهاز هو الأداة الأساسية للولوج إلى الشبكات، إذ أننا بدونها لا نستطيع إدراج أي معلومات، لذلك يجب حماية الأجهزة من أي تعطيل أو تخريب يطالها عبر إرسال معلومات مغلوطة أو مؤذية تؤدي إلى تعطيل البرمجة ومن ثم إلى تعطيل الجهاز.

**3. الأشخاص أو الجهات :** تعتبر الإنترنت مجالاً واسعاً يمارس فيه الإجرام المعنوي من تهديد وابتزاز ضد بعض الأشخاص أو الجهات، فمهما انحصر هدف الجرم بالحاسب والبرامج والشبكة فهو يطال بشكل مباشر وغير مباشر الأشخاص والجهات المعنية بتلك المعلومات والأجهزة.

المطلب الخامس : جرائم الشبكات المعلوماتية

الفرع الأول : جرائم المعلوماتية طبقاً لمشروع الاتفاقية الأوروبية

هي اتفاقية وقعتها الدول الأوروبية وبمساهمة استراليا، لوضع إطار عام لتصنيف جرائم الكمبيوتر والإنترنت وعلى الأقل وضع قائمة الحد الأدنى محل التعاون الدولي في حقل مكافحة الحاسوب والإنترنت، حيث أخرجت

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص20.

هذه الاتفاقية جرائم الخصوصية من نطاقها لوجود اتفاقية أوروبية مستقلة تعالج حماية البيانات الإسمية من مخاطر المعالجة الآلية للبيانات (اتفاقية 1981)، ولقد أوجد مشروع الاتفاقية الأوروبية تقسيماً جديداً نسبياً، فقد تضمن أربع فئات رئيسية لجرائم الكمبيوتر والانترنت، وهي كالتالي<sup>(1)</sup> :

أولاً. الجرائم التي تستهدف عناصر السرية والسلامة :

وتتضمن هذه الفئة من الجرائم ما يلي :

- الدخول غير القانوني أي غير المصرح به.
- الاعتراض غير القانوني.
- تدمير المعطيات.
- اعتراض النظم.
- إساءة استخدام الأجهزة.

ثانياً. الجرائم المرتبطة بالكمبيوتر :

وتتضمن هذه الفئة من الجرائم ما يلي :

- التزوير المرتبط بالكمبيوتر.
- الاحتيال المرتبط بالكمبيوتر.

ثالثاً. الجرائم المرتبطة بالمحتوى :

وتتضمن هذه الفئة من الجرائم ما يلي :

- الجرائم المتعلقة بالأفعال الإباحية والأخلاقية.

رابعاً. الجرائم المرتبطة بالإخلال بحق المؤلف والحقوق المجاورة ( قرصنة البرمجيات ).

الفرع الثاني : جرائم المعلوماتية طبقاً للتشريع الجزائري

أولاً. تطور التشريع الجزائري في مجال محاربة الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال

- القانون رقم 04-15 الصادر في 10-11-2004 المعدل و المتمم لقانون العقوبات.

- القانون رقم 04-14 الصادر في 10-11-2004 المعدل و المتمم لقانون الاجراءات الجزائية.

<sup>1</sup> نبيل صقر، جرائم الكمبيوتر والانترنت في التشريع الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص(60-61).

- القانون رقم 06-22 الصادر في 20-12-2006 المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية.
- القانون رقم 09-04 الصادر في 05-08-2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال ومكافحتها.

### ثانياً. بعض النصوص التشريعية المتصلة بمكافحة الجريمة المعلوماتية

- القانون المدني لاسيما المادة 323 مكرر 1 منه .
- الأمر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف و الحقوق المجاورة.
- القانون 03-2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية.

### ثالثاً. جرائم المعلوماتية في التشريع الجزائري

#### 1. الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات :

- إن الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات مضمنة في قانون العقوبات المعدل ( القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل لقانون العقوبات)، كما تم استحداث قسم جديد في قانون العقوبات هو القسم السابع مكرر (المواد من 394 مكرر حتى 394 مكرر 7)، وتتمثل فيما يلي<sup>(1)</sup> :
- الدخول أو البقاء عن طريق الغش في نظام المعالجة الآلية للمعطيات ( المادة 394 مكرر فقرة 1 من قانون العقوبات).
- تخريب نظام المعالجة الآلية للمعطيات ( المادة 394 مكرر فقرة 3 من قانون العقوبات).
- المساس بسلامة المعطيات ( المادة 394 مكرر 1 من قانون العقوبات).
- الوضع في متناول الغير لوسائل تقنية قد تؤدي إلى ارتكاب الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ( المادة 394 مكرر 2 فقرة 1 من قانون العقوبات ) .
- التصرف في المعطيات المتحصل عليها من الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ( المادة 394 مكرر 2 فقرة 2 من قانون العقوبات ) .

<sup>1</sup> بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، مداخلة منشورة، 2010.

- تجريم المشاركة في مجموعة أو اتفاق مسبق لارتكاب الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ( المادة 394 مكرر 5 من قانون العقوبات).

- تجريم محاولة ارتكاب الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ( المادة 394 مكرر 7 من قانون العقوبات).

- تشديد العقوبات في حالة استهداف الدفاع الوطني أو الهيئات أو المؤسسات الخاضعة للقانون العام ( المادة 394 مكرر 3 من قانون العقوبات).

رابعاً. قيام المسؤولية الجزائية للشخص المعنوي :

- المبدأ العام: ( المادة 51 مكرر من قانون العقوبات المدرجة بالقانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 )

- النص الخاص: ( المادة 394 مكرر 4 من قانون العقوبات المدرجة بالقانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 ) .

خامساً. العقوبات التكميلية

- مصادرة الأجهزة و البرامج.

- إغلاق المواقع محل الجريمة.

- إغلاق المحل أو مكان الاستغلال.

سادساً. الوقاية و الكشف عن الجرائم المعلوماتية و مكافحتها

وضع المشرع الجزائري مجموعة من الهيئات تعنى بالوقاية و مكافحة الجرائم المعلوماتية وهي الآتي<sup>(1)</sup>:

1- الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

2- الهيئات القضائية المتخصصة.

3- أساليب التحري الخاصة.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

**1. الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال :**

- أنشئت بموجب القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها .

- يقصد بالجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات و أي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية.

**- مهام الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال :**

- إدارة وتنسيق عمليات الوقاية.

- المساعدة التقنية للجهات القضائية و الأمنية مع إمكانية تكليفها بالقيام بخبرات قضائية.

- تفعيل التعاون القضائي و الأمني الدولي.

**- الحالات التي تسمح بمراقبة الاتصالات الإلكترونية لأغراض وقائية:**

- الوقاية من جرائم الإرهاب والجرائم الماسة بأمن الدولة : بإذن من النائب العام لدى مجلس قضاء الجزائر لمدة ستة أشهر قابلة للتجديد.

- الوقاية من اعتداءات على منظومات معلوماتية على نحو يهدد مؤسسات الدولة أو الدفاع الوطني أو المصالح الإستراتيجية للاقتصاد الوطني : بإذن من السلطة القضائية المختصة.

**2 . الهيئات القضائية المتخصصة :**

**- الأقطاب القضائية الجزائية المتخصصة :**

- أنشئت بموجب القانون 14/04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل لقانون الإجراءات الجزائية.

- جهات قضائية متخصصة، ومن بين الجرائم التي تختص بها الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات (المواد 37 - 329 - 40 من قانون الإجراءات الجزائية).

- اختصاص إقليمي موسع ( المرسوم التنفيذي رقم 348/06 المؤرخ في 2006/10/05 ).

- إمكانية قيام اختصاص المحاكم الجزائرية بالنظر في الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال المرتكبة في الخارج حتى ولو كان مرتكبها أجنبيا إذا كانت تستهدف مؤسسات الدولة أو الدفاع الوطني أو المصالح الإستراتيجية للاقتصاد الوطني (المادة 15 من القانون رقم 09/04).



- توسيع صلاحيات الضبطية القضائية عند معاينة الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات :
- تمديد الاختصاص المحلي إلى كامل الإقليم الوطني ( المادة 16 من قانون الإجراءات الجزائية) .
- إمكانية تفتيش المحلات السكنية و غير السكنية في كل ساعة من ساعات الليل و النهار بإذن من وكيل الجمهورية (المادة 47 من قانون الإجراءات الجزائية).
- إمكانية تفتيش المساكن دون حضور المشتبه فيه أو صاحب المسكن، و دون شهود (المادة 45 من قانون الاجراءات الجزائية ) .
- إمكانية تمديد فترة التوقيف للنظر مرة واحدة في حالة التلبس (المادة 51 من قانون الإجراءات الجزائية) .

### 3. أساليب التحري الخاصة :

- اعتراض المراسلات الإلكترونية ( المادة 65 مكرر 5 من قانون الإجراءات الجزائية المدرجة بموجب القانون رقم 06-22 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006).
- التسرب ( المادة 65 مكرر 11 من قانون الإجراءات الجزائية المدرجة بموجب القانون رقم 06-22 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006).
- تفتيش المنظومة المعلوماتية ( المادة 5 القانون رقم 04/09) .
- إمكانية تمديد التفتيش إلى منظومة أخرى يمكن الدخول إليها انطلاقا من المنظومة الأولى.
- حجز المعطيات المعلوماتية ( المادة 6 القانون رقم 04/09).
- نسخ المعطيات على دعامة تخزين إلكترونية.
- إمكانية منع الوصول إلى معطيات تحتويها المنظومة .
- منع الإطلاع على المعطيات التي يشكل محتواها جريمة.

### سابعاً. التعاون القضائي الدولي

- إمكانية تبادل المعلومات في الشكل الإلكتروني (المادة 16 من القانون رقم 04-09).
- القيام بالإجراءات التحفظية.

- إمكانية استعمال وسائل الاتصال السريعة مثل البريد الإلكتروني و الفاكس في حالة الاستعجال (المادة 16  
فقرة 2 من القانون رقم 09-04) .

ثامناً. إحصائيات لجرائم المعلوماتية في الجزائر للفترة الممتدة من سنة 2005 وإلى غاية 2010

1. قضايا المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات التي طرحت على المحاكم :

الجدول رقم (1) : قضايا المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات التي طرحت على المحاكم

| السنة                 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | المجموع |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|---------|
| عدد الجرائم           | 01   | 01   | 03   | 06   | 12   | 12   | 35      |
| عدد الاشخاص المتابعين | 00   | 01   | 03   | 13   | 51   | 20   | 88      |

المصدر : بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، 2010.

2. قضايا المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات حسب نوعها :

الجدول رقم(2): قضايا المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات حسب نوعها من سنة 2005 إلى  
2010

| النسبة المئوية | العدد | نوع الجريمة   |
|----------------|-------|---|
| 34%            | 13    | الدخول غير المشروع مع ائتلاف المعطيات أو تعديلها    |
| 29%            | 11    | الدخول غير المشروع                                  |
| 21%            | 08    | ادخال معطيات خلسة                                   |
| 8%             | 03    | حيازة معطيات متحصل عليها من دخول غير مشروع          |
| 5%             | 02    | المتاجرة في المعطيات المتحصل عليها بطريقة غير شرعية |
| 3%             | 01    | نشر صور للإستغلال الجنسي للأطفال                    |
| 100%           | 38    | المجموع   |

المصدر : بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، 2010.

3. معلومات عن مرتكبي جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات :

الجدول رقم(3): معلومات عن مرتكبي جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات

|                       |                   |     |
|-----------------------|-------------------|-----|
| السن                  | ما بين 25 و30 سنة | 68% |
| له معرفة بالمعلوماتية | تقني أو طالب      | 99% |
| له علاقة بالضحية      | مهنية             | 84% |

المصدر : بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، 2010.

4. دوافع ارتكاب الجرائم المعلوماتية :

الجدول رقم (4) : دوافع ارتكاب الجرائم المعلوماتية

|              |     |
|--------------|-----|
| الكسب المادي | 65% |
| الانتقام     | 15% |
| الفضول       | 15% |
| التحدي       | 05% |

المصدر : بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، 2010.

5. معلومات عن ضحايا جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات :

الجدول رقم (5) : معلومات عن ضحايا جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات

|   |       |                |
|---|-------|----------------|
| الضحية                                      | العدد | النسبة المئوية |
| إدارات عمومية ومؤسسات ذات طابع صناعي وتجاري | 21    | 60%            |
| شركات خاصة                                  | 07    | 20%            |
| شركات خاصة أجنبية                           | 04    | 11%            |
| أشخاص طبيعيين                               | 02    | 06%            |
| هيئات عمومية أجنبية                         | 01    | 03%            |
| المجموع                                     | 35    | 100%           |

المصدر : بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، 2010.

6. الخبرات الرقمية المنجزة من طرف مخبر الشرطة العلمية للأمن الوطني :

الجدول رقم (6) : الخبرات الرقمية المنجزة من طرف مخبر الشرطة العلمية للأمن الوطني

| السنوات                   | المخبر المركزي بالعاصمة | المخبر الجهوي بوهران | المخبر الجهوي بقسنطينة | المجموع |
|---------------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|---------|
| 2008                      | 21                      | 44                   | 08                     | 73      |
| 2009                      | 76                      | 82                   | 23                     | 181     |
| الثلاثي الأول من سنة 2010 | 23                      | 40                   | 09                     | 72      |

المصدر : بن سالم عبد الرزاق، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر : قاضي تحقيق بمحكمة سيدي احمد الجزائر العاصمة، 2010.

### المطلب السادس : النظام القانوني للتوثيق الإلكتروني

لقد كان من نتاج التقدم العلمي والتكنولوجي الذي شهده العصر ظهور ما يسمى بالثورة المعلوماتية، هذه الثورة التي شملت مختلف الأنشطة الحياتية، فأصبحت اللغة الإلكترونية هي لغة العصر الحديث - عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال - الذي يتميز بوفرة المعلومات وغزارتها وكذا سهولة نقلها وانسيابها داخليا وخارجيا، فأصبحت الشعوب تتحاور فيما بينها دون قيود أو حواجز عبر وسائل الاتصال المختلفة، لا سيما تلك الشبكة العنكبوتية التي قربت المسافات واختزلت الأوقات.

ولكن وبالرغم من هذا التقدم الهائل، لا تزال هنالك بعض المعوقات التي تعترض التعاملات الإلكترونية تتمثل أساساً في افتقارها حتى الآن إلى عنصرَي الأمن والسرية وإلى حد كبير، نتيجة أعمال القرصنة والتدخلات غير المشروعة التي تتعرض لها، بالإضافة إلى صعوبة إثبات التعاملات الإلكترونية والتوثيق من محتواها وصدورها عن نسبت إليه دون تحريف أو تبديل أو تغيير، هذا التحدي الأمني الذي يواجه التعاملات الإلكترونية على شبكة الانترنت أبرز الحاجة لوجود نظام يدعم الثقة والأمان للتعاملات الإلكترونية من ناحية، ويحافظ على سريتها من ناحية أخرى، مما أسفر عنه بروز طرف ثالث محايد ومستقل عن العلاقة التعاقدية والمعاملات التي تتم بين الأطراف بطرق إلكترونية، يؤكد هوية الأفراد وإرادتهم الجدية في التعاقد، ويثبت نسبة التوقيع الإلكتروني إلى من صدر عنه عن طريق إصدار شهادة إلكترونية تعد بمثابة البطاقة الشخصية المتضمنة المعلومات اللازمة لأمن التعاملات الإلكترونية وسريتها.

وهذا الطرف الثالث يتمثل في جهات التوثيق الإلكتروني التي تقوم بتوثيق المعاملات الإلكترونية، وإثبات صحتها وعدم تعرضها لأي تحريف أو تزوير، مما يدعم الثقة والأمان والسرية التي تمثل في مجموعها الضمانات الأساسية للتعاملات الإلكترونية.

الفرع الأول : ماهية التوثيق الإلكتروني

لا يمكن تحديد ماهية التوثيق الإلكتروني قبل التعرض بإيجاز لموضوع يعتبر شديد الصلة بالتوثيق وهو موضوع التشفير.

أولاً. مفهوم التشفير

ابتداءً نقول أنه من الناحية التشريعية أغفلت معظم التشريعات تحديد ماهية التشفير على نقيض المشرع التونسي الذي عرّف التشفير في قانون المبادلات التونسي في الفصل الأول بأنه " إما استعمال رموز وإشارات غير متداولة تصبح بمقتضاها المعلومات المرغوب تمريرها أو إرسالها غير قابلة للفهم من قبل الغير، أو استعمال رموز وإشارات لا يمكن الوصول إلى المعلومة بدونها"<sup>(1)</sup>.

كما عرّفه المشرع المصري في المادة الثانية من اللائحة التنفيذية الصادرة بموجب قانون التوقيع الإلكتروني بأنه " منظومة تقنية حسابية تستخدم مفاتيح خاصة لمعالجة وتحويل البيانات والمعلومات المقروءة إلكترونياً بحيث تمنع استخلاص هذه البيانات والمعلومات إلا عن طريق استخدام مفتاح فك الشفرة"<sup>(2)</sup>.

أما من الناحية الفقهية فقد تعددت التعريفات<sup>(3)</sup> التي قيلت بشأن التشفير فعرّفه بعضهم بأنه " تحويل الكتابة من نمطها التقليدي المقروء إلى كودات سرية، أي في شكل رموز وعلامات غير مقروءة".

كما عرفه آخرون بأنه " علم الكتابة السرية وعدم فتح شفرة هذه الكتابة السرية من قبل غير المخولين".

ويمكننا أن نعرف التشفير بأنه " عملية حسابية معقدة يتم بمقتضاها تحويل النص المقروء إلى رموز وإشارات غير مقروءة على نحو يحقق أمن المعلومات وسريتها".

ويهدف التشفير إلى تحقيق مبادئ الوثوقية والمصادقية وتكامل البيانات وإثبات شخصية مصدر البيانات وعدم إنكار ما تم اتخاذه من أعمال.

ويقوم مبدأ التشفير على تحويل بيانات المحرر الإلكتروني إلى صيغة غير مقروءة، لذلك فإنها تدعى أيضاً عملية الترميز، وهي تتضمن تطبيقات لمعادلات ودوال رياضية على نص إلكتروني ينتج عنه مفتاح ذلك التشفير المناسب.

<sup>1</sup> لينا ابراهيم يوسف حسان، التوثيق الإلكتروني ومسؤولية الجهات المختصة به، دراسة مقارنة، عمان : دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1،

2009، ص33.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص34.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

هذه العملية قد تكون تماثلية بمعنى أن عملية إغلاق وفتح بيانات المحرر تكون بمفتاح واحد (التشفير بالمفتاح المماثل)، أو قد تكون لا تماثلية بمعنى أن المفتاح الذي يتم به إغلاق بيانات المحرر غير المفتاح الذي يتم به فتح هذه البيانات (التشفير بالمفتاح المزدوج).<sup>(1)</sup>

بمعنى أن هناك نظامين للتشفير يقوم أحدهما على مبدأ المفتاح المتماثل أو التعادلي، في حين يقوم الآخر على مبدأ المفتاح اللاتماثلي أي غير المتعادل.

بعد هذا العرض الموجز لماهية التشفير، يتبين لنا أن الهدف الرئيس من تشفير الرسائل والتوقيعات الإلكترونية تحقيق الثقة والأمان والسرية بالمعاملات الإلكترونية، ولكي تتحقق هذه الثقة والسرية فلا بد من وجود طرف ثالث محايد يقوم بإثبات هوية الأطراف وإثبات نسبة التوقيع الإلكتروني إلى من صدر عنه، عن طريق ربط الأشخاص بمفاتيحهم العامة.

### ثانياً. مفهوم التوثيق الإلكتروني

من الناحية اللغوية وبالرجوع إلى معجم الوسيط فإن توثيق الشيء يعني تسجيله بالطريق الرسمي فيصبح موضع ثقة، ووثق الشيء أي قوي وثبت وصار محكماً.<sup>(2)</sup>

أما من الناحية القانونية فإن أيّاً من تشريعات الدول المنظمة للمعاملات الإلكترونية لم تنطرق إلى تحديد مفهوم التوثيق تحديداً واضحاً، وإنما اقتصرته التشريعات على تنظيمها لإجراءات التوثيق وجهات التوثيق والشهادات الصادرة عنها، وبالرجوع إلى التشريعات المختلفة التي نظمت التوثيق الإلكتروني يمكن تعريف التوثيق الإلكتروني بأنه<sup>(3)</sup> " عملية قانونية فنية تهدف إلى إثبات أن السجل الإلكتروني - الرسائل والتوقيعات الإلكترونية - صادر ممن نسب إليه دون تحريف أو تزوير، تتم بواسطة طرف محايد مستقل، يقوم بإصدار شهادة إلكترونية تحقق الغرض المطلوب " .

وتتلخص الوظائف التي يؤديها التوثيق الإلكتروني في مايلي :

1. الثقة والأمان بالمعاملات الإلكترونية عن طريق إثبات هوية المتعاملين، وتحديد حقيقة التعامل ومصمونه، فإذا تمثل التعامل الإلكتروني في إبرام عقد ما، يلزم التحقق من إرادة التعاقد وصحتها ونسبتها إلى من صدرت عنه وكذلك التيقن من طبيعة التعاقد ومضمونه وبعده عن الغش والاحتيال.

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص(34-35).

<sup>2</sup> لينا ابراهيم يوسف حسان، التوثيق الإلكتروني ومسؤولية الجهات المختصة به، دراسة مقارنة، نفس المرجع، ص39.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص40.

2. السرية، حيث أن وظيفة التوثيق ترتبط بتقنية الكتابة المشفرة، وفي هذه الطريقة يتحقق الارتباط بين السرية والتوثيق على المستوى الوظيفي.

### الفرع الثاني : جهات التوثيق الإلكتروني

إن الثقة والأمان والسرية تأتي في مقدمة الضمانات التي يجب توافرها لتشجيع وتنمية المعاملات الإلكترونية، إذ أنها تتم بين أشخاص لا يلتقون ولا يجمعهم مكان واحد، وفي الغالب لا يعرفون بعضهم بعض، مما يستوجب توفير ضمانات كافية لتحديد هوية الأطراف وحقيقة التعامل ومضمونه، ولضمان ذلك لا بد من وجود طرف ثالث محايد وموثوق، مستقل عن أطراف العلاقة العقدية، وليست له أية مصلحة مالية أو غير مالية في الصفقة التي أنشئت بمناسبة رسالة البيانات المقترنة بالتوقيع الإلكتروني والمصدق عليها من قبله.

ومن هنا كان وجود هذا الطرف المحايد مطلباً قانونياً وفنياً لا خلاف عليه لتدعيم الثقة في المعاملات التي تتم بوسائل إلكترونية - خاصة عبر الانترنت - وتسهيل عملية إثباتها.

### أولاً. مفهوم جهات التوثيق الإلكتروني :

ابتداءً نقول إنه لا يوجد تعريف فقهي متفق عليه لجهات التوثيق الإلكتروني، كما أنه لا توجد تسمية موحدة لهذه الجهات في تشريعات الدول المختلفة التي نظمت عملها ومسؤوليتها، لذلك سوف نتعرض لبعض التعريفات القانونية التي جاءت بها تشريعات بعض الدول مع التسميات المختلفة لها<sup>(1)</sup>.

1. أطلق عليها قانون الأونسترال النموذجي إسم (مقدم خدمات التصديق) " provider certification service"، وعرفها بأنها "شخص يصدر شهادات ويجوز أن يقدم خدمات أخرى ذات صلة بالتوقيعات الإلكترونية".

2. استخدم المشرع الأوربي المصطلح نفسه (مقدم خدمات التصديق)، وعرفها في التوجيه الصادر عنه بأنها " كل وحدة أو شخص طبيعي أو معنوي يبادر بإصدار شهادات توثيق إلكترونية أو تقديم خدمات أخرى متصلة بالتوقيعات الإلكترونية".

ويقصد بالخدمات المرتبطة بالتوقيع الإلكتروني التقنيات التي تسمح بإصدار توقيع نموذجي، أو خدمات النشر والاطلاع والخدمات المعلوماتية الأخرى كالحفظ في الأرشيف.

<sup>1</sup> لينا ابراهيم يوسف حسان، التوثيق الإلكتروني ومسؤولية الجهات المختصة به، دراسة مقارنة، مرجع سبق ذكره، ص(42-45).

**3.** أطلق عليها المشرع الفرنسي اسم (المكلف بخدمة التوثيق الإلكتروني) وعرفها في المرسوم رقم (2001/272) الصادر في 30 مارس 2001، " كل شخص يصدر شهادات إلكترونية أو يقدم خدمات أخرى متعلقة بالتوقيع الإلكتروني".

**4.** استخدم المشرع الألماني مصطلح (المكلفون بخدمة التوثيق) إلا أنه وضع تعريفاً أضيق من التعريف الوارد في التوجيه الأوروبي والرسوم الفرنسي، حيث يعرف القانون الألماني المكلفين بخدمات التوثيق بأنهم " الأشخاص الطبيعيون أو المعنويون الذين يصدرون شهادات معتمدة أو شهادات مؤرخة معتمدة".

على هذا النحو فإن القانون الألماني ينص على ثلاث وظائف للمكلف بخدمات التوثيق :

- إصدار الشهادات الإلكترونية.
- تخصيص مفتاح التوقيع الإلكتروني.
- وضع تاريخ للشهادات الإلكترونية.

**5.** سمّاها المشرع التونسي (مزود خدمات المصادقة الإلكترونية)، وعرفها في قانون المبادلات التونسي بأنها " كل شخص طبيعي أو معنوي يحدث ويسلم ويتصرف في شهادات المصادقة ويسدي خدمات أخرى ذات علاقة بالإمضاء الإلكتروني".

**6.** سمّاها مشرع إمارة دبي (مزود خدمات التصديق)، وعرفها في قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية لإمارة دبي بأنها " أي شخص أو جهة معتمدة أو معترف بها تقوم بإصدار شهادات تصديق إلكترونية أو أية خدمات أو مهمات متعلقة بالتوقيعات الإلكترونية المنظمة بموجب أحكام الفصل الخامس من هذا القانون".

**7.** ميّز المشرع البحريني بين اصطلاحين :

"مزود خدمة الشهادات"، و "مزود خدمة شهادات معتمد"، في قانون التجارة الإلكترونية البحريني، وعرف الأول بأنه " الشخص الذي يصدر شهادات إثبات الهوية لأغراض التوقيعات الإلكترونية أو الذي يقدم خدمات أخرى تتعلق بهذه التوقيعات"، وعرف الثاني بأنه " مزود خدمة شهادات يتم اعتماده لإصدار شهادات معتمدة طبقاً لأحكام المادتين (16) و(17) من هذا القانون".

وتحدد المادة (16) من القانون اجراءات اعتماد مزودي خدمة الشهادات وشروط الحصول على الاعتماد، أما المادة (17) فتتعلق باعتماد مزودي خدمة الشهادات الخارجيين وإلغاء اعتمادهم.



8. أطلق عليها المشرع المصري اسم (جهات التصديق الإلكتروني)، في اللائحة التنفيذية لقانون التوقيع الإلكتروني المصري وعرفها بأنها " الجهات الرخص لها بإصدار شهادة التصديق الإلكتروني وتقديم خدمات تتعلق بالتوقيع الإلكتروني".

9. أما المشرع الأردني في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني المؤقت فلم يورد أي تعريف للجهة المختصة بإصدار شهادات التوثيق، والسبب في ذلك أن المشرع الأردني ناط بمجلس الوزراء إصدار الأنظمة اللازمة لتنفيذ أحكام قانون المعاملات الإلكترونية، ومن ضمنها الإجراءات المتعلقة بإصدار شهادات التوثيق، والجهة المختصة بذلك، والرسوم التي يتم استيفاؤها لهذه الغاية، وحتى هذه اللحظة لم يصدر عن مجلس الوزراء تلك الأنظمة كما فعل المشرع المصري بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون التوقيع الإلكتروني المصري.

10. أما المشرع الجزائري فقد سّماه في قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين (مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني)، حيث عرفه بأنه " شخص طبيعي أو معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة، وقد يقدم خدمات أخرى في مجال التصديق الإلكتروني".<sup>(1)</sup>

يلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن معظم التشريعات ركزت في تحديدها لمفهوم جهات التوثيق على بيان الوظيفة الأساسية لهذه الجهات والمتعلقة بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني، بالإضافة لتقديم أي خدمات أخرى ذات صلة بالتوقيع الإلكتروني.

وبناءً على ما تقدم يمكن اعتماد التعريف الآتي لجهات التوثيق الإلكتروني " شخص طبيعي أو معنوي، عام أو خاص، مرخص أو متفق عليه، يخضع لإشراف الدولة ورقابتها، ويقوم بدور الوسيط الإلكتروني عن طريق إصدار شهادات توثيق إلكترونية تحدد هوية الشخص المرسل، بالإضافة إلى أي خدمات أخرى تتعلق بالتوقيع الإلكتروني".

### ثانياً. وظائف جهات التوثيق الإلكتروني :

يمكن القول أن وظيفة جهات التوثيق الإلكتروني لا تقتصر على إصدار شهادات توثيق تحدد هوية المتعاملين في المعاملات الإلكترونية، وأهليتهم القانونية للتعامل والتعاقد عن طريق التحقق من مضمون هذا التعامل وسلامته، وكذلك جديته وبعده عن الغش والاحتيال، وإنما هناك عدّة وظائف يمكن أن تؤديها جهات التوثيق تتلخص بالوظائف التالية<sup>(2)</sup>:

<sup>1</sup> قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، السنة الثانية والخمسون، الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق 10 فبراير سنة 2015م، ص7..

<sup>2</sup> لينا ابراهيم يوسف حسان، التوثيق الإلكتروني ومسؤولية الجهات المختصة به، دراسة مقارنة، مرجع سبق ذكره، ص(47-48).

- التحقق من صحة التوقيعات الإلكترونية وانتسابها إلى أصحابها.
- إصدار توقيعات رقمية عن طريق إصدار المفاتيح الإلكترونية سواء المفتاح الخاص الذي يتم بمقتضاه تشفير الرسائل والتوقيعات الإلكترونية، أو المفتاح العام الذي يتم بمقتضاه فك التشفير مع الاحتفاظ بنسخة عن المفتاح العام دون الخاص الذي يبقى في حوزة صاحبه ولا يحق لأحد الإطلاع عليه.
- أرشفة المعلومات المتعلقة بالشهادات عن طريق مسك سجلات خاصة بالشهادات الصالحة للإستعمال الملغاة والشهادات الموقوفة العمل بها، وتاريخ الإلغاء أو الوقف.
- إنشاء قواعد معلومات حول الشركات (رقم أعمالها، نشاطها، ...).
- تسجيل عملية إصدار الرسائل واستلامها، وختم هذه العملية، وتوفير خدمات التأريخ، أي التوقيع المؤرخ على ملخص عن الرسالة.
- تعقب المواقع التجارية على (الأنترنت) للتحري عنها وعن جديتها ومصداقيتها، فإذا تبين عدم أمن أحد المواقع فإنها تقوم بتوجيه رسائل تحذيرية للمتعاملين توضح فيها عدم مصداقية الموقع.

### الفرع الثالث : شهادات التوثيق الإلكتروني

لكي يؤدي التوثيق الإلكتروني الغرض والغاية منه في تحقيق عنصرى الثقة والأمان في المعاملات الإلكترونية، فإن من الواجبات الأساسية الملقاة على عاتق جهات التوثيق الإلكتروني إصدار شهادات توثيق إلكترونية تؤكد هوية الموقع عن طريق ربطه بمفتاحه العام عن طريق البيانات الخاصة التي تتضمنها كإسم الموقع الحقيقي أو المستعار وأهليته ومهنته... الخ.

### أولاً. مفهوم شهادة التوثيق الإلكترونية :

نظراً لخطورة وأهمية الدور الذي تلعبه شهادات التوثيق الإلكترونية في إثبات هوية مرسل الرسالة الإلكترونية عن طريق ربطه بمفتاحه العام بما يحقق عنصرى الثقة والأمان بالمعاملات الإلكترونية، وما يحققه من ضمان عدم إنكار أحد الطرفين توقيع الوثيقة المرسله إلكترونياً، ودلالة على صحة أن الموقع يملك المفتاح الخاص، وبالتالي فهو الذي قام بالتوقيع، فقد عنيت تشريعات معظم الدول التي نظمت المعاملات الإلكترونية بتوضيح مفهومها<sup>(1)</sup> :

**1.** عرّفها قانون الأونسترال(لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي - UNITED NATIONS

COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW - ) النموذجي بأنها " رسالة

بيانات أو سجل يؤكدان الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع "

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص(72-75).

وقد ورد في دليل تشريع قواعد الأونسترال بشأن التوقيعات الإلكترونية أن الشهادة هي عبارة عن سجل إلكتروني يتضمن مفتاحاً عاماً إلى جانب إسم المشترك في الشهادة باعتباره موضوع الشهادة، وقد يؤكد أن الموقع المحددة هويته في الشهادة يحمل المفتاح الخصوصي المناظر.

**2.** ميّز التوجيه الأوربي بين الشهادة الإلكترونية البسيطة والشهادة الإلكترونية المعتمدة، فقد عرّف الشهادة البسيطة بأنها " الشهادة الإلكترونية التي تربط البيانات الخاصة بفحص التوقيع الإلكتروني وشخص التوقيع الإلكتروني وشخص معيّن وتؤكد هويّة هذا الشخص".

أما المعتمدة فعزّفها بأنها " شهادة تستوفي المتطلبات المنصوص عليها في الملحق الأول التي يقدمها المكلف بخدمة التوثيق المستوفي للمتطلبات المنصوص عليها في الملحق الثاني".

**3.** نهج المشرع الفرنسي في مرسوم 30 مارس 2001 رقم (2001/272) منهج التوجيه الأوربي وميّر بين الإصطلاحين، وعرّف الشهادة الإلكترونية بأنها " مستند يحمل الشكل الإلكتروني ويؤكد الاتصال بين بيانات فحص التوقيع الإلكتروني وصاحب التوقيع"، أما الشهادة المعتمدة فهي تلك المستوفية للمتطلبات المنصوص عليها في المادة السادسة من هذا المرسوم.

**4.** عرّفها المشرع الألماني بأنها " الشهادة الإلكترونية التي تنسب مفتاح فحص التوقيع إلى الشخص الموقع وتؤكد هويته".

**5.** أطلق المشرع التونسي عليها في قانون المبادلات التونسي إسم " شهادة المصادقة الإلكترونية"، وعرّفها بأنها " الوثيقة الإلكترونية المؤمنة بواسطة الإمضاء الإلكتروني للشخص الذي أصدرها والذي يشهد من خلالها إثر المعاينة على صحة البيانات التي تتضمنها".

**6.** عرّفها مشرع إمارة دبي في قانون المعاملات لإمارة دبي بأنها " شهادة يصدرها مزود خدمات التوثيق يفيد فيها تأكيد هويّة الشخص أو الجهة الحائزة على أداة توقيع معينة".

**7.** استخدم المشرع البحريني في قانون التجارة الإلكترونية البحريني وصف " شهادة معتمدة " وهو يقابل وصف الشهادة المعتمدة الذي استخدمه كل من التوجيه الأوربي والمشرع الفرنسي في مرسوم 30 مارس 2001 وعرّفها بأنها " سجل إلكتروني يتسم بأنه :

- يربط بيانات التحقق مع توقيع شخص معين.
- يثبت هويّة ذلك الشخص.
- يكون صادراً من قبل مزود خدمة شهادات معتمد.

- مستوفي للمعايير المتفق عليها بين الأطراف المعنية أو المنصوص عليها في القرارات التي تصدر استناداً لأحكام هذا القانون.

**8.** عرّف المشرع المصري شهادة التصديق الإلكتروني في قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني واللائحة التنفيذية الصادرة بمقتضاه بأنها " الشهادة التي تصدر من الجهة المرخص لها في التصديق وتثبت الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع".

ويقصد ببيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني، عناصر منفردة خاصة بالموقع وتميزه عن غيره ومنها على الأخص مفاتيح الشفرة الخاصة به والتي تستخدم في إنشاء التوقيع الإلكتروني.

**9.** أما المشرع الأردني فقد عرّف شهادة التوثيق الإلكترونية في قانون المعاملات الإلكترونية المؤقت بأنها " الشهادة التي تصدر عن جهة مختصة مرخصة أو معتمدة لإثبات نسبة توقيع إلكتروني إلى شخص معيّن استناداً إلى إجراءات توثيق معتمدة".

**10.** عرّف المشرع الجزائري شهادة التصديق الإلكتروني في القانون الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين بأنها<sup>(1)</sup> " وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع".

يلاحظ من التعريفات السابقة أنها ركزت على الجانب الوظيفي لشهادة التوثيق الإلكتروني المتمثل بإثبات هوية الشخص مرسل الرسالة الإلكترونية، وذلك عن طريق ربطه بمفتاحه العام بما يفيد التحقق من هويته، وتأكيد أن الرسالة الإلكترونية أو التوقيع الإلكتروني صادر عن نسب إليه، وأن توقيعه صحيح وأن البيانات الموقعة بيانات صحيحة صادرة عن صاحب التوقيع ولم يتم التلاعب بها، ولم يطرأ عليها أي تبديل سواء بالحذف أو الإضافة أو التغيير بحيث تصبح هذه البيانات موثقة لا يمكن إنكارها.

وبناءً على ما تقدم يمكن تعريف شهادة التوثيق الإلكتروني بأنها " هوية أو بطاقة إلكترونية صادرة عن جهة توثيق مختصة تتضمن مجموعة من البيانات الأساسية المتعلقة بالشهادة وهوية الشخص المرسل ومصدر الشهادة تقوم بإثبات هوية الشخص مرسل الرسالة الإلكترونية عن طريق ربط مفتاحه الخاص بالعام وفق ضوابط معينة".

<sup>1</sup> قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، مرجع سبق ذكره، ص7.

### المبحث الثالث : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكومة الإلكترونية

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا في الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد، كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته، من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة أو الإدارة الإلكترونية"، وأخذت بما معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة.

ولرفع اللبس عن المصطلح الذي أفرزه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المؤسسات العامة والخاصة على حدٍ سواء، فضل الباحث عرض رؤى المختصين في هذا المجال حول مفهوم هذا المصطلح هل هو "الحكومة الإلكترونية" أو "الإدارة الإلكترونية"؟، أم أن كلا المصطلحين مرادفين لمفهوم واحد؟.

ويمكن عرض رأي كل فريق كما يلي<sup>(1)</sup> :

#### الفريق الأول :

لدى هذا الفريق قناعة بأن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن تعبير " الإدارة الإلكترونية" أكثر اتساعاً ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه من وجهة نظرهم فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية.

#### الفريق الثاني :

وعلى الطرف الآخر من الخلاف يقف فريق آخر من علماء الإدارة منافحاً عن رأيه في أن " الإدارة العامة الإلكترونية" جزء من " الحكومة الإلكترونية"، وأن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل لجميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة، تبقى ممارسات وتطبيقات للتقنية في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الإداري أو

<sup>1</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص(43-46).

الوحدة الإدارية الواحدة، وأنا حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو منظماتها أو إدارتها الصغيرة لشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها، فإننا بذلك نكون قد وصلنا إلى صيغة " الحكومة الإلكترونية " فمن وجهة نظر هذا الفريق فإن الإدارة العامة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة الحكومة الإلكترونية الأعم والأشمل، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة.

### الفريق الثالث :

وهناك طرف ثالث يدعو إلى إهمال هذا الخلاف والتعامل مع التقنية وتطبيقاتها بوصفها واقعاً لا خلاف حول تطبيقاته على أرض الواقع، وهذا هو المفيد من وجهة نظر هذا الفريق، فهؤلاء يعتقدون في أنه لافرق سواء كان التعبير " إدارة عامة إلكترونية " أو " حكومة إلكترونية "، فكلاهما يعبر في النهاية عن إستراتيجية إدارية لعصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وللمتعاملين معها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف مختلف الموارد المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل الاستثمار الأمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة، فيرى أصحاب وجهة النظر هذه أن هذه المكاسب كلها أولى بالإهتمام من دخولنا في دائرة الخلاف المفرغة التي لن تفيد في شيء، والتي تضيع مزيداً من الوقت الذي تسعى التقنية الحديثة إلى ترشيده واستغلاله.

وحول هذا الخلاف يرى الكاتب " عبد الفتاح بيومي حجازي " أن المصطلح الشائع هو " الحكومة الإلكترونية " لكن الأدق أن يقال " الإدارة الإلكترونية " وذلك للدلالة على المفهوم القانوني للأعمال الإلكترونية، وذلك لأن مهمة الحكومة هي وضع السياسة العامة للدولة وتحديد الأهداف العامة المراد إدراكها، وهي مهمة ذهنية خلاقة لا يقوم بها سوى العقل البشري، أما الكمبيوتر أو العقل الإلكتروني فإنه قد يساعد فقط في إعداد بعض البيانات أو المعلومات التي تساعد في رسم هذه السياسة، أما مهمة الإدارة " الإدارة العامة " فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها، وإنجاز الأهداف العامة التي تم تحديدها، وتلك هي المهمة التي يمكن أن تتم بالطريقة الإلكترونية من خلال الكمبيوتر وشبكة المعلومات والاتصال بدلاً من أن تتم بالطريقة التقليدية.<sup>(1)</sup>

وفي هذا الشأن كذلك ترجح " أمل لطفي حسن جاب الله " استعمال مصطلح الإدارة الإلكترونية بدل مصطلح الحكومة الإلكترونية، معللة ذلك بأن مصطلح الإدارة الإلكترونية يقصد به إدارة أجهزة الدولة بوسائل إلكترونية، وبذلك نكون أوسع وأشمل من مصطلح الحكومة الإلكترونية الذي قد يقتصر على السلطة التنفيذية في الدولة وفقاً لما انتهى إليه أغلب الفقه من عدم وجود تطابق بين المفهوم الدستوري لمصطلح الحكومة ومصطلح الحكومة الإلكترونية، لأنه لا يوجد ما يمنع من استخدام الوسائل الإلكترونية في كل من السلطة التشريعية

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية التنظيم، البناء، الأهداف، المعوقات، الحلول، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2008، ص23.

والقضائية، وحتى تحقق الإدارة الإلكترونية أهدافها لابد من استخدام الأدوات التكنولوجية في جميع أجهزة الدولة الحديثة مما يسهل التعامل مع المواطنين.

أما الباحث سوف يحدد موقفه من هذا الخلاف من خلال طرح الكاتب " (2004) perri 6 " الذي يركز في تعريف الحكومة الإلكترونية على أنشطتها الرئيسية والتي تنقسم إلى أربعة مجالات وهي<sup>(1)</sup> :

1. الديمقراطية الإلكترونية.

2. الخدمات الإلكترونية.

3. الإدارة الإلكترونية.

4. الحوكمة الإلكترونية.

ويرى الكاتب لكي تتحقق هذه الأنشطة لا بد من تصميم نظم متكاملة لقياس الأداء الحكومي من خلال استطلاع آراء المواطنين في الخدمات المقدمة، كما يتطلب اتباع نماذج إدارية مميزة للعلاقات التنظيمية الداخلية لتنظيم تدفق المعلومات بين هذه المجالات الأربعة.

نلاحظ أن هذا التعريف يعطي مفهوماً أعمق للحكومة الإلكترونية، فلم تقتصر نظرة " بيرري " على تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين كما اتجه بعض الكتاب، وإنما ينظر إليها كنظام متكامل للحكم الإلكتروني يشمل الأهداف السياسية مثل الديمقراطية الإلكترونية، والحوكمة الإلكترونية، كما يتطرق إلى إعادة هيكلة المنظمات الحكومية من الداخل وإتباع أساليب جديدة لإدارتها لتناسب مع نظم الإدارة الإلكترونية لهذه المنظمات.

لذلك سوف يعتمد الباحث مصطلح " الإدارة الإلكترونية " كأحد أنشطة " الحكومة الإلكترونية " التي تعتبر أشمل وأوسع وأرحب من مصطلح " الإدارة الإلكترونية "، هذه الأخيرة التي تقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً للمستفيدين منها، بينما يعني مصطلح " الحكومة الإلكترونية " أكثر من ذلك، حيث يعني أنها حكومة تدار إلكترونياً بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة.

**المطلب الأول : تعريف الحكومة الإلكترونية**

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص20.

إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الدولة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية، إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية، ومنه فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يجب أن يتضمن:

1- محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.

2- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال آتيا.

3- محتوى اتصالي (وهو ما يسمى تكوين المجتمعات) يتيح ربط إنسان الدولة وأجهزة الدولة معاً في جميع الأوقات وبوسيلة تفاعل يسيرة.

#### الفرع الأول : تعريف البنك الدولي

يرى البنك الدولي بأن مصطلح الحكومة الإلكترونية يشير الى اكتشاف طرق و وسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطنين<sup>(1)</sup>.

#### الفرع الثاني : تعريف الاتحاد الأوروبي

يرى الاتحاد الأوروبي بأن الحكومة الإلكترونية هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم للمواطنين وقطاع الاعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للإتصال مثل : الهاتف، البطاقات الذكية، البريد الإلكتروني للإنترنت، وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة، ووضع اطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الاجراءات.<sup>(2)</sup>

إن عمل الحكومة الإلكترونية يتم ضمن ثلاث منصات أساسية<sup>(3)</sup> :

✓ الأولى : حكومة إلى حكومة de gouvernement à gouvernement

<sup>1</sup> درواسي مسعود وبن مسعود آدم، الحكومة الإلكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها، الجزائر: الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة

الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول -، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 13 و 14 ماي

2013، ص4.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص5.

<sup>3</sup> نفس المرجع والصفحة.



✓ الثانية : حكومة إلى قطاع الأعمال gouvernement aux entreprises

✓ الثالثة : حكومة مع الأفراد gouvernement au citoyens

فالأولى منصة التكامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة، والثانية منصة التعامل الإلكتروني مع القطاع الخاص، والثالثة منصة التعامل الإلكتروني مع المواطنين.

وهناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية على أنها النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية بما يمكن من تسيير اجراءات تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.<sup>(1)</sup>

أما إيمان عبد المحسن فإنها ترى بأن الحكومة الإلكترونية فكر إداري متطور يتيح الفرصة لتطبيق كافة المفاهيم الإدارية الحديثة التي ارتبطت بالادارة الحكومية الجديدة، (مثل : الجودة الشاملة، إعادة هندسة نظم العمل، الأساليب الحديثة لقياس الأداء الحكومي)، بصورة متكاملة حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة يمكن من خلالها تحقيق الاصلاح الإداري.<sup>(2)</sup>

ويعرفها " علاء فرج الطاهر " بأنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعّال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية وتلك التي تتم فيما بينها ( حكومة - حكومة )، وتلك التي تربطها بالمواطنين ( حكومة - مواطن )، أو قطاعات الأعمال ( حكومة - أعمال ).<sup>(3)</sup>

أما " بشير علي باز " فيرى أن الحكومة الإلكترونية يقصد بها استخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الإلكترونية الجديدة والمتطورة لإدارة المرفق العام في الدولة، وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية لتقديم خدمة عامة لكافة جموع المواطنين والمتعاملين مع الإدارة الحكومية بطريقة لائقة سريعة وسهلة وفي إطار من الشفافية والوضوح بحيث ترضي طالب الانتفاع أو الخدمة من المرفق العام أو الحكومة أو جهة الإدارة المتعامل معها.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> محمد يدو وسمية بوخاري، التجربة البيومترية في الجزائر، الجزائر: : الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول -، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 13 و 14 ماي 2013، مداخلة منشورة، ص6.

<sup>2</sup> إيمان عبد المحسن ذكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص46.

<sup>3</sup> علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص92.

<sup>4</sup> بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2015، ص25.

فيما يرى " عبد الفتاح بيومي حجازي " أن الحكومة الإلكترونية يقصد بها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها في بعض الأحيان حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق أو الإدارة الإلكترونية وهذا هو التعبير الأدق.<sup>(1)</sup>

هذا فيما يخص تعريف الحكومة الإلكترونية والتي تعتبر اجمالاً بأنها الحكومة التي تدار إلكترونياً باستخدام كافة تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأدوات لتحقيق أهداف الحكومات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية.

أما " الإدارة الإلكترونية " فيعرفها " بدر محمد السيد القزاز " والذي يطلق عليها مصطلح " الإدارة العامة الإلكترونية " بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمة لهم.<sup>(2)</sup>

أما " أمل لطفي حسن جاب الله " فترى أن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة وتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة وإنجاز أعمالها وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.<sup>(3)</sup>

ولذلك يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال عن طريق الإدارة العامة للدولة بهدف تأدية الخدمة العامة بأسلوب أكثر سهولة وتطور مع الوظائف العامة.

### المطلب الثاني : الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأسلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم، البناء، الأهداف، المعوقات، الحلول، مرجع سبق ذكره، ص23.

<sup>2</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص25.

<sup>3</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، مرجع سبق ذكره، ص37.

تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها، وذلك على النحو الموضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (7) : الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية.

| وجه المقارنة           | الحكومة التقليدية   | الحكومة الإلكترونية   |
|------------------------|---|---|
| 1. الهدف               | . حكومة سيادية<br>. تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة<br>الخدمية والإقتصادية              | . الحوكمة الإلكترونية<br>. مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع<br>الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية |
| 2. الفلسفة             | النهج البيروقراطي   | نهج رجال الأعمال  |
| 3. محور الاهتمام       | التركيز على الإجراءات   | التركيز على الأهداف والنتائج  |
| 4. التكامل             | . الفصل التام بين المنظمات الحكومية في<br>أداء الأعمال<br>. التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي | كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل<br>والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام<br>الشبكات الإلكترونية  |
| 5. نمط الأعمال         | أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية  | أعمال ابتكارية متجددة   |
| 6. تكنولوجيا المعلومات | دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على<br>توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ<br>القرارات         | تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة<br>وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة                                |
| 7. التنظيم             | هرمي متعدد المستويات  | التنظيمات الشبكية الواسعة   |
| 8. اتخاذ القرارات      | القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة<br>بناءً على قواعد جامدة                               | القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة  |
| 9. المواطن             | . المواطن سلمي يتلقى الخدمة ولا يشارك<br>بالرأي<br>. الموظف مسؤول عن إدارة شؤون<br>المواطن  | . عضو مشارك في الحصول على الخدمة<br>الحكومية<br>. يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي                         |
| 10. سرعة التعاملات     | الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات<br>الداخلية والخارجية                                   | الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية<br>والخارجية وفقاً لآليات السوق                                    |
| 11. الموارد            | تعتمد على الأصول المادية الملموسة<br>والوثائق والمستندات الورقية                            | تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين<br>والوثائق والمستندات الرقمية                                      |
| 12. الخدمات            | تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد<br>العمل المحددة                                      | خدمات مبتكرة من خلال شبكة الأنترنت<br>ومتاحة في أي وقت  |
| 13. نطاق العمل         | محلي داخل حدود الدولة وسيادتها  | عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة  |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| 14. التعامل مع الموردين | إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي | التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات |
|-------------------------|--|--|

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل ، ص 27، (2005) Huany Wayne

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الإلكترونية تمثل نمطاً جديداً من الأداء على كافة المستويات، سواء في علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها، كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الإلكترونية مع المواطنين.

### المطلب الثالث : نماذج نضج الحكومة الإلكترونية

حددت هذه النماذج مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية تبعاً لدرجة التفاعل التي تتم بين الحكومة وعملائها (مواطنون، منظمات أعمال، منظمات حكومية) حيث تتدرج المعاملات الحكومية من مجرد نشر البيانات والمعلومات على الموقع الإلكتروني إلى تقديم طلبات الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الانترنت، وتصل الخدمات الإلكترونية إلى أقصى درجات النضج عندما تتم المعاملات بالكامل من خلال الموقع الإلكتروني بما في ذلك استخدام وسيلة إلكترونية للدفع مقابل الحصول على الخدمة الحكومية، وفيما يلي يوضح الجدول التالي مقارنة بين النماذج التي تناولت تلك المراحل.

### الجدول رقم (8) : مقارنة بين نماذج نضج الحكومة الإلكترونية

| النموذج                      | مراحله   | نقاط القوة والضعف  |
|------------------------------|--|--|
| 1. نموذج جارتنر(2000)        | يتكون من أربع مراحل هي : إنشاء المواقع، التفاعل، إجراء المعاملات، التحول.  | نموذج سهل في التنفيذ إلا أنه يتجاهل مزايا التغيير السياسي.   |
| 2. نموذج الأمم المتحدة(2001) | يتكون من خمس مراحل وهي : إنشاء المواقع، إتاحة المعلومات، التفاعل، إجراء المعاملات، التكامل بين المواقع الحكومية.                         | يركز على تقديم الخدمات من خلال المواقع الإلكترونية، إلا أنه لم يتضمن التغييرات الداخلية للمنظمات الحكومية، ويتجاهل مزايا التغيير السياسي.                        |
| 3. نموذج دلويت(2001)         | يتكون من ست مراحل وهي : نشر المعلومات، التفاعل في اتجاهين، تكامل المواقع، المواقع الشخصية، التنسيق بين الخدمات، تكامل المنظمات الحكومية) | يركز على إشباع احتياجات المواطنين، ومن عيوبه أنه لم يتناول إعادة هندسة العمليات الداخلية للمنظمات، كما أن بعض المراحل يمكن دمجها، ويتجاهل مزايا التغيير السياسي. |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  |  |                     |
| عيوبه أنه يتجاهل مزايا التغيير السياسي.  | يتكون من أربع مراحل وهي : نشر قوائم الخدمات الحكومية، إجراء المعاملات، التكامل الرأسي، التكامل الأفقي.                               | 4. نموذج ليون(2001) |
| نموذج جديد يركز على المشاركة السياسية كأحد مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية. | يتكون من خمس مراحل وهي : إتاحة المعلومات، التفاعل في اتجاهين، المعاملات المالية والخدمية، التكامل الرأسي والأفقي، المشاركة السياسية. | 5. نموذج مون(2002)  |

المصدر: إيمان عبد المحسن ركي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص112. Keng Siau and Yuau Long

وقد قام ((keng siau and et al (2005))، بعمل دراسة تحليلية مقارنة لهذه النماذج، واستخلص منها نموذجاً موحداً يضم المراحل المشتركة وعددها خمس مراحل أساسية، وهي موضحة فيما يلي<sup>(1)</sup> :

### 1. مرحلة إنشاء المواقع :

تعتبر هذه المرحلة هي الأساس المشترك في معظم نماذج التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ويتم فيها إتاحة معلومات عن أنشطة المنظمات الحكومية مثل : ساعات العمل الرسمية والنماذج والستندات المستخدمة للحصول على الخدمات الحكومية، ويتم تحديث هذه المعلومات بصفة دورية.

### 2. مرحلة التفاعل :

في هذه المرحلة يتم التفاعل البسيط بين الحكومة وبين المستخدمين من الخدمة، ومن أمثلتها : استخدام نظام البريد الإلكتروني في الاتصال بالمكاتب الحكومية، والحصول على النماذج اللازمة للحصول على الخدمات الحكومية من المواقع الإلكترونية.

### 3. مرحلة إجراء المعاملات :

في هذه المرحلة يتم إجراء معاملات كاملة بين الحكومة والمستخدمين من الخدمة من خلال الخدمة الذاتية المتاحة على مواقع الحكومة الإلكترونية مثل : استخراج رخصة قيادة أو تقديم الاقرارات الضريبية، وكذلك بالنسبة لمنظمات الأعمال حيث يمكنها دفع الضرائب واستخراج الرخص والتصاريح.

### 4. مرحلة التحول :

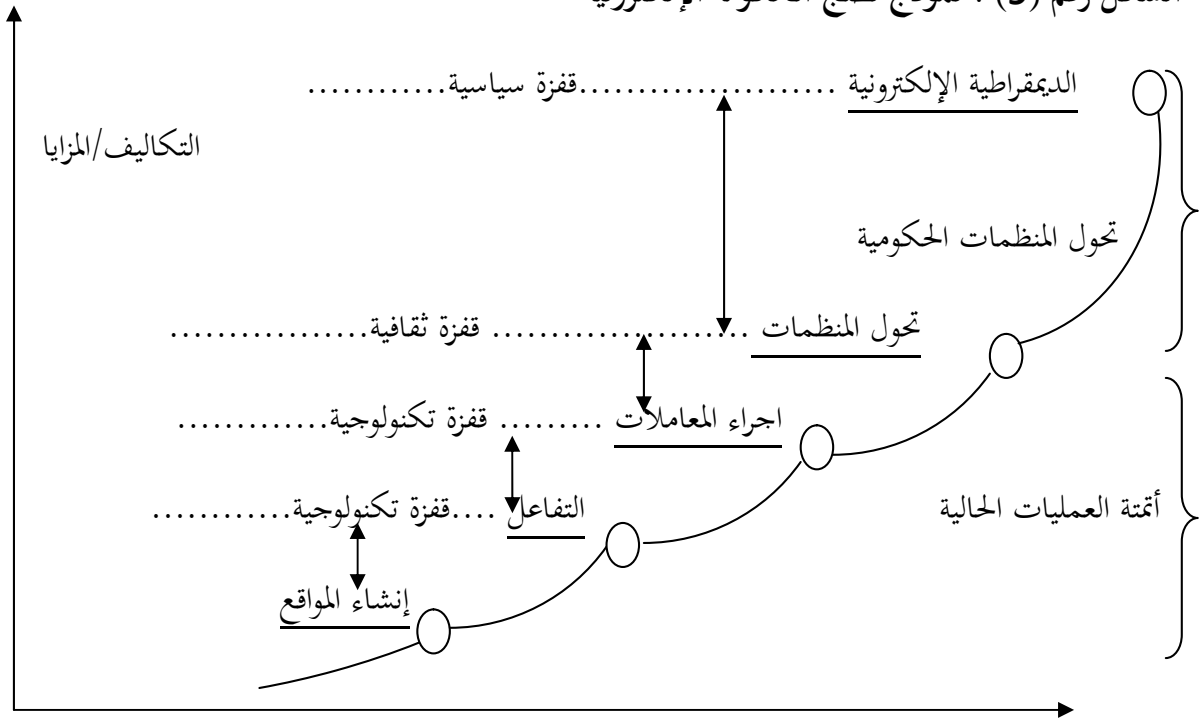
<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن ركي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص113.

تتطلب هذه المرحلة قفزة في إدارة المنظمات الحكومية ذاتها، حيث لا تكفي التكنولوجيا واستخدام العمليات الرقمية في تقديم الخدمة في تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء المنظمات الحكومية، وتشمل هذه المرحلة تحقيق التكامل الأفقي على مستوى الحكومة المركزية والمحليات وعلى مستوى الأقسام الداخلية للمنظمة، كما تتضمن إحداث التغييرات الرأسية على كافة مستويات المنظمة، مما يتطلب إعادة هندسة العمليات الحكومية للقضاء على الازدواج وتحقيق التنسيق والتكامل في أداء الأعمال.

### 5. الديمقراطية الإلكترونية :

تعتبر الديمقراطية الإلكترونية من الأهداف بعيدة المدى للحكومة الإلكترونية، وتعتبر عن أقصى درجات النضج في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتم ذلك من خلال إتاحة الفرصة للتصويت الإلكتروني وزيادة فرص مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات السياسية بما يتيح للمواطنين ومنظمات الأعمال إبداء الرأي في النظم السياسية وأساليب تقديم الخدمات الحكومية وتشجيع الديمقراطية.

### الشكل رقم (9) : نموذج نضج الحكومة الإلكترونية<sup>(1)</sup>



source : Keng siau & Yuan Long(2005)

الوقت/درجة التعقيد/التكامل

من العرض السابق لنموذج كينج ويون لونغ يتضح ما يلي :

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص114.

- في هذا النموذج تعبر الثلاث مراحل الأولى عن أتمتة (Automatisation) الأعمال الحكومية الحالية وتقديم الخدمات الحكومية في صورة رقمية، بينما تهدف المرحلتان التاليتان إلى التحول في إدارة المنظمات الحكومية ذاتها من خلال إعادة تنظيم العمليات الداخلية وإعادة صياغة أسلوب مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية بما يحقق الديمقراطية الإلكترونية.

- أن المراحل التي يتكون منها هذا النموذج متداخلة فيما بينها ويصعب الفصل بينها، وقد تعمل الحكومات في مرحلتين معاً في ذات الوقت.

- أن هذا النموذج يوضح مراحل تطور الحكومة الإلكترونية دون الالتزام باتباع هذه الخطوات بالترتيب الوارد بالنموذج، فقد تنتقل الحكومة من نشر المعلومات إلى التعامل المعقد مع المواطنين مباشرة دون المرور بمرحلة التفاعل في اتجاه واحد، كما أن بعض الدول قد تركز على تحقيق الديمقراطية الإلكترونية في المراحل الأولى للتطبيق.

يوجد نوع من التوازن المستمر بين تكلفة الاستثمارات في تنفيذ مراحل الحكومة الإلكترونية وبين العائد منها، فمع تطور مراحل النموذج تزيد درجة تعقيد النظم التكنولوجية ويزيد الزمن المستغرق في التنفيذ وكذلك التكلفة اللازمة للتطبيق، وفي ذات الوقت يزيد العائد من التطبيق والمتمثل في رضا المواطنين وكفاءة نظام الحكم.

#### المطلب الرابع : الإدارة الإلكترونية كبداية للحكومة الإلكترونية

يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية للمنظمات الحكومية<sup>(1)</sup> إلى التحول من النظم الورقية في أداء الأعمال الحكومية إلى النظم الرقمية والتي تتطلب استخدام كل الوسائل الإلكترونية من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز أعمال ومعاملات المنظمة الحكومية، كاستخدام البريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات، والفاكس والنشرات الإلكترونية، واتخاذ الإجراءات التنظيمية اللازمة نحو ميكنة جميع مهام وأنشطة المنظمة الحكومية بإعادة هندسة نظم العمل، وتعديل الهياكل التنظيمية وتبسيط الإجراءات للتخلص من الروتين بحيث يتحقق الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات.

وتتطلب الإدارة الإلكترونية للمنظمات الحكومية نماذج أعمال مبتكرة تركز على تحقيق مفهومي الكفاءة في حسن استخدام الموارد، والفاعلية في الأداء الحكومي، والتركيز على ربط برامج الحكومة الإلكترونية بمعايير لقياس الأداء الحكومي يتم من خلالها الحكم على مدى نجاح البرنامج وتقبل المواطنين له، لذا فقد تغيرت الكثير من

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 102.

المفاهيم والأسس العلمية في علم الإدارة التي أثبتت نجاحها لفترات طويلة لتحل محلها الإدارة الإلكترونية التي تركز على إدارة التقنيات والبرمجيات أكثر من إدارة العنصر البشري.

ويتميز العمل الإلكتروني بأنه يتطلب توافر مهارات عالية في العاملين لا تقتصر على المهارات الإدارية فقط، بل يلزم الجمع بين المهارات الإدارية والمهارات التكنولوجية حتى يمكن التعامل مع نظم الشبكات التي توفر الاتصالات الواسعة داخل المنظمة وخارجها، وبذلك يقل التوجه نحو التخصص وتقسيم العمل، وفي المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، كما أنه عمل آني يحتاج إلى سرعة التصرف لعلاج المشكلات الطارئة بسرعة دون الرجوع إلى الإدارة في أغلب الأحيان، لذا تقل سيطرة القيادات الإدارية الأعلى وتقل المستويات الرقابية، ويزيد تمكين العاملين والاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتياً.

### الفرع الأول : الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

#### الجدول رقم(9) : الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

| وجه المقارنة | الإدارة التقليدية  | الإدارة الإلكترونية   |
|--------------|--|---|
| الهدف        | تتركز على إدارة الأفراد والموارد لتحقيق الكفاءة والفاعلية  | تتركز على إدارة المعلومات والرقميات والشبكات والعلاقات لتحقيق التفاعل والتجاوب  |
| التخطيط      | . مهمة الإدارة العليا<br>. الخطط طويلة ومتوسطة الأمد<br>. تترجم إلى برامج ينفذها العاملون<br>. التخطيط من أعلى إلى أسفل          | . مشترك بين الإدارة والعاملين<br>. إعداد الخطط على فترات قصيرة<br>. الخطط مرنة ومتغيرة<br>. التخطيط الأفقي  |
| التنظيم      | . هرمي متعدد المستويات<br>. التقسيمات التنظيمية ثابتة<br>. تركز السلطة في الإدارة العليا<br>. الاتصالات الرسمية تبعاً لخط السلطة | . الهياكل التنظيمية الشبكية<br>. التقسيمات التنظيمية متغيرة<br>. تعدد مراكز السلطة وفرق العمل ذاتية الإدارة<br>. الاتصالات فائقة السرعة             |
| القيادة      | . القائد مركز التحكم والتوجيه<br>. القرارات من سلطة القائد ودور العاملين إمداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار             | . القائد يقدم الاستشارات ويحل المشكلات<br>. القرارات تشاركية لإتاحة الفرصة أمام العاملين للإبتكار والتميز<br>. القائد يدير ذاته قبل أن يدير الآخرين |



|         |  |   |
|---------|--|---|
|         | . القائد يدير الآخرين  |   |
| الرقابة | . مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف<br>لتحديد الانحرافات وتصحيحها<br>. مقارنة المدخلات بالمخرجات | . الرقابة فورية وهي عملية مستمرة يشارك فيها أكثر من طرف من خلال الشبكة الإلكترونية<br>. قائمة على النتائج |

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره، ص 106.

وللإشارة فقط أن للإدارة الإلكترونية الحكومية تطبيقات متعددة ، ولعل من أمثلتها ما يلي :

- إدارة الوثائق والمستندات الإلكترونية.
- إنشاء قواعد للبيانات ونظم لدعم عملية اتخاذ القرارات.
- استخدام أنظمة المحاسبة والموازنة الإلكترونية (تطبيقات الحاسب الآلي).
- الاتصالات الإلكترونية بين الإدارات والأقسام.
- ميكنة نظم إعداد التقارير الإدارية لأغراض التخطيط والرقابة الإدارية.

#### المطلب الخامس : الحوكمة الإلكترونية كهدف أساسي للحكومة الإلكترونية

تعتبر الحوكمة الإلكترونية نظاما سياسيا جديدا يختلف عن النظم الرأسمالية والإشترابية التي سادت العالم لفترات طويلة، ويعبر ذلك النظام عن فكرة الحكم الجيد أو الحكم الرشيد، فهو نظام للحكم يقوم على الشراكة الحقيقية بين المواطنين ومنظمات الأعمال والمجتمع المدني في تدبير الموارد المالية اللازمة لدعم جهود التنمية، وتنظيم وإدارة القوى السياسية والاجتماعية داخل المجتمع وتوجيهها لحماية حقوق المواطن والقضاء على مشاكله بما يحقق ثلاثة أهداف أساسية للحكومة وهي<sup>(1)</sup> :

- تحقيق الإنسجام والعدالة الاجتماعية، وذلك بتحديد الحد الأدنى لمستوى المعيشة لجميع المواطنين وتحقيق مستوى من الحياة الكريمة لهم.
- تحقيق واستدامة حالة من الشرعية في المجتمع.
- الكفاءة في تحقيق التنمية الاقتصادية وفي تخصيص واستغلال الموارد العامة.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 92.

كما حددت منظمة التعاون الدولي عشرة مبادئ للحكومة وهي<sup>(1)</sup> :

- احترام قواعد القانون.
- الانفتاح.
- الشفافية والمساءلة للمؤسسات.
- العدالة والمساواة في التعامل بين المواطنين.
- مشاركة واستشارة المواطنين.
- فاعلية وكفاءة الخدمات.
- الوضوح والشفافية.
- موضوعية اللوائح والقوانين.
- مشاركة المواطنين في وضع السياسات.
- وجود معايير أخلاقية وسلوكية.

ويرجع التحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى التغيرات العالمية والمحلية التي صاحبت عصر المعرفة، ومنها

1. اتساع دور المعرفة وانعكاسه على نمط اتخاذ القرارات السياسية.

2. زيادة فاعلية المنظمات الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة.

3. العولمة والتأثيرات الخارجية على نظام إدارة الدولة.

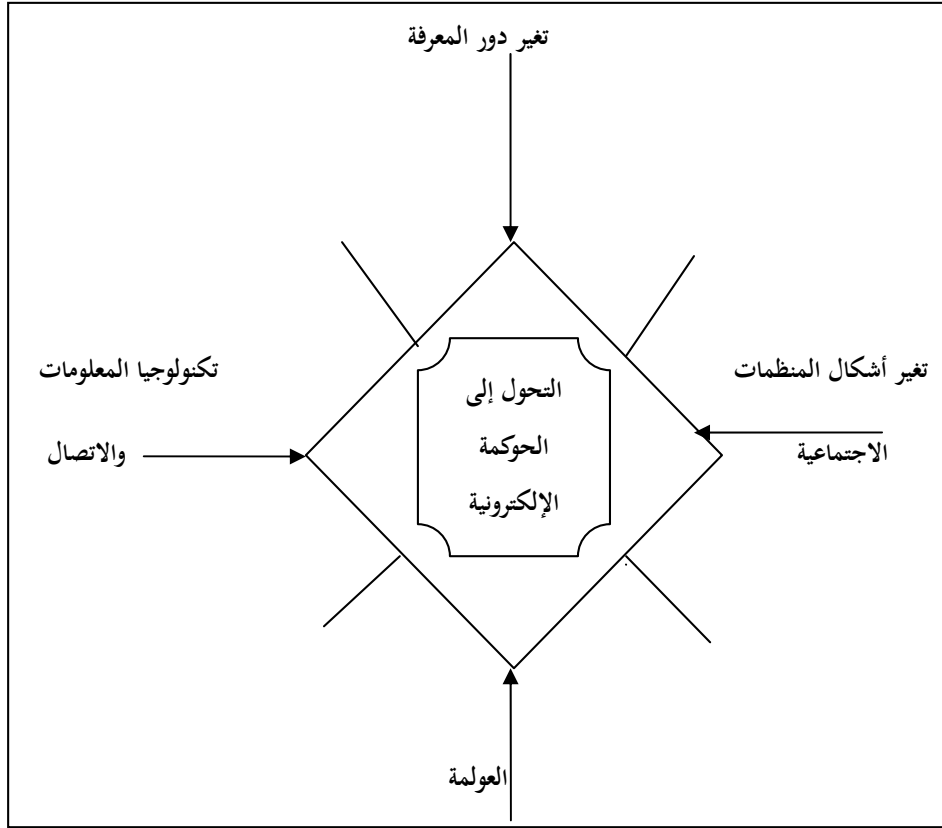
4. ثورة المعلومات والاتصالات التي خلقت قنوات جديدة ومبتكرة للاتصال بين الأطراف المتعددة الفاعلة للقرار السياسي وهي الدولة والمواطنون ومنظمات القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

وتعرف الحكومة الإلكترونية<sup>(2)</sup> بأنها نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية بما يدعم صياغة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة والعدالة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص93.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص94.

الشكل رقم (10) : التحول إلى الحوكمة الإلكترونية.



المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، 2009، ص94، Malkia(2003)

وتحقق الحوكمة الإلكترونية الجيدة المزايا التالية<sup>(1)</sup> :

- إيجاد نماذج جيدة لحل المشكلات السياسية مثل إدارة اللقاءات السياسية من خلال شبكة الإنترنت.
- استخدام البريد الإلكتروني لإيجاد قنوات اتصال بين الحكومة ومنظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار السياسي.
- تنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن باعتباره مشاركاً في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على شبكة الإنترنت.
- الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الحكومي على شبكة الأنترنت ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء المواطن الحق في مساءلة الحكومة.
- توفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية تستند إلى مشاركة منظمات الأعمال.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص95.

المطلب السادس : الديمقراطية الإلكترونية كهدف نهائي للحكومة الإلكترونية

تعتبر الديمقراطية الإلكترونية عن أعلى درجات النضج في تطبيق الحكومة الإلكترونية، فهي الهدف بعيد المدى الذي تسعى الدول إلى تحقيقه من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويتوقف نجاح الديمقراطية الإلكترونية على ثقافة ووعي المجتمع ونضجه السياسي ونمط القيادة السياسية السائد.

ومن أهم أهداف الديمقراطية الإلكترونية ما يلي<sup>(1)</sup> :

- تقديم المعلومات عن العملية السياسية، وعن الخدمات والفرص المتوفرة والمتاحة للمواطنين والأعمال من خلال التكنولوجيا، وبالتالي تتحول إلى الديمقراطية الافتراضية.
- التحول من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال إعلامه، تمثيله، استشارته، تشجيعه على التصويت في الانتخابات، وتضمينه في كل الأمور السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تمه.

وتعني الديمقراطية الإلكترونية استخدام كافة الوسائل التكنولوجية في إدارة مجموعة الأنشطة التي تعزز وتزيد حجم مشاركة المواطنين في جميع القضايا والمسائل السياسية، وتمثل في<sup>(2)</sup> :

- الاجتماعات الافتراضية على شبكة الانترنت.
- الحملات الانتخابية.
- تسجيل أصوات الناخبين ونتائج الاقتراع.
- استطلاع آراء المواطنين.
- إتاحة الاطلاع على محاضر المجالس المحلية.
- عقد المنتديات واللقاءات الجماهيرية.

ويعتبر التصويت الإلكتروني من المبادرات الأولى لتطبيق الديمقراطية الإلكترونية إلا أن هناك بعض الضوابط التي يجب مراعاتها عند تطبيق التصويت الإلكتروني وهي<sup>(3)</sup> :

- تحديد أسماء وأعداد الناخبين المقيدين بالقوائم الانتخابية الذين لهم الحق في التصويت.
- وضع ضوابط تتيح للناخب التصويت لمرة واحدة فقط.
- السرية حتى لا يستطيع أي شخص الاطلاع على تصويت ناخب آخر.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص96.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

- عدم السماح بتعديل أصوات الناخبين بعد تسجيلها.
- ولتحقيق الديمقراطية الإلكترونية فإن الأمر يتطلب اتخاذ بعض الإجراءات التي تضمن تحقيق فعالية المشاركة وذلك من جانب صانع القرار السياسي ومن جانب المواطنين نوجزها فيما يلي<sup>(1)</sup> :
- دعم ومساندة القيادات الإدارية العليا باعتبارها المسؤولة عن إطلاق المبادرة ووضع الأولويات وقيادة الجهود التي تؤدي إلى اكتمال بناء الحكومة الإلكترونية.
- الشفافية في الممارسات السياسية لتمكين المواطنين من المشاركة وإبداء الرأي .
- التغيير التدريجي في نمط اتخاذ القرار السياسي بإشراك جميع المعنيين باتخاذ القرار لنجاح الديمقراطية الإلكترونية.
- استخدام الأدوات والوسائل الداعمة لعملية اتخاذ القرارات الحكومية لتوفير الأسس العلمية لاتخاذ قرارات رشيدة لمصلحة المواطن.
- تنمية الوعي السياسي والجماهيري لتوفير الدعم والمساندة الشعبية.
- إعادة بناء الثقة المتبادلة بين الحكومة والمواطنين والتأكيد على جدية المشاركة وجدواها.
- استخدام كافة الوسائل التكنولوجية للتعرف على آراء المواطنين ومراعاتها في التوجهات السياسية.

### المطلب السابع : الإدارة المحلية الإلكترونية كأحد مظاهر الحكومة الإلكترونية

يتيح تطبيق الحكومة الإلكترونية في وحدات الإدارة المحلية فرصة التعرف على احتياجات المواطن المحلي التي تتباين تبعاً للظروف البيئية والثقافية الخاصة بكل مجتمع محلي على حدى، لذا فإن الأمر يتطلب تمتع المحليات بقدر من المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى توفر الثقة والأمان والسرية في الخدمات الإلكترونية لجذب المواطن المحلي للتعامل الإلكتروني، ويمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية<sup>(2)</sup> بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (خاصة تطبيقات الأنترنت) المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة.

ونظراً لتعدد الجهات التي تقدم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطن المحلي والتي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني والتنظيمي (الحكومة المركزية، الحكومة المحلية، القطاع الخاص، المجتمع المدني، الهيئات الاجتماعية، المنظمات المانحة لمعونات التنمية)، لذا فإن الحكومة الإلكترونية المحلية تعني تحقيق شراكة حقيقية مع

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 97.

<sup>2</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

المجتمع من خلال التنسيق والتكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة بما يحقق أهداف التنمية ويعود على المواطن بالرفاهية، كما أن الكم الهائل من المعلومات الذي تتيحه الحكومة الإلكترونية عن فرص الاستثمار في المحليات ينعش الاقتصاد المحلي ويحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بكل منطقة بما يشبع الاحتياجات المتباينة للمواطنين المحليين.

ويتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية الإلكترونية الاستخدامات التالية<sup>(1)</sup> :

- البريد الإلكتروني وشبكات الأعمال التي تربط دوائر الحكومة المحلية المتعددة.
- نشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الانترنت.
- تقديم معلومات جغرافية عن الوحدة المحلية وأهم مواردها والأماكن السياحية.
- عرض فرص الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الانترنت وخاصة الصناعات الصغيرة.
- المشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي مثل عرض فرص العمل المتاحة داخل المنطقة المحلية لعلاج مشكلة البطالة.
- طرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني.
- تنمية الوعي السياسي لدى المواطن المحلي لتوفير الدعم والمساندة الشعبية.
- مشاركة المواطن المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لأولوياته واحتياجاته الفعلية.

الجدول رقم(10) : الفرق بين الحكم المحلي التقليدي والحكم المحلي الإلكتروني

| وجه المقارنة        | الحكم المحلي التقليدي  | الحكم المحلي الإلكتروني  |
|---------------------|--|--|
| 1. نظام الحكم       | حكم بيروقراطي قائم على الهيمنة والسيطرة                                      | الحكومة الإلكترونية القائمة على قوة المعلومات                                      |
| 2. منهج التخطيط     | تخطيط مركزي رأسي من أعلى إلى أسفل وفقاً لخطط السلطة المركزية                 | تخطيط لا مركزي أفقي وفقاً للإحتياجات المحلية يبدأ من أسفل إلى أعلى                 |
| 3. الديمقراطية      | ديمقراطية محدودة وفي ضوء ما يتاح لها من سلطات واختصاصات ومشاركة شعبية محدودة | ديمقراطية قائمة على مشاركة المجتمع المدني وتزيد المشاركة الشعبية من خلال المعلومات |
| 4. نمط اتخاذ القرار | قرارات مركزية تقوم على الخبرة والحس البديهي                                  | قرارات لا مركزية استناداً إلى كم هائل من المعلومات                                 |
| 5. التفاعل          | تفاعل محدود وفقاً للعلاقات الرسمية التي                                      | تفاعل على نطاق واسع في إطار من   |

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص99.

|   |   |   |
|---|---|---|
| مستويات الإدارة المحلية                   | تحكمها القواعد والإجراءات   | المشاركة والتعاون القائم على المبادرة لحل المشاكل                                     |
| 6. تقديم الخدمات المحلية                  | يتم تقديم الخدمات بالطرق التقليدية من خلال الأوراق والمستندات والنظم البيروقراطية | خدمات إلكترونية مبتكرة عالية الجودة مقدمة من خلال شبكة الأنترنت وعبر القنوات المتعددة |
| 7. سرعة الإستجابة                         | بطء الاستجابة لإحتياجات المواطنين وفقاً لأساليب العمل الجامدة مع صعوبة التعديل    | مرونة عالية في الاستجابة لإحتياجات المواطنين المتغيرة لتطبيق نظم بديلة                |
| 8. التكامل بين المجالس الشعبية والتنفيذية | تضارب القرارات بين المجلس الشعبي والمجلس التنفيذي                                 | التكامل والترابط بين المجلس الشعبي والتنفيذي من خلال انسياب المعلومات وتدقيقها        |
| 9. الموارد المالية                        | محدودة وفقاً للإعتمادات المالية المدرجة بالموازنة مع عدم ربطها بمعايير للأداء     | تعدد مصادر التمويل والاعتماد على الموارد الذاتية للمحليات وحسن استخدام الموارد        |

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص100.

ويواجه تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية العديد من التحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تفرضها بيئة الإدارة المحلية والتي تتباين تبعاً للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة في كل منطقة ويمكن إيجاز أهم هذه التحديات على النحو التالي<sup>(1)</sup> :

- غالباً ما يرتبط التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي حيث إن وحدات الإدارة المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى الأسلوب الإلكتروني لأن دورها تنفيذي فقط، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية.

- نقص الموارد المالية للمحليات وتدني مستوى الأداء الحكومي وتتركز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة دون النزول إلى مستوى المراكز والقرى التابعة للمحليات.

- يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي لتحقيق التكامل بين الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية إلا أن نقص الوعي السياسي في المحليات يقف عائقاً أمام هذه المشاركة.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص101.

- تعاني الخليات من مشاكل اقتصادية مثل البطالة ونقص الاستثمارات وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الإمكانيات مما يجعل تركيز جهود التنمية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، ولا يدخل التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي، مما يترتب عليه عزوف المواطن المحلي عن الاندماج في مجتمع المعلومات.
- تعاني وحدات الإدارة المحلية من القصور في تدفق البيانات والمعلومات الواردة إليها من الوحدات المركزية مما يعوق نجاح الحكومة الإلكترونية على مستوى الخليات.
- ويعتبر المتخصصون في هذا الموضوع أن المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية من أهم التحديات التي تواجه تنفيذ الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي، مما يتطلب تحقيق اللامركزية على المستويين الأفقي والرأسي، وذلك على النحو التالي<sup>(1)</sup> :
- **المستوى الأفقي** : وذلك من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة، واللامركزية بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.
- **المستوى الرأسي** : وذلك من خلال نقل السلطات والوظائف والمسؤوليات والموارد من الإدارة المركزية إلى الإدارة المحلية، مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية وهيكلية.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص102.



## خلاصة الفصل الثاني

إن فكر وفلسفة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة تُحقق العديد من المزايا للمنظمات الحكومية والمتعاملين معها سواء كانوا مواطنين أو منظمات أعمال أو منظمات مجتمع مدني، وذلك للتداخل بين الحكومة الإلكترونية والمداخل الإدارية الحديثة، حيث تتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع نظريات إدارية حديثة كالجودة الشاملة وإعادة هندسة الإدارة، وكيف يمكن أن تتحول الحكومة الإلكترونية إلى حكومة موجهة بالمواطن، بالإضافة إلى القياس المستمر للأداء الحكومي الذي توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشفافية في العمل واليسر في المساءلة.

والحكومة الإلكترونية إذا ما استندت في بنائها إلى أسس صحيحة، وهُيئت لها جميع الظروف المناسبة، فإنه يمكن الاستفادة القصوى من المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تقديم خدمات إلكترونية مصممة لإشباع رغبات واحتياجات المواطنين، وتتوافر فيها معايير الجودة، مع مراعاة الأبعاد السياسية للحكومة الإلكترونية، وذلك بالتحويل إلى الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

كما يمكن توظيف قدرات وامكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة المحلية، هذه الأخيرة التي تتميز بطبيعة مختلفة من حيث النظم الإدارية والسياسية والموارد المالية، مما يتطلب اتباع استراتيجيات خاصة تتناسب مع المستوى المحلي، كما يلزم أن تشمل محاور هذا التوظيف لقدرات وامكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغيير العمليات الداخلية للحكومة الإلكترونية والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تضيف أشكالاً جديدة من الممارسات الإدارية.

---

## الفصل الثالث

علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمشاركة السياسية  
المجتمعية

---

### الفصل الثالث : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمشاركة السياسية المجتمعية

#### تمهيد :

ترتبط المشاركة السياسية بالوعي المجتمعي من جهة، ومن جهة ثانية بhamش الحرية في المجتمع وكذا بالمسؤولية الاجتماعية التي تقوم على أساس الموازنة بين الحقوق والواجبات، وهذا ما يترجم مدى ديمقراطية النظام السياسي الحاكم، حيث يتوقف نمو وتطور الديمقراطية على مدى اتساع نطاق المشاركة وجعلها حقاً يتمتع بها كل إنسان في المجتمع، كما تؤدي المشاركة إلى مزيد من الاستقرار والهدوء في المجتمع مما يؤدي بدوره إلى توسيع وتعميق الإحساس بشريعة النظام، بالإضافة إلى أن المشاركة تدعم العلاقة بين الفرد ومجتمعه، الأمر الذي سينعكس بالضرورة على شعوره بالانتماء لوطنه الكبير، وتجعل الجماهير أكثر إدراكاً لحجم المشاكل المتعلقة بمجتمعهم وللإمكانيات المتاحة لها فتفتح المجال للتعاون البناء بين الجماهير والمؤسسات الحكومية، فأهمية المشاركة تأتي من أنها عملية لنقل وإبلاغ حاجات المواطنين إلى الحكومة.

كما أن المشاركة المجتمعية في المجال السياسي بالتحديد تهدف إلى التأثير على سلوك الحكام وذلك بتوصيل معلومات عن الأولويات التي تفضلها الجماهير، وأيضاً من خلال الضغط على هؤلاء الحكام للتأثير في رسم وصنع السياسات العامة لتتنغم وفق هذه الأولويات، وبذلك تتسع فرص المشاركة، فتقل عمليات استغلال السلطة والشعور بالاغتراب لدى الجماهير، وتتحقق قيم المساواة والحرية مما يؤدي إلى الاستقرار العام في المجتمع، الأمر الذي يساعد على تحقيق الشروط الاجتماعية والثقافية والسياسية لنجاح خطط التنمية المختلفة، ولعل توظيف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأدوات اتصال تسهل وتسرع عملية الاتصال ما بين أفراد المجتمع وأصحاب القرار السياسي في الحكومة، مما يفعل المشاركة السياسية المجتمعية أكثر مما كانت عليه بالأساليب التقليدية، الأمر الذي يجعل السياسات العامة للدولة أكثر تلاؤماً وتناسقاً مع طموحات الجماهير، ولعل الأمر هذا يكون أكثر إيجابية على المستوى المحلي، الشيء الذي يجعل الإدارة المحلية المسؤولة عن تنفيذ السياسات العامة للدولة على المستوى المحلي أكثر نجاعة وفعالية، لذلك سوف يتضمن هذا الفصل العلاقة ما بين ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إمكانيات، وما بين فعالية أكثر للمشاركة المجتمعية السياسية، من خلال مباحث ثلاث، يتطرق فيها الباحث بدايةً لمفهوم المشاركة السياسية المجتمعية، وكذا دورها وأهميتها في تفعيل التنمية المحلية، وفي النهاية يسلط الضوء عن أهمية تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل وتيسير مشاركة أفراد المجتمع المحلي في التأثير على توجيه وصناعة السياسات العامة المحلية.

### المبحث الأول: ماهية المشاركة السياسية المجتمعية

#### المطلب الأول : مفهوم المشاركة السياسية المجتمعية

تعتبر المشاركة السياسية أحد المباحث العلمية ذات الأهمية الخاصة في دراسات العلوم الاجتماعية بصفة عامة، وعلوم السياسة والاجتماع بصفة خاصة، كما أنها تعد كذلك في مقدمة الآليات الفعالة في ديناميات المجتمع السياسي الحديث لا سيما في مجال الممارسة الديمقراطية بما تعنيه من حكم الشعب نفسه بنفسه إعمالاً لسيادته وتأكيداً لسلطته، فضلاً لما تلعبه من دور محوري ورئيسي في فعاليات العمل التنموي بالمجتمعات النامية وما يتطلبه من تعبئة وتحريك لسائر الجهود والإمكانات والطاقات اللازمة المادية منها والبشرية والتنظيمية والفكرية، والتي من شأنها حث خطى التغيير ودفع جهود البناء إلى الأمام للحاق بركب التقدم الإنساني.

ومن هذا المنطلق أصبحت المشاركة السياسية تشكل بؤرة اهتمام لصانعي السياسة وباحثيها وجموع المواطنين، لما تمثله من أهمية يمكن توظيفها من أجل الصالح العام، ويرى كثير من الباحثين أن المشاركة السياسية غدت تمثل مؤشراً مهماً على مدى التحلف أو تطور البناء السياسي للمجتمع.

إن كلمة مشاركة (Participation) تعني القيام بدور، أما كلمة المشارك (Participant) فتعني قيام إنسان أو مجموعة بدور في شيء ما، ومن التعريفات التي ذكرت لمفهوم المشاركة السياسية تعريف " صمويل هنتجتون " و " جورج دومينجيه " في دراستهما عن التنمية السياسية ويذهبان فيه إلى القول بأن المشاركة السياسية " ماهي إلا نوع من النشاط يقوم به المواطنون العاديون بهدف التأثير في عملية صنع القرار الحكومي ".<sup>(1)</sup>

إلا أن الاقتراب من مفهوم المشاركة السياسية يقتضي توضيح المقصود بمصطلح المشاركة بصفة عامة، تمهيداً لطرح مفهوم المشاركة السياسية، يقال في اللغة العربية شارك في الشيء بمعنى كان له نصيب، فالمشاركة هي ربط بين الفردي والكلية، فالمشاركة هي أي عمل تطوعي من جانب المواطن، بهدف التأثير على اختيار السياسات العامة، وإدارة الشؤون العامة أو اختيار القادة السياسيين على أي مستوى حكومي أو محلي، وعندما نقول مشاركة سياسية يذهب القول إلى أن المشارك - وهنا المواطن - له نصيب في الشأن السياسي، وأن يشارك المواطن سياسياً بمعنى أن يلعب دوراً في الحياة السياسية، لأن المشاركة عمل إيجابي، والمشاركة السياسية تفترض وجود جماعة تكون سياستها وما يصدر عنها من قرارات عامة حصيلة إسهامات أفرادها، وبعد الربط بين المشاركة ومفهوم السياسة، وعدم الاتفاق على معنى هذه الأخيرة، علم الدولة أم علم السلطة، هو الذي أدى إلى تنوع

<sup>1</sup> رشا عادل لطفي، إذاعات الأنترنت والاتصال السياسي، مصر : دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص93.

وتعدد التعريفات، التي أعطيت للمشاركة السياسية، وأبرز هذه التعاريف نجد تعريف " ماك كلوسكي " المشاركة السياسية هي تلك الأنشطة الإرادية التي عن طريقها يساهم أعضاء المجتمع في اختيار الحكام، وفي تكوين السياسة العمومية بشكل مباشر أو غير مباشر "، أما المشاركة السياسية حسب " لوينير " فهي " كل عمل إرادي ناجح أو فاشل، منظم أو غير منظم، مرحلي أو مستمر، يفترض اللجوء إلى وسائل شرعية أو غير شرعية، بهدف التأثير على اختيارات سياسية أو إدارة الشؤون العامة أو اختيارات الحكام وعلى كل المستويات الحكومية، محلية أو وطنية " (1).

وما يمكن استنتاجه من هذا التعريف هو أن المشاركة السياسية تعني مشاركة المواطنين في النظام السياسي ومساهماتهم في ممارسة الحكم وأداء وظائفه وسير آلياته.

وهناك من يعرف المشاركة السياسية بأنها جميع الأنشطة الإرادية التي يقوم بها المواطنون في اتخاذ القرارات التي تهمهم، أو على أقل تقدير من أجل المساهمة في اتخاذ هذه القرارات (2).

كما قد تعني المشاركة السياسية العملية التي يلعب الفرد من خلالها دوراً في الحياة السياسية لمجتمعه وتكون لديه الفرصة لأن يساهم في مناقشة الأهداف العامة، لذلك المجتمع وتحديد أفضل الوسائل لإنجازها، وقد تتم المشاركة من خلال أنشطة تقليدية أو عادية وأنشطة غير تقليدية (3).

- **أنشطة تقليدية أو عادية:** وتشمل التصويت ومتابعة الأمور السياسية والدخول مع الغير في مناقشات سياسية، والمشاركة في الحملة الانتخابية بالمال والدعاية، والانضمام إلى جماعات المصلحة، والانخراط في عضوية الأحزاب والترشيح للمناصب العامة وتقلد المناصب العليا.

- **أنشطة غير تقليدية:** بعضها قانوني مثل الشكوى، وبعضها قانوني في بعض البلاد وغير قانوني في بلاد أخرى كالتظاهر والإضراب وغيره من السلوكيات السلبية.

من خلال كل ما تقدم يتضح أن المشاركة السياسية هي الأنشطة الإرادية التي يزاؤها أعضاء المجتمع بهدف اختيار حكاهم وممثليهم، والمساهمة في صنع السياسات والقرارات بشكل مباشر أو غير مباشر، فالمشاركة السياسية ترتبط بالحرية الشخصية للمواطن، وبسيادة قيم المساواة، وبإقرار الحاكمين بحق المحكومين، بأن لهم حقوقاً دستورية و قانونية تمنحهم الحق بالمشاركة في اتخاذ القرار، وأن من حق الحاكمين إتاحة الفرصة أمام المواطنين لممارسة حقهم في المشاركة السياسية دون ضغط أو تهريب.

إذن يمكن القول أن المشاركة السياسية هي تلك العملية الديناميكية الإرادية الواعية، والتي بمقتضاها يقوم الفرد بدور ما في الحياة السياسية والاجتماعية خاصة وإن كان من النخبة، هادفاً التأثير في انتقاء السياسة العامة،

<sup>1</sup> عبد الله وادي، التأصيل الفقهي للمشاركة السياسية، المغرب : موقع مؤسسة الحوار المتمدن، تاريخ الزيارة 2016/03/18، على الرابط <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=104505> الالكتروني التالي .:

<sup>2</sup> همت حسن عبد المجيد، دراسات في الاتصال التنموي، مرجع سبق ذكره، ص 225.

<sup>3</sup> عبد الله وادي، التأصيل الفقهي للمشاركة السياسية، مرجع سبق ذكره.

ووسائل تحقيقها، بما يخدم الصالح العام لمجتمعه، واختيار القادة السياسيين على المستوى المحلي والوطني، والتي تتم في ضوء آرائه وانتمائه الطبقي والحزبي، وتتم هذه المشاركة في صور متعددة بدءاً من الترشح وعضوية الأحزاب والتصويت والاهتمام بالحياة السياسية وعضوية المؤسسات الاجتماعية غير الحزبية والمساهمة في الجهود التطوعية العامة وانتهاءً بأعمال الرفض والاحتجاج، وخاصةً وأن المجتمعات أصبحت تعيش في ظل وفرة وسائل الاتصال التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أصبحت متاحة لكل أفراد المجتمع.

### المطلب الثاني : مفاهيم ذات علاقة بالمشاركة السياسية المجتمعية

#### الفرع الأول : التشاور المجتمعي

المشاركة المجتمعية هي إحدى أدوات تفعيل الديمقراطية في المجتمع وأداة للتغيير، يمكن من خلالها الاسهام في بناء مجتمع ديمقراطي حرّ وعادل تدار فيه الشؤون العامة من خلال الناس ومن أجلهم على أساس احترام الكرامة الانسانية والديمقراطية والعدل الاجتماعي والمساواة بين جميع المواطنين وبالمشاركة يتم تحريك همم وطاقت المواطنين للإسهام في مواجهة تحديات التنمية البشرية، أما في سياق العمل البلدي فإن عملية التشاور والحوار مع المواطنين عملية مكتملة للإدارة الحديثة وتكريس مبادئ الحكم الرشيد بحيث تقوم على التواصل بين الهيئة المحلية والمجتمع، وتعتمد على تبادل المعلومات بين الطرفين وتقديم مدخلات من المواطنين بشأن قضية ما قبل اتخاذ الهيئة قراراً بشأن تلك القضية أو وضع السياسات أو تحديد اتجاه لأخذ القرار.

لذا فالتشاور هو<sup>(1)</sup> :

- عملية وليست نتيجة.
- أسلوب وهدف في آن واحد.
- أداة وليست حلاً.
- أحد الطرق لمساعدة الهيئة المحلية بمستوياتها المتعددة على اتخاذ القرارات.
- ليس الاستفتاء على قرار تم أخذه مسبقاً.
- عملية شفافة مستمرة ليست موسمية أو انتقائية من حيث الموضوع.
- عملية مفتوحة لا تقتصر على شريحة أو أفراد معينين إلا في حالات معينة.
- يقع تطبيقها مع المجتمع على عاتق أعضاء وموظفي الهيئة.
- يمكن للمؤسسات والجماعات مساعدة الهيئة في استمرار هذه العملية.

<sup>1</sup> صندوق تطوير وإقراض البلديات، المشاركة والمشورة المجتمعية، دليل عملي تدريبي، فلسطين: صندوق تطوير وإقراض البلديات، 2009، ص5.

يمكن استخدام التشاور المجتمعي لأغراض التخطيط العام، تخطيط المشاريع، وضع السياسات الخدمية والاجتماعية أو اتخاذ القرارات.

### الفرع الثاني : الديمقراطية التشاركية :

الديمقراطية التشاركية هي عملية تركز على المشاركة الواسعة لأعضاء الجماعة السياسية في إدارة وسير عمل العملية السياسية<sup>(1)</sup>.

إذن فهي على العكس من الديمقراطية التمثيلية التقليدية التي تقتصر مشاركة المواطنين الواسعة فيها على عملية التصويت في الانتخابات فقط، تاركة الإدارة الفعلية للعملية السياسية للسياسيين فقط.

ويمكن الإشارة إلى أن الديمقراطية التشاركية تتطلب من المواطنين جمع أو الوصول إلى الكثير من المعلومات حول إدارة وسير عمل الحكومة وعملية صنع القرار في الكثير من المجالات.

والجدير بالذكر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد سهلت هذه العملية إلى حدٍ بعيد، ومكنت المواطنين العاديين من الحصول على المعلومات اللازمة لكي يتمكنوا من المشاركة الفعالة في الديمقراطية التشاركية، الأمر الذي لم يزد فقط من مشاركة المواطنين في العملية السياسية، وإنما أيضاً ساهم في تحويل المجموعات الصغيرة التي تشارك في هذا النوع من النظم إلى شبكات صغيرة تساهم في نقل حراكها وتجربتها إلى خارج نطاقها الجغرافي.

### المطلب الثالث : أقسام المشاركة السياسية المجتمعية

ويمكن تقسيم المشاركة الجماهيرية إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي<sup>(2)</sup> :

1. المشاركة الاجتماعية : وتعرف المشاركة الاجتماعية على أنها تلك الأنشطة التي تهدف إلى التغلب على بعض المشكلات العملية اليومية، وتساهم في تحقيق قدر من التضامن والتكافل بين أعضاء المجتمع وذلك في مجالين أساسيين :

<sup>1</sup> منتدى البدائل العربي ومؤسسة الحكومة المحلية بالدمرك، المشاركة المجتمعية عبر المجالس المحلية في مصر، مصر : منتدى البدائل العربي للدراسات، 2011، ص59.

<sup>2</sup> ناصر الشيخ علي، دور منظمات المجتمع المدني في تعزيز المشاركة السياسية في فلسطين، فلسطين: المركز الفلسطيني للدراسات وحوار الحضارات، 2010، ص28.

- الأول : ويتمثل في العمل على توفير أو تقديم بعض الخدمات المحلية الهامة التي يحتاجها المجتمع المدني المحلي، وذلك من خلال الجهود الاجتماعية التطوعية، كبناء المساجد أو المدارس أو المستشفيات بالمساهمة بالمال والأرض في انشائها.

- الثاني : هو حل المشكلات اليومية والخلافات التي قد تنشأ بين الأفراد أو الجماعات في المجتمع.

2. المشاركة الاقتصادية : فهي مشاركة الجماهير في مشاريع التنمية الاقتصادية، وذلك بالمساهمة في وضع قراراتها وتمويلها وتنفيذها، كما قد تعني الأنشطة التي تقوم بها الجماهير لدعم الاقتصاد القومي مثل دفع الضرائب والرسوم وغيرها، كما قد تعني أن يقوم الفرد بضبط انفاقه بحيث يكون استهلاكه في حدود دخله وبما يسمح له بوجود فائض على الدوام يدعم الاقتصاد الوطني، مع توفر درجة من الوعي تجعله يقاطع التجار الذين يغالون في رفع الأسعار أو يجربون سلعاً معينة عن المستهلكين.

3. المشاركة السياسية : وهي تلك الأنشطة الإرادية التي يقوم بها المواطنون بهدف التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر في عملية اختيار الحكام أو التأثير في القرارات أو السياسات التي ينفذونها، كما قد تعني المشاركة السياسية العملية التي يلعب الفرد من خلالها دوراً في الحياة السياسية لمجتمعه وتكون لديه الفرصة لأن يسهم في مناقشة الأهداف العامة لذلك المجتمع وتحديد أفضل الوسائل لإنجازها، وقد تتم هذه المشاركة من خلال أنشطة سياسية مباشرة أو غير مباشرة.

#### المطلب الرابع : صور المشاركة السياسية المجتمعية

إن المشاركة السياسية المجتمعية تتضمن مجموعة متنوعة من الأنشطة، التي قد تكون مؤيدة للنظام السياسي القائم أو معارضة له، وتهدف إلى العمل على تغيير بعض جوانبه أو تغييره ككل.

وتندرج مستويات المشاركة وتختلف من باحث لآخر، فقد وضع كل من " ميخائيل روش " و " فيليب ألتوف " شكلاً هرمياً يمثل في رأيهما درجات المشاركة السياسية التي تتعدد على النحو التالي<sup>(1)</sup> :

- تقلد منصب سياسي أو إداري.
- السعي نحو منصب سياسي أو إداري.
- العضوية النشطة في التنظيم السياسي.
- العضوية السلبية في التنظيم السياسي.
- العضوية النشطة في التنظيم شبه السياسي.

<sup>1</sup> رشا عادل لطفي، إذاعات الأنترنت والاتصال السياسي، مرجع سبق ذكره، ص 97.



- العضوية السلبية في التنظيم شبه السياسي.
- المشاركة في الاجتماعات السياسية العامة.
- المشاركة في المناقشات السياسية غير الرسمية.
- الاهتمام العام بالسياسة.
- التصويت.

كما يشير إلى أن هذا التدرج يغطي مجال المشاركة السياسية ككل، ويحتل التطبيق في مختلف النظم السياسية، ويضيفان إلى ذلك أن الأهمية الخاصة لكل مستوى من مستويات هذا التدرج من المحتمل أن تختلف من نظام إلى آخر، كما أن ثمة مستويات معينة قد تكون على درجة كبيرة من الأهمية في نظام ما، وذات أهمية أقل أو لا أهمية لها بالمرّة في نظام آخر فضلاً عن أن المشاركة في أحد مستويات هذا التدرج لا تعد شرطاً ضرورياً للمشاركة في مستوى أعلى، وإن كان من المحتمل أن يصدق هذا بالنسبة لأنماط معينة من المشاركة.

وفي مجال دراسات المشاركة السياسية، توصل " فيربا " وزميله " ناي " في دراستهما عن المشاركة السياسية في أمريكا العام " 1967 " إلى إثني عشرة فعلاً مختلفاً من أفعال المشاركة السياسية وهي<sup>(1)</sup> :

- يدلي بصوته بانتظام في الانتخابات الرئاسية.
- يدلي بصوته بانتظام في الانتخابات المحلية.
- عضو نشيط في منظمة واحدة على الأقل تعمل في مجال حل مشاكل المجتمع المحلي.
- يتعاون مع آخرين في حل مشاكل المجتمع المحلي.
- يحاول الضغط على الآخرين للتصويت.
- يشارك بنشاط في الحملات الانتخابية لحزب أو مرشحين.
- قابل أحد موظفي الحكومة المحلية لطرح مشكلة أو قضية.
- شارك في اجتماع سياسي واحد على الأقل أو في تجمع سياسي في السنوات الثلاث السابقة.
- قابل أحد أعضاء الحكومة أو أحد موظفي الدولة لعرض مشكلة أو قضية ما.
- حاول تشكيل جماعة أو منظمة لمحاولة حل بعض المشكلات المحلية للمجتمع.
- أعطى مالاً لحزب ما أو مرشح ما خلال فترة الحملة الانتخابية.
- عضو حالي في نادي أو منظمة سياسية.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 99.

المطلب الخامس : مستويات المشاركة السياسية المجتمعية

تطور مفهوم المشاركة بعد أن أيقنت المؤسسات العاملة في مجال التنمية أن المجتمع هو العنصر الأساسي في التنمية انطلاقاً من زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة للحاجات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه، وأن التنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية لا تتحقق إلا من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من المشاركة في التعبير عن احتياجاتهم ووضع الخطط والبرامج، وكما أنها تساعد المجتمع في الاستخدام الأمثل لطاقتهم وقدرات أفرادهم وجماعاتهم وتعطي الفرصة لمشاركة الفئات المهمشة.

وتنقسم مستويات المشاركة إلى خمس مستويات وهي (1):

- تقديم المعلومات : إعلام المجتمع عما تم التخطيط له.
- التشاور : تقديم مجموعة من الخيارات والاستماع للتغذية الراجعة من قبل المشاركين من المجتمع المحلي.
- اتخاذ القرار بشكل مشترك : تشجيع المجتمع المحلي ليقدم أفكار إضافية وخيارات، إضافة إلى مشاركته في اتخاذ القرار لما فيه الأفضل.
- العمل معاً : في هذا المستوى لا يتم اتخاذ القرار بشكل مشترك وحسب، وإنما يتم تشكيل شراكة بجسم معين كي تقوم بحمل أعباء العمل القائم على القرار المشترك.
- دعم المبادرات المجتمعية المستقلة : مساعدة الآخرين في معرفة احتياجاتهم ودعم مبادراتهم عبر تلبيتها من خلال المشاريع المقدمة، وتقديم النصح لهم من أجل الحصول على الدعم من المصادر المتوفرة.

يعتبر مفهومي المشاركة والشراكة الاجتماعية اثنين من مستويات التشاور التي تحدث مع زيادة الرغبة الحقيقية للجمهور في المشاركة، وقدرته على التأثير من خلال هذه العملية، أما التشاور يعني إشراك شرائح المجتمع المحلي في آلية أو عملية محلية لامركزية للتقرير بشأن مختلف مجالات التنمية الشاملة المرتبطة بالعمل البلدي سواء كانت خدماتية أو ثقافية أو اقتصادية أو اجتماعية.

في العمل البلدي تعتبر المشاركة ذات أهمية قصوى لأنها تعزز استمرار العلاقة المنظمة بين الهيئة المحلية وكافة أفراد المجتمع وفعالياته وربط البرامج والخدمات بالقضايا الحياتية واليومية للمجتمع المحلي، وفي الوقت ذاته تعكس هذه العملية رغبة أفراد المجتمع واستعدادهم للإندماج والمساهمة الفعالة في تحسين المجتمع وتطويره بالإضافة إلى أن عملية المشاركة قد تأتي أيضاً نتيجة لنمو الوعي لدى أفراد المجتمع، والجدول الموالي يوضح مستويات المشاركة السياسية المجتمعية بالتفصيل.

<sup>1</sup> صندوق تطوير وإقراض البلديات، المشاركة والمشورة المجتمعية، دليل عملي تدريبي، مرجع سبق ذكره، ص7.

الجدول رقم(11) : جدول يوضح مستويات المشاركة السياسية المجتمعية

| تمكين  | تعاون   | إشراك   | استشارة   | إعطاء معلومات   | مستوى المشاركة               |
|--|---|---|---|---|------------------------------|
| وضع مهمة اتخاذ القرار في يد المجتمع المحلي           | الشراكة مع الجمهور في كافة جوانب اتخاذ القرار بما فيها تطوير البدائل وتحديد الحلول المفضلة  | العمل مباشرة مع المواطنين طيلة العملية لضمان فهم ومراعاة اهتماماتهم الخاصة والعامة  | الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول تحليل المشكلة أو البدائل أو القرارات  | تزويد المواطنين بمعلومات موضوعية ومتوازنة لمساعدتهم على فهم المشكلة المطروحة للنقاش ونقاش الحلول والبدائل | الغرض                        |
| تضع الهيئة المحلية اتخاذ القرار في يد المجتمع المحلي | سوف تقوم الهيئة بالتوجه إلى الجمهور للحصول على النصيحة مباشرة وللبحث عن حلول خلاقية وتبني نصيحة الجمهور في القرار المتخذ إلى أقصى حد ممكن | سوف تقوم الهيئة بالتعامل مباشرة مع قضايا الجمهور المطروحة بحيث تنعكس في البدائل والحلول التي تم تبنيها وتقديم تغذية راجعة للجمهور حول مساهمته في التأثير على اتخاذ القرار | سوف تقوم الهيئة بتزويد الجمهور بالمعلومات والاستماع إلى قضاياهم المطروحة واهتماماته وتقديم تغذية راجعة حول مساهمة الجمهور في التأثير على القرار | سوف تحافظ الهيئة على اطلاع الجمهور وتزويدهم بالمعلومات  | رسالة الهيئة المحلية للجمهور |

المصدر : صندوق تطوير وإقراض البلديات، المشاركة والمشورة المجتمعية، دليل عملي تدريبي، فلسطين: صندوق تطوير وإقراض البلديات، 2009.

أما الشراكة فهناك عدة أنواع في المجتمع منها الأسرية، الاقتصادية، والسياسية، والمجتمعية، والدولية وبالتالي فإن الشراكة هي اتفاق بين عدد من الأطراف لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة بواسطة إنجاز عدد من الأعمال المشتركة مع الأخذ بعين الاعتبار المصالح الخاصة لكل شريك وهذا العمل الجماعي المشترك يتم على أساس تعاقد بين الأطراف المشاركة وإن اختلفت دوافعهم ومصالحهم، بمعنى آخر الشراكة هي التعاون مع أطراف أخرى لتحقيق هدف أو أهداف لا نستطيع تحقيقها بمفردنا مطلقاً أو لا نستطيع الوصول إلى النتائج المرجوة منها بالعمل المنفرد.

أما الهدف الأسمى لعملية المشاركة هو تطوير علاقة بين طرفين أو أكثر تتوجه لتحقيق النفع أو الصالح العام وتعتمد على قيم المساواة والاحترام والعطاء الذي يستند على التكامل، حيث يقدم كل طرف إمكانيات بشرية ومادية وفنية لزيادة مردودية وتحقيق الأهداف المشتركة.

المطلب السادس : متطلبات المشاركة السياسية المجتمعية

تتطلب المشاركة السياسية ضرورة توافر عدد من العوامل التي تزيد من فاعليتها وتضمن بقاءها واستمرارها، وتساعد على تحقيق أهدافها، بما يدفع بمعدلات التنمية الشاملة، وأهم هذه المتطلبات هي<sup>(1)</sup> :

- ضرورة ضمان توفير المتطلبات والاحتياجات الأساسية للجماهير .
- ارتفاع مستوى وعي الجماهير.
- الشعور بالانتماء للوطن.
- الإيمان بجدوى المشاركة.
- وضوح السياسات العامة المعلنة.
- إيمان القيادة السياسية واقتناعها بأهمية مشاركة الجماهير في صنع وتنفيذ السياسات العامة.
- وجود التشريعات التي تضمن وتؤكد وتحمي المشاركة.
- وجود برامج تدريبية للأفراد المتواجدين في مواقع المسؤولية.
- وجود القدوة الصالحة في كل موقع من مواقع العمل.
- اللامركزية في الإدارة.
- زيادة المنظمات التطوعية ورفع مستوى فاعليتها.
- تقوية دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية والسياسية.
- ضرورة التزام وسائل الاتصال بالصدق والموضوعية.

المطلب السابع : معوقات المشاركة السياسية المجتمعية

لا يقتصر دور المشاركة السياسية على الإدلاء بالأصوات فقط، وإنما يجب أن يلعب الفرد دوراً نشيطاً في صنع قرارات المجتمع، وأن يعرف مزيداً من المعلومات عن قضايا ومشكلات مجتمعه ويساهم في حلها، وهنا يمكن القول بأن ضعف المؤسسات السياسية القائمة قد يؤدي إلى عرقلة المشاركة السياسية، كما أن عدم الاتصال المستمر بين رجال السياسة وبين الجماهير أيضاً قد يقلل من المشاركة، وفي ما يلي نعرض أهم أسباب العزوف عن المشاركة السياسية<sup>(2)</sup> :

- ما يتوقعه البعض من نتائج المشاركة السياسية، مثل تهديد حياته الخاصة واعتقاده بأن المشاركة السياسية تؤثر على علاقته بالأصدقاء كما قد تؤثر أيضاً على مركزه المهني.

<sup>1</sup> رشا عادل لطفي، إذاعات الأنترنت والاتصال السياسي، مرجع سبق ذكره، ص101.

<sup>2</sup> همت حسن عبد المجيد، دراسات في الاتصال التنموي، مرجع سبق ذكره، ص228.

- ويرى البعض أن نتائج العمل السياسي غير مؤكدة ولا فائدة منها، وأن هناك فجوة بين القول والفعل في المجتمع.
- غياب عوامل الاستشارة والمبهمات السياسية، ويرتبط ذلك بوسائل الإعلام ودورها في المجتمع والحياة السياسية وطبيعة التنشئة السياسية في المجتمع.
- المناخ السياسي العام في المجتمعات ويرتبط ذلك بالتنظيمات والمؤسسات القائمة في المجتمع والدستور وطبيعة النظام الحزبي في ذلك المجتمع.

### المطلب الثامن : الاتصال الجماهيري والعملية السياسية

تختلف نظرة الباحثين وعلماء السياسة إلى الاتصال باختلاف اهتماماتهم وأهدافهم، لكن يتفق معظمهم في نظرهم للإتصال الجماهيري باعتباره جزءاً من النظام السياسي، وكان دور هذا الجزء - وفقاً للنظرة التقليدية - دوراً ثانوياً، ولم ينظر للإتصال الجماهيري في الواقع باعتباره جزءاً من أية عملية لتكوين المؤسسات السياسية، وفي أفضل التقديرات فهو معزز ومدعم لإتجاهات التغيير السياسي التي تتخذها القيادة السياسية والنخب في الجماعات الرئيسية.

ويأتي دور الاتصال الجماهيري في المرحلة الثانية من تكوين المؤسسات لإضفاء صفة الشرعية عليها بعد انتهاء المرحلة الأولى والتي يلعب فيها الاتصال المباشر الدور الرئيس في إحداث التفاعل بين القادة والزعماء وعناصر النخبة السياسية، وعند النظر لمحاولة تقييم اهتمامات الباحثين في مجال السياسة نجدهم قد أغفلوا أهمية الاتصال الجماهيري أو ما يمكن القول فيه بأنه لم يأخذ الاهتمام الكامل من المعالجة الدقيقة إذا ما قورن بباقي المؤثرات في العملية السياسية كالجوانب الاقتصادية وغيرها.<sup>(1)</sup>

وعلى الرغم من ضآلة الاهتمام بدراسة الاتصال الجماهيري ودوره في العملية السياسية، إلا أننا لا نغفل اهتمام أصحاب نظريات المجتمع الجماهيري والنخبة والتعددية السياسية في إبراز هذا الدور في كتاباتهم، وفي ما يلي يحاول الباحث التطرق إلى مفهوم الاتصال السياسي، وكذا أهمية الاتصال في العملية السياسية.

### الفرع الأول : الإتصال السياسي

يعتبر الاتصال من الأهمية بمكان في العملية السياسية، ومدى اسهامه في تزويد الأفراد بالمعلومات السياسية الأساسية، وتدريبهم على كيفية المشاركة السياسية، وذلك ما أفرز ما يسمى بالاتصال السياسي، وهذا الأخير قد

<sup>1</sup> رشا عادل لطفي، إذاعات الأنترنت والاتصال السياسي، مرجع سبق ذكره، ص(81-82).

يشير كمفهوم للأطراف الفاعلة في الحياة السياسية، ومدى التفاعل بينها، وذلك وفق منطق وأسس و قواعد حيث تشكل هذه الأطراف البنية الأساسية في طريق الإصلاح الديمقراطي.

يعرف الاتصال السياسي من قبل " Woodward " و " Denton " بأنه هو " علاقة لتبادل الآراء والحجج أو مناقشة عامة حول توزيع الموارد العامة والسلطات الرسمية والمكافآت الرسمية أو العقوبات التي تقرها الدولة في شكلٍ أو آخر ".<sup>(1)</sup>

أما " Doris " فيعرف الاتصال السياسي كما يلي : " تتم عمليات الاتصال من خلال ما يسمى " اللغة السياسية " والتي تتضمن رموزاً وإشارات متنوعة كتعبيرات الوجه أو الإيماءات أو ربما المقاطعة أو التجاهل أو المعارضة وصولاً إلى العنف بدرجاته المختلفة وغيرها من تفاعلات ذات طبيعة رمزية وتتجاوز الأعمال المكتوبة أو الشفهية ".<sup>(2)</sup>

بينما يعرفه " محمد منير حجاب " في الآتي : " هو الاتصال الذي له تأثيرات واقعية أو محتملة في عمل الدولة السياسي أو أي وحدة سياسية أخرى ".<sup>(3)</sup>

ومن خلال ما تقدم من تعريفات للاتصال السياسي يمكن القول أنه النشاط السياسي الموجه الذي يقوم به الساسة أو الإعلاميون أو عامة الشعب، والذي يعكس أهدافاً سياسية محددة تتعلق بقضايا البيئة السياسية ويؤثر هذا النشاط في الحكومة أو الرأي العام أو الحياة الخاصة للأفراد والشعوب من خلال وسائل الاتصال المتعددة.

#### الفرع الثاني : أهمية الاتصال في عملية المشاركة السياسية

نحاول إبراز أهمية الاتصال في عملية المشاركة السياسية من خلال الدراسات التي استهدفت التعرف على دور الاتصال في عملية المشاركة السياسية، إذ نحاول تسليط الضوء على أهم الدراسات العربية منها والأجنبية التي تعرضت لدراسة المشاركة السياسية وأهمية العملية الاتصالية في تفعيلها، وفي ما يلي نعرض أهم هذه الدراسات:<sup>(4)</sup>

- دراسة " محمد سيد علي عتران "، بعنوان " دور الاتصال في عملية المشاركة السياسية والاجتماعية والاقتصادية "، حيث ركزت الدراسة على الدور الذي يقوم به الاتصال المباشر والجماهيري في دفع الجماهير إلى المشاركة في مجالات وجوانب المجتمع المختلفة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وطبقت الدراسة على عينة مقارنة بين

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص83.

<sup>2</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص84.

<sup>4</sup> همت حسن عبد المجيد، دراسات في الاتصال التنموي، مرجع سبق ذكره، ص(232-235).

قريتين مصريتين، واستخدمت صحيفة الاستبيان التي تتكون من (67) سؤالاً لجمع البيانات، حيث تم تطبيقها على (400) مفردة بقرية في الوجه البحري وقرية في الوجه القبلي.

- دراسة " عبد الخير محمود عطوة " بعنوان " وسائل الاتصال والتنمية السياسية في الدول النامية "، حيث استهدفت التعرف على دور إذاعة القاهرة لعملية التنمية السياسية من خلال البرامج السياسية المذاعة، والتعرف على الصعوبات التي واجهت الإذاعة في تحقيق هذا الدور وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها تناسب الوسائل الاعلامية التي تقدمها إذاعة القاهرة تناسباً طردياً مع ضخامة وحدة الأزمة التي يواجهها النظام السياسي، وينعكس ذلك في صناعة الرسائل الاعلامية وأنه يمكن القول بحياد إذاعة القاهرة إزاء التغيرات المجتمعية والأحداث التي يشهدها المجتمع المصري.

- دراسة " مارجريت كوم واي " (Margret Comway)، بعنوان " المشاركة السياسية في الولايات المتحدة "، قامت الدراسة بالتعرف على مشاركة الجماهير في الأنشطة الانتخابية، مثل التصويت في الانتخاب والعضوية أو العمل من أجل حزب أو مرشح، وتوصلت الدراسة إلى أن معدل الدراسة في الأنشطة الانتخابية المختلفة أقل بكثير من معدل الإدلاء بالرأي في الانتخابات المختلفة.

- دراسة " جيمس ستراوس " (J.Strouse)، بعنوان " وسائل الاتصال والسلوك السياسي "، والتي استهدفت التعرف على تأثير وسائل الاتصال على اتجاهات الفرد وسلوكه السياسي، والتعرف على تأثير وسائل الاتصال على الاتجاهات السياسية، وأخذت في الاعتبار فترات التعليم، والدخل، كمتغيرات مستقلة بجانب وسائل الاتصال، وتوصلت النتائج إلى أن زيادة تعرض الفرد لوسائل الاتصال تزيد من الدافعية السياسية لديه وتزيد النشاط للدوافع السياسية.

- دراسة " ديفيد كينامر " (David, Kenamer) بعنوان " وسائل الاتصال وتأثيرها في دفع الأفراد للمشاركة السياسية "، والتي استهدفت التعرف على تأثير وسائل الاتصال على دفع الأفراد على التصويت في الانتخابات، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (388) مفردة من طلبة جامعة فرجانيا في الولايات المتحدة الأمريكية 1985، وجاء من نتائجها أن وسائل الاتصال لها تأثير مباشر على كل من المعرفة بالمرشحين في الانتخابات وجاءت الصحف في المرتبة الأولى من حيث تأثيرها على نية الفرد على التصويت، ثم جاء التلفزيون أكثر تأثيراً في المعرفة بالمرشحين في الانتخابات وتفضيل الأفراد لمرشح معين، والنية للتصويت في الانتخابات.

## المطلب التاسع : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العلاقات العامة والاتصال المؤسسي

لقد اهتم المختصون الإداريون بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإسهاماتها الكبيرة في تطوير نظم العمل والإنتاج وتقدم ونمو المنظمات والتأثير في أدائها المتميز، فقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحفيز العاملين وزيادة خبراتهم من أجل تحقيق أداء أفضل، وفي تعزيز فعالية الأداء المؤسسي للمنظمات المختلفة، فأصبح من السهل تخزين واسترجاع المعلومات بعد إجراء عمليات التحليل والمعالجة والتبويب وتخزينها في شكل قواعد البيانات والمعلومات واستخلاص النتائج بسرعة فائقة.

وقد عززت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من القيمة التنافسية للمنظمات بتطبيقاتها المختلفة، فقد أدت إلى تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل المنظمة وخارجها، وأسهمت في زيادة عملية الابتكار والإبداع ورفع الأداء وكذلك في تدعيم العلاقة بين المنظمة والعاملين فيها وزيادة ولائهم وانتمائهم لها من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل يسهم في تعزيز مشاركتهم في صنع القرار وزيادة قدرتهم على مواكبة التطورات والتغيرات المتلاحقة في البيئة الخارجية وإحداث التغيير المنشود، فيوجد ثمة اتفاق بين عدد كبير من الباحثين على أن نجاح أي منظمة يتوقف على نجاح منتسبيها من جهة، وبمستوى كفاءتهم ومهاراتهم من جهة ثانية.

وقد أدت التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي مقدمتها الأنترنت، إلى تغيير ما يمكن أن يطلق عليه طبيعة المجال العام الذي يعيش فيه الأفراد<sup>(1)</sup>، حيث أصبح لديهم القدرة على التعبير عن آرائهم في قضايا السياسة العامة وأصبح لدى مؤسسات المجتمع المدني القدرة على تجميع مصالح الأعضاء دون قيود، وهو ما يعتبره كثير من الباحثين ضرورياً لتدعيم الممارسة الديمقراطية، وقد انعكست هذه التطورات على مجال ممارسة العلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية للمؤسسات والمنظمات المختلفة، وأصبح لزاماً على ممارسي العلاقات العامة إعادة التفكير في استراتيجياتهم الاتصالية في ضوء التطور الحادث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى رأسها الأنترنت.

وتأتي أهمية الأنترنت من تلك التطورات السريعة التي تشهدها، سواء في خصائصها الفنية كوسيلة اتصال وما توفره من شبكات التواصل الاجتماعي أو في عدد مستخدميها، فقد زاد عدد مواقع الأنترنت من (50) موقعاً عام 1991 إلى (74 ألف) موقع عام 1994، وبلغ هذا العدد (200 مليون) موقع وصفحة واب على محركات البحث المختلفة عام 1997، وفي سنة 2010 بلغ عدد مستخدمي الأنترنت حول العالم ما يقارب من مليار مستخدم، أما عدد مواقع وصفحات الواب فقد تجاوز (11 مليار) موقع وصفحة.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> خيرت عياد وأحمد فاروق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الأنترنت، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2015، ص32.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.



وقد أدت هذه التطورات المتسارعة للأنترنيت كوسيلة اتصال إلى ضرورة إعادة النظر في الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في مختلف المؤسسات والمنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة، انتاجية أو خدمية، وأشارت دراسات عديدة إلى أن وظيفة العلاقات العامة كانت من أكثر الوظائف الإدارية تأثراً بالأنترنيت كوسيلة اتصال، ولم يتوقف تأثير الأنترنيت على مجال الدراسات الأكاديمية للعلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية، وإنما امتد ليشمل ممارسة هذه الوظيفة في إطار الوظائف الإدارية والتسويقية الأخرى، لذا فقد قامت العديد من المؤسسات سواء كانت حكومية أو خاصة بإنشاء مواقع إلكترونية لها على الشبكة الدولية للمعلومات كأداة من أدوات العلاقات العامة للتعريف بالمنظمة وما تقدمه من خدمات ومنتجات، ولتشجيع الجماهير الداخلية والخارجية على التواصل مع المنظمة إلكترونياً من أجل تنمية علاقات مستدامة معها والحفاظ عليها، فالموقع على الشبكة هو الصورة الإلكترونية لمنظمة الأعمال، وهو مركز النشاط الإلكتروني للعلاقات العامة.

وفيما يلي نعرض مجموعة من مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمزايا التي توفرها لممارسة وظيفة العلاقات العامة وكذا الاتصال المؤسسي، والتي يمكن تطبيقها والاستفادة منها في تفعيل استراتيجيات وتكتيكات الاتصال المرتبطة بعمل المنظمات<sup>(1)</sup>:

- استخدام البريد الإلكتروني.
- تقديم المعلومات الكاملة والفورية.
- متابعة ما ينشر في وسائل الإعلام.
- المساعدة في إجراء البحوث المختلفة.
- المساعدة في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات.
- مساعدة المؤسسات في بناء علاقاتها مع وسائل الإعلام.
- مساعدة المؤسسات في بناء علاقاتها مع جماهيرها.
- زيادة قدرة المنظمات على إبراز دورها في خدمة المجتمع ومسؤوليتها الاجتماعية.
- زيادة قدرة المنظمات على تحقيق الاتصال التفاعلي والحوار.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص(33-46).

المطلب العاشر : التهديدات المحتملة للمشاركة السياسية المجتمعية

من المهم أن نلاحظ أن نهج المشاركة العامة يضم معضلات أو تناقضات داخلية بالنظر في منهجيته من الزاوية الديمقراطية، فالمواطنون المبادرون في المشاركة العامة يتوقعون تحقيق النفوذ وأن تؤخذ مشاركتهم على محمل الجد، إلا أنه في نهاية المطاف تقع قوة اتخاذ القرار في يد المجلس البلدي وتطبق البلديات نهجاً يقوم على المشاركة وهم على دراية تامة بهذه الصراعات المحتملة.

أما جهود التنسيق ففي الغالب تقوم على وضع آليات واضحة للتعاون وصياغة حدود لتأثير المواطنين على القضايا تحت المساءلة، أيضاً توفر للبلديات تغذية عكسية على مقترحات جميع المواطنين وشرح كيف أثرت هذه الاقتراحات على القرارات المتخذة.

رغم أنه ليس بمبدأ إلا أن الديمقراطية التمثيلية تميل إلى أن تكون نخوية حسب النتيجة، فكل الراشدين مؤهلون ولكن في الواقع أصحاب الخبرة والدهاء السياسي وذوي التعليم الجيد يهيمنون على البرلمان والمجالس، ويمكن النظر إلى نهج المشاركة العامة كمحاولة للتغلب على هذه المشكلة في السعي لإعطاء 'رجل الشارع' فرصة للتعبير عن آرائه وأفكاره بشأن مختلف موضوعات المجتمع المحلي.

بيد أن التجربة تبين أن معظم المواطنين الذين يبادرون بالمشاركة العامة ينتمون إلى الطبقة المتعلمة بشكل جيد وإلى الأشخاص الأكبر معرفة ووعي من السكان، إذا كان المفهوم العام يقول بأن تطوير المشاركة العامة هو عبارة عن 'نقاش النخبة مع النخبة' فإن هذا قد يقوض جدوى هذا النهج بأكمله، ومن الجهود التي تحاول البلديات تطبيقها للتغلب على هذه التحديات<sup>(1)</sup>:

- جعل المشاركة في الأنشطة سهلاً وبسيطاً بالقدر المستطاع (ليس عمل اللجنة فحسب، بل أيضاً على سبيل المثال الأنشطة القائمة على الانترنت).
- جعل عمليات المشاركة العامة والنتائج من هذه العمليات شفافة بقدر الإمكان، بحيث يمكن للجميع متابعة ما يحدث في الواقع ورؤية وتقييم النتائج التي تخرج من هذه العمليات.
- جعل التعامل مع الموضوعات ملموسة وموجهة نحو المشاريع بأكبر شكل ممكن.
- التشديد على المشاريع الموجهة للمواطنين بموارد أقل.

أما المعضلة الثالثة المحتملة فلها علاقة بدرجة اللامركزية، فإذا آلت أي وظيفة أو مهمة مهما كانت درجة أهميتها ولم تتعامل معها البلديات، أو إذا كانت البلديات لا تقدر على ممارسة أي تأثير على المهام التي يتعين عليها تنفيذها أو على كيفية ترتيب الأولويات بين مختلف المهام، فلماذا ينبغي إشراك المواطنين في حوار مع

<sup>1</sup> منتدى البدائل العربي ومؤسسة الحكومة المحلية بالدنمرك، المشاركة المجتمعية عبر المجالس المحلية في مصر، مرجع سبق ذكره، ص50.

بلدياتهم؟، ولذلك التفكير اللامركزي يجعل المشاركة العامة أكثر جاذبية وفائدة للمواطنين والبلديات، قد يكون هذا صحيحاً ولكن ربما لدرجة معينة فقط، فكلما زادت مهام البلديات وكلما زاد تعقيد الإدارة وتنفيذ وإدارة المهام، يجعل مشاركة المواطنين العاديين في حوارات مع البلدية أكثر صعوبة، لأن الإشراف على القضايا البلدية ككل يزيد صعوبة، أيضاً هناك اتجاه اللامركزية التي يمكن أن تصل إلى نقطة حيث تؤول العديد من المهام إلى المستوى المحلي، مما يجعل السلطة على المستوى الوطني تحاول زيادة سيطرتها على كيفية تنفيذ البلديات لمهامها وتحديد أولوياتها.

## المبحث الثاني : دور المشاركة السياسية المجتمعية في التنمية المحلية

## المطلب الأول : مفهوم المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية

إذا كان مفهوم المشاركة يشير بمدلوله العام إلى أنه " العملية التي من خلالها يلعب الفرد دورًا في الحياة السياسية والاجتماعية لمجتمع، فتكون لديه الفرصة لأن يشارك في وضع الأهداف العامة لذلك المجتمع، وكذلك في اختيار أفضل الوسائل لتحقيق وإنجاز هذه الأهداف، فإن مفهوم المشاركة في التنمية المحلية يقصد به إسهام المواطنين بدرجة أو بأخرى في تصميم والإشراف على تنفيذ سياسات التنمية المحلية، سواء بمجهودهم الذاتية أو بالتعاون مع الأجهزة الحكومية المركزية والمحلية".<sup>(1)</sup>

وهناك من عرّف المشاركة في التنمية المحلية بأنها " إشراك الناس في مشروعات التنمية المحلية وتختلف درجة المشاركة وشكلها باختلاف الأحوال الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية من بلد لآخر".<sup>(2)</sup>

## المطلب الثاني : أهمية المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية

يمكن تلخيص أهمية المشاركة الاجتماعية في التنمية المحلية من خلال الدراسة التي قام بها " دوبياي Dubay " على موضوع التنمية في بلدان العالم الثالث في أواخر القرن العشرين والتي أشار فيها إلى أهمية المشاركة في التنمية المحلية وحميتها لكونها تعمل على تناسب الخدمات التي تقدمها للسكان المحليين مع احتياجاتهم التي حددها بأنفسهم، وهي كالتالي<sup>(3)</sup> :

- تتيح الفرصة لمختلف فئات المجتمع للمساهمة والقيام بدور إيجابي في مجريات الأحداث والقرارات المهمة التي تمس مجتمعهم.
- تعمل المشاركة الاجتماعية على ترشيد توزيع الخدمات بين مختلف الفئات والمستويات في المجتمع.
- المشاركة الاجتماعية تجعل أفراد المجتمع يعملون على مساندة وتنفيذ وتبعية سير المشروعات التنموية.

<sup>1</sup> محمد خمشون، المشاركة الاجتماعية في التنمية المحلية، الجزائر : مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 10، جامعة الحاج لخضر باتنة، سبتمبر

2010، ص172.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص173.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص175.

- تعمل المشاركة الاجتماعية على زيارة تماسك أفراد المجتمع وتدعيم جوانب التعاون فيما بينهم وبين الحكومة.
- تجسد المشاركة الاجتماعية مبدأ الديمقراطية، كما تركز سياسة اللامركزية في إدارة الشؤون المحلية.
- تدعم المشاركة الاجتماعية الرقابة الشعبية على المشروعات التنموية التي تقوم بها الحكومة.
- تزيد المشاركة الاجتماعية من الوعي الاجتماعي للأفراد من خلال عمليات الشرح المستمر للخدمات والمشروعات التي تقوم بها المسؤولين على التنمية المحلية.

### المطلب الثالث : أهداف المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية

- إن مشاركة الأفراد المحليين في التنمية المحلية ترتبط أساساً بتحقيق حاجاتهم الأساسية وتلبية مطالبهم المتجددة، ومن بين أهداف المشاركة الاجتماعية في التنمية المحلية، نذكر<sup>(1)</sup> :
- إتاحة الفرصة للأفراد لممارسة الديمقراطية والشعور بسيادتهم داخل وطنهم.
  - ضمان التأييد السياسي والشعبي للمشروعات التنموية والاستفادة من الخبرات المحلية وتوظيفها في خدمة التنمية المحلية وزيادة فاعليتها.
  - تهدف المشاركة إلى تقليل التكلفة وتخفيف الأعباء على الحكومة.
  - تهدف المشاركة إلى جعل أفراد المجتمع وجماعته يسعون إلى انجاح المشروعات التنموية وتدعيم اعتقادهم بأن عائد هذه المشروعات سيعود بالفائدة العامة عليهم بالدرجة الأولى.
  - تعمل المشاركة الاجتماعية على تدريب الأفراد على تحمل المسؤولية وتدعم شعورهم بالواجب.
  - تعمل المشاركة الاجتماعية على التغيير الإيجابي لسلوك الأفراد، مما يجعلهم أكثر فعالية ونشاطاً في تحقيق أهداف التنمية المحلية.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 177.

### المطلب الرابع : مستويات المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية

يمكن تقسيم مشاركة الأفراد في التنمية المحلية إلى مستويين رئيسيين<sup>(1)</sup> :

**1. المشاركة على المستوى الفردي :** حسب الدراسة التي أجراها " كارل دوتش " في بداية ستينيات القرن العشرين، فإن هناك ثلاث مستويات للمشاركة على المستوى الفردي :  
**المستوى الأول :** يمثل هذا المستوى أعلى درجات المشاركة في النشاطات السياسية والتنموية في المجتمع، حيث حدد " كارل دوتش " ستة شروط رأى أن توفر ثلاثة منها في شخص يجعله منتمياً إلى هذه الفئة، وهذه الشروط هي :

- العضوية في منظمة سياسية ما.
- التبرع لصالح منظمة سياسية أو مرشح الانتخابات العامة.
- حضور اجتماعات سياسية بشكل دوري منتظم.
- المساهمة في الحملات الانتخابية.
- مناقشة القضايا المهمة في المجتمع مع السلطات المسؤولة.
- الحديث في السياسة مع أشخاص خارج نطاق الدائرة الضيقة المحيطة بالفرد.

**المستوى الثاني :** يشمل بصفة عامة المهتمين بما يدور في المجتمع من أحداث وقضايا تمهمهم بصفتهم أفراد في المجتمع، يساهمون ويشاركون فيه برأيهم وأصواتهم الانتخابية.

**المستوى الثالث :** يشمل أولئك الذين يساهمون أو يشاركون بشكل موسمي متقطع أو بشكل اضطراري في أوقات الأزمات والكوارث وعندما يشعرون بأن مصالحهم مهددة.

### 2. المشاركة على المستوى الجماعي المنظم :

تكون المشاركة في هذا المستوى أكثر فعالية وتأثيراً لأنها أكثر تنظيمياً حيث تتم عن طريق تنظيمات شعبية ومؤسسات اجتماعية وغيرها من الأجهزة التي تلقي اعترافاً رسمياً من طرف الهيئات المسؤولة، مما يجعلها أكبر عائداً وأقوى تأثيراً وأوسع مدى.

وتتجسد هذه المشاركة في هذا المستوى من خلال مناقشة السلطات المحلية، وإبداء رأيها في القضايا المثارة على مستوى المجتمع والمشاركة في الاجتماعات السياسية المهمة، وتقلد بعض المناصب أو المواقع السياسية الهامة، مما يزيد في تأثيرهم على اتخاذ القرار وتوجيه رسائل بشأن قضايا سياسية للسلطة التنفيذية أو النيابية أو الصحافة، ويمكن القول أن أشكال المشاركة على المستوى المحلي تزداد وتتجسد أكثر، عندما تأخذ الدولة بأسلوب الإدارة المحلية في إدارة الشؤون المحلية وذلك من خلال طبيعة هذا الأسلوب الإداري وما يمنحه من فرص للمشاركة خاصة إذا تم التطبيق الفعلي لسياسة اللامركزية الذي يقتضيه أسلوب الإدارة المحلية.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 179.

## المطلب الخامس : متطلبات المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية

لعل من بين أهم ما تتطلبه المشاركة الاجتماعية في التنمية المحلية لبلوغ أقصى حد ممكن من المشاركة بين أفراد المجتمع المحلي، هي المطالب الآتي ذكرها<sup>(1)</sup>:

المطلب الأول وهو ضرورة ارتفاع مستوى الوعي لدى الأفراد بأبعاد الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي يمر بها المجتمع، وقد يكون هذا الوعي ذاتياً، يسعى الأفراد عن طريق وسائل تكوين الرأي العام والمعرفة إلى الحقيقة، وقد يكون وعياً عاماً يتكون من خلال المعلومات والبيانات الصحيحة والمتوفرة بشكل مستمر.

أما المطلب الثاني هو توفير الأطر التي يمكن من خلالها للأفراد أن يعبروا عن آرائهم واعتقاداتهم تجاه ما يستجد في مجتمعهم، سواء كانت هذه الأطر رسمية حكومية أو غير حكومية يبتكرها الأفراد لتنظيم حركتهم وتسهيل عملية التعبير عن رأيهم.

وأما المطلب الثالث يتمثل في توفير المناخ العام الملائم الذي يجب أن يسود في المجتمع بحيث ينظم العلاقات بين الأفراد وبين الحكومة، حيث أنه بزيادة سيادة المناخ الديمقراطي تزداد معه بصفة آلية مشاركة الأفراد تلقائياً.

## المطلب السادس : معوقات المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية

تختلف معوقات المشاركة الاجتماعية في التنمية المحلية باختلاف الأقاليم وكذا التقسيمات البشرية التي تسود تلك الأقاليم المحلية، ولكن يمكن عرض أهمها في ما يلي<sup>(2)</sup>:

1. معوقات مرتبطة بطبيعة المشروعات التنموية نفسها، وتمثل أساساً في عدم اتفاق هذه المشروعات في بعض الأحيان مع ميول واحتياجات بعض فئات المجتمع مما يؤدي إلى عدم تجاوزهم مع هذه المشروعات.

2. معوقات مرتبطة بالأفراد المحليين، إن ارتفاع نسبة الجهل والأمية بين الأفراد المحليين ونقص الوعي الاجتماعي والسياسي لدى الأفراد المحليين تعتبر من أهم المعوقات التي تواجه المشاركة على المستوى المحلي، كما أن نقص أو عدم تحمس الأفراد نحو بعض المشروعات، لاعتقادهم بأنها غير مناسبة وشعورهم بالاعتراب، يفقدتهم الدافع للمشاركة الفعالة في الحياة المجتمعية، ويعودهم الاتكال على الدولة، نتيجة احتكار الدولة في السابق لمختلف مراحل التنمية المحلية.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص181.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص185.

3. معوقات مرتبطة بالقيادات المحلية، إن توتر العلاقة بين القيادات المحلية والأفراد، يفقدها كثيراً من القدرة على اقناعهم وتوجيههم لمشاركة الدولة في مشروعات التنمية المحلية في المجتمع، مما يحد كثيراً من دور الأفراد في المشاركة، كما أن عدم قدرة القيادات المحلية على توعية المواطنين وحثهم أو تجنيدهم للمشاركة بفعالي في انجاح التنمية المحلية في المجتمع، يربك المشاركة ويصرفها عن تحقيق أهدافها.

### المطلب السابع : دور الجمعيات والمؤسسات الأهلية في التنمية المحلية

#### الفرع الأول : أثر المعلومات في عملية صنع القرار المحلي

يرى " دويتش " في نظرية رد الفعل أن النظام يعتمد في أدائه لوظائفه على تدفق مستمر للمعلومات عن البيئة التي لها صلة بعملية صنع القرار السياسي ولا ينفصل عنها.<sup>(1)</sup>

#### الفرع الثاني : مقتضيات النظام الديمقراطي

إن الحق في تكوين الجمعيات والمؤسسات الأهلية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمتطلبات النظام الديمقراطي، وما يتطلبه من إقرار الحقوق والحريات العامة، والتي من بينها هذا الحق، ذلك أن حرية الرأي والتعبير تقتضي توفير كل القنوات التي تمر منها هذه الحرية.

إن التضييق على حرية الرأي والتعبير يعد تضييقاً على الديمقراطية ذاتها، ولذلك فإن العقبات والقيود المفروضة على هذه الحرية، لا بد أن يتلوها قيود على منظمات العمل السياسي كالأحزاب السياسية ومنظمات العمل الإجتماعي كالجمعيات الأهلية، وبالتالي فالحقوق والحريات كل لا ينفصل في كل النظم السياسية، إذ يحقق وجود هذه المنظمات عدة أمور منها ما يلي<sup>(2)</sup> :

- إنه يسهم في سلامة البناء الوطني، عن طريق جعل هذه المنظمات قناة شرعية للتعبير عن الرأي في الشؤون العامة وفي الميادين المختلفة الأخرى، إما أن يتحول الأمر إلى كبت لهذا الحق، وتسود السلبية أوساط هذا المجتمع، وإما أن تتحول هذه الآراء إلى قنوات غير شرعية.

<sup>1</sup> ليث أحمد ياسين الحياي، دور المعلومات في صنع القرار السياسي، الدنمارك : مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية القانون والسياسة، 2012، ص195.

<sup>2</sup> محمد عبدالله مغازي، الحق في تكوين الجمعيات والمؤسسات الأهلية في ضوء أحكام القضاء الدستوري والشريعة الإسلامية، الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005، ص(67-69)



- الحوار العام حول المسائل المختلفة في المجتمع، ويسهم في تحقيق التربية والوعي الاجتماعي وبالتالي الوعي السياسي بين المواطنين، من خلال ممارسة الحق في منظمات المجتمع المدني، ومن بينها الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

- ارتباط الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي فوجود وفاعلية منظمات المجتمع المدني كالجمعيات الأهلية يعد عاملاً هاماً في تحقيق الإنسجام والتوافق بين هذه الجوانب، وإحساس المواطن بأنه يساهم مساهمة فاعلة في حكم بلده، ليس فقط من خلال الانتخابات والاستفتاءات، بل أيضاً من خلال تحقيق آماله وطموحاته بصورة عملية من خلال الجمعيات والمؤسسات الأهلية، وكل هذه سبل تخدم الديمقراطية وتسهم في التطبيق العملي السليم لها.

- لا شك أن السعي نحو تكوين دولة المؤسسات، يعد عاملاً هاماً في تكوين النظام السياسي الديمقراطي السليم، ويعتبر وجود المنظمات والجمعيات الأهلية وفاعلية ممارسة الحق فيها جزءاً لا ينفصل من هذه الدولة من خلال الإسهام الاجتماعي في المجالات التي تهتم بها.

- دور هذه الجمعيات في الدفاع عن حقوق الإنسان، إذ لا شك أن تخصص البعض من الجمعيات الأهلية في مسائل حقوق الإنسان من شأنه أن يعطي وسيلة هامة من وسائل حماية هذه الحقوق لا يمكن إغفالها، لأنه لا يمكن أن تتحقق فاعلية هذه الحماية، إذا اعتمدنا على الدور الحكومي فقط، وخاصة أن مصدر معظم هذه الانتهاكات يأتي من قبل السلطة، ومن ثم تلعب جمعيات حقوق الإنسان دوراً هاماً في مجال التبصير بهذه الحقوق وطرق تفعيل حمايتها.

كذلك لا يمكن أن نعتمد فقط على الدور الفردي في مجال هذه الحقوق، حيث يلعب التجمع دوراً أكبر في هذا المجال من هذا الدور الفردي، الذي قد يضعف أمام أي ضغط حكومي، على عكس ما تمثله الشخصية المعنوية للجمعية الأهلية من قوة بالنسبة لها، وما يلعبه الدور الجماعي من عوامل قوة في هذا الميدان.

- تبدو الصلة بين الحق في تكوين الجمعيات الأهلية والنظام الديمقراطي، من خلال اعتبارها من الوسائل التي يظهر من خلالها الرأي العام، وترجمة يقظة المواطنين المعنيين بالشؤون العامة.

### الفرع الثالث : المقتضيات الاجتماعية

بعد الآخر من أبعاد الدور العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية يظهر من خلال دورها الاجتماعي في شتى جوانبه، حيث تقف جنباً إلى جنب مع المؤسسات والمنظمات الحكومية في الوفاء بمتطلبات هذا الجانب، حيث لا يمكن الاعتماد على دور الحكومة فقط في هذا المجال، لأنه من ناحية لا يمكن أن يغطي هذا الدور شتى

بمجال العمل الاجتماعي، ومن ناحية أخرى قد لا تتحقق فاعلية الإنجاز في هذا السبيل، ومن ثم يبدو الدور المتعظم للجمعيات والمؤسسات الأهلية من ناحيتين<sup>(1)</sup>.

### الناحية الأولى : الاستجابة لطموحات العمل الأهلي

إن طموحات العمل الأهلي عديدة سواء على المستوى القومي أو المحلي، وفي شتى الميادين المتعلقة بالثقافة أو البيئة، والدفاع عن القيم الاجتماعية المختلفة التي تهم المجتمع بأسره أو طائفة خاصة منه.

والجمعيات التي تكون في هذه المجالات أعرف بأغراضها، وأقدر على تحقيق هذه الأغراض، وخاصة أنها تتكون من الذين تتعلق هذه المسائل باهتماماتهم يكونوا له إطارًا يحاولون من خلاله التعبير عن المواقف والاتجاهات الاجتماعية المختلفة التي تلي مطالبهم.

### الناحية الثانية : الإسهام في جهود التنمية

للجمعيات والمؤسسات الأهلية دور بارز في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ونشر الرقابة على مختلف مستويات العمل الاجتماعي ومواجهة كافة مظاهر السلبية التي قد تنتشر في المجتمع، ولعل دور هذه الجمعيات والمؤسسات الأهلية يتجلى في الصور التالية :

- تعتبر منظمات المجتمع المدني هي حلقة الوصل بين المواطن والدولة، وذلك لما لهذه المنظمات من أهمية بالغة في تكوين شخصية الفرد باعتباره القاعدة الأساسية في بناء المجتمع عن طريق بث الوعي ونشر المعرفة والثقافة العامة، ومن ثم تربية المواطنين على ثقافة الديمقراطية والتوافق في إطار حوار حر بناءً، وتعبئة الجهود الفردية والجماعية لإحداث مزيد من التنمية الاجتماعية والاقتصادية معاً.

- تعمل هذه المنظمات بكل الوسائل المشروعة على ضمان الشفافية وترسيخ قيمة حرمة المال العام، والتأثير في السياسات العامة، وتعميق مفهوم التضامن الاجتماعي، ومساعدة الحكومة عن طريق الخبرات المبذولة والمشروعات التطوعية على أداء أفضل للخدمات العامة، والحث على حسن توزيع الموارد وتوجيهها، وكذا ترشيد الإنفاق العام، بهذا تتناغم قوى المجتمع الفاعلة وتتلاحم لأجل الرقي بالمجتمع وتطوره.

- إن المعايير والخصائص التي تقوم عليها تنظييمات المجتمع المدني هي التي تحتم عليها العمل وفق أسس ديمقراطية يكون القانون كافيًا لها، راعياً لدورها في تنفيذ الخطط الاجتماعية والاقتصادية التي استهدفها، اعترافاً من المختصين في هذا الشأن بأهمية وخطورة المصالح التي تمثلها هذه التنظييمات، وعمق اتصالها بالحقوق المقررة قانوناً لأعضائها وما ينبغي أن تتخذ من تدابير للدفاع عنها.

<sup>1</sup> محمد عبدالله مغازي، الحق في تكوين الجمعيات والمؤسسات الأهلية في ضوء أحكام القضاء الدستوري والشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص (74-79).

## المطلب الثامن : أثر الممارسة الديمقراطية المعاصرة على التنمية المحلية

عند إجراء مقارنة تاريخية حول موضوع المشاركة السياسية في الممارسة الديمقراطية، نجد أن الممارسة الديمقراطية قد تطورت بشكل كبير جداً في العديد من دول العالم، وأن الأنظمة الدكتاتورية المستبدة قد أخذت في التلاشي أو تغيير صورتها بحيث تبدو أقل تسلطاً واستبداداً، وخاصةً في ظل الانتشار الهائل لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما توفره من فرص ثمينة للتواصل عبر شبكة الانترنت، الشيء الذي يتيح للمواطنين في المدينة الواحدة الذين تعذر عليهم الاجتماع كجماعات حقيقية لأسباب مختلفة، وعلى رأسها المنع من قبل السلطات المعنية، إمكانية التعبير عن مكنوناتهم و آرائهم في المواضيع ذات الاهتمام المشترك، في إطار ما يسمى " بالجماعات الافتراضية "، مما يسمح لهم المساهمة والتأثير في صناعة القرار ورسم السياسات العامة، إن بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كما ساهم توسع استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تقليص مفهوم " ديمقراطية النخبة " على حد تعبير " موسكا " الذي يرى أن من أهم أسباب تميز الطبقة الحاكمة عن الطبقة المحكومة هو قوة تنظيم الطبقة الحاكمة، ووجود دافع وهدف معين تسعى إليه في مواجهة أغلبية غير منظمة، وهذا أثناء تفسيره لمفهوم الديمقراطية في عصر الثورة الصناعية، حيث تحول اهتمام الناس عن الهموم السياسية المباشرة إلى التجمعات والمنظمات التي حلت محل الأفراد في تحريك دواليب المجتمع، فحلت سياسة الجماعات مكان سياسة الأفراد، مما زعزع ركائز " الديمقراطية التقليدية " وحلت محلها " ديمقراطية النخبة " التي يذهب أنصارها إلى أنها حقيقة موضوعية، لأن الشواهد التاريخية وواقع المجتمعات السابقة والمعاصرة تتميز بوجود أقلية حاكمة، محتكرة لأهم المناصب السياسية والاجتماعية، ويدها مقاليد الأمور، وأغلبية محكومة منقادة وليس لها صلة بصنع القرار السياسي بشكل عام.<sup>(1)</sup>

إلا أن الباحث يعتقد أن الوضع السياسي والمجتمعي الذي عرفه عصر الثورة الصناعية قد تغير رأساً على عقب، في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما توفره تقنياته الحديثة من فرص كبيرة للمواطنين من الاتصال والتنظيم، حيث يرى الباحث أنه قد تحول اهتمام الجماعات الحقيقية للشأن السياسي، وبدأت تحل الأفراد محل التجمعات والمنظمات في تحريك دواليب المجتمع من خلال شبكة الانترنت وعلى وجه التحديد مواقع التواصل الاجتماعي، هؤلاء الأفراد الذين شكلوا ما يسمى " الجماعات الافتراضية "، فحلت سياسة الأفراد (الجماعات الافتراضية) مكان سياسة الجماعات الحقيقية، مما زعزع ركائز " ديمقراطية النخبة " وحلت محلها " ديمقراطية الجماعات الافتراضية "، هذه الأخيرة التي يعتقد الباحث أنها أصبحت حقيقة مجتمعية موضوعية، لأن الشواهد المجتمعية التي عرفها القرن الواحد والعشرون تؤكد ذلك، وما ثورات الربيع العربي التي عرفتها مثلاً تونس ومصر إلا تأكيداً لذلك، حيث بدأت تتلاشى قوة الأقلية الحاكمة " النخبة " المحتكرة للسلطة، وبدأت قوة الأفراد (الجماعات الافتراضية) الممثلة للأغلبية المحكومة في التوسع على حساب قوة الأقلية الحاكمة، هذه الأخيرة التي

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 29.

بدأت في التنازل شيئاً فشيئاً مرغمةً لصالح الجماعات الافتراضية، هذه الأخيرة التي كانت نتاج ثورة مجتمع عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### المطلب التاسع : الرؤى النظرية لدور وسائل الإعلام في بناء الحقائق الاجتماعية

بسبب تعدد المدخل المفسرة لدور وسائل الإعلام في بناء الحقائق الاجتماعية، نحاول مناقشة هذا الدور من خلال الفروض التي اعتمدها الباحث " محمد عبد الحميد" في كتابه " نظريات الإعلام واتجاهات التأثير " وهي (1) :

1. تعاضم دور وسائل الإعلام بحيث أصبحت تتصدر الأدوار الخاصة بنشر المعلومات أو توزيع المعرفة.
2. لأسباب هادفة أو غير هادفة فإن عرض هذه المعلومات أو المعارف، الحقائق، صور، قيم، لا يتفق في حالات كثيرة مع الواقع الحقيقي، وينتج عن ذلك نشر صور زائفة، أو حقائق محرفة عن هذا الواقع.
3. نظراً لتعاضم دور وسائل الإعلام وسيادتها في مجال عرض الحقائق ونشرها، فإن الأفراد في المجتمع يعتمدون، عليها في رسم الصور الذهنية لهذه الحقائق المحرفة أو المتحيزة دون بذل جهود إضافية لمقارنة هذه الصور الذهنية مع الواقع الحقيقي.
4. مع تأثير التراكم في النشر والإذاعة ومرور الوقت، فإن هذه الحقائق التي تنشرها وسائل الإعلام، تتحول إلى حقائق اجتماعية، يجتمع حولها الأفراد في المجتمع، ويتفقون على رموزها، ومعانيها بتأثير التفاعل الرمزي.
5. من خلال أساليب التحليل الثقافي يمكن الاستدلال على هذه الحقائق المحرفة، أو الصور الزائفة، لكنها تسهم بمرور الزمن وبعد الاتفاق الاجتماعي حولها، تسهم في عمليات التغيير في المجتمع، ويتأثر بها أفرادها في البناء الثقافي والاجتماعي.

إن الاعتماد على وسائل الإعلام وحدها في البناء الاجتماعي للتحقق وتشكيل الصور الذهنية عن العوالم المحيطة بالأفراد في المجتمع، يترتب عليه عدداً من النتائج السلبية التي لا يستهان بها على المدى البعيد.

ويكمن الحل في تحقيق ديمقراطية الإعلام ودعم حرية التعبير، بحيث نصل إلى مستوى من التعددية والتنوع في وسائل الإعلام بما يضمن قيام وسائل الإعلام بدورها في مجال البناء الاجتماعي للتحقق بشكل ايجابي ومفيد للفرد والمجتمع، ورغم أن هذه الإيجابية تبقى حالة نسبية خاضعة في كثير من الأحيان إلى ميزان القوى الاجتماعية، وكذلك وبخاصة للرهان السياسي والاجتماعي الذي يشكله امتلاك وسائل الإعلام والهيمنة عليها باعتبار أن

<sup>1</sup> بلقاسم بن روان، وسائل الإعلام والمجتمع، دراسة في الأبعاد الاجتماعية والمؤسسية، مرجع سبق ذكره، ص(41-42).

التحكم في وسائل الإعلام حالياً هو تحكم في المجتمع، وأصبحت المنظومة الإعلامية تشكل أداة أساسية من أدوات الحكم لا يمكن الاستغناء عنها، وبدونها لا يستتب الأمن والاستقرار للسلطة السياسية، إلا أنه في ظل تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على غرار الأنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي التي أتاحت للأفراد التواصل دون شروط أو قيود، صعب من مهمة السلطة السياسية في التحكم والسيطرة على وسائل الإعلام.

### المطلب العاشر : برامج ومشروعات التنمية الإجتماعية في المجتمع المحلي

هناك العديد من البرامج المتكاملة للتنمية الاجتماعية والتي يمكن الاسترشاد بها في العمل على تنمية المجتمع المحلي بمساعدة ومشاركة أهالي المجتمع أنفسهم وهي<sup>(1)</sup> :

#### 1. برامج تعليمية تشمل ما يلي :

- إنشاء فصول محو الأمية لتعليم القراءة والكتابة.
- التوسع في إنشاء المدارس الكافية لمراحل التعليم.
- فتح فصول التقوية لتلاميذ المدارس للقضاء على الدروس الخصوصية.
- التعامل مع الظواهر السلبية المصاحبة للعملية كالغياب والتسرب.

#### 2. برامج اجتماعية تشمل ما يلي :

- إنشاء دور للحضانة، لرعاية أبناء الأمهات العاملات.
- إنشاء مشروعات للأسر المنتجة، لمساعدة الأسر في زيادة دخلها.
- تكوين لجان للمصالحة، لفض النزاعات لخلق روح التعاون بين الأهالي.
- تشجيع المواطنين على إنشاء المشروعات الإجتماعية بالجهود الذاتية.
- تشجيع المواطنين على الحد من السلوك الاستهلاكي وزيادة الادخار.

#### 3. برامج صحية وتشمل ما يلي :

- تكوين مراكز لتنظيم الأسرة وتنظيم الندوات لتوعية السكان بأهمية تنظيم الأسرة.

<sup>1</sup> أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم أبوزيد، التنمية الإجتماعية وحقوق الإنسان، مصر : المكتب الجامعي الحديث، 2009، ص(43-44).

- التوسع في إنشاء المستشفيات العامة ومراكز رعاية الأمومة والطفولة.

- التوعية بالعبادات الصحية السليمة والنظافة والوقاية من الأمراض.

4. برامج ثقافية تشمل ما يلي :

- تنظيم الندوات والمحاضرات التي تتناول أسس التربية السليمة ومناقشة الأحداث الجارية.

- توفير الوسائل السمعية والبصرية وتشجيع المواطنين على الاستفادة منها.

- إنشاء مكتبة عامة لتشجيع المواطنين على المطالعة والثقافة.

5. برامج ترفيهية وتشمل ما يلي :

- إنشاء أندية اجتماعية تعمل على شغل وقت فراغ أفراد المجتمع بطريقة اجتماعية سليمة.

- تنظيم الرحلات الترفيهية للمواطنين لتقوية العلاقات بينهم.

- الاحتفال بالمناسبات العامة والوطنية.

6. برامج عمرانية وتشمل ما يلي :

- توفير المساكن الصحية المناسبة لأهالي المجتمع.

- توفير مراكز الخدمات العامة كالمياه والصرف الصحي والكهرباء.

- تشجيع الشباب على المشاركة في مشروعات الخدمة العامة، كشق الطرق وإنشاء الحدائق ورعايتها وغرس

الأشجار وحملات النظافة العامة.

المطلب الحادي عشر : دراسات علمية أكاديمية حول علاقة المجتمع بالمشاركة السياسية

الفرع الأول : دراسة حول علاقة المشاركة السياسية المجتمعية بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة

تشير الدراسة التي قام بها " ألوند فيربا " (Almond Verba)، عام 1963 عن علاقة المشاركة

السياسية بمؤشرات مختلفة مثل المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة، وكان الهدف من هذه الدراسة هو دراسة

الثقافة المدنية (The Civic Culture)، حيث تبين أنه لا يكفي أن تصبح الدولة ديمقراطية، ليصبح النظام

السياسي ديمقراطي، بل لابد من تنمية القواعد العملية للنظام الديمقراطي، مثل السلوك السياسي وميكانيزم اتخاذ

القرار، والعلاقة بين الحكام والمحكومين، وهذا الكل الثقافي يرتبط بعلاقات إنسانية تتطور من خلال المواطنة والتي تساهم في وجود مواطن نشط في المشاركة السياسية.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني : دراسة حول تواصل المواطنين مع المجالس المحلية

من خلال دراسة قام بها منتدى البدائل العربي للدراسات تهدف إلى معرفة مدى المشاركة المجتمعية عبر المجالس المحلية في مصر من خلال قياس ثلاثة مؤشرات، حيث يقيس المؤشر الأول مدى معرفة المواطنين بالمجالس المحلية، والثاني مدى أهمية هذه المجالس بالنسبة للمواطنين، والثالث والذي يهتم الباحث في هذه الدراسة تمثل في قياس مدى تواصل المواطنين مع المجالس المحلية، حيث أظهرت نتائج اختبار عينة عشوائية عبر لقاءات ميدانية في مدينة القاهرة الكبرى تتكون من 120 شخصاً من مناطق مختلفة وهي : حلوان، دار السلام، حدائق القبة، حيث تم تقسيم العينة بالتساوي بناءً على النوع الاجتماعي والسن والوظيفة إلى أربعة أقسام بواقع 30 من الشباب، و30 من النساء، و30 من منظمات المجتمع المدني، و30 من الأهالي، وقد قامت العينة بالإجابة على عدد من الأسئلة التي توضح مدى معرفة المواطنين بالمجالس المحلية، ومدى أهميتها بالنسبة لهم، ومدى تواصلهم مع هذه المجالس، فكانت النتائج كما يلي :

فيما يخص مدى تواصل المواطنين مع المجالس المحلية اتضح من النتائج أن نسبة النساء التي تتواصل مع المجالس المحلية هي 20.8% من إجمالي السيدات اللائي خضعن للإستبيان، وهو معدل منخفض نسبياً، وترتفع هذه النسبة بشكل طفيف لدى الشباب لتصل إلى 26%، أما عن الجمعيات الأهلية فترتفع تلك النسبة لتصل إلى 34.7%، في الإطار ذاته سجلت نسبة الأهالي المتواصلة مع المجالس المحلية أقل نسبة لتصل إلى 13.3% من إجمالي عينة الأهالي وهي نسبة شديدة الانخفاض، ويصل إجمالي تواصل المواطنين مع المجالس المحلية كما يتبين من نتيجة الاستبيان حوالي 18.9%، وهو ما يعد معدلاً منخفضاً نسبياً مقارنةً بما هو متوقع من المعدل المرتفع من معرفة المواطنين بأدوار ووظائف المجالس المحلية وفقاً لما بينه الاستبيان في القسم الأول منه.

<sup>1</sup> سامية خضر صالح، المشاركة السياسية والديمقراطية اتجاهات نظرية ومنهجية حديثة تساهم في فهم العالم من حولنا، مصر: كتب عربية، 2005، ص14.

المطلب الثاني عشر : نماذج مختارة حول دور المشاركة السياسية المجتمعية في التنمية المحلية

الفرع الأول : المشاركة العامة على المستوى المحلي، من خلال التجربة الدنمركية

أولاً. المشاركة العامة في الدنمرك أبعد من حدود التشريعات :

تتخطى معظم البلديات في الدنمرك الالتزامات فيما يتعلق بمشاركة المواطنين في الشؤون البلدية، وقد كان الأمر كذلك لسنوات عديدة ولكن بصفة خاصة منذ الإصلاح الإداري في عام 2007، حيث تم تخفيض عدد البلديات بشكل كبير من 269 إلى 98 وزاد هذا التغيير من المسافة بين المواطنين والمجلس، وربما يكون قد خلف نوعاً من العجز الديمقراطي مقارنة بالوضع قبل الإصلاح، ومن أجل تجنب هذا الموقف حثت كل من وزارة الداخلية والصحة والحكم المحلي الدنمركي البلديات التركيز على كيفية زيادة مشاركة المواطنين، وقدمت مبادئ توجيهية وآليات لتبادل الأفكار والخبرات بين البلديات، والأهم من ذلك أن البلديات نفسها اعترفت باحتياجهم للمزايا الناتجة عن زيادة مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرارات البلدية.

ووفقاً لتقرير أعدته وزارة الداخلية والصحة في عام 2009 فإن أكثر من ثلث المجالس البلدية وضعت استراتيجيات ديمقراطية فعلية وواضحة لتعزيز وتنظيم مشاركة المواطنين.<sup>(1)</sup>

ثانياً. أمثلة على المبادرات التي اتخذتها البلديات في الدنمرك :

هناك العديد من المبادرات التي اتخذتها البلديات في الدنمرك، سعيًا لترسيخ روح المواطنة لدى أفراد المجتمع المحلي الدنمركي، وكذا فسح المجال للمواطنين المحليين للمساهمة في رسم السياسات العامة المحلية، لتكون أكثر نجاعة ومردودية، بحكم أن المواطنين في البلدية هم أدرى الناس بأولوياتهم في التنمية، وفيما يلي بعض هذه المبادرات<sup>(2)</sup> :

- **جولة المجالس :** في عدد من المجالس المحلية كما في بلدية vordingborg لا يتم عقد اجتماعات المجلس حصراً في قاعة المدينة المخصصة لذلك، عوضاً عن ذلك تعقد اجتماعات في مواقع مختلفة في البلدية من أجل خلق الشعور بالانتماء في جميع المناطق المحلية للبلدية.

- **إنشاء لجان محلية :** في عدد كبير من البلديات أنشئت أنواع مختلفة من اللجان المحلية لتمثيل مناطق محلية بعينها في البلدية، وكل نهج اللجان المحلية هدفها مشترك، وهو زيادة الحوار بين المواطنين في مختلف المناطق المحلية، والمجلس البلدي والإدارة، وكجزء من هذا إبلاغ القواعد بالقرارات المتخذة إدارياً أو سياسياً ولكن السلطة النهائية لإتخاذ القرارات فعلياً تبقى في أيدي المجالس المحلية.

<sup>1</sup> منتدى البدائل العربي ومؤسسة الحكومة المحلية بالدنمرك، المشاركة المجتمعية عبر المجالس المحلية في مصر، مرجع سبق ذكره، ص42.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص(42-44).



- **مجموعات النقاش المكثف** : في بعض البلديات تستخدم مجموعات النقاش المركز لتتعرف البلدية على جودة الخدمة التي تقدمها والخروج باقتراحات للتحسينات، وعادةً ما تتألف مجموعات النقاش المكثف من نوع معين من المستفيدين من الخدمات مثل الآباء والأقرباء في دور المسنين، ومرتادي المكتبات، .... الخ.

- **المجموعات الاستشارية** : وتستخدم المجموعات الاستشارية لإقامة تعاون مع عدد من المواطنين على مشروع بلدية معين أو ما شابه ذلك، وقد يكون أفراد هذه المجموعات هم الذين يعيشون ظروفًا ستتأثر مباشرة من قبل المشروع أو الأشخاص الذين لهم مصلحة مؤكدة من المشروع أو ذوي الخبرة المناسبة للمشروع، وقد تعمل هذه المجموعات الاستشارية كجزء من التعاون بين البلدية واللجنة المحلية القائمة أو يمكن أن تعمل بشكل مستقل عن اللجان المحلية وذلك حسب الحاجة.

- **ساحات التفاعل على الانترنت** : وقد طبق عدد لا بأس به من البلديات هذه الفكرة واستخدمت الساحات التفاعلية على الانترنت للحصول على المعلومات عن رأي المواطنين حول قضايا معينة (نوعية خدمات البلدية، مدفوعات المستخدم في مقابل زيادة الضرائب، وجدوى مشاريع معينة وما إلى ذلك)، ويمكن تنظيم الساحات التفاعلية على الانترنت بطرق مختلفة ففي بعض الحالات (كما في بلدية ballerup) تكون مفتوحة لجميع المواطنين ولكن عدد المشاركين يكون محدود فقط، وفي بلديات أخرى (كما في بلدية vaerlosse) تكون هوية المشاركين غير معروفة للبلدية، وتصمم المساحة التفاعلية لتناسب مع التركيبة السكانية الخاصة بالبلدية، ولا يزال أيضاً في بلديات أخرى (كما هو الحال في بلدية هوج hoeje) موضوعات للمناقشة توضع على الموقع الإلكتروني للبلدية وتحت الجميع على ابداء رأيهم حول الموضوعات المطروحة، أما الأسلوب الأخير فسهل ولكن الاعتماد على نتائجه ما زال محل جدل في البلديات التي تطبقه، حيث أن موقع البلدية على الانترنت يمكن أن يصل إليه جميع الناس وليس فقط مواطني البلدية.

والسؤال المهم الذي يجب طرحه هو الآتي : لماذا توجد مشاركة عامة فعالة في الدنمرك؟

والإجابة على هذا السؤال تدفعنا إلى التعرض لأهم العوامل التي تؤثر على ارتفاع درجة المشاركة الشعبية على مستوى الحكومة المحلية في الدنمرك، ويمكن إجمال تلك العوامل فيما يلي :

- المساءلة الإيجابية.
- الثقافة والتقاليد.
- الجهود التي تبذلها البلديات لحث المواطنين ودفعهم على المشاركة.

كما أن في الدنمرك يمكن للمواطنين الحصول على ثلاثة أنواع من المعلومات عن الحكومة المحلية :

- معلومات شخصية.

- معلومات عن الحالات التي يشارك فيها المواطن بشكل فردي.
- الحالة العامة التي يتم التعامل معها.

بالإضافة لما سبق فهناك كمية من المعلومات عن شؤون الحكومة المحلية التي تتاح للجمهور وليس فقط نتيجة للطلبات المقدمة من المواطنين الأفراد، ولكنه التزام عام ومن الأمثلة البارزة على ذلك<sup>(1)</sup>:

- **افتتاح اجتماعات المجلس** : يتم عمل جداول وكتابة الملاحظات عن اجتماعات المجلس، وأن تكون متاحة للجمهور بالإضافة الى امكانية أن يحضر الجمهور اجتماعات المجلس.

- **الميزانيات والحسابات** : يجب نشر الحسابات الختامية للميزانيات التي تم تمريرها ويجب أن تراجع الحسابات الختامية من قبل مدقق حسابات مستقل.

- **معلومات عن استراتيجيات الخدمات والانجازات** : قبل نهاية السنة الأولى من فترة الانتخابات للمجلس البلدي يجب على المجلس نشر استراتيجية تقديم الخدمات والتي يعطى فيها أهمية خاصة للجودة والتكاليف، فضلاً عن مهام الخدمة العامة المحتمل التفاوض عليها، وقبل نهاية كل فترة انتخابات يجب على المجلس أن ينشر تقريراً عن الانجازات الفعلية للخدمات التي قام بتقديمها ويقارنها مع الأهداف الاستراتيجية.

- **التقديم الفعلي للخدمات** : يجب أن تعلن المؤسسات الخدمية كيف تقدم خدماتها في الواقع، وعليه فإن المدارس العامة على سبيل المثال يجب أن تقدم معلومات عن تطبيق المبادئ التربوية وخطة لإستخلاص الدروس والدورات ومتوسط عدد التلاميذ في الصف الواحد، والدرجات التي حصل عليها التلاميذ، والتقييمات الخارجية الأخيرة من الأنشطة التعليمية، ... الخ، وعلى ممثلي المواطنين في المجالس المدرسية القيام بدور نشط في ضمان المحتويات المناسبة وتنظيم المعلومات.

- **معلومات عن التخطيط العمراني** : يجب إعادة النظر في الخطط المادية الحالية أو خطط جديدة للمناطق التي لم يخطط لها مسبقاً ليتم اعلانها، ويجب أن تخضع لجلسات الاستماع أمام المواطنين.

- **مؤشرات الأداء** : ويحتفظ حالياً بقاعدة بيانات ضخمة من قبل وزارة الداخلية والصحة، ويضم بيانات احصائية من أداء الحكومة المحلية في عدد من المجالات، وهذه القاعدة متاحة للجمهور عبر الأنترنت، ويتاح اجراء مقارنات بين البلديات وتتضمن قاعدة البيانات نحو 150 سلسلة بيانات حول قضايا مثل :

✓ السكان.

✓ الضرائب وغيرها من المعلومات المالية.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص(46-47).

- ✓ التعليم والأنشطة الثقافية.
- ✓ رعاية الطفل والرعاية الاجتماعية عامةً.
- ✓ رعاية المسنين.

للإشارة فقط فإن التشريع في الدنمرك يدعم حق الوصول إلى المعلومات ويشمل العقوبات واجراءات الشكاوى التي يمكن استخدامها في حالة عدم الموافقة على الوصول إلى المعلومات الصحيحة أو في حالة الحكومة المحلية التي لا تطبق مستوى متطلبات الانفتاح.

### الفرع الثاني : تجربة المشاركة من خلال الديمقراطية التشاركية (مدينة بورتو أليغري' البرازيل' نموذجاً)

مدينة "بورتو أليغري" والتي يبلغ عدد سكانها حوالي 1.3 مليون نسمة تحتل المركز الحادي عشر على مستوى البرازيل من حيث عدد السكان كما تعد من أكبر المدن البرازيلية، بالإضافة إلى كونها عاصمة ولاية "ريو قراند دو سول rio grand do sul" الواقعة جنوب البلاد، وهي أيضاً أحد أهم المراكز الثقافية والاقتصادية في البرازيل.

تاريخياً وخاصةً خلال سبعينيات وثمانينيات القرن العشرين كانت المدينة تعاني من توزيع غير عادل للثروات والخدمات الأساسية، ومن فوارق طبقية حادة بين الطبقات الغنية والطبقات الفقيرة، فعلى سبيل المثال خلال تلك الفترة تشير الاحصائيات إلى أن ثلث سكان المدينة تقريباً كانوا يعيشون في مناطق عشوائية وحتى المدينة ذاتها كانت تشكو من أزمة مالية خانقة<sup>(1)</sup>.

وفي سبعينيات القرن العشرين نشأت حركات اجتماعية قوية مرتبطة بالأحياء السكنية الأكثر فقراً وتهيماً في البرازيل ككل، وفي بورتو أليغري على وجه التحديد، حيث رفعت هذه الحركات مطالب تتعلق بالاستثمار في البنى التحتية والخدمات الأساسية، والمزيد من اللامركزية في السلطة، حيث مهدت هذه الحركات لانتخاب حزب العمال، والذي يعد أكبر حزب يساري بالبرازيل، ومنذ نشأة هذا الحزب في أوائل ثمانينيات القرن العشرين أعلن عن التزامه بمشاركة المواطنين في صنع السياسات العامة، وكذلك بإعادة توزيع موارد الدولة لصالح الفئات الأكثر تهميشاً في المجتمع، وهو ما أنتج برنامجاً انتخابياً قوياً في أواخر الثمانينات يطالب فيه بمطالب اصلاحية كثيرة، مثل الديمقراطية، وتعديل توزيع الموازنة العامة بحيث تخدم مصالح الفئات الأكثر تهميشاً وفقراً في المجتمع، وهذا ما تمخض عنه اقرار دستور جديد في البلاد العام 1988 يمنح المزيد من الموارد والسلطات للمحليات أو البلديات في اطار نظام لامركزي.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص50.

أولاً. كيف بدأ العمل بنظام "الميزانية التشاركية" في بورتو أليغري؟

في سنة 1989 تمكن مرشح حزب العمال أوليفيو دوترا "olivio dutra" من الفوز بمنصب عمدة بورتو أليغري نظراً لبرنامج الانتخابي القوي، لكن الأزمة المالية الخانقة التي كانت تشكو منها البلاد ألفت بظلالها على السنوات الأولى من حكم حزب العمال للمدينة، فقد كانت مدينة بمبالغ كبيرة وتعاني من نقص كبير في أدوات الإنتاج الأساسية اللازمة، ولم يكن متوفراً لها الموارد المالية الكافية للإنفاق على الاستثمار بعد النفقات التشغيلية الأساسية (رواتب الموظفين والإنفاق على الخدمات الأساسية)، حيث أمضت الحكومة المحلية لبورتو أليغري عامها الأول في السلطة في محاولة ضغط النفقات العامة، وتمير زيادات في الضرائب من خلال المجلس المحلي للمدينة.

ولكن مع الوقت أثبتت استطلاعات الرأي العام نسباً مرتفعة من عدم رضا المواطنين عن أداء الحكومة المحلية، ونظراً لأن الأحزاب في النظم الديمقراطية التي تسمح بتداول السلطة تهتم بالرضا الشعبي، طرحت مجموعة داخل الحزب مسألتى التشاركية في عملية صنع القرار، وإعطاء الأولوية إلى اصلاح وتطوير البنى الأساسية في الأحياء الأكثر فقراً بالمدينة<sup>(1)</sup>.

وعلى الرغم من رغبة الحزب الحاكم في اشراك المواطنين في كافة قرارات الحكومة المحلية، ولكن نتيجة تعذر ذلك تم الاتفاق على مجموعة من الآليات التي تكوّن نظام "الميزانية التشاركية" (participatory budgeting)، التي تمكن جميع مواطني بورتو أليغري من المشاركة في اتخاذ القرار في أحد أهم مجالات الحكم، وهو تحديد مجالات الإنفاق العام، وعلى الرغم من عدم توافر الموارد الكافية لنظام "الميزانية التشاركية" في العام الأول من تطبيقها، إلا أنه مع زيادة الميزانية المخصصة للمدينة في الموازنة الفيدرالية للأعوام التي تلتها مع تطبيق الدستور الجديد لعام 1988 (الذي أقر المزيد من اللامركزية في إدارة موارد المحليات)، فقد اتسع نطاق المشاركة في النظام الجديد، وحقق صدى كبير على المستوى الفيدرالي، ومن الملاحظ أن نظام الميزانية التشاركية كان أيضاً يمثل مكسباً سياسياً مباشراً لحزب العمال الذي أعيد انتخابه ثلاث مرات بفضل النجاح الكبير لآليات الميزانية التشاركية، كما يقر المراقبون المدققون أن حزب العمال تمكن من خلال تطبيق هذه الآلية التي تسمح للجميع بالمشاركة، وليس فقط القواعد المؤيدة للحزب - على العكس من أساليب العمل التقليدية لدى باقي الأحزاب الكبرى - فقد تمكن الحزب - بوصفه الحزب الحاكم - من تمرير مقترحه بالموازنة العامة للمدينة بسهولة في المجلس المحلي للمدينة، والذي كان يضم بين أعضائه عدداً معتبراً من ممثلي الأحزاب المحافظة المناوئة لحزب العمال الحاكم.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص51.

ثانياً. كيف يعمل نظام "الميزانية التشاركية"؟

يعد نموذج نظام "الميزانية التشاركية" نموذجاً فريداً من نوعه في العالم، حيث يقوم على مبدأ المشاركة لكل المواطنين في صنع السياسة العامة التي يتحدد بموجبها النفقات العامة للميزانية، أو اقتسام السلطة مع الشعب، الأمر الذي كان يمثل تحدياً حقيقياً للفساد والزبائنية السياسية التي سادت كل المدن البرازيلية في ذلك الوقت، ولم تستثن منها بورتو أليغري، من ناحية ثانية يقوم نظام "الميزانية التشاركية" على أساس التمييز الإيجابي للقطاعات الأكثر فقراً وتهميشاً من سكان المدينة، فنظام "الميزانية التشاركية" ذاته يعد آلية لأمرين: تمكين هذه القطاعات من ناحية، وإعادة توزيع الموارد والخدمات العامة لصالحهم من ناحية أخرى.

وأيضاً من المهم ملاحظة أن نظام "الميزانية التشاركية" يستند في عمله على مزيج من آليات الديمقراطية المباشرة والديمقراطية التمثيلية، كما أنه ما زال مرناً من ناحية التطبيق، فقد تم تعديل آلياته وإضافة مؤسسات وآليات جديدة لها وفقاً لمقتضيات واقع العمل في المدينة، فيقوم نظام "الميزانية التشاركية" أولاً على تقسيم المدينة إلى 16 منطقة مختلفة على أساس مراعاة المعايير الجغرافية والاجتماعية للأحياء الموجودة بهذه المناطق، حيث تتمثل إجراءات تنفيذ هذه الميزانية من خلال الخطوات التالية<sup>(1)</sup>:

الخطوة الأولى من سير عمل هذا النظام تتمثل في عقد اجتماعات تحضيرية في كل من المناطق الستة عشر المحددة، وذلك خلال الشهور الأولى من العام، وتهدف هذه الاجتماعات إلى تمكين المواطنين من التعبير عن آرائهم واهتماماتهم المتعلقة بمنطقتهم، بحيث يتمكن كل سكان المنطقة من التعبير عن المشاكل الموجودة بها من حيث نقص الخدمات العامة، وعمل قائمة بالأولويات للحلول التي يجب توفيرها للمشكلات الأكثر أهمية من وجهة نظرهم، ومن المهم الإشارة إلى أن هذه الاجتماعات التحضيرية تتم دون تدخل من البلديات أو الحكومة المحلية للمدينة.

في أعقاب تلك الاجتماعات التحضيرية والتي تنتهي تقريباً بحلول شهر أبريل من كل عام، تبدأ الخطوة الثانية من نظام "الميزانية التشاركية" وهي الخطوة التي تتمثل في الجولة الأولى من اجتماع "المجالس الإقليمية" ومثلها في ذلك الاجتماعات التحضيرية، اجتماعات المجالس الإقليمية مفتوحة أمام المواطنين جميعاً، ولكن من يحق لهم التصويت في هذه الاجتماعات هم فقط المواطنون المسجلون في كل منطقة من المناطق الستة عشر، وعلى العكس من الخطوة الأولى تتم هذه الاجتماعات بحضور ممثلين من البلدية أو الحكومة المحلية.

وتهدف هذه المجالس الإقليمية إلى مراجعة ميزانية العام السابق من ناحية، ومن ناحية أخرى إلى التخطيط لكيفية تنفيذ العمل - وفقاً للميزانية التي تمت صياغتها وإقرارها من خلال "نظام الميزانية التشاركية" في العام السابق - خلال العام الحالي.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص(53-54).

أما الخطوة الثالثة والتي تستمر في الفترة من أبريل إلى جوان من كل عام تقريباً فهي مرحلة شديدة الأهمية بالنسبة لسكان المدينة، فخلال هذه الفترة يعود سكان كل من المناطق الستة عشر للاجتماع مرة أخرى من أجل صياغة قائمة نهائية لأولويات كل منطقة، ومن ثم التصويت عليها من جانب سكان هذه المنطقة، وترجع أهمية هذه الخطوة إلى أن ما يتخذه اجتماع المناطق من قرارات في هذه المرحلة سيتم استخدامه لاحقاً من جانب سكان كل من المناطق لوضع الترتيب النهائي - وفقاً للأولوية التي يحددها سكان كل منطقة - لقائمة المشروعات أو الأعمال التي سيتم تمويلها من الميزانية العامة للعام القادم.

يلي ذلك خطوة رابعة في الفترة بين شهري جوان وجويلية من كل عام، والتي تجري فيها الجولة الثانية من "المجالس الإقليمية"، وتهدف هذه الجولة في واقع الأمر إلى انتخاب ممثلين أساسيين وممثلين آخرين بديلين عن كل منطقة من المناطق الستة عشر للمدينة، وذلك من أجل "المجلس المحلي للميزانية" كما يتم أيضاً انتخاب ممثلين من كل منطقة من أجل "منتدى الأحياء للميزانية" وفي هذا الصدد من المهم الإشارة إلى أن نسبة ممثلي كل منطقة في المنتديات قد شهدت زيادة مع زيادة معدلات مشاركة المواطنين في نظام الميزانية التشاركية، وقد تم تحديد النسبة عام 1988 بواقع ممثل واحد عن كل عشرة أشخاص من الحضور في المجالس الإقليمية ينتخب لتمثيل منطقته في منتدى الأحياء للميزانية.

خلال الأشهر الموالية تبدأ الخطوة الخامسة من نظام "الميزانية التشاركية" وهي اجتماع "المجلس المحلي للميزانية" ويقوم المجلس بإعطاء قيم محددة لما يطلق عليه "المعايير العامة" وهذه المعايير العامة هي التي سيتم استخدامها لاحقاً في تحديد كيفية تخصيص الموارد العامة، أو بعبارة أخرى تقع على عاتق هذا المجلس مسؤولية تحليل وقرار الميزانية العامة قبل أن يرسلها عمدة المدينة إلى السلطة التشريعية، من خلال توزيع الموارد العامة على المناطق المختلفة، بالإضافة إلى تصميم وقرار خطة الاستثمار بناءً على الأولويات التي تمت صياغتها خلال الخطوات السابقة، كما يراقب أيضاً تنفيذ هذه الخطة على أرض الواقع.

بعد ذلك يتوالى انعقاد اجتماعات "منتدى الأحياء للميزانية" وخلالها يتم مناقشة قوائم الأولويات الموضوعية من الأحياء والمناطق المختلفة، وترتيبها في قائمة نهائية رسمية، يتم اعتمادها رسمياً أثناء أعداد الموازنة العامة للمدينة، ويطلق عليها "معايير الاحتياج"، كما يتم أيضاً وضع مكوّن آخر من مكونات الموازنة العامة من خلال "المجلس المحلي للميزانية" وهو "المعايير التقنية" وتتمثل هذه الأخيرة في مجملها من بيانات كمية، مثل تعداد السكان في كل المناطق، ومن المهم الإشارة إلى أن مشاركة المواطنين لا تنتهي بانتهاء تخصيص الموارد، فخلال الستة أشهر المتبقية من العام قبل بدء الدورة من جديد يواصل المنتدى والمجلس المحلي للميزانية اجتماعاتهما، كما يعملان أيضاً مع المجالس الإقليمية من أجل اعلامهم بسير عملية صياغة الموازنة، وللدعم تتم مشاركة المواطنين وحشدهم من أجل الاستمرار فيها في العام القادم، وفي الاطار ذاته يواصل سكان كل منطقة اجتماعاتهم من أجل تحسين مشاركتهم في النظام للعام القادم.

وبالنهاية وبعد عرض مجمل خطوات سير نظام الميزانية التشاركية يرى الكثير من المحللين والمختصين في هذا المجال أن هذا النظام خاضع في مجمله لإدارة الشعب ومشاركته فيه، باستثناء ما يدور في المجلس المحلي للميزانية، باعتبار أن هناك ممثلين فقط عن كل منطقة، ولكن من المهم الإشارة أيضاً إلى أن النظام به أيضاً آلية فعالة لمحاسبة هؤلاء الممثلين، فقد مكّن منتدى الأحياء للميزانية - الذي يتكون من عدد أكبر من الممثلين المنتخبين - من عزل أي من ممثلي المجلس المحلي للميزانية من خلال التصويت بأغلبية الثلثين على ذلك، مما يفسر كون نظام "الميزانية التشاركية" يعمل بمزيج من آليات الديمقراطية المباشرة والديمقراطية التمثيلية.

### ثالثاً. خلاصة :

يرى الكثير من المحللين أن نظام الميزانية التشاركية قد خلق مناخاً من التفاعلات الصحية بين الحكومة المحلية والمواطنين في المدينة، فمشاركة المواطنين في مثل هذه الآلية - التي توفر مساحة أوسع من الشفافية والمحاسبة والمشاركة السياسية الصحية للمواطنين - تؤدي أيضاً إلى ضمان توجيه الموارد العامة للمدينة إلى المشروعات والقنوات التي يحتاجها المواطنون بالفعل، كما يعمل على أن يراقب المواطنون أنفسهم في مدى التقدم في تنفيذ تلك المشروعات من خلال تحليلات مدققة لنظام الميزانية التشاركية الذي ابتدعه حزب العمال البرازيلي في مدينة بورتو أليغري، وبمكنا استخلاص عدد من المؤشرات الأساسية التي تعكس النجاح الكبير الذي حققه تطبيق هذا النظام، وهي كالآتي :

- ازدياد نسبة المشاركة الشعبية في نظام الميزانية التشاركية .
- زيادة الحصة المخصصة للميزانية التشاركية من الموازنة العامة للمدينة.
- تمكين المواطن من خلال الميزانية التشاركية (الحق في المعلومات وحرية التعبير عن المطالب).
- كسر ثقافة الزبائنية السياسية السائدة.
- قدرة المواطنين على محاسبة ممثليهم من خلال الميزانية التشاركية.
- تزايد القدرة التنظيمية لدى الجماعات / المنظمات المحلية.
- تحسن حال الخدمات الأساسية في المدينة.

ومن المهم أيضاً على الجانب الآخر تناول أبرز التحديات التي تواجه تطبيق نظام الميزانية التشاركية أو المؤشرات التي تعوق عمل النظام والتي يمكن إجمالها في النقاط التالية :

- ادماج الشرائح شديدة الفقر في نظام الميزانية التشاركية.
- اختلاف الإجراءات المتبعة للميزانية التشاركية في كل من مناطق المدينة.
- فقدان الاهتمام بالمشاركة.
- التحدي المالي.

## المبحث الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل المشاركة السياسية المجتمعية

### المطلب الأول : سوسيولوجية مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إذا كانت الجماعة الاجتماعية مجموعة من الأفراد يجمع بينهم قيم مشتركة بالإنتماء يعيشون في بيئة جغرافية مكانية واحدة، تحكمهم قيم وأعراف يجتمعون عليها، ويتفقون فيما بينهم على وسائل الردع وقواعد الضبط الاجتماعي التي تحكم ما يحدث بينهم من علاقات.

فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل علاقات تتجاوز الإطار الفيزيقي المكاني، وتفاعل الوجه بالوجه، وشكل بذلك مستخدمو هذه التكنولوجيا وخاصة الذين يجمع بينهم اهتمامات مشتركة، جماعات يطلق عليها " الجماعات الافتراضية أو المجتمع الافتراضي " ( Virtual Community)، وهي شكل جديد من أشكال التفاعل الإنساني تتكون هذه التجمعات من مجموعة من الأفراد والذين يستعملون الحاسب الآلي للاتصال بينهم، وذلك يختلف عن اتصال الوجه بالوجه ( Face To Face Communication).

كما أكد الباحث " هاورد رينجولد " (Haward Rhingold) على أن الجماعات الافتراضية هي جماعات إجتماعية، تشكلت من أماكن متفرقة في أنحاء العالم يتقاربون ويتواصلون فيما بينهم عبر شاشات الكمبيوتر، يتبادلون المعارف، ويكونون صداقات يجمع بينهم اهتمام مشترك، ويحدث بينهم ما يحدث في عالم الواقع من تفاعلات، ولكن ليس عن قرب، وتنمو هذه التفاعلات عن طريق آلية اتصالية هي الأنترنت.<sup>(1)</sup>

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتقنياتها المختلفة في تشكيل وعي الفئات الاجتماعية التي تتفاعل بداخلها وتلعب دوراً حيوياً في تكامل منظومة الثقافة الاجتماعية، حيث نمت العلاقات الاجتماعية العابرة للقوميات والحدود، إذ يرى البعض أن هذه العلاقات الاجتماعية الجديدة تؤدي إلى تدعيم الحرية والحوار المتبادل، وفتح المجال أمام تبادل الأفكار والخروج من سلطة الحكومات التي تستبد بالحريات، في حين يرى آخرون أن الأنترنت تساهم في سحب الناس من مجتمعاتهم ليصبحوا أقل ارتباطاً بقومياتهم، مما يثير القلق حول مستقبل

<sup>1</sup> مبارك زودة، دور الإعلام الاجتماعي في صناعة الرأي، الثورة التونسية نموذجاً، جامعة الحاج لخضر باتنة/ الجزائر : مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، 2012، ص(166-167).



الانتماء إلى المجتمع الحقيقي، كما أن الأنترنت تخلق فرصاً للحكومات لمراقبة حياة المواطنين الخاصة<sup>(1)</sup>، إلا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما توفره من تسهيلات لإلتقاء أفراد المجتمع الحقيقي للمدينة الواحدة لبحث مشاكلهم وطرح اهتماماتهم المشتركة للسلطات المعنية، ضمن ما يسمى بالمجتمع الافتراضي، من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، يبقى السبيل الأمثل لمشاركة المواطنين في تقرير مصيرهم.

### المطلب الثاني : نظرية المشاركة الديمقراطية

تعتبر نظرية المشاركة الديمقراطية من النظريات التي عاجلت عملية مشاركة الأفراد في الاتصال كأطراف فاعلين، واعتبرت عامل المشاركة شرطاً ضرورياً ليس فقط لوجود إعلام ديمقراطي، وإنما لوجود مجتمع ديمقراطي يتيح لأفراده المشاركة السياسية عبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ ومن وجهة نظر النظرية الديمقراطية فإن مجتمعاً ديمقراطياً، لا يمكن أن يشجع المواطنين على أداء التزاماتهم السياسية دون تشجيع ديمقراطية تشاركية، تقدم فرصاً متساوية لكل أطراف المجتمع، فالديمقراطية مبنية أساساً على حرية الاتصال المكفولة للجميع.

وتهتم نظرية المشاركة الديمقراطية حسب الكاتب "Williams R" بأشكال الاتصال البديلة، وتركز على مشاركة الجماهير، في عملية الاتصال ومنه في العملية السياسية، من خلال التعبير عن آرائهم وتوجهاتهم حول مختلف القضايا، ويشير رواد النظرية أننا بحاجة لنموذج الديمقراطية التشاركية أكثر من أي وقت آخر، لمعالجة أزمة الديمقراطية الليبرالية الحالية، فحسب "كارول باتمان Carole Pateman" فإن الديمقراطية التشاركية تقوم على تمكين الجمهور من المشاركة في العملية الاتصالية وفي العملية السياسية، أي إمكانية مناقشة القضايا السياسية العامة وتحليلها، إذ لا يمكن تحقيق ذلك إلا بتوظيف قدرات وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي يعتبرها الكاتب "Enzensberger" ذات إمكانات ديمقراطية كبيرة، فهي المرة الأولى في التاريخ، أين تمكنت الجماهير من المشاركة في مضمون وسائل الاعلام وامتلاك الوسائل الاتصالية الخاصة لإنتاج ونشر المضامين عبرها.

وفي هذا الإطار يتساءل الدكتور "Rikkie L K Yeung" قائلاً: هل يمكن لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تعطي دفعةً للمشاركة الديمقراطية وتغير السياسة على نحو مستمر؟، ويجيب أصحاب نظرية المشاركة الديمقراطية بالإيجاب، حيث يرون أن وسائل الاتصال الجديدة تعتبر بمثابة قنوات بديلة، تعزز وتسهل مشاركة

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص(168-169).

الأفراد في صناعة القرار والنقاش وإبداء الرأي، كما يرى البعض أن الانترنت أداة تشجيع للمواطنين للمشاركة والاهتمام بالقضايا العامة والتعبير عن الرأي والمساهمة في اتخاذ القرارات عبر التفاعل والنقاش.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز المشاركة الديمقراطية

لقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأشكالها وتطبيقاتها المختلفة، في إدماج الأفراد بشكل غير مسبوق في العملية السياسية، وفي العملية الاتصالية، فأصبح لهم صوت مسموع في الساحة السياسية، وأتيحت لهم إمكانية التعبير الحر عن آرائهم وانشغالهم، دون التعرض لمقص الرقيب ودون التعرض لضغوط، فتطبيقات الانترنت الحديثة على غرار مواقع التواصل الاجتماعي، ومواقع بث تسجيلات الفيديو، ومنتديات النقاش، والمدونات الالكترونية، وغيرها من المواقع، مكنت الجمهور من الحوار والتفاعل مع رجال السياسة، ومع صانع القرار، وإيصال انشغالهم وهمومهم إلى السلطات المختلفة، وهذا ما يعتبره الكتاب والمختصون، فرصة للمشاركة الديمقراطية لم يسبق وأن أتيحت من قبل من طرف وسائل الإعلام التقليدية، فالمواطن بإمكانه أن ينتقد، أو يقترح أو يناقش أي برنامج سياسي أو إجراء إداري، أو نشاط حكومي، وبإمكانه التعبير عن توجهه ورؤيته لمختلف الأحداث ولمختلف ما يجري حوله.

و في كثير من المناسبات كانت المواضيع التي تتناولها هذه المواقع محوراً للنقاش الإعلامي والسياسي ، فالعدد الكبير للأفراد المستعملين لهذه المواقع، جعلها تشكل فضاءً عمومياً للنقاش الافتراضي الذي يتحول غالباً إلى ممارسات فعلية، قد تكون مظاهرات، احتجاجات، تجمعات... الخ، ولعل خير مثال على ذلك، ما حدث في الدول العربية مطلع سنة 2011، من مظاهرات واحتجاجات، أو ما اصطلح عليه " بالربيع العربي "، إذ أن هذه الثورات قد بدأت بوادرها في النقاشات الافتراضية عبر المنتديات والمدونات ومواقع التواصل الاجتماعي، وبعد ازدياد أعداد المستعملين من ذوي الاهتمامات المشتركة، وبعد تبادل الآراء والنقاش والتفاعل حول الأوضاع الاجتماعية والسياسية، تحولت هذه النقاشات إلى الميادين والشوارع، فحدث ما حدث، وسقطت أنظمة من سدة الحكم واعتلتها أخرى.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> بعزیز إبراهيم، مداخلة بعنوان : دور الإعلام الجديد في تعزيز المشاركة الديمقراطية للأفراد، الجزائر: الملتقى الوطني الأول حول الإعلام والديمقراطية يومي 12-13 ديسمبر 2012، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، تاريخ الزيارة: 2016/03/19، على الرابط التالي :

<http://manifest.univ-ouargla.dz/index.php/seminaires/archive/facult%C3%A9-des-sciences-sociales-et-sciences-humaines/78>

<sup>2</sup> المرجع السابق.

## المطلب الرابع : تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتعزيز الديمقراطية وحرية التعبير

أصبح اليوم دعم الحريات وتحقيق العدالة الاجتماعية والديمقراطية، هو الخيار الوحيد أمام الدول لتحقيق طموحات وآمال شعوبها، والواقع أن اندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع العمل السياسي، أدى إلى إيجاد آليات وطرق عمل جديدة لممارسة الديمقراطية والعمل السياسي، فيما يمكن أن نطلق عليه ديمقراطية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو "الديمقراطية الإلكترونية أو الرقمية"، التي تعد نتاجًا للتكامل بين قيم وجوهر الديمقراطية - كمفهوم سياسي واجتماعي - وتكنولوجيا المعلومات والاتصال - كآلية ووسيلة لتعزيزها، وتعد البنية التحتية للمعلومات والاتصال الأرضية الصلبة التي تنمو عليها الديمقراطية الحقيقية، باعتبارها الفكر أو الفلسفة التي تتيح للشعب آليات هامة لممارسة حقوقه السياسية، وأهمها آليات الحوار والتعبير عن الرأي، والتصويت في الانتخابات التشريعية والاستفتاءات، واستطلاع الرأي العام، ... الخ، وتتألف عناصر هذا المحور من أدوات المعلومات والاتصال، حيث الهواتف الثابتة، والمحمولة، والحاسبات الشخصية المتوفرة في البيئة الوطنية، والتي تعد معيارًا على مقدار توظيف تقنية المعلومات في الدخول إلى الأنترنت، أو التطبيقات الميدانية، يضاف إلى ذلك أنواع تقنيات المعلومات السائدة في البيئة الوطنية التي تسهم في الاستثمار الأمثل لتدفق المعلومات كذلك، يؤخذ بعين الاعتبار مستوى سيادة خدمات الحكومة الإلكترونية، وحجم الإنفاق على البنية التحتية للمعلومات، وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة اتصال مباشرة بين الحاكم والمحكومين، بل أصبح للأفراد دور مؤثر عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرقابة على الأداء الحكومي، ومكافحة الفساد، وممارسة الضغط على الحكومة، والتأثير في الرأي العام، وصناع القرار السياسي، ولعل التصويت الإلكتروني في العملية الانتخابية يعد أبرز تطبيقات الديمقراطية الإلكترونية، على الرغم من أنه لا يزال محفوفًا بالمخاطر، كما أن وتيرة الاختراعات المتسارعة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذاته، قلصت بشكل كبير تكاليف الحصول على هذه التكنولوجيات، مما سمح بإضفاء طابع ديمقراطي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما في ذلك من قبل الفقراء الذين يستخدمونها لتحسين سبل عيشهم، كما سهل الأخذ بهذه التكنولوجيات في برامج الحد من الفقر، وعلى الجانب الآخر، فإن ثورة المعلومات الحقيقية من الصعوبة بمكان تحقيقها داخل مجتمعات غير ديمقراطية، كما أن فرص السماح لها بحرية البقاء - وما يترتب عليه من اعتبار تداول المعلومات أحد وسائل حرية التعبير عن الرأي - إنما يتوقف على مرونة تلك الحكومات وهامش الحرية المتاح الذي يصبح أمام أمرين: إما أن يسمح هذا الهامش لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالبقاء والاستمرارية والمنافسة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وإما أن يكون القمع بديلاً مطروحاً بحجة الحفاظ على الأمن العام، لمواجهة أي مخاطر قد تهدد المؤسسات الحاكمة ومصالحها، التي لا تقتصر على كبار مسؤولي الحكومة فقط، وإنما تشمل كبار رجال الأعمال والمؤسسات الاقتصادية الكبرى، وبالتالي فإن مفهوم الأمن اتسع ليشمل التهديدات التكنولوجية الناتجة عن ثورة الاتصالات التي يجب اتخاذ موقف دفاعي بشأنها، ومن هنا فإن العديد من الحكومات ترى في عملية تدفق المعلومات عبر الحدود غير الخاضعة للقيود، تهديدًا محتملاً لأمنها الوطني، خاصة في حالة اتحاد هذا التدفق

المعلوماتي مع كل من حالة الجمود الاقتصادي والتخلف النوعي للبلدان النامية من ناحية، ومع غياب الديمقراطية الحقيقية ونقص التعددية وتراجعها وازدياد معدلات الكبت السياسي من ناحية ثانية، ومن هنا فإن الاستفادة الحقيقية من وفرة المعلومات وثورة الاتصالات لا يمكن أن تتوافر إلا بشروط جوهرية، أهمها على الإطلاق: حرية التعبير والديمقراطية الفعلية، وبالتالي فإن ذريعة "الأمن" التي تتخذها الحكومات في الدول النامية سبباً لقمع حرية التعبير عبر وسائل الاتصالات المختلفة، تعد ذريعة واهية، حيث أضحي مفهوم الأمن بهذا الشكل مفهومًا ضيقًا للغاية؛ لأنه صيغ خصيصًا من أجل أمن المؤسسات والحكومات ومصالح القائمين عليها فقط، دونما إعطاء أية أهمية لحرية الأفراد في الحصول على المعلومات الحقيقية، ومن هذا المنطلق، فإن الديمقراطية الرقمية - بمعنى توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في توليد وجمع وتصنيف وتحليل وتداول جميع المعلومات والبيانات والمعارف المتعلقة بممارسة قيم الديمقراطية وآلياتها المختلفة- لا تعني في نهاية الأمر اختراعًا لنوع جديد من الديمقراطية، بل تعني ممارسة للديمقراطية المعروفة بأدوات وآليات جديدة، وهو ما يشترط وجود ديمقراطية تقليدية أصلاً، كي يتم تحويلها إلى رقمية، أي قيام المواطنين والحكومات معًا باستخدام منجزات ثورة المعلومات والاتصال كوسيلة فعّالة في تفعيل جوهر الديمقراطية، الشيء الذي يجعل دول العالم الثالث، تواجه تحديات جديدة إلى جانب القضايا والمشاكل المتراكمة التي تزيد في اتساع الفجوة العلمية، وفجوة نظم المعلومات، والفجوة التقنية، مما يستدعي صياغة اتجاهات جديدة تراعي التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كأساس للديمقراطية والتنمية الشاملة، خاصة أنها لم تستخدم حتى الآن بشكل كافٍ وصحيح، وفي ظل حقيقة أن دول العالم الثالث بصفة عامة هي بلدان مستهلكة للتكنولوجيا وليست صانعة لها، الأمر الذي زاد في مشاكلها الاجتماعية، وعرقل مسيرة إنشاء وتطوير تكنولوجيا محلية، وتطويع التكنولوجيا المستوردة، والتي تتطلب تفكيرًا إبداعيًا ومهارات ابتكارية، إلى جانب ضعف الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في شبكات الاتصال، والعمالة المدربة، فضلاً عن عدم ملائمة التشريعات في في بعض البلدان للانفتاح على مستجدات العصر، وغياب سياسات علمية واستراتيجية واضحة المعالم تسيّر جنبًا إلى جنب مع الخطط التنموية، وهو ما سيؤثر في الخطوات الأولى لإرساء مجتمع المعلومات، وإن لم يتم تدارك هذه النقائص واستيعاب المتغير المعلوماتي، ومحاوله إيجاد موقع لها ضمن زمرة الدول المتقدمة في هذا المجال، فإنها ستجد نفسها خارج دائرة الأحداث، فالعالم اليوم يعيش ثورة حقيقية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولم يعد بإمكان أي دولة الآن تتطلع للإنجاز والتطوير بهدف تحقيق التنمية المستدامة على كافة الأصعدة، أن تحقق ذلك دون أن يكون هذا القطاع أحد ركائزها الأساسية، وفي خضم هذه الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، شهدت أغلب الدول العربية ثورات سياسية اجتماعية شعبية، سقطت على أثرها أنظمة وحكومات، على غرار ما حدث في تونس أواخر 2010، وما حدث في مصر في مطلع عام 2011، إنها الثورة التي لعبت فيها أدوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات دورًا رئيسيًا، خاصة شبكات التواصل الاجتماعي التي فجرت الشرارة الأولى للثورة، وكما غيرت الثورة العديد من المفاهيم، بل والنظرة إلى المستقبل، غيرت أيضًا رؤية التونسيين والمصريين ومن خلالهم شعوب العالم لأدوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي أصبحت منبرًا

مهماً لحرية الرأي والتعبير، ومنفذاً جيداً للمشاركة في الشأن العام، وفي إيجاد حلول للقضايا المجتمعية، وقد ساهم في تعظيم التأثيرات السياسية الإيجابية السابقة للإنترنت عوامل عدة، فبالإضافة إلى اتساع نطاق النفاذ للإنترنت وحجم الشرائح الاجتماعية المستخدمة لها، فقد تركز هذا التوسع داخل قطاع الشباب بالأساس، حيث حدث تحولاً واضحاً في أنماط استخدام الشبكة في العالم العربي خلال السنوات الأخيرة، في اتجاه ارتفاع معدلات استخدامها كوسيلة وكساحة للعمل السياسي، الأمر الذي يطعن في مقولة إن الإنترنت يمثل عالماً سياسياً افتراضياً، لهذا، يجب تطويع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للاشتباك الإيجابي مع قضايا المجتمع، وإيجاد حلول تكنولوجية مبتكرة لها، بمعنى أن يكون قطاعاً يحمل رؤية مجتمعية تنطلق من مبدأ ليس فقط تطوير القطاعات الخدمية للمواطنين بقدر ما هو تغيير للعقلية الإدارية للدولة ومؤسساتها التي تقدم الخدمات المختلفة للمواطن، بشكل ينقل الدول لمرحلة يسودها مفاهيم المواطنة الرقمية والمجتمع التكنولوجي، ويتناسب وحجم ونوعية التغيير السياسي والاجتماعي الذي أحدثته ثورات ما يسمى بالربيع العربي، ولجني ثمار الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمن الضروري أن يتم العمل على تحديد مجموعة من السياسات الرامية إلى التشجيع على استحداث المعارف ونشرها واستخدامها، وهو ما ينبغي أن يشكل الأساس لاستراتيجية ترمي إلى تحقيق النمو المستدام، ويمكن في هذا الصدد التأكيد على ثلاثة مجالات ذات أولوية<sup>(1)</sup> :

- التحول : جعل التنمية أكثر انفتاحاً وأكثر خضوعاً للمساءلة، وتحسين الخدمات عن طريق تسهيل قيام المواطنين بتقديم معلومات تقييمية إلى الحكومة ومقدمي الخدمات، على سبيل المثال.
- الربط والتوصيل : زيادة إمكانية الوصول الميسور التكلفة إلى تكنولوجيا النطاق العريض، وإتاحة ذلك لذوي الاحتياجات الخاصة، والمجتمعات المحلية المحرومة، والسكان في المناطق النائية والريفية.
- الابتكار : تطوير صناعات خدمية تنافسية تستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتشجيع الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف قطاعات الاقتصاد، مع التركيز على إيجاد فرص العمل، خاصة الشباب.

<sup>1</sup> حسين عبد المطلب الأسرج ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتعزيز الديمقراطية وحرية التعبير، مركز المشروعات الدولية الخاصة، تاريخ

الزيارة: 2016/03/19، على الرابط التالي:

<http://www.cipe-arabia.org/index.php/themes/access-to-information/1132-2012-10-31-14-58-06>

## المطلب الخامس : الدور السياسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لا أحد يختلف حول ما أحدثته الثورة العلمية والتكنولوجية من تحديات على كافة مجالات الحياة وأسهمت بدرجة كبيرة في تطور الفكر الإنساني والحياة المعاصرة وفتحت آفاقاً رحبة أمام مستقبل التطور الإنساني، ظهرت ملامحه على كافة النظم، ومن بينها النظم السياسية سواء ما يتعلق بطبيعتها أو في مدخلاتها ومخرجاتها، بل وعلى عمل المؤسسات السياسية والحزبية ومؤسسات المجتمع المدني وآلياتهم، كما لم يقتصر دور تلك الثورة على العمل السياسي بصفة عامة فقط، بل امتد ليشمل الديمقراطية باعتبارها "عملية" مستمرة وذات أبعاد شتى، حيث تتضمن دوراً أساسياً في التغيير السياسي والاجتماعي والاقتصادي المدعم للتغييرات الديمقراطية، والقادر على خلق وترسيخ قيم الديمقراطية.

لقد قدمت الثورة التكنولوجية عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل ما تشهده المؤسسات السياسية التقليدية من معوقات وتحديات في سبيل قيامها بدورها - والانترنت خاصة - طوق النجاة وبارقة الأمل في تحفيز القيم الديمقراطية من جديد، وتنشيط عمل المؤسسات الديمقراطية، وكذلك التأثير في طبيعة وإجراءات العملية الديمقراطية وممارستها، وظهر ذلك من خلال الدور الجديد الذي تلعبه في تسهيل الحصول على المعلومات من مصادر مباشرة، وسهولة توصيل المعلومات إلى الجمهور دون تدخل من السلطات الحاكمة أو جماعات الضغط وبالشكل الذي يريده المرسل.

فقد أتاحت هذه الثورة - من خلال شبكة الأنترنت - لمستخدميها كماً ضخماً من المعلومات المتنوعة المتحررة من قيود الزمان والمكان، وسمحت للجميع بإبداء آرائهم وأفكارهم بسهولة ويسر، بشكل جعلها في الوقت الراهن أكثر وسيلة إعلامية لإثارة الجدل والنقاش الديمقراطي، من خلال إضافتها أبعاداً أخرى للاتصال مقارنةً بالوسائل الإعلامية التقليدية، حيث تتميز بالطبيعة التفاعلية، وصعوبة السيطرة والرقابة على المواقع الإلكترونية، واتساع نطاق القاعدة الاجتماعية المستخدمة لها، وعدم تقييدها بالحدود الجغرافية والسياسية، كما تحول الجمهور فيها من مجرد مستخدم ومستهلك إلى مشارك فاعل في تشكيل تلك الرسالة، وأخذت القوى السياسية الرسمية وغير الرسمية في استغلال تلك الإمكانيات الجديدة، بل أنها أصبحت نقطة تحول كبيرة في دور وسائل الإعلام - ما أطلق عليه الإعلام الجديد - في رسم السياسات العامة وتشكيل الاتجاهات والمواقف تجاه القضايا المختلفة، وتعزيز موقعها كوسيلة فعّالة لمراقبة الأداء وكشف التجاوزات وتوفير المعلومات عن الممارسات الخاطئة وتكريس مبدأ الشفافية وتفعيل دور المحاسبة، من خلال تقديم أدوات وآليات جديدة في العملية الديمقراطية والانتخابية وإدارتها.

ومما زاد من أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، أن الأمر لم يقف عند حد فاعلية أدواتها، بل أيضاً بتميزها بأنها وسيلة إعلام واتصال غير تقليدية منخفضة التكلفة سريعة الانتشار ومتعددة

الوسائط من الصوت والصورة والنص والفيديو، في الفضاء الإلكتروني، الأمر الذي شكل بذلك بنية تحتية هامة للممارسات والتحولات الديمقراطية في المجتمعات المعاصرة.

إن سهولة استخدام هذه الوسائل التواصلية وقدرتها على الحشد والتعبئة والضغط وسرعة نقلها للمعلومة واختراقها للحدود الجغرافية والزمنية، قد ساهمت في اعتبارها المصدر الرئيسي لنشر الوعي بين المتعطّشين إلى الحرية والكرامة والعدالة، والراغبين في الخروج من حالة التهميش أو الاستلاب أو العزلة.

ويمكن تحديد الدور السياسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي<sup>(1)</sup>:

1. زيادة إعداد المواطنين المعنيين بشؤون المجتمع وأحوال الحكم فيما يعرف "المواطن الحيوي" أو الناقد، والذي يحمل توقعات عالية تجاه ما يطلق عليه الشأن العام، الذي يحصل على المعلومات ويبنى رأيه - على ضوءها - ويتحرك للتعبير عنه بصورة إيجابية، وهو ما يتكامل مع بروز "المواطن الإعلامي" القادر على صياغة الرسالة الإعلامية الخاصة به، أيضا "المواطن المشارك" الذي يريد أن يشارك في صناعة الحدث سواء بتعليقاته أو ما يقوم به من حشد وتعبئة لما يقتنع به من آراء وأفكار تجاه إحدى القضايا، كل ذلك من خلال ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من معلومات بلا قيود، والتي تتيح بدورها للجمهور معرفة الشؤون العامة وإتاحة الفرصة للتعبير عن الرأي عبر أدوات منخفضة وسهلة وسريعة الانتشار كالمجموعات البريدية وغرف الدردشة والمنتديات واستطلاعات الرأي الإلكترونية والمشاركة في الانتخابات، وما يكون له تأثير فعال حول التعبئة العامة لقضايا المجتمع.

2. إتاحة الفرصة لنمو وعي عام يدعم حقوق الإنسان من خلال توافر المعلومات حول ماهية تلك الحقوق وأهميتها وكيفية الحفاظ عليها والدفاع عنها، والمؤسسات التي تساندها عالمياً ومحلياً، حيث ظهرت مواقع على الانترنت متخصصة في حقوق الإنسان ودعم الديمقراطية، وكذلك للرقابة على الانتخابات والتصويت على القرارات الحكومية، حيث استطاعت منظمات حقوق الإنسان غير الحكومية من خلالها تأسيس قنوات اتصال، ومنتديات لتبادل المعلومات والتجارب والآراء، إجراء الحوار والنقاش حول كافة موضوعات حقوق الإنسان المعقدة، وتنسيق الحملات بشأنها، وتوجيه نداءات التضامن، الإبلاغ عن ضحايا حقوق الإنسان ومظاهر الانتهاكات.

كما ساهمت بشكل كبير في الترويج لأفكار العدالة الاجتماعية، وضرورة بناء نظم سياسية جديدة قائمة على التعددية السياسية والديمقراطية الانتخابية، كسرت حاجز الخوف الذي كان سائداً لعقود لدى الشعب،

<sup>1</sup> جمال علي الدهشان، التربية وبناء الإنسان في ظل التحولات الديمقراطية، ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر العلمي الرابع الموسوم ب : دور تكنولوجيا المعلومات (ICT) في دعم التحولات الديمقراطية "الديمقراطية الرقمية (Digital Democracy) نموذجاً"، مصر : جامعة المنوفية، كلية التربية بشبين الكوم، قسم أصول التربية، أبريل 2014، تاريخ الزيارة 2016/03/19، على الرابط الإلكتروني التالي:  
[http://geldahshancom.blogspot.com/2014\\_07\\_01\\_archive.html](http://geldahshancom.blogspot.com/2014_07_01_archive.html)

وانتقل الخوف بدوره إلى النظم الدكتاتورية نفسها من السقوط، وعزز فكرة إمكانية قيام ثورة دون انتظار كافي لنضوج العوامل الذاتية المتمثلة بأحزاب المعارضة " على الأقل من الناحية الشكلية "، وليست من ناحية نجاحها وزخم استمرارها.

3. وفرت وسيلة هامة في مجال التعبير عن الذات وتبادل الأفكار ووجهات النظر، فتحت الآفاق أمام أي شخص للكتابة بحرية في كل المواضيع والقضايا التي تجول بخاطره، والتعبير عن رأيه بكل حرية، إضافة إلى دورها الواضح، في استطلاعات الرأي العام وتشكيل تصور شبه آني لاتجاهات الرأي حول الأحداث والتغيرات، من خلال مراجعة التعليقات التي تتبع الأخبار، والمساهمات والمدونات إلى جانب التصويت الإلكتروني وزوايا الحوار والمنتديات الإلكترونية.

4. وفرت قناة جديدة ذات بعدين للاتصال من خلال دعم وتقوية الاتصالات بين المواطنين والمؤسسات الوسيطة والتي تشمل الأحزاب السياسية والمجتمع المدني والحركات الاجتماعية وجماعات المصالح ووسائل الإعلام، وعمل الانترنت على إزالة الحواجز أمام مشاركة الفاعلين المهمشين في عملية صنع السياسات العامة والإدارة المدنية، وأمام العديد من الجماعات التي كانت بعيدة عن مجريات السياسة، في المقابل وفرت للحكومة أجهزة الحكم وسيلة هامة للتعرف على رد فعل المواطنين ووجهات نظرهم حول ما يتخذونه من قرارات وما يقومون به من أنشطة وخدمات، إضافة إلى معرفة احتياجاتهم ومطالبهم والمشكلات التي تواجههم.

5. سمحت بنشر أفكار سياسية مهمة عن الديمقراطية والحرية والممارسة السياسية والتداول السلمي على السلطة، ونقل ومحاولة تعميم تجارب الحياة المختلفة في الدول المتقدمة - أو على الأقل الاستفادة منها-، ومنها السياسية، وبدأت من خلالها مفاهيم جديدة تأخذ طريقها في الأزقة والشوارع التي لم تعرف هذه الممارسة وصار للممارسات السياسية جوانبها الدعائية والسياسية على المستويين الداخلي والخارجي، كما أنها وفرت إمكانية الفهم والتحليل للأحداث المرتبطة بوقائع ومناسبات سياسية أو دينية أو ثقافية.

وفي هذا الإطار يرى البعض أنه إذا كانت التكنولوجيا الرقمية قد لعبت دوراً مهماً في تغيير أدوات وآليات الممارسة الديمقراطية، فإنه من المتوقع أن يتعاظم هذا الدور مع الوقت، لينتقل من تغيير الأدوات إلى تجديد الأفكار، من خلال إفساح الطريق أمام أفكار ورؤى لم تجد طريقها إلى النور، ولم تجد البيئة الملائمة لظهورها، ومن هذه الأفكار الجديدة مفهوم "الحكومة الإلكترونية"، والذي حقق انتشاراً جماهيرياً واسعاً الذي طبقاً له فإن الحكومة هي التي تنتقل إلى المواطن في أي وقت وأي مكان لكي توفر له خدماتها وتحصل على رضائه، باعتباره زبوناً، بما يشكل انقلاباً نوعياً في التفكير وفي طريقة تعامل الحكام وأجهزتهم مع المواطنين، لم يكن معتاداً من قبل.



6. المساهمة في تنمية الوعي السياسي لدى المواطنين من خلال زيادة مستوى المعرفة والإدراك والوعي لدى الجماهير، بالتجارب والخبرات والممارسات الإيجابية للدول الأخرى، فيما يتعلق بقضايا التنمية والديمقراطية والمشاركة السياسية واحترام حقوق الإنسان ومحاربة الفساد وتطبيق حقوق المواطنة ومبادئ الشفافية، فضلاً عن تدعيم المقارنة بين ما يجري في هذه الدول والممارسات التي تجري في دولهم، بما يسهم في تدعيم وتعزيز الوعي السياسي لديهم ، فضلاً عن تغذية ورفع مستوى طموحاتهم وتطلعاتهم بشأن قضايا الإصلاح والتطور الديمقراطي، بل وتعاظم درجات المطالبة بتطبيق هذه الممارسات في دولهم، وهنا يبرز دور شبكات التواصل الاجتماعي بمختلف صورها، والتي كان لها دور واضح في زيادة وتنمية ذلك الوعي لدى مستخدميها وهو ما أكدته نتائج دراسات وبحوث عديدة.

وفي هذا الإطار يؤكد الكثيرون على دور هذه الوسائل في تشكيل المدركات السياسية للأفراد من خلال تزويدهم بالمعلومات عن الشؤون والقضايا السياسية، وتركيز إدراكهم لأهمية هذه القضايا وفقاً لما تقدم من مضامين في تفسير وتحليل الأحداث وترتيب أولوياتها وحكمهم على السلوكيات المقبولة من المجتمع، ومساعدتهم في ربط الأحداث والمواقف السياسية ببعضها البعض، فضلاً عن تأثيرها على الرأي العام، حيث تؤثر في آراء وأحكام الرأي العام نحو القضايا المختلفة، كما تعد انعكاساً للرأي العام السائد والتغيرات التي تطرأ عليه نحو هذه القضايا، في ضوء المتغيرات والعوامل المصاحبة للعولمة الإعلامية.

7. تدعيم دور المعارضة السياسية، حيث أسهمت ثورة الاتصالات والمعلومات في تعزيز وتدعيم دور الأحزاب وقوى المعارضة السياسية، من خلال ما أتاحتها من وسائل لهذه الأحزاب ساعدتها في نشر أفكارها وبرامجها السياسية والتعريف بأنشطتها وتقديم الكوادر السياسية والقيادية بها، بل واستقطاب أعضاء جدد في صفوفها، بالإضافة إلى ما وفرته لقوى المعارضة المحظورة داخل بعض الدول العربية التي تمارس دورها من الخارج من أساليب حديثة في التواصل مع المواطنين والجماهير داخل أوطانها، بعيد عن المطاردات والملاحقات الأمنية، حيث سمحت للناس بالرؤية عن بعد والاطلاع والحوار ومعرفة بعضهم البعض ونقل تجاربهم ومعطيات إنجازاتهم فيما بينهم وصولاً إلى حالة الانتشار والتعميم، فحتى في ظل حكم أشد النظم الاستبدادية تسلطاً، مكنت الأنترنت حركات المعارضة الموجودة في الخارج من الوصول إلى الداخل والانضمام إلى الحوار السياسي والمشاركة فيه.

8. إنهاء احتكار النظم الحاكمة للمعلومات، فقد ساعدت ثورة المعلومات والاتصالات في توفير مصادر متعددة ومستقلة للمعلومات خارج دائرة وسيطرة النظم السياسية الحاكمة، وهو الأمر الذي ينهي احتكار هذه النظم بأجهزتها ووسائلها المختلفة للمعلومات، أو على الأقل تقلص من قدرتها على ذلك، فضلاً عن تأثيرها في الحد من قدرة النظم الحاكمة على إخفاء الممارسات الاستبدادية والتسلطية، وتضع قيوداً على قدرة الدول في التوسع في مثل هذه الممارسات خاصة فيما يتعلق بقضايا الحريات وحقوق الإنسان وذلك تحسباً لاحتمال

الكشف والفضح لهذه الممارسات من قبل المنظمات غير الحكومية أو بعض الدول مما قد يؤدي إلى شن حملات دولية ضد هذه الممارسات والانتهاكات.

وانطلاقاً من إيمان السياسيين والحكام بتعاظم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها في العملية السياسية، فإنهم دائماً - خاصة في الدول التي لا تتمتع بقدر كبير من الديمقراطية - يستهدفون السيطرة على هذه الوسائل لضمان أن المعلومات والممارسات التي تعرض فيها تخدم مصالحهم السياسية، ومن ثم فإن فرض الرقابة، والحرص على السيطرة على هذه الوسائل بهدف التحكم في المعلومات التي تصل إلى الجمهور، وهو ما يعد من أكثر الصعوبات التي تعترض الممارسة الديمقراطية وتدعيم مبادئ الحكم الرشيد، حيث بلغ العداء لاستخدام الأنترنت في الحريات عام 2004، وفقاً لتقرير الجمعية العلمية لمهندسي الاتصالات عن ندوة: " الأنترنت والحريات " المنعقدة بالقاهرة العام 2007، حداً احتلت به الحكومات العربية مركزاً للصدارة في قائمة العداء للأنترنت، وأصبح هناك موقفاً مزدوجاً، فنفس الحكومات التي تروج لانتشار الأنترنت وتشجع علي استخدام الكمبيوتر والشبكة العنكبوتية، هي نفسها التي تقمع المستخدمين للأنترنت في المسألة الديمقراطية وحرية التعبير عن الرأي.

9. ساعدت في تقديم وعرض الأفكار والآراء الخاصة بالمرشحين السياسيين في الانتخابات الرئاسية والبرلمانية، كما كشفت وفضحت حجم الممارسات الأمنية والسلوكات المعيبة والسلبية سواء للأفراد أو المرشحين ومؤسسات الدولة، فضلاً عن إبراز السلوكات الخاصة بالرشاوى الانتخابية وشراء الأصوات وإحداث العنف والتدخلات الأمنية والحكومية في نتائج الفرز وتحديد المرشحين الفائزين في العديد من الدوائر الانتخابية.

10. وفرت أداة هامة أمام المواطنين لجمع المعلومات حول القضايا العامة لتعبئة شبكات المجتمع خلفها، وجعل هناك شبكة متعددة حول كيفية وضع حلول ملائمة لتلك المشكلات التي تعترض المواطن العادي في حياته اليومية، والتي يتم نقلها في المدونات والصحافة الالكترونية والمواقع الاجتماعية العامة والتي تشكل جماعة ضغط تدافع عن هذه الحلول عبر أنظمة التصويت الالكتروني أو عدد أعضاء تلك المجموعات وجمع التوقيعات والأعضاء في المجموعات البريدية بالإضافة إلى استغلال ما تتيحه الأنترنت من وسائط إعلامية في نقل الحدث أو القضية نصاً وصورةً وصوتاً وفيديو عبر الأنترنت، للمساهمة في تغيير الأفكار وتعبئة الرأي العام والضغط على صانعي القرار أو معالجة سلبيات داخل المجتمع للعمل على إيجاد نوع من الشفافية ومواجهة الفساد، كما وفرت لحركات التعبير السياسي المختلفة أياً كان مسماها، إمكانات جديدة لم تكن موجودة في ظل وسائل التعبير والمشاركة السياسية التقليدية ووسائل الإعلام التقليدي، وأسهمت في تسهيل سرعة الاستجابة للأحداث السياسية بمجرد تحرير رسالة الكترونية على أي موقع، وإرسالها إلى العناوين الالكترونية المختلفة أو نشرها على المواقع المختلفة، تغير في ظلها مفهوم التظاهر والاحتجاج، فلم تعد هناك حاجة لحشد بشري

مادي كبير للتعبير عن الاحتجاج أو الرفض، وإنما أصبحت الرسائل الاحتجاجية أو التأييدية المتداولة عبر الأنترنت وسيلة بديلة أثبتت فعاليتها السياسية التي تغني عن المظاهرات الحاشدة.

11. إتاحة الفرصة لكافة الثقافات والتيارات والهويات والعرقيات المختلفة للتعبير عن نفسها بشكل من شأنه أن يعزز من قيمة الاختلاف داخل المجتمع الدولي، ويدفع من قيمة الحوار والسلام، وظهور دبلوماسية افتراضية جديدة تلعب بها الشعوب دوراً أساسياً للتفاعل فيما بينها، كما منحت تلك الوسائل الفرص للمواطنين خاصة الشباب لتبادل وجهات النظر فيما بينهم، من أجل المطالبة بتحسين إيقاع الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، ومن هنا تشكلت حركات الرفض الشبابية التي انتظمت في تونس مروراً بمصر واليمن وليبيا والبحرين والأردن، وانتقلت تلك الأفكار الراضية للسياسات بسهولة عبر شبكات التواصل الاجتماعي الى الوطن العربي كله، فلم تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي العامل الأساس للتغيير في المجتمع فحسب، لكنها أصبحت عامل مهم في تهيئة متطلبات التغيير عن طريق تكوين الوعي في نظرة الإنسان إلى مجتمعه والعالم، فالمضمون الذي تتوجّه به عبر رسائل إخبارية أو ثقافية أو ترفيهية أو غيرها، لا يؤدي بالضرورة إلى إدراك الحقيقة فقط، بل إنه يسهم في تكوين الحقيقة، وحل اشكالياتها.

12. المساهمة في تطوير وتحسين العمل في البرلمانات والمجالس التشريعية حيث تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تنصهر مع العمل البرلماني في بوتقة واحدة النقطة الفارقة للديمقراطية حالياً في أي دولة من دول العالم، فالعمل البرلماني يحتاج إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع مجالاته، حتى يمكنه تقديم صورة كاملة عن أدائه وحتى يمكن بعد ذلك الحكم على هذا الأداء، يحتاج العمل البرلماني إلى استخدام كل وسائل الشفافية لأنه يعبر عن نبض العمل الديمقراطي داخل الدولة، والتقصير في استخدام هذه التكنولوجيا يعد تقصيراً في ترسيخ مبادئ الديمقراطية والنزاهة والشفافية وبالتالي المحاسبة والمصادقية، ويمكن أن يتم ذلك من خلال توفير المعلومات بكافة صورها وأشكالها أمام أعضاء البرلمان، وتوثيق أعمال كتاب الضبط الخاصة بجلسات المجالس النيابية ، وغيرها.

والواقع أنه على الرغم من أهمية الدور السياسي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أن ذلك غير كاف، فلن يحدث التغيير في المجتمعات العربية، لا بد من أن يصاحبه تغيير في الذهنيات والعقليات، وفي البنية الثقافية ككل حتى يتم التأقلم مع الأوضاع الجديدة، حيث لا تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال العامل الأساس للتغيير في المجتمع، لكنها أصبحت عامل مهم في تهيئة متطلبات التغيير عن طريق تكوين الوعي وتنميته.

إن الخبرة والتسهيلات الجديدة التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التنظيم والاتصال والمعلومات، غيرت المعادلة القديمة في التغيير التي كانت تضطر قوى التغيير إلى الاعتماد على دعم دول أخرى في نضالها السياسي، كما كان الحال في الستينيات والسبعينيات من القرن العشرين.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مهما كانت قدرتها على إحداث التغيير المجتمعي، لا تهب المجتمعات حريتها، وإنما هي أداة لدعم الممارسة الديمقراطية، وهذه الأداة لا تقتصر على استخدام الأنترنت في التصويت في الانتخابات، بل تتجاوز ذلك بكثير إلى قضايا عديدة تتعلق بالجوانب المختلفة لآلية الانتخابات والتصويت، والمسوح التي تتم على الأنترنت، واستطلاعات الرأي، والاحتجاجات، والعصيان المدني وغيرها، لقد نجحت البيئة الرقمية في توفير بنية أساسية متكاملة للديمقراطية، ترتكن إلى منظومة متكاملة قادرة على تداول المعلومات المستخدمة في الممارسة الديمقراطية في غاية السرعة.

### المطلب السادس : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على شفافية عمل مؤسسات الدولة

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إرساء قواعد الشفافية، وتوفير المعلومات بسهولة، والشفافية كذلك في الحصول عليها، مما يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية في مؤسسات الدولة، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإدارتها العامة، الشيء الذي يسمح بتعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات السليمة.

كما تسمح الشفافية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة أن كل معلومة سرية ما لم يشر إليها بغير ذلك، وأن الملفات والوثائق الإدارية تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة، ومن ثم لا يجوز لأحد أن يطلع عليها، إمعاناً في الالتزام بعدم إفشاء المعلومات السرية التي يحصل عليها الموظف بحكم وظيفته.

وتحقيق الشفافية يتأتى من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات والخدمات الحكومية للجميع من أفراد ومؤسسات حكومية أو خاصة في التوقيت الذي يسمح بفرص متساوية في التعاملات الحكومية، ويتم التعامل الإلكتروني في الخدمات الحكومية من خلال رقمنة هذه الخدمات، فالإدارة الإلكترونية تقضي على طبقة حراس الأبواب الذين يقومون بعملية تنقية مستمرة لكل ما يعرض على الرؤساء والمدراء ويمنعون وصول صوت المواطن للإدارة العليا، وفي الإدارة الإلكترونية يستطيع المواطن أن يوصل انشغاله مباشرة إلى أي مسؤول، سواء كان هذا المسؤول محلي أو على المستوى المركزي، ولعل خير دليل على ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شفافية التواصل بين المواطنين وحكامهم، ما توفره إدارة البيت الأبيض في الولايات المتحدة الأمريكية من قنوات تواصل مباشرة بين المواطنين الأمريكيين ورئيس الدولة، من خلال ما يطلق عليه " التواصل المباشر مع الرئيس " (1).

<sup>1</sup> بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص 350.

وعندما تكون الأولوية هي زيادة الشفافية والمساءلة والمصدقية في القوانين والإجراءات فإن إدماج تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات الدولة الإدارية منها والسياسية يصبح سلاحاً جيداً لمواجهة الفساد.

وبالرغم من أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الحكومية يزيد مقدار الشفافية في الأداء الحكومي ويقلل من فرص الفساد الإداري والسياسي، ولكنه قد يفتح مجالاً آخر للفساد الإلكتروني لخبراء الإلكترونيات ومحترفي السرقة الإلكترونية، كذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لن تحل مشاكل الفقر والتخلف، كما أن وجود أعداد ضخمة من أجهزة الحاسب الآلي لن يشفي المرضى في المستشفيات، ولكن النظام الموضوع والمطبق والأداء الحكومي المنضبط هو الذي يحل مشاكل الفقر والتخلف ويعالج المرضى، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي إلا أداة لتسهيل وضبط وتأكيد دقة العمل لمؤسسات الدولة.

### المطلب السابع : تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الحرية والمسؤولية

لقد عملت الدول المسيطرة على انتاج واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنظيم حرية استخدام هذه التكنولوجيا، لمواكبة تطور هذه التقنية التي تركز بشكل أساسي على جهاز الكمبيوتر كأداة حديثة وسريعة لنقل المعلومات عبر الشبكة الدولية، إذ سعت هذه الدول على غرار الولايات المتحدة الأمريكية واليابان وفرنسا من خلال مشرعها القانونيين لوضع القواعد القانونية التي تجعل تلك الأداة في خدمة المجتمع، وتضمن عدم جنوحها عن أهدافه ومصالح أفرادها المشتركة.

وقد اعتبرت هذه الدول أن الكمبيوتر " أداة محايدة " لا هي حسنة ولا هي سيئة، ومن ثم يمكن السيطرة عليها وتوجيهها الوجهة التي تحقق تلك الأهداف والمصالح.

فحيث لا يكون الكمبيوتر أداة سيئة في ذاتها فإنه لا يقبل حرمان المجتمع من منافعه، بل يجب الاعتراف لكل فرد من أفراد المجتمع بحرية الانتفاع به بالصورة التي تناسبه بغير اعتداءات على حرية الأفراد الآخرين الذين يتمتعون بالحقوق نفسه، فحرية الإنسان تنتهي عندما تبدأ حرية إنسان آخر.

وهنا تثار قضية العلاقة بين الحرية والمسؤولية، فليس من حق أحد أن يكون في ممارسته لحرية اعتداءً لحرية الآخرين، وكل ذلك يرتبط بالعلاقة بين حق الفرد في ممارسته لحرية من ناحية، ومسؤوليته تجاه ما تعارف عليه المجتمع من قيم وأعراف وتقاليده، وتأخذ هذه القضية - الإشكالية - بعداً أكثر أهمية وأكثر وضوحاً بمناسبة الحديث عن شبكة المعلومات الدولية " الأنترنت " .

فمثلاً فيما يخص انتشار الممارسات الخادشة للحياة العام في الولايات المتحدة الأمريكية تم التصويت في " الكونجرس الأمريكي " في الأول من فبراير 1996 على قانون يجرم هذه الممارسات الخادشة للحياة العام، حيث

صدّق عليه الرئيس الأمريكي " بل كلينتون " في الثامن من فبراير العام 1996 وبدأ العمل به في 31 مارس 1996، وقد اعتبر هذا القانون أن مثل هذا السلوك يعد جريمة تصل عقوبتها إلى السجن لمدة عامين، ولكن المحكمة اعتبرت أن هذا القانون يمثل تعدياً على الحقوق التي يتضمنها ويضمنها الدستور الأمريكي، ومن بينها حق حرية التعبير، وهذا ما أعقبه استصدار لقرار من قبل المحكمة العليا بأن هذا القانون يمثل تعدياً على الحقوق التي يضمنها الدستور الأمريكي، وحكمت بعدم دستوريته، ومن ثم تم الغاؤه.<sup>(1)</sup>

وفي فرنسا صدر القانون الذي اشتهر باسم قانون " معالجة المعلومات والحريات " بتاريخ 06 يناير 1978، ونصت المادة الأولى منه على أن " معالجة المعلومات يجب أن تكون في خدمة كل مواطن "، وأخذ المشرع الفرنسي يقوي دعائم هذا المبدأ بوضع عدة قوانين راعى فيها التطور التكنولوجي في عالم الاتصالات والكمبيوتر، على غرار قانون 12 يوليو 1980 المتعلق بإثبات التصرفات القانونية ذات المعالجة الآلية.

وفضلاً عن ذلك فقد تقرر مبدأ حرية المواطن في الافادة بنظام " معالجة المعلومة " فقد قرر المشرع الفرنسي في المادة الأولى من قانون 30 سبتمبر 1986 مبدأ حرية الاتصال السمعي والبصري، وقد عرّفت المادة الثانية من هذا القانون الاتصال السمعي والبصري تعريفاً واسعاً حيث نصت بمايلي : " توصيل الرسائل الحاملة للمعلومات أيّاً كانت طبيعتها للجمهور بأية وسيلة كانت، سواء بالطرق السلوكية السمعية أو البصرية أو بطرق الراديو كهربية "، يضاف الى ذلك ما قرره هذا القانون من حرية إقامة واستعمال منشآت أو أجهزة الاتصال عن بعد بالراديو أو التلفزيون واستغلالها والإفادة من خدماتها، وقد بين القانون المقصود باصطلاح الاتصال عن بعد إذ نص على أن الاصطلاح يشمل كل تعامل وكل ارسال أو استقبال للعلامات والإشارات والخطوط المكتوبة والصور والمعلومات أيّاً كان نوعها، سواء كانت سلوكية أو لا سلوكية أو سمعية أو بصرية أو بالأنظمة الإلكترونية الأخرى.

ومع كل ذلك يؤخذ على المشرع الفرنسي عدم وضعه قواعد خاصة تنظم حرية انسياب المعلومات عبر شبكة الانترنت، ومدى المسؤولية الناجمة عن الاستعمال الذي يخل بالنظام العام والآداب، على عكس الحكومة الصينية التي أصدرت مرسوماً في 04 فبراير 1996 بشأن تنظيم استخدام الأنترنت يفرض على كل مستخدم لبرامج بث المعلومات عبر شبكة الانترنت أن يحصل على موافقة مسبقة من وزارة البريد والاتصالات وأن يحظر عليه بث أية معلومة يكون من شأنها المساس بالنظام العام.

<sup>1</sup> محمد السعيد رشدي، الأنترنت والجوانب القانونية لنظم المعلومات، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي، ط1، 2015، ص(47-52).

## المطلب الثامن : دور شبكات التواصل الاجتماعي في المجتمع

تلعب شبكات التواصل الاجتماعي في كافة أنحاء العالم أدواراً عديدة في حياة الشعوب، وبات تأثيرها على الصعيد السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي يتصدر أحداث الساعة، نظراً لارتباط قطاع كبير من الأفراد بتلك الشبكات، وأصبح تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية واضحاً، حيث أن الرئيس الأمريكي " أوباما" نجح في انتخابات الرئاسة من خلال القاعدة الكبيرة التي حصل عليها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، هذا ما أكده المدير الإقليمي لمايكروسفت " محمد حمودي" في تحقيق نشره موقع الراية القطرية.<sup>(1)</sup>

يحبس لشبكات التواصل الاجتماعي أنها تتعامل مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد على بعضها، وهذا ما لم تتمكن منه وسائل الإعلام الحديثة، فإنها ولو قدمت الخبر تحت مسمى (عاجل أو مباشر)، فإنها تقوم فقط بدور المرسل من خلال وسيلتها الإعلامية كالفضائيات مثلاً، ولم تتمكن من أن تجعل المشاهد يتفاعل معها في لحظة بثها لتلك الأحداث، إلا بعد فترة من الوقت عندما تكون تلك الأخبار قد نشرت على موقعها الإلكتروني، وبهذه الحالة يمكن لمتصفح المواقع للقنوات الفضائية أن يرد أو يعلق على تلك الأخبار.

ويرى أحد المتخصصين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال " محمد محسن اليهري"، إن الأحداث الأخيرة في كل من تونس ومصر أكدت الدور القوي لتلك الشبكات على الصعيد السياسي، كما أن الفترات الماضية الخاصة بالاحتجاجات الإيرانية على الانتخابات الماضية شهدت رفض الإدارة الأمريكية، لقيام مؤسسي تويتر عملية صيانة الموقع بهدف مساعدة معارضي الثورة، وبغض النظر عن الهدف من هدف الحكومة الأمريكية فإن ذلك يظهر مدى أهمية شبكات التواصل الاجتماعية على الصعيد السياسي".<sup>(2)</sup>

لم يقتصر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الأفراد أو المؤسسات بأشكالها المختلفة فقط، ولا حتى من قبل بعض المسؤولين والسياسيين في دول عديدة في العالم فحسب، وإنما أصبحت الكثير من الجامعات والمعاهد العلمية في العالم أجمع تتواصل مع طلابها عبر الشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية، ونتيجة لإقبال الناس على التسوق الإلكتروني، فقد زادت نسبة الاعلانات على المواقع الإلكترونية، مما حقق بالتالي ارتفاعاً خيالياً في أرباحها.

<sup>1</sup> علاء الدين محمد عفيفي، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية، مصر : دار التعليم الجامعي، ط1، 2015، ص181.

<sup>2</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

المطلب التاسع : أبعاد وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجتمع

الفرع الأول : أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجتمع

إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أبعاداً كثيرة في المجتمع، منها السياسية، والاجتماعية، والثقافية، والقانونية، نستعرضها باختصار في ما يلي<sup>(1)</sup> :

أولاً. الأبعاد السياسية : تنطوي الأبعاد السياسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجموعة من العناصر نوجزها في ما يلي :

- تحقيق إطار أساسي مناسب : ترتبط السلطة السياسية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تمويلها لها، وإذا كان لعصر الصناعة مشاريعه الضخمة مثل السكك الحديدية، والطرق السريعة للسيارات،... الخ، فإن الأنترنت والطرق السريعة للمعلومات التي توفرها تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تشكل جزءاً من برنامج المشاريع الضخمة لعصر ما بعد الصناعة، ، حيث ترتبط التنافسات الدولية للشركات بتطوير البنى الأساسية للإتصالات عالية الأداء، وقد أصبحت المنافسة شاملة أكثر من أي وقت مضى، بيد أن الشركات الأوربية ما تزال متخوفة الآن بخصوص الأنترنت، مما يترك المجال مفتوحاً أمام الشركات الأمريكية التي تسعى جاهدة لتدعيم ريادتها في هذا المجال.

ينبغي على السلطة السياسية تحديد الإطار المناسب لتطوير الطرق السريعة للمعلومات، وخاصة الأنترنت وكما أوصى نائب الرئيس الأمريكي " ألغور " من الممكن ترك موضوع التمويل للقطاع الخاص علماً أن القرارات التي تتخذ في هذا المجال ستضمن التنافسية الدولية في مجال اقتصادياتنا.

- الشبكات والمواطنة : يرى العديد من المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن الطرق السريعة هي وسيلة تقرب المواطن من المنتخبين، أو من المؤسسات العمومية أو الخاصة، ويتطرق البعض على سبيل المثال، إلى إعادة تعريف الديمقراطية ضمن الانتخاب الإلكتروني، ويبدو أن هذه الاقتراحات ما تزال سابقة لأوانها اليوم، بسبب القصور الذاتي للمؤسسات، إلا أنها قد تتحقق في المستقبل القريب.

يمكن للشركات أن تقدم العديد من الخدمات بصورة أفضل باستخدام الطرق السريعة للمعلومات، ويمكن لمؤسسات مثل الضمان الاجتماعي أن يكون لديها ملقم على الأنترنت هدفه تحسين المعلومات الخاصة بالمستعملين من جهة، وتبسيط وتسريع الإجراءات الإدارية من جهة أخرى.

- الشبكات والعمل : إن تقدير مدى التأثير الفعلي للشبكات المعلوماتية على العمل أمر معقد فمن المؤكد أن الخدمات الآتية تخلق وظائف عمل، تماماً كما كان الحال مع تطوير " المينيتل "، والمشكلة هي أن بعض

<sup>1</sup> شروق سامي فوزي، تكنولوجيا الإعلام الحديث، القاهرة : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص(56-60).



النشاطات التي كان العمال يؤدونها قد جرت أتمتها اعتماداً على هذه التقنيات، فمن المحتمل مثلاً لدى شركات البيع عن بعد، أن تؤثر الطلبات التي تجري عن طريق " المينيتل " على أعداد بعض الفئات العاملة (عاملو التشغيل، القائمين على فرز الطلبات، الخ).

- الأسواق والتنافس الدولي : يمكن أن نبدأ بسؤال بسيط مفاده، هل يمكن للإنترنت حل مشاكل الدول النامية؟، إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر للدول النامية فرص الولوج للأسواق العالمية والمنافسة، إذا ما استطاعت توفير الظروف الضرورية لذلك، على اعتبار أن الولوج إلى الشبكة بسيط نسبياً من الناحية التقنية، وهو يسمح بالحصول على كمية كبيرة من المعلومات، كما لا يمكن لأحد اليوم التنبؤ فيما إذا كانت الإنترنت، أو ما يطلق عليها الطرق السريعة للمعلومات، ستساعد في سد الهوة بين الدول الغنية والدول الفقيرة، أم أنها على العكس من ذلك ستزيد من حجمها.

ثانياً. الأبعاد الثقافية : على غرار الأبعاد الاقتصادية يرتبط السياسي بالأبعاد الثقافية أيضاً، فاللغة هي إحدى العناصر الثقافية، فاللغة الإنجليزية مثلاً توفر للمواقع الأمريكية والانجليزية نفقات إضافية على اعتبار أنها تتمتع بجمهور واسع جداً يتقن اللغة الإنجليزية، على عكس مثلاً المواقع الفرنسية التي يضطر أصحابها لإنشاء هذه المواقع بثنايئة اللغة، وهذا ما يؤدي إلى نفقات إضافية مقارنة بالمواقع الأمريكية والانجليزية.

كما تتعلق الثقافة أيضاً بالإضافة للغة بتنشيط التراث الفني، إذ تلعب المعارض الافتراضية دوراً هاماً في نشر المعلومات الثقافية والسياحية، على سبيل المثال المعارض التي نظمتها وزارة الثقافة أو القطاع الخاص ( Web Museum) للسيد " N.Pioch"، أو ( باريس ) للسيد " N.Barth".

ثالثاً. الأبعاد الاجتماعية : إن شبكة الإنترنت ليست مجرد شبكة اتصالات وتواصل فقط، بل الأمر يتعدى ذلك، حيث أصبحت تمثل ظاهرة حقيقية في المجتمع، إذ أنها أصبحت تؤثر بشكل كبير على بعض العناصر الرئيسية في النسيج الاجتماعي، وبخاصة الروابط الاجتماعية، إذ عملت الإنترنت على تغيير طبيعة العلاقات الإنسانية، وذلك بتشجيعها على التواصل الافتراضي بدل التواصل الحقيقي، إذ أوجدت تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال هذا النوع من المحادثة باستخدام لوحة مفاتيح وشاشة متصلتين، لا أحد يستطيع أن يجزم فيما إذا كانت هذه الأشكال من الاتصالات تقرب الناس أو تدفعهم إلى العزلة.

### الفرع الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إشباع احتياجات المواطن

استخدام المجتمع لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يجعل المرافق العامة أكثر تكيف وملائمة مع احتياجات المواطن وكل استجابة لاحتياجات المواطنين من الإدارة تكون واضحة وبارزة ولا يمكن الاعتداء عليها، حيث تقوم الجهة الإدارية بوضع موقع للرسائل الإلكترونية والمعلومات، وتكون الوسائل الإلكترونية هي الوسيط بين الإدارة و الأفراد، وبذلك تظهر مميزات العمل المركزي والعمل الجماعي بالإضافة فإن السلطة تلي احتياجات

المواطنين بطريقة سريعة وبأقل تكلفة وبإجراءات مبسطة، وبذلك فإن توظيف تقنيات وإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحقيق إصلاح جوهري وتطور حقيقي للمرافق العامة، مما يؤدي إلى استقرار الثقة بين الإدارات والمواطنين.<sup>(1)</sup>

### المطلب العاشر : التصويت وإعلان النتائج إلكترونياً في بعض الدول المختارة

حظي القانون الدستوري بقدر كاف من الاهتمام في كثير من الدول العريقة في الديمقراطية بالتطبيقات العديدة للإستخدام التكنولوجي لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على نحو يكفل فاعليتها وتسييرها مثل التصويت الإلكتروني، وحق مخاطبة السلطات العامة والرقابة على أعمال الحكومة.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية يقوم الكونجرس بوضع جدول الأعمال وتقارير ونشاط اللجان والأعضاء على شاشات العرض الموجودة في قاعات الكونجرس لتكون متاحة إلكترونياً أمام الجمهور ويتم التصويت فيها عن طريق أجهزة إبداء الرأي إلكترونياً وكذلك في الانتخابات التشريعية والرئاسية التي تتم في أمريكا يكون التصويت فيها إلكترونياً.

ففي الانتخابات الرئاسية التي تمت في نهاية عام 2000 بين الرئيس الأمريكي جورج بوش الابن ومنافسه آل جور حدثت مشكلة كبيرة في عملية التصويت تأخر على إثرها إعلان الفائز في الانتخابات لمدة ثلاثة أيام بسبب حسابات الأصوات في ولاية فلوريدا وكان الفيصل في حل النزاع هو جهاز التصويت الإلكتروني للولاية الذي حسم النزاع لصالح الرئيس بوش.<sup>(2)</sup>

وفي فرنسا أجريت الانتخابات الرئاسية في شهر ماي من العام 2007 وفاز فيها الرئيس ساركوزي بأغلبية كاسحة حينما أعلن جهاز التصويت المركزي فوزه في الانتخابات بعد أقل من ثلاثة ساعات من غلق التصويت في كافة الأقاليم الفرنسية.<sup>(3)</sup>

أما الهند والتي يبلغ عدد سكانها مليار ومائة مليون نسمة ويبلغ عدد الهيئة الناخبة 750 مليون مواطن ومع ذلك تجري الانتخابات الهندية تحت إشراف الكتروني كامل.

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، مرجع سبق ذكره، ص 59.

<sup>2</sup> بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص 112.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

لذلك تأتي الانتخابات وعملية التصويت وإعلان قرار الفائزين في الانتخابات إلكترونياً معبرة تعبيراً صادقاً على إرادة الشعب الهندي.<sup>(1)</sup>

ولهذا فإن الاشراف والتصويت الإلكتروني أكد أنه حينما تتوافر الرغبة والإرادة الحادة في انتخابات نزيهة وحرّة فالتكنولوجيا جاهزة للمساعدة والضرب لحظياً على أيدي المزورين واختصار الوقت والتكاليف والجهد ورفع مستوى الدقة والتسيير والرضا لدى كافة أفراد الشعب بغض النظر عن الفروقات الاجتماعية فيما بينهم.

وفي الكويت منذ أوائل الألفية الثالثة عملت بنظام التصويت الإلكتروني، ففي أوائل عام 2001 تقدم أحد نواب مجلس الأمة الكويتي بإقتراح مشروع قانون يطالب فيه بتعديل اللائحة الداخلية لمجلس الأمة، يطالب في هذا الاقتراح بأن يأخذ رأي الأعضاء بالتصويت الإلكتروني، بدلاً من الطريقة البدائية أو التقليدية التي تتضمن أخذ الرأي بالتصويت برفع الأيدي.

وقد أوضح النائب أن الهدف من التصويت الإلكتروني سيحقق الدقة في التصويت، وسيكون أنجح وأقدر على توضيح عدد المصوتين ورغباتهم ويزيد الأمر وضوحاً ودقة ويكون القرار الصادر في المسألة محل التصويت سليماً ودقيقاً وأكثر تعبيراً عن رأي الأمة.

وبناءً على هذا الاقتراح فقد قام مجلس الأمة باتخاذ اجراءات تثبيت أجهزة إبداء الرأي إلكترونياً عن طريق الأجهزة المثبتة أمام الأعضاء ويجري التصويت على شاشات العرض الموجودة في القاعة.<sup>(2)</sup>

والأكثر من ذلك أن جدول أعمال المجلس وتقارير ونشاط اللجان والأعضاء يكون متاحاً إلكترونياً أمام جمهور الناخبين.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 113.

<sup>2</sup> نفس المرجع، 114.

المطلب الحادي عشر : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارسة بعض مظاهر الديمقراطية

تلعب تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً مهماً وفعالاً في تكريس الديمقراطية من خلال إتاحة الفرص للمواطنين للإدلاء بتوجهاتهم نحو قضية ما تهم الصالح العام، في ما يلي نعرض بعضاً من هذه المظاهر التي تتجلى فيها هذه المشاركة<sup>(1)</sup>:

1. استطلاع الرأي : وذلك عن طريق إتاحة قدر أكبر لإستطلاع آراء المشاركين في مسألة ما، الأمر الذي يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم والاقتناع بأعمالهم، ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً تقوم بعض الوحدات المحلية بإطلاع الجمهور على بعض الاقتراحات والمبادرات الجديدة وتطلب آرائهم فيها، ومن المؤسسات الإعلامية التي تبنت هذا المنهج قناة (CNN) الإخبارية حيث يمكن - وفق نظام خاص بها - تمكين سكان مدينة كاملة من ابداء الرأي والتصويت لأجل إتخاذ قرار في شأن بعض الأحداث الجارية والمعروضة على شبكة المعلومات الدولية.

2. التصويت الإلكتروني : الأحزاب السياسية في الدول المتقدمة بدأت تعتمد على الحاسب الآلي وشبكة الأنترنت في عملية الإقتراع وإحصاء الأصوات بطريقة سرية وديمقراطية سليمة، كما أنه لا مانع من أن يتم تعميم نظام التصويت الإلكتروني على المستوى المحلي، وداخل البرلمانات ذاتها، مع إتخاذ الإجراءات الفنية والتقنية والأمنية التي تمنع الإختلاق على نحو يؤثر على نتيجة التصويت الإلكتروني، على غرار ما قام به الحزب الديمقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية في العام 2000، بإجراء انتخاباته والتصويت عبر شبكة الأنترنت في ولاية " أريزونا " الأمريكية.

3. حضور الاجتماعات : من الآثار الإيجابية للحاسب الآلي وشبكة الأنترنت، امكانية حضور الاجتماعات العامة والمشاركة فيها وإبداء الرأي دون الحضور في ذات المكان، وذلك عن طريق الدخول إلى شبكة الأنترنت والتحاوور من خلالها، ويمكن ذلك - كما كان معمولاً به - نظام (Video Conference)، وفي الوقت الحالي يمكن تأمين هذه المشاركة عن طريق خدمة (Video Call) التي تتيحها أجهزة التليفون المحمول من الجيل الثالث.

4. الرضا بالخدمات : إن ممارسة الخدمات العامة عن طريق شبكة الأنترنت بسهولة ويسر على نحو يرضي المواطن، وبشكل جيد، يعزز دور وأهمية الخدمات التي توفرها تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي الوقت نفسه يعكس رضا المواطنين عن الحكومة الذي يمنحها ثقته، والتي هي أساس شرعية وجودها في السلطة وقبولهم لاستمرارها في الحكم.

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم، البناء، الأهداف، المعوقات، الحلول، مرجع سبق ذكره، ص(196-197).

المطلب الثاني عشر : نماذج مختارة من دراسات استخدام وسائل الاتصال الحديثة في البيئة السياسية

الفرع الأول : استخدام وسائل الاتصال الحديثة في البيئة السياسية

من بين الدراسات التي تعرضت لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة، دراسة " Bekkers et autres (2011) "، بعنوان : " وسائل الاعلام الجديد وتأثيراتها على التعبئة ووضع الأجندة السياسية "، وكذلك دراسة " Balockaite et autres (2008) "، بعنوان : " تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديدة على الديمقراطية : السيناريوهات الايجابية والسلبية "، بالإضافة لدراسة " Wattai et autres(2010) "، بعنوان : " الويب 2 والسياسة : انتخابات الرئاسة الأمريكية وأجندة بحوث السياسة الإلكترونية ".<sup>(1)</sup>

الفرع الثاني : وسائل الاتصال والسلوك التصويتي والمشاركة

من نماذج الدراسات التي تعرضت لوسائل الاتصال والسلوك التصويتي والمشاركة نذكر دراسة " Dimitrova and Bystrom ;2013 " بعنوان : " تأثير وسائل الاعلام الاجتماعية على المشاركة السياسية وتقييم صورة المرشحين "، وكذلك دراسة " Hickerson ;2013 " بعنوان : " استخدام وسائل الاعلام والمشاركة السياسية والمدنية عبر الحدود : دراسة حالة للمكسيكيين في الولايات المتحدة "، وكذلك دراسة " Lee et autres " بعنوان : " عمليات التنشئة السياسية : المشاركة المدنية للشباب من منظور اتصالي "، بالإضافة لدراسة " Ho et autres "، بعنوان : " إدراك تحيز وسائل الاعلام ودوره في المشاركة السياسية العامة والخاصة بقضايا محددة ".<sup>(2)</sup>

الفرع الثالث : الإعلام الجديد والانتخابات والتحول الديمقراطي

ومن نماذج هذه الدراسات، دراسة " Schweitzer ;2011 " بعنوان : " تحليل تباعي للحملات الانتخابية الألمانية على الأنترنت في الانتخابات الوطنية من 2000-2009 "، ودراسة " Schweitzer ;2005 " بعنوان : " الحملات الانتخابية على الأنترنت : مواقع الأحزاب الألمانية في انتخابات 2002، بالإضافة لدراسة " Davidson and Maarek ;2013 " بعنوان : " اتصال الحملات والتسويق السياسي ".<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> شيماء ذو الفقار زغيب، الاتصال السياسي، قضايا وتطبيقات، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2015، ص58.

<sup>2</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص52.

الفرع الرابع : الإعلام الجديد وتأثيراته السياسية المختلفة

ومن نماذج هذه الدراسات دراسة " Pennington and Marichal ;2013 " بعنوان : " ديمقراطية الفيسبوك : عملية المكاشفة وتهديد الحياة العامة "، ودراسة " Lilleker et autres ;2011 " بعنوان : " الإعلام والاندماج والتعبئة : البحث عن نموذج أوربي في حملات الانترنت "، بالإضافة لدراسة " Kruikemeier et autres ;2013 "، بعنوان : " تأثيرات الاتصال السياسي التفاعلي والشخصي على الانترنت " (1).

وبالإضافة لتلك الدراسات نجد دراسة " Ndlovu and Mbenga ;2013 " بعنوان : " الفيسبوك والمجال العام والجماعات السياسية الشبابية في جنوب إفريقيا "، ودراسة " Fafchamps and Vicente ;2013 " بعنوان : " العنف السياسي وشبكات التواصل الاجتماعي : دراسة تجريبية على الانتخابات النيجيرية " (2).

بالإضافة للكتابات التي اهتمت بالتأثيرات السياسية المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نجد الكاتبة " زنا سمير أحمد 2012 " التي تناولت التأثير على المعارف والاتجاهات أو ظواهر مثل الاغتراب السياسي والفعالية السياسية، والتنشئة السياسية، وذلك من خلال مؤلفها " أولويات وأطر القضايا السياسية في المواقع الإلكترونية، وكذلك " مها بهنسي 2012 " من خلال مؤلفها " الفعالية السياسية للمدونين "، وكذا " فاطمة فايز عبده 2011 " من خلال مؤلفها " علاقة المنتديات بترتيب الأولويات السياسية، و " شيماء ذو الفقار 2009 " ومؤلفها " المدونات وعلاقتها بالإغتراب السياسي "، وكذلك " بسام عبد الستار 2012 " ومؤلفه " علاقة الصحف الإلكترونية بالتنشئة السياسية " (3).

الفرع الخامس : الإعلام الجديد وتغطية القضايا والأزمات السياسية

ومن نماذج هذه الدراسات، دراسة " Jouet, Vedel and Comby ;2011 " بعنوان : " المعلومات السياسية والمحادثات الشخصية في بيئة الوسائط المتعددة : دراسة كمية وكيفية للممارسات المعلوماتية في فرنسا "، ودراسة " Jensen, Tewksbury and Rittenberg ;2013 " بعنوان : " الأخبار على الانترنت : المعلومات والمواطنة في القرن الحادي والعشرين " (4).

<sup>1</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص32.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص27.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص52.

## خلاصة الفصل الثالث

في ظل التقنيات المتطورة والمتعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما توفره من قنوات اتصال حديثة، أضحى البعد المشاركوني سمة العصر في الفعل السياسي، إذ أصبح المواطن عنصراً فاعلاً في قلب الإعلام التشاركي، فمقاربات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تركز على المواطن المساهم بفعالية في تأسيس الفعل التشاركي السياسي، وتطوير الممارسة السياسية، وفي ظل تعاظم مهام وسائل الاتصال الحديثة تكرر دور المواطن كأحد فواعل العملية التنموية المجتمعية في الإدارة المحلية والفضاء المجتمعي السياسي، كما تعاظم دور الفرد في المجتمع في مجالات الرقابة على الحياة السياسية، وإضفاء مزيد من الشفافية في تطوير المؤسسات والتنظيمات إن كان على مستوى مؤسسات الدولة أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني، وهذا في ظل صحافة القرب والجوار وتعاظم إعلام المواطن التي وفرتها وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي ساهمت بشكل كبير في تطوير قنوات الاتصال السياسي، وآليات التسويق السياسي وتعميق مختلف تقنيات الحوار السياسي في المجال السياسي بشكل ولد حركية مجتمعية تشاركية، كصيغة قانونية ودستورية جديدة في ممارسة الرقابة المجتمعية على أداء المنظمات الحكومية وغير الحكومية، الشيء الذي أدى إلى تطوير دور الحكومة وعزز أدوارها بفعل التقنيات المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي سهلت تقديم الخدمة للمواطن ومكنته من المشاركة في الفعل السياسي والاقتصادي والثقافي والمجتمعي والتنموي بصفة عامة، الشيء الذي انعكس إيجاباً على عمل الإدارة المحلية فتحسن أدائها ونالت بذلك رضا المواطنين، هذه التكنولوجيا التي مكنت الإدارة المحلية، كأداة تواصلية جديدة، من تقليص الوقت، والجهد، والتكلفة، إذ أعادت النظر في طبيعة العلاقات الإدارية والتنظيمية، وأعطت مساحة مرنة في العلاقات داخل البناءات المجتمعية والإدارية والسياسية، وهذا ما كشف عنه الباحث في مباحث هذا الفصل، حينما تطرق إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمشاركة المجتمعية السياسية، حيث اتضح أن لهذه التكنولوجيا الدور الكبير في تفعيل المشاركة السياسية المجتمعية التي بدورها تجعل من الإدارة المحلية أكثر كفاءة وفعالية.

---

## الفصل الرابع

أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين  
كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

---



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### الفصل الرابع : أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

تمهيد :

الإدارة المحلية هي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري، يتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة، تمارس ما يعهد إليها من اختصاصات تحت إشراف الحكومة المركزية، إذ يستهدف نظام الإدارة المحلية تحقيق عدة أهداف من أهمها المشاركة في إدارة الإقليم المحلي، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين المحليين والنهوض بمستواهم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، ويعتبر نظام الإدارة المحلية نظام سياسي بامتياز نظراً لما يعطيه للهيئات المحلية المنتخبة من قدرات على توزيع الموارد السلطوية في نطاق الإقليم المحلي، حيث يقول الأستاذ "جون ستوارت" في هذا الصدد<sup>(1)</sup>: " إن الهيئات المحلية ما هي إلا نظم سياسية بالمعنى الحقيقي للكلمة"، فهي هيئات منتخبة لديها السلطة والقدرة على الاختيار بين البدائل المتاحة، ضمن حدود تفرضها الصلاحيات المخولة لها، وضمن قيود تفرضها البيئة المحيطة بها، إنها وبعبارة أخرى تمثل ظاهرة انتشار السلطة في الدولة المعاصرة، ولقد كانت لتلك الطبيعة المركبة لنظام الإدارة المحلية الأثر الأكبر في إثراء دراسات الإدارة المحلية، فلم تعد قاصرة على شرح القوانين المنظمة للهيئات المحلية، أو النظر في العلاقات الرسمية وظاهرة النصوص، بل تعمقت في دراسة الواقع العملي للوحدات المحلية ومحاوله تطويره.

ومن هذا المنطلق حاول الباحث تتبع أثر توظيف امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس، ومحاوله الوقوف على واقع تحوّل كل من الجزائر وتونس في تسييرهما للإدارة المحلية من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة المعتمدة أساساً على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من منطلق المسمى الرسمي لهذا التحول " عصرنة الإدارة"، وهذا ما سوف يقف عليه الباحث من خلال المباحث التالية، حيث يتطرق بشيء من التفصيل لواقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس باعتبارهما الميدان التطبيقي للدراسة في المبحث الأول والثاني، أما المبحث الثالث والأخير سوف يخصصه الباحث للدراسة الميدانية لمحاوله التعرف على أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية، من خلال دراسة ميدانية لعينة من موظفي الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس، لمعرفة مدى التغيير الحاصل في أداء الإدارة المحلية بعد ادماج هذه الأخيرة لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير شؤونها وإدارة عملها.

<sup>1</sup> هاني عرب، الإدارة المحلية دراسة في المفاهيم والمباديء، مكتبة هاني عرب الالكترونية : ملتقى البحث العلمي، 1429هـ، ص3.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المبحث الأول : واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر

المطلب الأول : تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

الفرع الأول : تطور الشبكة الوطنية في الجزائر

تم إدخال الألياف البصرية إلى الجزائر في سنة 1987، حيث اعتمدها الجزائر منذ ذلك الوقت بمثابة التكنولوجيا ذات الأولوية في بناء شبكاتها المختلفة ذات المسافات الطويلة، سواء كانت وطنية أو دولية، قبل سنة 2000 كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، ثم وصلت إلى 15.000 كم في 2003 لتصل منتصف 2013 إلى 47.000 كم، وهذا ما يفسر الاهتمام المطرد من قبل اتصالات الجزائر للألياف البصرية، كما يبرهن على عزم المؤسسة على تطوير البنية التحتية للإتصالات في الجزائر، كما عرفت سعة شبكة الاتصالات في الجزائر قفزة نوعية خلال السنوات القليلة الأخيرة، إذ انتقلت من سعة 2.5 جيجابت في الثانية سنة 2000، إلى سعة 350 جيجابت في الثانية في الشمال، و120 جيجابت في الثانية في الجنوب سنة 2013، وللعلم فإن اتصالات الجزائر من خلال خطة العمل التي سطرتهما سنة 2014، قد قامت بتحديث شبكتها من خلال تكثيف الألياف البصرية لإمكانية جمع شبكات الصوت و المعطيات معاً على المستوى الوطني و أيضاً تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن وذلك من خلال عملية تغيير الكوابل النحاسية القديمة والمكلفة التي تعتبر المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة، وتجدد الإشارة أنه في إطار خطة التطوير لسنة 2014، تم ربط نحو 2200 تجمع سكاني الذي يفوق عدد سكانه 1000 نسمة بالألياف البصرية عبر التراب الوطني، حيث تقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط بـ: 23.935 كم<sup>(1)</sup>.

الفرع الثاني : تطور الشبكة الدولية في الجزائر

من أجل نقل خدمات الصوت و المعطيات بصورة أكثر جودة وسرعة، سخرت إتصالات الجزائر لذلك شبكة دولية تتكون من روابط تحت مائة وأرضية وفضائية، ونظراً للطلب المستمر للأنترنت ذات التدفق السريع (النطاق العريض)، عرفت الرابطة تحت مائة (ALPAL2) التي تربط الجزائر العاصمة بالما في 2007 زيادةً في

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لإتصالات الجزائر، التاريخ والانجازات، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الإلكتروني التالي :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

السعة من 2.5 Gbps إلى 10 Gbps ، حيث توفر الرابطة التحت المائية الثانية (SMW4) التي تربط عنابة و مرسيليا و سنغافورة، فرص متنوعة فيما يتعلق بالقدرات المتعلقة بسرعة وجودة الاتصالات ونقاط النزول المحتملة والمتعددة التي تسمح بوضع عروض مختلفة بخصوص الهاتف والإنترنت، زيادةً إلى الروابط التحت مائية، تستعمل اتصالات الجزائر روابط أرضية و فضائية للحفاظ على علاقاتها الخمسة عشر المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم، ولتطوير شبكة الاتصالات الدولية، قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الرابطة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران و فالنسيا، ومن ناحية أخرى ومن أجل الاستغلال الأمثل للروابط على الصعيد الدولي و نقل الاتصالات الدولية الموجهة إلى الجزائر، تخطط اتصالات الجزائر لإنشاء نقاط تواجد بأوروبا، حيث تأسست أول نقطة في سنة 2011 بمرسيليا بالتعاون مع الشريك (ISLALINK) الذي أسس فرع (ORANLINK) المخصص لاستغلال نقطة التواجد (POP).<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث : تطور شبكة النفاذ في الجزائر

كان عدد أجهزة وصل الزبائن (منفذ) في سنة 2003 قد بلغ 2.637.234، ثم أصبح في نهاية سنة 2012، 5.014.122 جهاز و منهم 4.030.122 جهاز سلكي و 984.000 جهاز لاسلكي من نوع WLL، كما عرفت الأنشطة في قطاع شبكة النفاذ تصاعداً خلال سنة 2012 خاصة بعد وضع و تشغيل 600.000 جهاز بالتكنولوجيا الجديدة من نوع (MSAN) على مستوى 22 ولاية من مجموع 48 ولاية على مستوى الوطن، وقد سمح برنامج ادماج أجهزة التكنولوجيا الحديثة بتحديث الشبكة إلى نسبة 14 % في شهر مارس 2013 و يمتد هذا البرنامج على 48 ولاية لتحديث 3 ملايين نقطة نفاذ، كما تجدر الإشارة أنه ارتفع عدد الزبائن لخدمة الهاتف الثابت من 2.079.464 في سنة 2003 إلى 3.267.183 في شهر مارس 2013، أي بزيادة قدرها 57 %.<sup>(2)</sup>

### الفرع الرابع : تطور شبكة الانترنت في الجزائر

عرف مجال الإنترنت تقدماً ملحوظاً في عدة ميادين، و قد ورد في تقرير الأمم المتحدة حول التجارة و التطور (تقرير الإعلام الاقتصادي 2009، الاتجاهات و التوقعات)، أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90 % من مستخدمي الإنترنت ذو التدفق السريع إلى جانب المغرب و تونس و مصر و جنوب إفريقيا، وقد كان هذا نتيجة عدة عمليات تحسين و تطوير و تنظيم و بديل مجهودات كثيفة من أجل تطوير و توسيع شبكات الاتصالات الوطنية والدولية، وبالفعل منذ سنة 2008، حيث تم ربط 1541 بلدية - وهو

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> نفس المرجع.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

مجموع عدد بلديات الدولة الجزائرية - بالإنترنت بفضل شبكة الأنترنت ذو التدفق السريع (النطاق العريض)، وهذا ما سمح بوصول المنازل و الشركات و مقاهي الأنترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الأنترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1 % في 2005 إلى 20 % في سنة 2013، كما عرف النطاق الترددي الدولي الذي كان محدوداً برابطين من 34 Mbps تطوراً تدريجياً منذ 2004 ليصل بعدها إلى 5 Gbps في سنة 2005، ثم 10 Gbps في سنة 2007 ثم 48 Gbps في سنة 2010 ليصل سنة 2013 إلى 131 Gbps و هذا من خلال الروابط الدولية ALPAL2، SMW4، ومزودين دوليين للأنترنت France Telecom و Telecom Italie وغيرهم، أما فيما يتعلق بعدد منافذ الأنترنت (Accès d'Internet) ذو التدفق السريع (النطاق العريض) فلقد انتقلت من 56.000 منفذ (Accès) في سنة 2005 إلى 1.309.454 في نهاية شهر مارس 2013، بالإضافة كذلك للمكاسب المحققة من خلال انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع (MSAN) "Multi Service Access Node"، حيث تم تشغيل 682540 خط، من بينها 50 % تخص الأنترنت ذات التدفق السريع (ADSL2+) "Asymmetric Digital Subscriber Line"، وأما فيما يتعلق بعدد زبائن الأنترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبون في نهاية سنة 2007 إلى 1.188.201 زبون في مارس 2013، حيث 60 % منهم مستفيد من خدمة الأنترنت ذات التدفق السريع مع مودم (WiFi) "Wireless Fidelity"، أما بالنسبة لأسعار الأنترنت فلقد ساهمت بشكل كبير في زيادة الطلب على خدمة الأنترنت وذلك منذ سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50 % على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالأنترنت ذات التدفق السريع، وللإشارة فقط أنه في سنة 2003 كان أقصى تدفق للاتصالات على الشبكة الهاتفية هو (64 Kbps)، حيث بلغ في مطلع سنة 2013 إلى (20 Mbps) مع تكنولوجيا (ADSL2+)، كما يمكن للمتعاملين زيادة سعة شبكاتهم مع إمكانية التوصيل بالألياف البصرية التي تصل إلى (10 Gbps).<sup>(1)</sup>

### الفرع الخامس : تطور شبكات المنظمات الكبرى في الجزائر

تخطى اتصالات الجزائر بثقة المؤسسات العامة و الشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء كانت عامة أو خاصة، إذ تعرض اتصالات الجزائر لعملائها مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعة تحت تصرفهم، كما تم تشغيل أكثر من 83.000 رابط أنترنت ذو التدفق السريع لهؤلاء العملاء، 55 % للأنترنت ذات التدفق السريع (ADSL) و (SHDSL) "Symmetrical High-speed Digital Subscriber Line"، حيث تمثل 39% منها روابط خاصة، حيث قفز عدد الروابط الخاصة للمؤسسات و الشركات من 19.000 رابط في سنة 2005 إلى 32.500 رابط في 2013 أي بزيادة قدرها 71 % خلال هذه الفترة، إلا أن الروابط

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المسماة (X25) وهي تقنية ذات التكنولوجيا القديمة التي كانت لا تمثل إلا 5 % من هذه الروابط، قد تم الاستغناء عنها و تحويل كافة العملاء إلى التكنولوجيا الجديدة.<sup>(1)</sup>

المطلب الثاني : واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من منظور وطني

الفرع الأول : واقع شبكة الهاتف الثابت والنقال في الجزائر

أولاً. شبكة الهاتف الثابت :

يتجه تطور الهاتف الثابت في الجزائر نحو الاستقرار، وهي ظاهرة تمت ملاحظتها في العالم بأسره تقريبا بحيث يعرف عدد مشتركى الهاتف الثابت انخفاضا من سنة إلى أخرى، ففي الجزائر نلاحظ أن 08 أشخاص من أصل 100 يستفيدون من خدمات الهاتف الثابت، ويرجع السبب في ذلك لتوجه المواطنين نحو تكنولوجيا الهاتف النقال.<sup>(2)</sup>

الجدول رقم(12) : مؤشرات الهاتف الثابت في الجزائر

| المؤشرات                       | 2013    | 1014    | 2015    |
|--------------------------------|---------|---------|---------|
| عدد المشتركين في الهاتف الثابت | 3138914 | 3098787 | 3192064 |
| الكثافة الهاتفية               | %8.11   | %7.85   | %8.08   |
| عدد الاشتراكات السكنية         | 2692264 | 2669241 | 2756875 |
| نسبة الولوج لكل منزل           | %41.23  | %40.04  | %47.89  |
| عدد الاشتراكات المهنية         | 446650  | 429546  | 435189  |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

<sup>1</sup> نفس المرجع.

<sup>2</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، شبكة الهاتف الثابت، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الالكتروني التالي :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ثانياً. شبكة الهاتف النقال :

تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، وينشط حالياً ثلاث متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية، حيث شهدت خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسناً ملحوظاً، إذ تجاوزت نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال 99% عام 2014 وهذا ما يفسر ارتفاع عدد المشتركين إلى 38 مليون مشترك سنة 2014، حيث تشكل فيه فئة الاشتراكات المسبقة الدفع، الحصة الأكبر والجدول الموالي يوضح ذلك.<sup>(1)</sup>

الجدول رقم(13) : مؤشرات الهاتف الخليوي في الجزائر

| 2014   | 2013   | 2012   | المؤشرات   |
|--------|--------|--------|--|
| 38.502 | 35.942 | 34.914 | عدد الاشتراكات في الهاتف الخليوي بالدفع المسبق (مليون) |
| 4.796  | 3.575  | 2.613  | عدد الاشتراكات في الهاتف الخليوي بالدفع البعدي (مليون) |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

الفرع الثاني : واقع شبكة الأنترنت في الجزائر

في إطار عصرنة البنيات التحتية والخدمات، تتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية، ففي السداسي الأول من عام 2015 تم ربط 84 بلدية من مجموع 1296 بشبكة الألياف البصرية، ومن أجل تلبية حاجيات مستخدمي الأنترنت الجزائريين وكذا تقديم خدمة ذات نوعية، لم يتوقف النطاق الدولي عن التطور بحيث بلغ في السداسي الأول من عام 2015 حوالي 357 جيجابايت/ثانية والجدول الموالي يوضح ذلك.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، شبكة الهاتف النقال، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الإلكتروني التالي :

<https://www.mptic.dz/ar>

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الجدول رقم(14) : مؤشرات شبكة الأنترنت في الجزائر

| المؤشرات                                  | 2012   | 2013   | 2014   | 2015    |
|---|--------|--------|--------|---------|
| طول الألياف البصرية (كم)                  | 46231  | 50800  | 61556  | 66958   |
| عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية    | 1000   | 1081   | 1229   | 1296    |
| عرض نطاق الانترنت الوطنية(ميغابايت/ثانية) | 130000 | 172021 | 348000 | 1170000 |
| عرض نطاق الانترنت الدولية(ميغابايت/ثانية) | 104448 | 166000 | 278000 | 357000  |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

أولاً. مؤشرات مشتركي الأنترنت :

للعلم أن نسبة السكنات المربوطة بالأنترنت في الجزائر قد بلغت 28% خلال السداسي الأول من سنة 2015، حيث تضاعف عدد المشتركين أربع مرات في ظرف سنة واحدة، ليقارب 10 مليون في 30 نوفمبر 2014، من بينهم 8.231.905 مشترك في الهاتف النقال، ومن المتوقع ان يرتفع الرقم أكثر مع استخدام تكنولوجيا التدفق العالي اللاسلكي للهاتف الثابت (GLTE4)، حيث كانت نسبة المشتركين في الأنترنت والمقدرة بـ 84% سنة 2014، تُخص تكنولوجيا الجيل الثالث للهاتف النقال في حين تبقى تكنولوجيا الوابماكس (WIMAX) قليلة الاستخدام، فبالرغم من ارتفاع الأسعار نسبياً لتقنية الجيل الثالث، إلا أن المواطن الجزائري يفضل استعمال الجيل الثالث لكونها تقدم خدمات الانترنت وأيضاً لسهولة الولوج إليها، هذا فضلاً عن وسائل التواصل المتنقلة من هواتف ذكية ولوحات إلكترونية... الخ والجدول الموالي يوضح ذلك.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية، مؤشرات مشتركي الأنترنت، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على

الرابط الإلكتروني التالي:

<https://www.mptic.dz/ar>

الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية  
في كل من الجزائر وتونس

الجدول رقم(15) : مؤشرات مشتركي الأنترنت في الجزائر

| 2015    | 2014    | 2013    | مؤشرات مشتركي<br>الأنترنت                        |
|---------|---------|---------|--|
| 1709496 | 1518629 | 1283241 | مشتركي ADSL                                      |
| 179683  | 80693   | -       | الجيل الرابع للهاتف<br>الثابت G LTE4             |
| 226     | 216     | 179     | ويماكس WIMAX                                     |
| -       | 8509053 | 308019  | مشتركي الجيل الثالث<br>3G                        |
| 1889405 | 1599538 | 1283420 | المجموع (باستثناء<br>مشتركي الجيل الثالث<br>(3G) |
| %28     | %24     | %19.65  | نسبة السكنات المتوفرة<br>على الأنترنت            |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

ثانياً. مؤشرات المشتركين من خلال التدفق :

تشير الإحصائيات المبينة أدناه إلى تراجع عدد مشتركي الأنترنت في الفئات الأقل من 01 ميغابايت/ثانية،  
في حين تم تسجيل نسبة 50% من الاشتراكات التي تساوي 01 ميغابايت من مجموع المشتركين عام 2015.



الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية  
في كل من الجزائر وتونس

الجدول رقم(16) : مؤشرات المشتركين من خلال التدفق

| 2015    | 2014    | 2013    | 2012    | مؤشرات المشتركين<br>من خلال التدفق |
|---------|---------|---------|---------|------------------------------------|
| 1715    | 2608    | 7497    | 15001   | 128 كيلوبايت/ثانية                 |
| 90622   | 48599   | 158181  | 252303  | 256 كيلوبايت/ثانية                 |
| 66064   | 92843   | 589042  | 495289  | 512 كيلوبايت/ثانية                 |
| 912817  | 832535  | 511386  | 381180  | 01 ميغابايت/ثانية                  |
| 612821  | 523547  | 13997   | 9473    | 02 ميغابايت/ثانية                  |
| 1673    | 1617    | 1003    | 807     | 2.3 ميغابايت/ثانية                 |
| -       | -       | 11      | 5       | 3 ميغابايت/ثانية                   |
| 16408   | 10631   | 1465    | 483     | 4 ميغابايت/ثانية                   |
| 1       | 1       | 10      | 8       | 7 ميغابايت/ثانية                   |
| 7335    | 6050    | 602     | 185     | 8 ميغابايت/ثانية                   |
| 1       | 1       | 18      | 7       | 10 ميغابايت/ثانية                  |
| 39      | 195     | 28      | 5       | 20 ميغابايت/ثانية                  |
| -       | 2       | 1       | 2       | 24 ميغابايت/ثانية                  |
| 1709496 | 1518629 | 1283241 | 1154748 | المجموع                            |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

ثالثاً. مواقع الواب وخدمات الأنترنت :

بهدف تطوير الإدارة الالكترونية تم وضع مواقع انترنت مؤسساتية من أجل السماح للمواطنين بالوصول إلى مختلف المعلومات الضرورية و التفاعل مع الإدارة وكذلك من أجل إجراء بعض العمليات الكترونياً، كما هو موضح في الجدول الموالي.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الجدول رقم(17) : مؤشرات مواقع الواب وخدمات الأنترنت.

| المؤشرات   | 2015 (السداسي الأول) |
|--|----------------------|
| عدد مواقع الأنترنت .dz                             | 7148                 |
| عدد المواقع المؤسساتية (الوزارات والهيئات التابعة) | 587                  |
| عدد الاستثمارات المتوفرة                           | 265                  |
| عدد الاجراءات المتوفرة على الأنترنت                | 29                   |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

### الفرع الثالث : المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات

من الملاحظ أن عدد الأكتشاك متعددة الخدمات قد انخفض خلال السداسي الأول من سنة 2015، وهذا ما هو قائم عالمياً أمام ديمقراطية وتعميم خدمات الهاتف النقال، في حين يبقى عدد مراكز النداء في البلدان المجاورة، في تزايد إذا ما قورن مع عددهم في الجزائر الذي هو في انخفاض ملحوظ، بحيث انتقل من 164 مركز سنة 2014 إلى 69 خلال السداسي الأول لسنة 2015، وترجع الأسباب إلى غياب ثقافة استعمال مراكز النداء لدى المؤسسات الجزائرية وكذا صعوبة المراكز الوطنية على المنافسة داخل الأسواق الدولية، فبعد دراسة أجرتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عبر مديرياتها الولائية، تمّ إحصاء حوالي 5548 مقهى انترنت ينشط عبر التراب الوطني، علماً أنه خلال السداسي الأول من عام 2015، دخل السوق الجزائرية ثلاثة موفري خدمة أنترنت جدد والجدول الموالي يوضح ذلك.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> متوفر لدى الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الجزائرية، على الموقع : <https://www.mptic.dz/ar>

الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية  
في كل من الجزائر وتونس

الجدول رقم(18) : مؤشرات المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات في الجزائر

| المؤشرات   | 2014  | 2015 (السداسي الأول) |
|--|-------|----------------------|
| عدد الأكشاك المتعددة الخدمات KMS                                 | 24786 | 24065                |
| عدد مقاهي الأنترنت   | -     | 5548                 |
| عدد مراكز النداء   | 164   | 69                   |
| الاستعلام الصوتي   | 07    | 08                   |
| موفر الدخول للأنترنت FAI   | 20    | 23                   |
| متعاملي نقل الصوت عبر بروتوكول الأنترنت VOIP                     | 03    | 03                   |
| شبكة عمومية للمواصلات الشخصية النقالة العالمية عبر السواتل GMPCS | 30    | 03                   |
| الأرضيات ذات الفتحة الصغيرة VSAT                                 | 03    | 03                   |
| الهاتف الثابت  | 01    | 01                   |
| الهاتف النقال GSM  | 03    | 03                   |
| الهاتف النقال الجيل الثالث                                       | 03    | 03                   |

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجزائرية. <https://www.mptic.dz/ar>

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المطلب الثالث : واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من منظور اقليمي ودولي

الفرع الأول : واقع مجتمع المعلومات في الجزائر (احصائيات 2011)

أولاً. النسبة المئوية للأسر التي لديها الأنترنت في الجزائر :

الجدول رقم(19) : النسبة المئوية للأسر التي لديها الأنترنت في الجزائر

| النسبة المئوية % | المرتبة ضمن الدول النامية (127 دولة) | المرتبة ضمن الدول العربية (19 دولة) | الدولة  |
|------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| 15.0             | 53                                   | 13                                  | الجزائر |

Source : ITU & UNESCO, the state of broadband 2012 : achieving digital inclusion for all, ITU : the broadband commission, septembre 2012, pp(86-87).

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأسر في الجزائر التي تمتلك شبكة أنترنت ضعيفة جداً إن على مستوى الدول العربية أو على مستوى العالم، والتي بلغت نسبة 15 % فقط من مجموع الأسر في الجزائر، وهذا قد يعود لأحد أمرين أو كلاهما، إما أن أسعار الأنترنت باهظة الثمن، أو أن البنية التحتية التي توفر هذه الخدمة لا تسمح باشتراك عدد كبير من الأسر.

ثانياً. نسبة الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في الجزائر :

الجدول رقم(20) : نسبة الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في الجزائر

| النسبة المئوية % | المرتبة ضمن دول العالم (177 دولة) | المرتبة ضمن الدول العربية (21 دولة) | الدولة  |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------|
| 14.0             | 127                               | 16                                  | الجزائر |

Source : ITU & UNESCO, the state of broadband 2012 : achieving digital inclusion for all, ITU : the broadband commission, septembre 2012, pp(88-89).

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في الجزائر ما زالت ضعيفة جداً، حيث أن 14 % فقط من ساكنة الجزائر هم الذين يستخدمون الأنترنت، وهذا ما يدل على أن الجزائر ما زالت بعيدة عن ولوج مجتمع المعلومات، والذي يعتبر من مظاهره الرئيسية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير شؤون الدولة.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ثالثاً. نسبة مشتركي الهاتف الثابت السلكي لكل 100 نسمة في الجزائر :

الجدول رقم(21) : نسبة مشتركي الهاتف الثابت السلكي لكل 100 نسمة في الجزائر

| النسبة المئوية % | المرتبة ضمن دول العالم (177 دولة) | المرتبة ضمن الدول العربية (18 دولة) | الدولة  |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------|
| 02.8             | 96                                | 08                                  | الجزائر |

Source : ITU & UNESCO, the state of broadband 2012 : achieving digital inclusion for all, ITU : the broadband commission, septembre 2012, pp(82-83).

الملاحظ من خلال ما تقدم من مؤشرات عن وضع الجزائر اقليمياً ودولياً في مجال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في الوقت الذي كانت فيه الجزائر قد اطلقت مشروعها " الجزائر الالكترونية " منذ أكثر من ثلاث سنوات (2008-2011)، أن الجزائر ما زالت متأخرة جداً مقارنة بدول العالم وحتى ضمن الدول العربية، فيما يخص البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر أحد ضروريات بناء مجتمع المعلومات، ناهيك عن الإدارة الالكترونية التي تطمح اليها من خلال مشروع الجزائر الالكترونية، إلا أن هذا الوضع لم يمنع الجزائر من بذل جهود أكثر وعلى كل المستويات من أجل اللحاق بالركب الإقليمي وحتى العالمي، خلال السنوات القليلة الأخيرة.

الفرع الثاني : تصنيف الجزائر وفق مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً. تصنيف الجزائر عالمياً وفق مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال للفترة (2002-2015) :

للعلم أن الإتحاد الدولي للإتصالات صنف الجزائر ضمن البلدان المتوسطة فيما يخص تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا استخدامها، حيث الجدول الموالي يوضح ذلك<sup>(1)</sup> :

<sup>1</sup> International Telecommunication Union, Measuring The Information Society, The ICT Development Index, 2009, p49.

الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية  
في كل من الجزائر وتونس

الجدول رقم(22) : تصنيف الجزائر وفق مؤشر (IDI) للفترة (2002 – 2015)

| السنة | المؤشر | المرتبة عالمياً | البلد   |
|-------|--------|-----------------|---------|
| 2002  | 1.61   | 105             | الجزائر |
| 2007  | 2.47   | 97              | الجزائر |
| 2008  | 2.65   | 100             | الجزائر |
| 2010  | 2.82   | 103             | الجزائر |
| 2011  | 2.98   | 104             | الجزائر |
| 2012  | 3.07   | 106             | الجزائر |
| 2013  | 3.42   | 114             | الجزائر |
| 2015  | 3.71   | 113             | الجزائر |

Source : International Telecommunication Union, Measuring The Information Society, The ICT Development Index,(2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015).

ثانياً. تصنيف الجزائر ضمن الدول العربية من خلال مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لسنة  
2015

الجدول رقم(23) : تصنيف الجزائر ضمن الدول العربية من خلال مؤشر (IDI) لسنة 2015

| السنة | المؤشر | المرتبة عربياً/16 دولة | البلد   |
|-------|--------|------------------------|---------|
| 2015  | 3.71   | 12                     | الجزائر |

Source : International Telecommunication Union, Measuring The Information Society, The ICT Development Index, 2015, p22.

الملاحظ من خلال مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعد من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات، أن الجزائر تسعى لتطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يوضحه التزايد المطرد لمؤشر التنمية منذ 2002 وحتى 2015، إلا أن هناك تفهقر في المرتبة ضمن الترتيب العالمي وحتى العربي، مما يوحي بأن الجهود التي تبذلها الجزائر في إطار بناء مجتمع المعلومات تبقى غير كافية حتى الآن، وخاصةً في ظل التنافس الشديد بين دول العالم.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الفرع الثالث : المواطنون الرقميون في الجزائر

الجدول رقم(24) : احصائيات حول المواطنون الرقميون في الجزائر لسنة 2013

| البلد   | المرتبة عالمياً | مجموع المواطنون<br>الرقميون | المواطنون<br>الرقميون كنسبة<br>مئوية من عدد<br>السكان % | الشباب الرقميون كنسبة<br>مئوية من عدد الشباب<br>% |
|---------|-----------------|-----------------------------|---|---|
| الجزائر | 102             | 1.512.106                   | 4.1   | 21.6  |

Source : International Telecommunication Union, Measuring The Information Society, The ICT Development Index, 2013, p21.

يوضح الجدول أعلاه أن الجزائر ما زالت متأخرة جداً في اللحاق بركب الرقمنة ومجتمع المعلومات، مما يلزم القائمين على أمور الدولة إعادة التفكير في استراتيجيات ولوج مجتمع المعلومات، من خلال محاكاة نماذج الدول الناجحة في هذا المجال.

المطلب الرابع : استراتيجية الجزائر في بناء مجتمع المعلومات

الفرع الأول : استراتيجية تبني صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نظراً لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت من الدول الواعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة ودورها في تفعيل أداء المؤسسات، لذلك لجأت لوضع استراتيجية استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجاً صناعياً يتضمن ثلاث مراحل هي كما يلي<sup>(1)</sup> :

أولاً. المرحلة الأولى 1985-1987 : سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

<sup>1</sup> حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -GRTG-قسنطينة-، جامعة قسنطينة(الجزائر): مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال ، 2008، ص117.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ثانياً. المرحلة الثانية 1987-1992 : في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

ثالثاً. المرحلة الثالثة 1992-2000 : ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

### الفرع الثاني : برنامج الانعاش الاقتصادي 2001-2004

استفاد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من برنامج الانعاش الاقتصادي 2001-2004 من بعض الهياكل القاعدية للاتصالات وهي<sup>(1)</sup> :

- ثلاثة مشاريع تحت اشراف وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتعلق الأمر :

- ✓ انشاء حظيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بتكلفة قدرها 130 مليون دولار.
- ✓ تطوير خدمات البريد وترقيتها على المستوى الوطني بتكلفة قدرها 83 مليون دولار.
- ✓ برنامج توسيع الارتباطية الهاتفية في البلديات النائية بتكلفة قدرها 83 مليون دولار.

- مشروع خاص بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي يدعم برامج البحث في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بتكلفة قدرها 86 مليون دولار.

### الفرع الثالث : برنامج الانعاش الاقتصادي 2005-2009

لقد بذلت الجزائر جهوداً كبيرة في سبيل تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك في إطار برنامج الإنعاش الاقتصادي (2005-2009)، والذي استفاد منه مشروع حظيرة سيدي عبدالله، وبرنامج أسرتك الهادف إلى بيع مليون حاسوب خلال 2006 بالتقسيط المريح، بالإضافة إلى العمل على تطوير وتوسيع شبكة الانترنت ذات النطاق العريض ( سرعة تدفق عالية)<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> آمنة بن عبد ربه، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003 : حصيلة وآفاق، الجزائر : مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2006/2005، ص34.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### الفرع الرابع : برنامج انعاش البحث العلمي في الجزائر

في إطار هذا البرنامج تم انشاء أربعة لجان وهي<sup>(1)</sup>:

- لجنة أنترنت - أنترنت.
- لجنة التعليم عن بعد.
- لجنة الطب عن بعد.
- لجنة إنتاج برامج الكمبيوتر ذات القيمة المضافة.

### الفرع الخامس : إنشاء لجنة خاصة بمجتمع المعلومات

تم يوم 09 ماي 2001 انشاء لجنة خاصة بمجتمع المعلومات تتكون من عشرين عضواً هم ممثلون عن الوزارات والهيئات العمومية والخاصة وأساتذة متخصصون ومأخى خدمات الانترنت، لتقدم تقرير حول الرهانات التي يطرحها مجتمع المعلومات والشروط اللازم توفرها لتحقيقه، للعلم قد تم عرض هذا التقرير على الحكومة في أكتوبر 2001، موضحاً النقائص القانونية التنظيمية والبنكية والضريبية والاقتصادية التي تقف عائقاً أمام المبادرات الخاصة والعامة لتحقيق مجتمع متكامل للمعلومات في الجزائر.<sup>(2)</sup>

### الفرع السادس : إنشاء لجنة إلكترونية :

وعياً من الدولة الجزائرية بجمية الولوج إلى مجتمع المعلومات، تم إنشاء لجنة وطنية أطلق عليها إسم "اللجنة الإلكترونية"، يرأسها الوزير الأول، وتضم العديد من الوزراء من مختلف القطاعات، وقد تم انشاء هذه اللجنة للإضطلاع بدور ريادي في اقتراح ووضع استراتيجية الجزائر المتعددة القطاعات للتطور في المجال المعلوماتي، وقد أعدت هذه اللجنة سنة 2008 خطة وطنية للإتصالات وتقنية المعلومات تتضمن رؤية الجزائر فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى آفاق 2013، وقصد ضمان النجاح في هذه المهمة تم انشاء لجنة تقنية تعنى بتوفير المشورة والدعم التقني لهذه اللجنة الإلكترونية.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الإلكترونية في الجزائر : دراسة في إمكانية التطبيق، الجزائر : جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماستر في العلوم

السياسية، تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2013، ص83.

<sup>2</sup> أمينة بن عبد به، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003 : حصيلة وآفاق، مرجع سبق ذكره، ص35.

<sup>3</sup> سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، الجزائر : مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2010/2011، ص262.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### الفرع السابع : مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)

تم إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني في عام 1985 بموجب المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 16 مارس 1985 وكان تحت وصاية الوزير الأول وكانت مهمته الرئيسية متابعة أي بحث له صلة بإنشاء ووضع وتطوير النظام الوطني للإعلام العلمي والتقني، وفي وقت لاحق تم إلحاقه بالمحافظة العليا للبحث في 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 في 1 ديسمبر عام 2003، كما تم تحديد وتعديل النظام الداخلي للمركز 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 أقطاب رئيسية للوطن.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثامن : الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية في الجزائر

الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04 - 91 الصادر في 24 مارس 2004، وهي هيئة ذات طابع صناعي وتجاري - EPIC - تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال يوجد مقرها في الحظيرة التكنولوجية لسيدى عبد الله.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> موقع مركز البحث في الإعلام التقني والعلمي، نبذة عن المركز، الجزائر : على الرابط :

<http://www.cerist.dz/index.php/ar/appropos-ar-2/734-historique>

<sup>2</sup> مرسوم تنفيذي رقم 04-91 مؤرخ في 3 صفر عام 1425 هـ، الموافق 24 مارس سنة 2004م، يتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لترقية الحظائر

التكنولوجية وتطويرها ويحدد تنظيمها وسيرها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 19، السنة الواحدة والأربعون، الأحد

7 صفر عام 1425هـ، الموافق 28 مارس سنة 2004م، ص7.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الفرع التاسع : صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر (FAUDTIC)

أسس صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بموجب القانون رقم 21-08 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 ووضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية في إطار تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " (1).

المطلب الخامس : أهم التشريعات والنصوص التنظيمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في  
الجزائر

إن بناء مجتمع للمعلومات يستلزم توافر مجموعة من التشريعات التي تنظم التطبيقات والتسيير الجيد لتوظيف  
امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذلك وجب اصدار نصوص قانونية وتنظيمية تتعلق بالجوانب التالية :

- حماية المعطيات الشخصية (الأمن المعلوماتي).

- الأحكام الخاصة بتبادل المعلومات والبيانات.

- مكافحة جرائم المعلوماتية.

- حماية الملكية الفكرية.

- الدفع الالكتروني.

- الاعتراف بالهوية (التوثيق الالكتروني).

- التصديق الالكتروني.

وهذا ما دفع بالدولة الجزائرية لمواكبة متطلبات عصر مجتمع المعلومات، من خلال استصدار النصوص  
القانونية اللازمة لضمان التناغم مع الظروف الجديدة التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ سيحاول  
الباحث فيما يلي الاحاطة بأهم هذه القوانين والتنظيمات :

<sup>1</sup> بوابة المواطن، صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجزائر: على الرابط التالي :

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%B5%D9%86%D8%AF%D9%88%D9%82-%D8%AF%D8%B9%D9%85-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85>

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

1. القانون رقم 05-12 المؤرخ في 18 صفر عام 1433هـ، الموافق 12 يناير سنة 2012م، المتعلق بالإعلام، والذي يضبط مفاهيم وسائل الإعلام الإلكترونية في مواده (67، 68، 69، 70، 71، 72) والمتمثلة اجمالاً في الصحافة الإلكترونية وخدمة السمعى البصرى عبر الأنترنت.<sup>(1)</sup>

حيث يعرف في المادة (67) منه الصحافة الإلكترونية بمايلي : " بأنها كل خدمة اتصال مكتوب عبر الأنترنت موجهة للجمهور أو فئة منه، وينشر بصفة مهنية من قبل شخص طبيعى أو معنوي يخضع للقانون الجزائري، ويتحكم في محتواها الافتتاحي".

أما خدمة السمعى البصرى عبر الأنترنت فيعرفها في المادة (69) منه بمايلي : " بأنها كل خدمة اتصال سمعى بصرى عبر الأنترنت (واب- تلفزيون، واب - إذاعة) موجهة للجمهور أو فئة منه، وتنتج وتبث بصفة مهنية من قبل شخص طبيعى أو معنوي يخضع للقانون الجزائري، ويتحكم في محتواها الافتتاحي".

2. قانون رقم 04-09 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 هـ، الموافق 5 غشت سنة 2009م، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، والذي يحدد في المادة (02) منه مفهوم الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بأنها " جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات وأي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية، حيث يهدف هذا القانون إلى وضع قواعد خاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.<sup>(2)</sup>

حيث نص القانون 04-09 في مادته الثالثة عشر على ضرورة انشاء هيئة وطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحته، وبعد ست سنوات من صدور هذا القانون تم استصدار مرسوم رئاسي يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفيات سير هذه الهيئة.

<sup>1</sup> قانون عضوي رقم 05-12 مؤرخ في 18 صفر عام 1433هـ، الموافق 12 يناير سنة 2012م، يتعلق بالإعلام، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، السنة التاسعة والأربعون، الأحد 21 صفر عام 1433هـ، الموافق 15 يناير سنة 2012م، ص21.

<sup>2</sup> قانون رقم 04-09 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430هـ، الموافق 5 غشت سنة 2009م، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 47، السنة السادسة والأربعون، الأحد 25 شعبان عام 1430هـ، الموافق 16 غشت سنة 2009م، ص5.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

3. مرسوم رئاسي رقم 15-261 مؤرخ في 24 ذي الحجة عام 1436 هـ، الموافق 8 أكتوبر سنة 2015م، يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفيات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.<sup>(1)</sup>

4. قانون رقم 03-2000 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 هـ، الموافق 5 غشت سنة 2000م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية<sup>(2)</sup>، حيث ينص هذا القانون في المادة الأولى منه على أنه يهدف إلى ما يلي :

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفافة وبدون تمييز في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة.

- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية من طرف المتعاملين.

- تحديد إطار وكيفيات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية.

وللعلم أن هذا القانون قد تم بعدد من النصوص التطبيقية منها :

- المرسوم رقم 01-109 مؤرخ في 03 ماي 2001 يتضمن تعيين أعضاء سلطة ضبط البريد والاتصالات.

- المرسوم رقم 01-123 مؤرخ في 09 ماي 2001 متعلق بكيفية استغلال كل أنواع الشبكات السلكية واللاسلكية.

- المرسوم رقم 01-124 مؤرخ في 09 ماي 2001 يتعلق بتحديد اجراءات تطبيق المناقصات لمنح رخص الاستغلال في الاتصالات السلكية واللاسلكية.

- المرسوم رقم 01-417 مؤرخ في 20 ديسمبر 2001 ينص على إجازة إنشاء واستغلال شبكات عمومية للإتصالات بما فيها اللاسلكية.

<sup>1</sup> مرسوم رئاسي رقم 15-261 مؤرخ في 24 ذي الحجة عام 1436 هـ، الموافق 8 أكتوبر سنة 2015م، يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفيات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53، السنة الثانية والخمسون، الخميس 24 ذي الحجة عام 1436 هـ، الموافق 8 أكتوبر سنة 2015م، ص16.

<sup>2</sup> قانون رقم 03-2000 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 هـ، الموافق 5 غشت سنة 2000م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، السنة السابعة والثلاثون، الأحد 6 جمادى الأولى 1421 هـ، الموافق 6 غشت سنة 2000م، ص3.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

5. مرسوم تنفيذي رقم 257-98 مؤرخ في 3 جمادي الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنت " واستغلالها، حيث عرّف المشرع الجزائري في المادة الثانية من هذا القانون بعض المصطلحات الخاصة بالأنترنت وهي كالآتي<sup>(1)</sup> :

- خدمة "واب" الواسعة النطاق (World Wide Web (W.W.W.WEB): خدمة تفاعلية للإطلاع أو احتواء صفحات متعددة الوسائط Multimedia (نصوص، رسوم بيانية، صوت أو صورة) موصولة فيما بينها عن طريق صلات تسمى نصوص متعددة "Hy Pertexte".

- البريد الإلكتروني E-MAIL: خدمة تبادل رسائل إلكترونية بين المستخدمين.

- تلمات "TELNET": خدمة النفاذ إلى حواسيب متباعدة بصيغة المحاكاة الطرفية.

- بروتوكول نقل الملفات "File Transfer Protocol(FTP)": خدمة تعبئة الملفات عن بعد بصيغة نقطة إلى نقطة.

- منبر التحوار "News Groups": خدمة تسمح بتبادل المعلومات بين مجموعة من المستخدمين ذوي اهتمام مشترك حول موضوع معين.

علماً أن المشرع الجزائري قد نظم الانترنت كنشاط اقتصادي مقنن ولأول مرة بموجب هذا المرسوم الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها المعدل بموجب مرسوم تنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> مرسوم تنفيذي رقم 257-98 مؤرخ في 3 جمادي الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنت " واستغلالها، الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، السنة الخامسة والثلاثون، الأربعاء 4 جمادي الأولى عام 1419 هـ، الموافق 26 غشت سنة 1998م، ص5.

2 ناجي الزهراء، التجربة التشريعية الجزائرية في تنظيم المعاملات الإلكترونية المدنية والتجارية، أكاديمية الدراسات العليا " طرابلس " : المؤتمر العلمي المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون المنعقد في الفترة من 28 إلى 29 أكتوبر 2009، ص3.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

6. مرسوم تنفيذي رقم 307-2000 مؤرخ في 16 رجب عام 1421 هـ، الموافق 14 أكتوبر سنة 2000م، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنات " واستغلالها<sup>(1)</sup>، حيث جاء في المادة الأولى منه ما يلي : يعدل هذا المرسوم أحكام المرسوم التنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنات " واستغلالها.

7. قانون رقم 03-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يتعلق بعصرنة العدالة<sup>(2)</sup>، والذي يهدف إلى عصرنة قطاع العدالة من خلال :

- وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.

- إرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية.

- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.

8. قانون رقم 04-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين<sup>(3)</sup>، حيث جاء في المادة الأولى منه أنه يهدف إلى تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

9. قانون رقم 04-14 مؤرخ في 27 رمضان عام 1425 هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386 هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup> مرسوم تنفيذي رقم 307-2000 مؤرخ في 16 رجب عام 1421 هـ، الموافق 14 أكتوبر سنة 2000م، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنات " واستغلالها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60، السنة السابعة والثلاثون، الأحد 17 رجب عام 1421 هـ، الموافق 15 أكتوبر سنة 2000م، ص15.

<sup>2</sup> قانون رقم 03-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يتعلق بعصرنة العدالة، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، السنة الثانية والخمسون، الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436 هـ، الموافق 10 فبراير سنة 2015م، ص4.

<sup>3</sup> قانون رقم 04-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، مرجع سبق ذكره، ص6.

<sup>4</sup> قانون رقم 04-14 مؤرخ في 27 رمضان عام 1425 هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386 هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 77، السنة الواحدة والأربعون، الأربعاء 27 رمضان عام 1425 هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية

### في كل من الجزائر وتونس

تم تعديل وتقييم الأمر 66-155 المذكور أعلاه بالقانون 04-14 المذكور أعلاه أيضاً، ليواكب التغيرات الحاصلة في المجتمع، ولا سيما ما جاء في المادة 3 والمادة 8 من القانون 04-14 والمتعلقة في جزء منها بالجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، نظراً لما عرفه المجتمع من جرائم الكترونية نتيجة التوسع الحاصل في استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

10. قانون رقم 04-15 مؤرخ في 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون العقوبات.<sup>(1)</sup>

تم تعديل وتقييم الأمر 66-155 المذكور أعلاه بالقانون 04-15 المذكور أعلاه أيضاً، ليواكب التغيرات الحاصلة في المجتمع، ولا سيما ما جاء في المادة 12 من القانون 04-15 والمتعلقة في جزء منها بالجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، نظراً لما عرفه المجتمع من جرائم الكترونية نتيجة التوسع الحاصل في استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

11. قانون رقم 06-22 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427هـ، الموافق 20 ديسمبر سنة 2006م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية.<sup>(2)</sup>

تم تعديل وتقييم الأمر 66-155 المذكور أعلاه بالقانون 06-22 المذكور أعلاه أيضاً للمرة الثانية بعدما عدل وتمم من قبل بالقانون 04-14 المذكور أعلاه، ليواكب التغيرات الحاصلة في المجتمع، ولا سيما ما جاء في المادة 6 والمادة 14 من القانون رقم 06-22 والمتعلقة في جزء منهما بالجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، نظراً لما عرفه المجتمع من جرائم الكترونية نتيجة التوسع الحاصل في استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> قانون رقم 04-15 مؤرخ في 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون العقوبات، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 77، السنة الواحدة والأربعون، الأربعاء 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م.

<sup>2</sup> قانون رقم 06-22 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427هـ، الموافق 20 ديسمبر سنة 2006م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 84، السنة الثالثة والأربعون، الأحد 4 ذو الحجة 1427هـ، الموافق 24 ديسمبر سنة 2006م.



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المطلب السادس : تأمين البنيات التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

الفرع الأول : مشروع المخطط الاستعجالي (ORSEC) للاتصالات السلكية و اللاسلكية

يندرج المخطط الإستعجالي الوطني ( ORSEC )، " **OR**ganisation des **SEC**ours " ضمن نشاطات الدولة لتخطيط وتنظيم الطوارئ لتسيير الكوارث الطبيعية وغيرها من الحوادث التي تسبب ضرراً على حياة الإنسان وخسائر في البنيات التحتية، خاصةً تلك الناجمة عن مخاطر كبيرة، ووفقاً للمادتين 44 و 45 من القانون 04-20 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 و المتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى و تسيير الكوارث، في إطار التنمية المستدامة، يمثل المخطط الإستعجالي للاتصالات السلكية و اللاسلكية مجموعة من التدابير المكرسة لتطوير و صيانة الشبكة الوطنية للاتصالات السلكية و اللاسلكية الناجعة والمؤمنة و الموضوعة بطريقة تمكن من تفادي أي خلل أو انقطاع، بحيث ينبغي أن تستند هذه التدابير على أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل التحسين والتنسيق، والوقاية والتحسيس، وبالتالي تعزيز نشاط القطاع فيما يخص الحد من آثار أخطار الكوارث الكبرى، وتمثل أهداف المخطط الإستعجالي في التالي<sup>(1)</sup> :

- جاهزية وسائل الاتصال الناجعة و المناسبة عند تسيير مخاطر الكوارث الكبرى.

- تنوع نقاط الربط بالشبكات الدولية.

- تأمين مراكز التقاطع الاستراتيجية للتبديل والإرسال.

- متابعة و المحافظة على المخطط الاستعجالي (ORSEC) الحالي.

إن المخطط الوطني الإستعجالي للاتصالات السلكية و اللاسلكية (ORSEC) منتشر حالياً عبر ثمانية مناطق وهي : الجزائر العاصمة والشلف ووهران وقسنطينة وسطيف وعنابة وبشار وورقلة، وهو يضم حلين، يقوم الحل الأول على نظام ربط مشترك الالاسلكي بحاويات قابلة للنقل أما الثاني فيقوم على نظام سلكي، بحيث يسمح:

- نشر هذا النظام بسرعة وفعالية في المناطق المتضررة من الكوارث من أجل التخفيف من آثار الكوارث والتكفل بعمليات الإغاثة.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية، مشروع المخطط الاستعجالي ، على الموقع التالي :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- استبداله مؤقتاً بشبكات الاتصال السلكية و اللاسلكية المتضررة خلال حدوث كارثة.
- وضع وسائل للاتصال والإعلام تحت تصرف المؤسسات الحكومية والإدارات والشركات العمومية أو الخاصة والمسؤولين عن خلايا الأزمة والسكان.
- ولضمان قابلية تشغيل هذا الجهاز، ينبغي اتخاذ إجراءات دورية خاصة فيما يتعلق ب :
  - التشغيل السليم للمعدات مع استبدال أو صيانة المعدات المتلفة إذا اقتضى الأمر ذلك.
  - تقييم عملية محاكاة المخطط الإستعجالي (ORSEC) في الميدان وتحسين الإجراءات التنظيمية لتحسن عملية النشر في حالات الطوارئ.

### الفرع الثاني : المخطط الاستعجالي (ORSEC) في صيغته الجديدة

في إطار استراتيجية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال المتعلقة بتعزيز وسائل الاستجابة والنجدة، وفي إطار إعادة النظر في تشكيل مخطط تنظيم النجدة للاتصالات السلكية واللاسلكية (ORSEC)، تتم حالياً دراسة مخطط جديد، وتهدف هذه الرؤية الجديدة إلى تحسين وتعزيز عملية وضع المخطط الاستعجالي (ORSEC)، لأجل التكفل السريع والفعال أثناء حدوث الكوارث، من خلال حلول تكنولوجية جديدة وتقسيم يقوم على أساس توزيع السكان ومساحة المناطق مع الأخذ بعين الاعتبار وجود البنيات التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

علاوةً على ذلك، وبهدف استكمال وتعزيز هذا الجهاز، فإنه من المتوقع، إنشاء مركز قيادة و مراقبة مخصصة للمخطط الاستعجالي (ORSEC)، بالإضافة إلى نظام معلومات لتسيير المخاطر، كما ستسمح هذه الأنظمة الإضافية بتسيير أنجع للأزمات التي قد تحدث، والمساعدة على اتخاذ القرارات، ووضع مخططات استعجالية، وتعزيز القدرات المحلية للاستجابة.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية، المخطط الاستعجالي (ORSEC) في صيغته الجديدة، على الموقع التالي : <https://www.mptic.dz/ar>

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الفرع الثالث : انجاز الرابط بين وهران و فالنسيا (أورفال) ضمن المخطط الاستعجالي (ORSEC)

سيسمح هذا المشروع، الذي باشرت به السلطات العمومية في إطار المخطط الاستعجالي (ORSEC) عقب الحوادث التي وقعت سنة 2000 والتي تسببت في عزل الجزائر عن بقية العالم، بما يلي<sup>(1)</sup> :

- المضاعفة الفعالة والحماية (المضاعفة في حالة إعادة وقوع كارثة طبيعية) للرابطين البحريين الجزائر- بلما (ألبال2) في الوسط و عنابة - مرسيليا (SMW4) في الشرق.

- توفير مجموعة متنوعة من نقاط الهبوط على المستوى الدولي.

- زيادة قدرة المتعامل التاريخي اتصالات الجزائر في مجال الاتصالات و التدفق العالي للأنترنيت.

المطلب السابع : مشروع " الجزائر الإلكترونية "

الفرع الأول : استراتيجية " الجزائر الإلكترونية "

أولاً. تفاصيل استراتيجية الجزائر الإلكترونية :

أدى تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات في الجزائر، خلال السنوات الأولى من القرن الواحد والعشرين، إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال، على عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية لقطاع البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال في مجال الهاتف النقال والثابت، وقد أدت هذه المعطيات، إلى رسم " إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لآفاق 2013 " ، وتهدف إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي، وبديلاً عن الموارد النفطية على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة، انطلاقاً من إبراز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة وتحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار ورفع جاذبية البلد للإستثمار وتحسين الحياة اليومية للمواطن .

وتتلخص المؤشرات التي تم الاعتماد عليها في تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، حسب نص الوثيقة التي تعرض مضمون إستراتيجية" الجزائر الإلكترونية 2013 " في مؤشر الجدوى، والنفوذ

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية، انجاز الرابط بين وهران و فالنسيا (أورفال) ضمن المخطط الاستعجالي

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الرقمي، والتحضير الإلكتروني، ومؤشر نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى مؤشر التحضير الخاص بالحكومة الإلكترونية .

وقد حددت هذه المؤشرات وضعية الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخلصت إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة وهو ما استدعى التوجه إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية للوصول إلى تحسين فعالية الإدارة وشفافيتها، من خلال توفير خدمات الكترونية تعمل على تسهيل تعامل المواطن والشركات مع الإدارة العمومية، في مختلف المجالات .

وتتضمن وثيقة استراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محوراً رئيسياً، تحدد الأهداف الرئيسية، والخاصة، المزمع تحقيقها على مدى السنوات الممتدة من سنة 2009 وإلى غاية 2013، بالإضافة إلى ضبط الإجراءات اللازمة لتنفيذها .

وتتلخص هذه المحاور، في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية، وتسريع استعمالها في الشركات، وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي، وتعزيز الشبكة الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفاائق السرعة، تطوير الكفاءات البشرية، وتدعيم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر، زيادة على تمشين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية .

كما تتضمن الإستراتيجية في آخر محور لها الجانب المرتبط بآليات التقييم والمتابعة، وتهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعنى بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي للجزائر الإلكترونية 2013".

وفيما يلي يعرض الباحث المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية كما وردت في ملخص وثيقة الجزائر الإلكترونية المعدة من قبل اللجنة الإلكترونية في ديسمبر 2008<sup>(1)</sup>

1. تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة.

<sup>1</sup> اللجنة الإلكترونية، الجزائر الإلكترونية : ملخص، الجزائر : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ديسمبر 2008.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

2. تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشركات.

3. تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

4. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

5. تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.

6. تطوير الكفاءات البشرية.

7. تدعيم البحث والتطوير والابتكار.

8. ضبط مستوى الإطار القانوني.

9. الاعلام والاتصال.

10. تامين التعاون الدولي.

11. آليات التقييم والمتابعة.

12. إجراءات تنظيمية.

13. الوسائل المالية.

ثانياً. آليات تطبيق إستراتيجية الجزائر الإلكترونية :

تمثل الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تتضمنها إستراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013"، في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى .

ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الشركات وتطوير خدماتها، من خلال تنفيذ عدد من العمليات منها وضع مصارف الكترونية، وإرساء الاستثمار الالكتروني، وإدارة الأعمال الالكترونية، والتمويل الالكتروني واستحداث السجل التجاري الالكتروني، والتجارة الالكترونية .

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستثمرات الفلاحية لرفع الإنتاج والإنتاجية، وفي الصناعات الصغيرة والمتوسطة، وفي نشاط الوكالات السياحية .

وإعادة بعث عملية "أسرتك" من خلال توفير الحواسيب الفردية وخطوط التوصيل ذات التدفق السريع وتوفير التكوين وتقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات المجتمع، ويجري في هذا الإطار، إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى، تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات، وقطاع التربية، والصحة، وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي للبلد.

ولتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تم تحديد الأهداف المتوخاة، وتمثل في مواصلة الحوار والنقاش الناتج عن عملية إعداد الإستراتيجية في الجوانب الخاصة بالحكومة الالكترونية، وتوفير الشروط الخاصة بتمكين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيز، وإقامة إجراءات تشجع على إنتاج المضامين .

وفي إطار تأهيل مستوى المنشآت الوطنية للاتصال، تم القيام تدريجياً باستبدال تجهيزات المشتركين المركبة في مراكز التحويل والبالغ عددها 4 ملايين، بمعدل 900 ألف خط في السنة، بين 2009 و 2013، واقتناء تجهيزات نفاذ جديدة لصالح المناطق المحرومة، وإعداد برنامج خماسي لتطوير مجموع الشبكات السلكية لربط المشتركين، وتوصيل مليون مشترك إضافي من خلال بسط شبكات سلكية في التجمعات السكانية أو المناطق السكنية الجديدة غير الموصولة بشبكة اتصالات الجزائر، بالإضافة إلى إنجاز شبكة للألياف البصرية موصولة بالمنازل والعمارات بسعة مليون منفذ، وإقامة نظام للإشراف على الشبكة وكشف الأعطال، يسمح بتصليح 5 آلاف عطل في الشهر، وتحويل شبكات الربط المحلي اللاسلكي المركبة في المناطق العمرانية المدنية نحو المناطق الريفية، بالإضافة إلى تأهيل مستوى الشبكة المتعددة الخدمات، وإنشاء مركز وطني لمعالجة المعلومات .

وتأخذ الإستراتيجية بعين الاعتبار مسألة تحسين رؤية الجزائر فيما يخص الانترنت من خلال اعتماد تسيير فعال للرمز (DZ)، وإنشاء وكالة تسيير باسم النطاق المذكور - الرمز DZ - .

وفيما يخص الجانب المرتبط بتطوير الكفاءات البشرية فإن الإستراتيجية وضعت برنامجاً يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتلقين هذه التكنولوجيات لكافة الشرائح الاجتماعية، بالإضافة إلى تنظيم عملية نقل التكنولوجيات والمعرفة والمهارة من خلال اعتماد مسعى يحث الشركات العابرة للدول على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر .

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

وإقرار إجراءات تحفيزية وتشجيعية للشركات المتعددة الجنسيات منها ميكروسوفت، أوراكل، وسيسكو المتواجدة على مستوى السوق الجزائرية، للاستثمار في الجزائر في مجال نقل التكنولوجيات والابتكار بمدينة سيدي عبد الله، والتعجيل بإنشاء مركز ابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنظيم عملية تحويل ونقل المعرفة عن طريق تأهيل مستوى المهندسين والعلميين الجزائريين، وتطوير التعاون العلمي .

ومن جهة أخرى تمت دراسة الجانب المتعلق بالإطار التشريعي، بإشراك عدد من القطاعات الوزارية لإعداد النصوص التنظيمية، بشكل يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

ولتوفير جو من الثقة وتعزيز إقامة الحكومة الالكترونية، التي تسمح بإدخال طرق جديدة في التعامل والتبادل مبنية على الوسائل الالكترونية من خلال إعداد وتفعيل تنظيم خاص بالهوية الالكترونية خاصة بالأفراد والشركات وتكون بتوقيع الكتروني، وتنظيم آخر خاص بالمبادلات الالكترونية مصادق عليها، بالإضافة إلى وضع تنظيم خاص بحماية المعطيات الشخصية لضمان سرية وسلامة المعلومات الخاصة بالمواطنين والشركات وحصر استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط، بالإضافة إلى استصدار نصوص تنظيمية وأخرى قانونية خاصة بالوقاية ومكافحة المخالفات المرتبطة بهذا المجال، وتطوير خدمات مجتمع المعلومات بالإضافة إلى تحديد صلاحية ونجاعة العقود الالكترونية.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثامن : مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر

لقد مر ادماج تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة المحلية في الجزائر تحت مسمى " الادارة الالكترونية " بعدة مراحل منذ اطلاق مشروع الجزائر الالكترونية ، حيث عرف محطات كثيرة، وفي مجالات مختلفة، يحاول الباحث في ما يلي عرضها بإيجاز :

- رقمنة سجلات الحالة المدنية : أكد وزير الداخلية والجماعات المحلية، دحو ولد قابلية، يوم الخميس 22 أبريل 2011، بالعاصمة، أن عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية بلغت مرحلة " جد متقدمة".

كما أعاد التأكيد بعد مرور أقل من شهرين، وذلك يوم الأربعاء 1 جوان 2011، أن عملية تعميم رقمنة سجلات الحالة المدنية سيتم تعميمها تدريجياً، بعدما تم تطبيقها في عدد من بلديات الوطن، كما صرح الوزير على أنه يوجد بالجزائر حوالي 210000 سجل للحالة المدنية تحتوي على 70 مليون عقداً، بينما مكنت عملية

<sup>1</sup> منتدى ستار تايمز، تفاصيل استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، تاريخ الزيارة: 2013/07/07. على الرابط التالي :

<http://www.startimes.com/f.aspx?t=14421235>

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

رقمنة سجلات الحالة المدنية من رقب 3 ملايين من عقود الميلاد واستصدار أكثر من 2.5 مليون وثيقة (s12)، كما أكد الوزير عزم الوزارة على تصوير 10778000 عقداً قبل نهاية سنة 2011.

- مراجعة قانون الحالة المدنية : أعلن المدير العام للحريات العامة والشؤون القانونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية محمد طالبي، الأحد 5 جوان 2011، عن مراجعة قانون الحالة المدنية لجعله أكثر مرونة ومواءمة مع متطلبات عصرنة الإدارة المحلية.<sup>(1)</sup>

- رقمنة الحالة المدنية بنسبة 40 بالمائة حتى موفى 30 ديسمبر 2011.

- تسليم أول جوازات السفر البيومترية الالكترونية بالجزائر العاصمة يوم الأربعاء 4 جانفي 2012.

- مشروع الاقتراع الالكتروني للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج : تم الإعلان عن هذا المشروع من قبل وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال موسى بن حمادي يوم الخميس 26 جانفي 2012، حيث قال أن وزارته تعمل حالياً على إعداد مشروع الاقتراع الالكتروني للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج، كما أوضح الوزير يومئذ على هامش تدخله بالمجلس الشعبي الوطني أن المشروع لن يكون عملياً خلال الانتخابات المقبلة (تشريعات ماي 2012) كون تجسيده يتوقف على وضع شبكة الكترونية وطنية مؤمنة وإدراج تكنولوجيا جديدة، لكن هذا المشروع لم يجسد حتى الآن.

- حقائب بيومترية متنقلة لأخذ صور وبصمات ذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن بمنزلهم.

- السحب الالكتروني للوثائق القانونية : التوقيع على اتفاقية بين وزارة العدل و وزارة الشؤون الخارجية.

- الشروع في إصدار جواز السفر البيومتري ابتداء من 15 يناير 2013 على مستوى تسع قنصليات.

- استخراج وثائق رسمية عبر النات : تطبيق الخدمة بعد المصادقة على قانون عصرنة العدالة.

- افتتاح المركز الوطني للحالة المدنية 15 يناير 2014.

- إستخراج وثائق الحالة المدنية من أي بلدية عبر التراب الوطني.

- التسجيل الالكتروني في السجل التجاري : القانون المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين يسمح لمختلف طالبي السجل التجاري بالتسجيل مباشرة عبر الانترنت ( قانون رقم 04-15 مؤرخ في 11

<sup>1</sup> تم مراجعة قانون الحالة المدنية من خلال : قانون رقم 08-14 مؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق 9 غشت سنة 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية.



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين).

- إجراءات جديدة لتأهيل المرفق العام والتخفيف من حجم الملفات الإدارية لفائدة المواطنين : صادقت الحكومة خلال اجتماعها المنعقد يوم الأربعاء 15 يوليو 2015 على مشروع مرسوم تنفيذي يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- تسهيل استخراج وثائق الحالة المدنية بالنسبة للحالية الجزائرية : وزارتي الداخلية و الشؤون الخارجية توقعان على اتفاقية لتسهيل الاجراءات.
- استصدار البطاقات الرمادية عبر كافة بلديات الوطن.
- الحصول على بطاقة الهوية الوطنية البيومترية : إمكانية القيام بطلب عبر الانترنت، دون تقديم أي وثيقة.

الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية  
في كل من الجزائر وتونس

المبحث الثاني : واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس

المطلب الأول : تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس

يوضح الجدول الموالي تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس :

جدول رقم (25) : تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تونس

| مارس<br>2015 | 2014    | 2013    | 2012    | 2011    | المجال   |
|--------------|---------|---------|---------|---------|--|
| 15092.5      | 15233.0 | 13734.3 | 13949.5 | 13605.4 | عدد الاشتراكات بشبكات الهاتف<br>الثابت والجوال(بالألف)     |
| 136.4        | 137.6   | 125.4   | 128.8   | 126.9   | الكثافة الهاتفية الاجمالية ثابت<br>وجوال : خط لكل 100 ساكن |
| 127.8        | 129.1   | 116.1   | 118.6   | 115.6   | كثافة الهاتف الجوال : خط لكل<br>100 ساكن                   |
| 21.8         | 21.2    | 18.3    | 16.3    | 14.9    | عدد الحواسيب لكل 100 ساكن                                  |
| -            | 33.1    | -       | 23.2    | 21      | نسبة الأسر المجهزة بحاسوب                                  |
| 130          | 130     | 90      | 82.5    | 60      | سعة الربط بالشبكة الدولية<br>للأنترنت (جيجابت/ثانية)       |
| -            | -       | 5.7     | 4.5     | 4.2     | عدد مستعملي الانترنت (بالمليون)                            |
| -            | -       | 51.7    | 41.3    | 39.2    | عدد مستعملي الانترنت لكل<br>100 ساكن                       |
| 1739.4       | 1684.5  | 1410.6  | 1114.2  | 850.8   | العدد الاجمالي للاشتراكات<br>بشبكة الانترنت (بالألف)       |
| %98.8        | %98.8   | %98.5   | %98.2   | %93     | نسبة الاشتراكات بشبكة الانترنت<br>ذات السعة العالية        |
|              |         |         |         |         | نسبة الاشتراكات بشبكة الانترنت                             |

الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية  
في كل من الجزائر وتونس

|       |       |       |       |       |   |                                      |
|-------|-------|-------|-------|-------|---|--------------------------------------|
| %70.4 | %69.2 | %60.6 | %50.8 | %29   | عبر الشبكات الجوّالة  |                                      |
| -     | %28.8 | -     | %17.1 | %14.3 | نسبة الأسر المربوطة بشبكة الانترنت                                    |                                      |
| 12072 | 11589 | 10756 | 9627  | 7222  | عدد شهادات الامضاء الالكتروني الصالحة للإستعمال                       | الثقة الرقمية                        |
| 306   | 305   | 286   | 229   | 215   | عدد خبراء التدقيق الناشطين في مجال سلامة المعلوماتية                  |                                      |
| 322   | 321   | 303   | 292   | 348   | عدد مواقع التجارة الالكترونية التي تستعمل الدينار الالكتروني          | البريد                               |
| 67.1  | 684.9 | 690.5 | 707.4 | 735.3 | عدد عمليات الدفع عبر الانترنت من الداخل (بالألف)                      |                                      |
| 83    | 80    | 80    | 79    | 88    | المؤسسات المنصبة بقطب الغزالة لتكنولوجيا الاتصال                      | النسيج المؤسساتي                     |
| 111   | 115   | 136   | 149   | 149   | المؤسسات المنصبة بالمراكز الجهوية للعمل عن بعد                        |                                      |
| -     | -     | %16.6 | %16.5 | %16.5 | نسبة الطلبة المسجلون في شعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال              | التكوين الأساسي                      |
| -     | -     | %19.9 | %19.5 | %17.5 | نسبة خريجي مؤسسات التعليم العالي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال | في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال |

المصدر : الإدارة العامة للإقتصاد الرقمي والاستثمار والاحصاء، تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال (معطيات شهر مارس 2015)، الجمهورية التونسية : وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي، ماي 2015.

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تونس أفضل حال من الجزائر فيما يخص الولوج لمجتمع المعلومات، وهي بذلك قد خطت خطوات لا بأس بها في مجال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يؤهلها لمنافسة الدول المتقدمة في هذا المجال إن على المستوى العربي أو العالمي، إذ نلاحظ على سبيل الذكر لا الحصر أن نسبة الاشتراكات بشبكة الانترنت ذات السعة العالية بلغت 98.8%.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المطلب الثاني : الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية في تونس

الفرع الأول : لمحة حول تطوّر برنامج الإدارة الإلكترونيّة في تونس

عرفت الإدارة الإلكترونيّة في تونس تطوّرًا يمكن تبويبه ضمن خمسة مراحل أساسيّة، مرحلة أولى تمهيدية تعلّقت بإدخال الإعلامية داخل الإدارة وأربعة مراحل أخرى تمّ خلالها إرساء الدعائم الأولى للإدارة الإلكترونيّة التي خوّلت بدورها تحقيق العديد من الإنجازات في هذا الإطار والمتمثلة أساساً فيما تمّ وضعه من خدمات عموميّة على الخط.<sup>(1)</sup>

أولاً. اعتماد الإعلامية في العمل الإداري، المرحلة التمهيديّة (1980-1999) :

كمرحلة تمهيدية، تمّ الاعتماد على الإعلامية في العمل الإداري منذ الثمانينات التي مكّنت الإدارة من تطوير العديد من التطبيقات الوطنية الكبرى لتجريد عديد الإجراءات الإدارية من صبغتها الماديّة على غرار:

- منظومة أدب لمتابعة نفقات الدولة.

- منظومة انصاف للتصرف في الشؤون الإدارية والمالية للموظفين.

- منظومة رشاد للتصرف في إجراءات القيام بالمأموريات بالخارج.

كما تميّزت هذه الفترة أيضا بالانطلاق في تنفيذ برنامج تأهيل الإدارة (سنة 1996) الذي تضمّن 20 نقطة من بينها برنامج الإعلامية في الإدارة الذي تمّ تبنيه من قبل كافة الوزارات في إطار مخطّطات وزارية متعلّقة بالإعلاميّة.

ثانياً. تفتّح الإدارة على الانترنت (2000-2002) :

مكّن انفتاح الإدارة التونسيّة على تكنولوجيا الانترنت من تطوير عدد من المواقع العموميّة والتي مثلت الجيل الأوّل من مواقع الواب باعتبار أنّها لم تتعدّ مستوى توفير المعلومة للمواطن لمساعدته على قضاء شؤونه الإدارية.

ثالثاً. بروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية (2003-2005) :

خلال هذه المرحلة تمّ تطوير الجيل الثاني من مواقع الواب والتي مكّنت من تطوير آليات التواصل والتفاعل بين الإدارة ومختلف المتعاملين معها ولو بصفة نسبيّة، على غرار توفير أركان للاتصال عبر الموقع، إتاحة إمكانيّة

<sup>1</sup> بوابة الحكومة التونسية، الإدارة الإلكترونية في تونس، على الموقع الموالي، تاريخ الزيارة : 2016/10/02،

[http://www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1375&Itemid=505](http://www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1375&Itemid=505)

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

تحميل المطبوعات الإدارية وكّراسات الشروط على الخط، وقد أدى ذلك ببروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية التي تدعّمت بإرساء الأطر المؤسسية والقانونية الخاصة بها.

### رابعاً. التوجه نحو وضع الخدمات بصفة كلية على الخط (2006-2009) :

بفضل ما تمّ تحقيقه من إنجازات في المراحل السابقة أصبحت الإدارة التونسية تتمتع بجاهزية لتطوير عدد من الخدمات بصفة كلية على الخط وقد أدى ذلك إلى بروز الجيل الثالث من مواقع الواب، وقد شملت هذه الخدمات العديد من الميادين، وكانت موجهة بالأساس إلى المواطن والمؤسسة على غرار الترسيم الجامعي على الخط، دفع الفواتير على الخط، الإحداث القانوني للشركات على الخط، منظومة مدنية ( استخراج وثائق الحالة المدنية)، التعليم الافتراضي.

### خامساً. تقديم خدمات إدارية مندمجة (2009-...) :

تمّ مع موفى سنة 2009 ضبط إستراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية والشروع في تنفيذها قصد توفير جيل جديد من الخدمات الإدارية على الخط تقوم على فكرة الدمج بين نظم المعلومات التابعة لهياكل إدارية مختلفة قصد تيسير تبادل المعطيات بينها وتجنّب التعامل مع الإدارة عناء التنقل بين عديد الهياكل للتمكّن من الانتفاع بخدمة في أقصر الآجال وبأقلّ التكاليف، وانطلاقاً من هذه الفترة تمّ الشروع في تطوير الجيل الرابع من مواقع الواب.

### الفرع الثاني : وحدة الإدارة الإلكترونية

تتولّى وحدة الإدارة الإلكترونية التي تمّ إحداثها بالوزارة الأولى سنة 2005 بمتابعة تنفيذ خطة العمل لتطوير الإدارة الإلكترونية، وهي بذلك تضطلع بدور المحمّز لمختلف الهياكل العمومية لتطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية والتنسيق بينها قصد تآطير وتوحيد جهودها لتحقيق الأهداف والتوجهات الوطنية في المجال، وللإضطلاع بهذا الدور، تعتمد وحدة الإدارة الإلكترونية على فريق يشمل الاختصاصات التنظيمية والفنية كما يمكنها الالتجاء إلى بعض الكفاءات من القطاعين العام أو الخاص كلّما اقتضت الضرورة ذلك، وقد قامت هذه الوحدة منذ إحداثها بربط علاقات مع العديد من الخبراء على المستوى العالمي من القطاع العام والخاص وذلك للاستفادة من تجارب الآخرين والاستئناس بما كلّما أمكن ذلك، كما تمّ على مستوى كلّ وزارة تعيين منسق لبرنامج الإدارة الإلكترونية يمثّل حلقة الوصل بين الوحدة ووزارته لمتابعة كل المسائل المتعلقة بتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية، ولتيسير البت في الجوانب الفنية التي تتعلق بمشاريع الإدارة الإلكترونية ترجع وحدة الإدارة الإلكترونية بالنظر إلى اللجنة الفنية

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

للإدارة الاتصاليّة كما يمكنها الرجوع إلى اللجنة الوزارية للإدارة الاتصاليّة للمصادقة على التوجهات العامة التي تهمّ الإدارة الإلكترونيّة.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث : برنامج الإدارة الإلكترونيّة في تونس

يسعى برنامج الإدارة الإلكترونيّة في تونس إلى "إرساء إدارة مندمجة تخدم المواطن والتنمية" وذلك من خلال توفير خدمات غايتها تسهيل التعاملات مع الإدارة، ولوضع خدمات تستجيب إلى تطلّعات المواطن ومختلف أطراف الحياة الاجتماعية والاقتصادية لا بدّ من العمل على تحديث الإدارة على كلّ المستويات بالاعتماد على الإمكانيّات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>(2)</sup>

### أولاً. أهداف برنامج الإدارة الإلكترونيّة :

لتجسيد هذا البرنامج تمّ ضبط خطة عمل لتطوير الإدارة الإلكترونيّة خلال الفترة المقبلة، وتقوم هذه الخطة على عدد من الأهداف الإستراتيجية في المجال والتي تمّ تبويبها كما يلي:

- تطوير عدد من الخدمات الإدارية التفاعليّة على الخط : الهدف هو الوصول تدريجياً وبالنسبة لكل قطاع إلى تحديد مجموعة جديدة من الخدمات لوضعها على الخط وذلك بالأخذ بعين الاعتبار:

✓ إعادة هندسة الإجراءات.

✓ تحديد قيمة الخدمة وعائد الاستثمار.

✓ الاستجابة إلى حاجيات المستعملين.

- تحسين جودة الخدمات الإداريّة على الخط : يتنوع ويختلف هذا الهدف حسب طبيعة المستعمل آخذين بعين الاعتبار خصوصيّة حاجياته وتطلّعاته التي تميّزه عن غيره من المستعملين:

✓ المواطنون: الحرص على تسهيل المعاملات الإداريّة على المواطن وتقريب الإدارة منه من خلال تمكينه من الإطلاع في أي وقت ومن أي مكان على المعلومات الضروريّة المتعلّقة بإجراءات وشروط الحصول على الخدمة الإداريّة و إتمام الإجراءات والمعاملات الإداريّة إلكترونيّاً دون الحاجة للاتصال أو مراجعة الهيكل العمومي أكثر من مرة.

✓ رجال الأعمال: السعي إلى تعزيز مناخ الأعمال في تونس الذي بدوره يمثّل شرطاً أساسياً لدفع الاستثمار الخاص بالبلاد وذلك من خلال إتاحة الإمكانيّة للمستثمر سواء كان تونسياً أو أجنبيّاً للاتصال بالإدارة

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

إلكترونيًا، بالاعتماد على قنوات متنوعة، للحصول على المعلومة التي يحتاجها بكلّ يسر ولاستكمال المعاملات والإجراءات الإدارية في أقصر الآجال ودون حاجة للتواجد شخصيًا بالهيكل العمومي المسدي للخدمة.

✓ الموظفون: الرفع من مستوى الكفاءة والفعالية للموظف العمومي بمختلف الهياكل العمومية من خلال تكوينه على اكتساب الخبرات والمهارات الجديدة التي يحتمها الاستعمال المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الإدارة وتبسيط الإجراءات بالاعتماد على هذه التكنولوجيات وتمكينه من الحصول على المعلومات التي يحتاجها لإنجاز مهامه وتبادلها مع غيره من الموظفين بأكثر سرعة ونجاعة.

### ثانيًا. خطة عمل تجسيد أهداف الإدارة الإلكترونية :

لتجسيد مختلف هذه الأهداف، تمّ في إطار الخطة الإستراتيجية ضبط خطة عمل تنفيذية تقوم على المحاور الأساسية التالية<sup>(1)</sup>:

- دعم الإطار المؤسسي المشرف على تنفيذ إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية.
- تعديل الإطار القانوني والترتيبي وتطويره للاستجابة إلى متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- دمج نظم المعلومات وتأهيلها لجعلها تحاورية.
- تطوير البنية الأساسية والتجهيزات والمعدات الإلكترونية بالإدارة التونسية.
- تكوين الموارد البشرية وتأهيلها.
- توفير مواصفات ومرجعيات مشتركة وتقاسمها مع كلّ الهياكل المتدخلة في البرنامج.
- تعميم النفاذ وتيسيره إلى مواقع الواب وما تتضمنه من محتوى.
- تعزيز آليات الاتصال داخل الإدارة وخارجها للتعريف بخدمات الإدارة الإلكترونية وتفعيل استعمالها.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المطلب الثالث : أسس تطوير الإدارة الإلكترونية في تونس

الفرع الأول : الرؤية ، إدارة مندمجة في خدمة المواطن

تقوم رؤية إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية على جعل المواطن المحور الأساسي لاهتمامات الإدارة ليتسنى لها بذلك توفير خدمات جديدة ذات جودة عالية تتماشى وحاجياته وتطلعاته.<sup>(1)</sup>

وإلى جانب وضع العديد من الخدمات الإدارية على الخط، تهدف هذه الإستراتيجية كذلك إلى تحديث أساليب عمل الإدارة، توفير وسائل عمل متطورة للتبادل والعمل داخل الجهاز الإداري وخاصة تحقيق التناغم بين النظم المعلوماتية التابعة لمختلف الهياكل العمومية لتمكينها من التخاطب فيما بينها، كي لا تكون الإدارة الإلكترونية بذلك غاية في حد ذاتها وإنما وسيلة لخدمة المواطن.

وبالاعتماد على مفهوم التناغم بين النظم المعلوماتية يمكن للإدارة تطوير ما يعبر عنه بالخدمات المندمجة التي تمكن من تجنّب المواطن عناء التنقل بين مختلف الهياكل الإدارية للإدلاء بمعطيات أو وثائق تنتجها أو تمتلكها هذه الهياكل.

عدم مطالبة المواطن أو غيره من المتعاملين مع الإدارة من توفير معطيات أو وثائق تنتجها أو تمتلكها هذه الإدارة أصبح هدفا فعليا لدمج الخدمات كي يتمّ بذلك تيسير المعاملات مع المواطن وتحسين العلاقة معه والمساهمة في توفير المناخ الاقتصادي الملائم للمؤسسة.

الفرع الثاني : أهداف الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية في تونس

أولاً. الأهداف الكمية :

الهدف هو الوصول تدريجيا وبالنسبة لكل قطاع إلى تحديد مجموعة جديدة من الخدمات لوضعها على الخط وذلك بالأخذ بعين الاعتبار<sup>(2)</sup>:

- إعادة هندسة الإجراءات

- تحديد القيمة المضافة للخدمة وعائد الاستثمار.

<sup>1</sup> بوابة الحكومة التونسية، رؤية الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية، تاريخ الزيارة : 2016/10/02، على الموقع الموالي :

[http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1474&Itemid=523](http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1474&Itemid=523)

<sup>2</sup> بوابة الحكومة التونسية، متركزات الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية، تاريخ الزيارة : 2016/10/02، على الموقع الموالي :

[http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1476&Itemid=523](http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1476&Itemid=523)



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- الاستجابة إلى حاجيات المستعملين.

بصفة عامة، يتعيّن على الإدارة العمل على تطوير 200 خدمة على الخط على امتداد 05 سنوات انطلاقاً من تاريخ الشروع في تنفيذ الإستراتيجية.

ثانياً. الأهداف النوعية :

يمكن اجمال الأهداف النوعية المنشودة من استراتيجية الادارة الالكترونية في تونس في النقاط التالية<sup>(1)</sup> :

- الرفع من مستوى رضا المستعملين : ترتبط هذه الأهداف بدرجة رضا المستعملين على جودة الخدمات، كما تهدف الإستراتيجية إلى الرفع من نسبة هذا الرضا إلى 5% سنوياً.

ويتطلّب تحقيق هذا الهدف القيام باستبيانات لتشخيص وتقييم مستوى رضا المستعمل بصفة دائمة وذلك بالاعتماد على عينة من المستعملين للخدمات على الخط.

- الارتقاء بالإدارة الإلكترونية إلى مستوى المقاييس العالمية المتقدمة : يتم الاعتماد على تقرير الأمم المتحدة حول جاهزية الإدارة الإلكترونية كمرجع لتقييم ومقارنة الترتيب التونسي في مجال الإدارة الإلكترونية.

وتمثّل الهدف الأساسي من هذا التقييم في السعي إلى تحسين مختلف المؤشرات المعتمدة والمتمثلة في : الحضور على الواب والبنية التحتية للاتصالات والموارد البشرية.

الفرع الثالث : مرتكزات الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

تتمثّل هذه المرتكزات في الإطار التنظيمي الذي يجب تطويره لتحسيد إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية وتمثّل أساساً في<sup>(2)</sup> :

- تدعيم النظام المؤسسي الخاص بالإدارة الإلكترونية.

- تحديث الإطار القانوني والترتيبي.

- تطوير النظم المعلوماتية.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> نفس المرجع.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

أولاً. تدعيم النظام المؤسساتي الخاص بالإدارة الإلكترونية :

يستوجب تجسيد إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية دعم الهياكل المؤسساتية المكلفة بالإشراف على تنفيذها وذلك على كلّ المستويات المركزيّة والقطاعيّة والجهويّة :

- على المستوى المركزي: تضطلع وحدة الإدارة الإلكترونية بالإشراف الإستراتيجي على تنفيذ الاستراتيجية. وهو ما يحمّ دعم الوحدة بالموارد البشرية والمالية الضرورية لتمكينها من الإضطلاع بدورها على أكمل وجه.

- على المستوى القطاعي: ضرورة تويّ كلّ قطاع إعداد إستراتيجية خاصّة به مع مراعاة التوجهات العامة للدراسة الإستراتيجية.

- على المستوى الجهوي: دعم قدرات الجماعات المحلية على تطوير الإدارة الإلكترونية من خلال إعداد إستراتيجية خصوصية في المجال تحوّل تشخيص الوضع الراهن للإدارة الإلكترونية على مستوى المحلي واقترح الآليات والوسائل الضرورية لتطويرها.

ثانياً. تحديث الإطار القانوني والترتبي :

قامت تونس بوضع إطار قانوني لتنظيم المبادلات والمعاملات الإلكترونية وخاصة في مجال التجارة الإلكترونية كما قامت بإدراج العديد من الخدمات الإدارية على الخط. لكنّ مع تطوّر المعاملات والخدمات الإلكترونية الإدارية، تولّدت الحاجة إلى تطوير الإطار التشريعي والترتبي ليتماشى مع ثلاث متطلبات أساسية وهي:

- سدّ الفراغ التشريعي المتعلق بالإدارة الإلكترونية والتي تم تناولها بصفة غير مكتملة في النصوص السابقة.

- الارتقاء بالإطار القانوني والتنظيمي التونسي إلى مستوى المعايير الدولية.

- توفير الإطار العام المنظّم للخدمات المندمجة التي ستعزّز التبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل العمومية.

ثالثاً. تطوير النظم المعلوماتية:

يتمثّل التحديّ الكبير لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية في التوجّه نحو دمج الخدمات بالاعتماد على مقارنة شاملة تهدف إلى جعل النظم المعلوماتية متناغمة (قابلة للتخاطب فيما بينها لتبادل المعطيات). وترتكز هذه المقاربة على التخطيط الإستراتيجي وعلى تطوير منهجية لدمج الخدمات وتحديد إطار عام للتناغم بين نظم المعلومات ووضع خطة لتأمين سلامة المنظومات الإعلامية وخطة وطنية لتركيز الأرشيف الإلكتروني.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### الفرع الرابع : الإجراءات المصاحبة لتنفيذ الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

تكتسي الإجراءات المصاحبة لتنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة لما لها من دور في تيسير استيعاب وتبني مختلف الأطراف المعنية لتوجهات الاستراتيجية والعمل على تنفيذها وهو ما يحول من التخفيف بما يعبر عنه بمقاومة التغيير بالنظر إلى ما سيجترب عن تنفيذ هذه الإستراتيجية من تغييرات داخل الهيكل الإداري وذلك على كل المستويات التنظيمية والإجرائية والفنية.

وتتمثل هذه الإجراءات خاصة<sup>(1)</sup>:

- الرفع من مستوى استعمال الخدمات : لا يمكن تحقيق عائد الاستثمار المرتبط بوضع الخدمات الإدارية على الخط دون الاستخدام الفعال لها من طرف المستعملين المعنيين. وللرفع من نسق استعمال الخدمات يجب اعتماد مقارنة تقوم على تعدد قنوات الاتصال لتسهيل الحصول على الخدمة مع توفير المعدات اللازمة لذلك إلى جانب تطوير إستراتيجية تسويق لهذه الخدمات الموضوعية.
- اعتماد سياسة تعاون وتبادل للخبرات : تعزيز التعاون بين مختلف الهياكل الإدارية لضمان إنجاز أفضل لمشاريع الإدارة الإلكترونية بكلفة أقل. ويتم تجسيد هذا التمشي عن طريق وضع خطة وطنية للتعاون وإنشاء بنوك موحدة للوثائق والمراجع ووضعها على ذمة مختلف الهياكل العمومية ومصاحبتهم عند استخدامها.
- تنمية الموارد البشرية : تستوجب عملية استخدام التكنولوجيات الحديثة الاستثمار في الموارد البشرية من خلال الانتداب والتكوين وذلك عن طريق تنفيذ برامج خصوصية لتنمية كفاءات الموظفين في المجال إلى جانب تنويع وتحديث طرق الانتداب في الوظيفة العمومية وتنمية المهارات والكفاءات بوضع دليل للكفاءات.
- وضع إطار تمويل : يمثل تنفيذ إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية استثمارا هاما بالنسبة للدولة نظرا للعائد الذي ينتظر أن يوفره وتمويل احتياجات تنفيذ هذه الإستراتيجية، يجب إيجاد مصادر مختلفة للتمويل تتمثل أساسا في: ميزانية الدولة، الحسابات الخاصة للخزينة، الشراكة بين القطاعين العام والخاص والتعاون الدولي.
- تأهيل التجهيزات : يستوجب تطوير المشاريع الجديدة وتجهيدها من طرف الموظفين توفير التجهيزات والمعدات الضرورية إلى جانب تجديد أسطول الحواسيب وذلك عن طريق وضع خطة سنوية للتزود بالمعدات الضرورية لكل هيكل إداري.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- تعزيز البنية التحتية للاتصالات : تعتبر البنية التحتية للاتصالات من بين ركائز تطوير الإدارة الإلكترونية وتطوير استخدامها. ولتوفير البنية التحتية المرجوة للاتصالات من الناحية الكمية والنوعية يجب أولا البدء بتحرير قطاع الاتصالات وتحسين الخدمات الموضوعية على الخط إلى جانب تطوير وتوسيع الشبكات.
- تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص: تعتبر الشراكة بين القطاعين العام والخاص من بين الوسائل التي تمكن الإدارة من تحقيق دورها الأساسي إزاء المواطن من خلال التركيز على وظائفها الأساسية وتقوم بالمقابل بالجوء إلى الشراكة لتوفير الموارد الإضافية والتكميلية اللازمة لتحقيق مهامها وتطويرها بصفة تضمن تحقيق جودة الخدمات الإدارية.
- تطوير وتنوع وسائل الدفع الإلكتروني : يمثل تطوير وسائل الدفع الإلكتروني تحديا استراتيجيا هاما في مجال الإدارة الإلكترونية لما له من دور في تطوير خدمات إلكترونية هامة تسهل على المستعمل قضاء شؤونه من خلال تمكينه من تفادي إهدار الوقت من جهة والقيام بعملية الاستخلاص بطريقة سريعة وناجعة من جهة أخرى.

### الفرع الخامس : المشاريع الكبرى للإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

- تكثسي هذه المشاريع صبغة أفقية تهم القطاع العمومي بصفة عامة وتمثل هذه المشاريع أساسا في<sup>(1)</sup>:
- تطوير بوابة الحكومة التونسية : ستمكن هذه البوابة من تقديم الإدارة من منظور مؤسسي وتمكن المواطن من التعرف على الإدارة وستمثل نقطة نفاذ موحدة لكل من يرغب في الحصول على معلومات عامة حول تونس، كما ستوفر البوابة مجموعة المعلومات أو البيانات حول القطاع العمومي مبنية حسب مراكز اهتمام المستعملين.
  - تطوير بوابة الخدمات الإدارية : يندرج تطوير بوابة الخدمات الإدارية في إطار مقارنة موجهة نحو الرفع من نسق استعمال الخدمات من قبل مختلف المستعملين من خلال تقديمها وتبويبها وفقا لحاجياتهم، وتهدف البوابة إلى تمكين المواطن من الحصول على المعلومة الصحيحة والمحينة حول الإجراءات الإدارية لتجنيبه عناء التنقل بين مختلف الهياكل العمومية، كما تهدف البوابة إلى تمكين المواطن من النفاذ مباشرة إلى الخدمات الإدارية الموضوعية على الخط.
  - تقييس وتوحيد الحضور على الواب : يتطلب التفاعل مع الإدارة بواسطة تكنولوجيات الاتصال والمعلومات تحفيز المستعمل على الإقبال على الخدمات الإدارية الموضوعية على الخط من خلال تمكينه من التعرف على

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية

### في كل من الجزائر وتونس

القيمة المضافة التي توفرها هذه الخدمات وتدعيم ثقته في التعامل مع الإدارة على الخط. وتحقيقا لذلك، لا بدّ من ضبط مرجعية موحدة تحدّد المواصفات والضوابط التي يجب أن تتوفر بمواقع الواب العموميّة يتمّ الاعتماد عليها من قبل مختلف الهياكل العموميّة خلال قيامهم بصياغة مواقعهم أو بتحسينها وتحسينها.

- عملية إدماج الخدمات : تهدف استراتيجية الإدارة الإلكترونيّة إلى توفير الأرضيّة الملائمة لتيسير الدمج بين الخدمات الإداريّة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لتعميم التبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل الإداريّة تبسيطا للمعاملات والمسارات الإداريّة وتخفيفا على المواطن عناء التنقل بين العديد من المصالح الإداريّة للانتفاع بخدمة ما.

- موزع المطبوعات الإدارية الذكيّة : يمثل وضع المطبوعات الإدارية على الخط أولوية بالنسبة لإستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونيّة وذلك لكونها تمثل شكلا هاما من أشكال تطوير الإدارة الإلكترونيّة وتعاملها مع المواطن كما أنّها تهيئ الأرضية المناسبة لوضع الخدمات على الخط وذلك عن طريق إدماج المطبوعات الإلكترونيّة في مسالك لامادية ومندمجة على مستوى نظم المعلومات.

- وضع إستراتيجيات قطاعية للإدارة الإلكترونيّة : تعتبر كل وزارة مسؤولة على إعداد إستراتيجية قطاعية للإدارة الإلكترونيّة وذلك بالتعاون مع كلّ المصالح والمؤسّسات العموميّة الراجعة إليها بالنظر.

وتهدف هذه الإستراتيجية القطاعية إلى تحديد الرؤية بالنسبة لكل قطاع في مجال تطوير الخدمات الإدارية واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وينبغي لهذه الإستراتيجية القطاعية أن تحدد الخدمات التي يمكن وضعها على الخط مع تحديد خطة عمليّة للإنجاز وفقا لبرنامج عمل واضحة. ويتمّ خلال تشخيص هذه الخدمات مراعاة التوجّهات العامة الواردة باستراتيجية الإدارة الإلكترونيّة.

- ضبط خطة اتصال : تتمثّل خطة الاتصال للتعريف بالإدارة الإلكترونيّة التونسية وبخدماتها عنصرا أساسيا في إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونيّة. وهي تتألف من مجموعة من الأنشطة المتعلّقة بالتعريف والتحسيس والتكوين في مجال الإدارة الإلكترونيّة.

ويجب أن تسلط هذه الخطة الضوء على التحديات والإمكانيات المنتظرة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم سياسة تحديث الإدارة التونسية ، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات العامة. وهي موجهة إلى كلّ المستفيدين بخدمات الإدارة الإلكترونيّة سواء داخل الإدارة أو خارجها.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المطلب الرابع : التشريعات القانونية المتعلقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس

إن بناء مجتمع للمعلومات في أي دولة يستلزم توافر مجموعة من التشريعات التي تنظم التطبيقات والتسيير الجيد لتوظيف امكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذلك وجب اصدار نصوص قانونية وتنظيمية تتعلق بالجوانب التالية :

- حماية المعطيات الشخصية (الأمن المعلوماتي).
- الأحكام الخاصة بتبادل المعلومات والبيانات.
- مكافحة جرائم المعلوماتية.
- حماية الملكية الفكرية.
- الدفع الالكتروني.
- الاعتراف بالهوية (التوثيق الالكتروني).
- التصديق الالكتروني.

وهذا ما دفع بالدولة التونسية لمواكبة متطلبات عصر مجتمع المعلومات، من خلال استصدار النصوص القانونية اللازمة لضمان التناغم مع الظروف الجديدة التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ سيحاول الباحث فيما يلي الاحاطة بأهم هذه القوانين والتنظيمات :

- قانون عدد 10 لسنة 2013 مؤرخ في 12 أفريل 2013 يتعلق بتنقيح و إتمام مجلة الاتصالات.<sup>(1)</sup>
- القانون عدد 50 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جوان 2005 المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال.<sup>(2)</sup>
- القانون عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> القانون عدد 10 لسنة 2013 مؤرخ في 12 أفريل 2013، يتعلق بتنقيح و إتمام مجلة الاتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 31، 16 أفريل 2013، ص 1460.

<sup>2</sup> القانون عدد 51 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جوان 2005، المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 51، 28 جوان 2005، ص 1500.

<sup>3</sup> القانون عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004، المتعلق بحماية المعطيات الشخصية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 61، 30 جويلية 2004، ص 2084.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- القانون عدد 30 لسنة 2004 المؤرخ في 5 أبريل 2004 المتعلق بتحويل الشكل القانوني للديوان الوطني للاتصالات.<sup>(1)</sup>
- القانون عدد 5 لسنة 2004 المؤرخ في 3 فيفري 2004 المتعلق بالسلامة المعلوماتية.<sup>(2)</sup>
- القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية.<sup>(3)</sup>
- أمر عدد 412 لسنة 2014 مؤرخ في 16 جانفي 2014 يتعلق بضبط شروط و إجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات.<sup>(4)</sup>
- أمر عدد 4773 لسنة 2014 مؤرخ في 26 ديسمبر 2014 يتعلق بضبط شروط وأجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الإنترنت.<sup>(5)</sup>
- أمر عدد 5199 لسنة 2013 مؤرخ في 12 ديسمبر 2013 يتعلق بضبط التدخلات والأنشطة المعنية بمساهمات صندوق تنمية المواصلات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وطرق تمويلها.<sup>(6)</sup>
- أمر عدد 4506 لسنة 2013 مؤرخ في 6 نوفمبر 2013 يتعلق بإحداث الوكالة الفنية للاتصالات وبضبط تنظيمها الإداري والمالي وطرق تسييرها.<sup>(7)</sup>

<sup>1</sup> القانون عدد 30 لسنة 2004 المؤرخ في 5 أبريل 2004 ، المتعلق بتحويل الشكل القانوني للديوان الوطني للاتصالات ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 29، 9 أبريل 2004، ص971.

<sup>2</sup> القانون عدد 5 لسنة 2004 المؤرخ في 3 فيفري 2004 ، المتعلق بالسلامة المعلوماتية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 10، 3 فيفري 2004، ص251.

<sup>3</sup> القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 ، المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 64، 11 أوت 2000، ص2084.

<sup>4</sup> أمر عدد 412 لسنة 2014 مؤرخ في 16 جانفي 2014 ، يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 9، 31 جانفي 2014، ص305.

<sup>5</sup> أمر عدد 4773 لسنة 2014 مؤرخ في 26 ديسمبر 2014 ، يتعلق بضبط شروط وأجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الإنترنت، تونس:الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 7، 23 جانفي 2015، ص230.

<sup>6</sup> أمر عدد 5199 لسنة 2013 مؤرخ في 12 ديسمبر 2013 ، يتعلق بضبط التدخلات والأنشطة المعنية بمساهمات صندوق تنمية المواصلات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وطرق تمويلها، تونس :الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 105، 31 ديسمبر 2013، ص4543.

<sup>7</sup> أمر عدد 4506 لسنة 2013 مؤرخ في 6 نوفمبر 2013 ، يتعلق بإحداث الوكالة الفنية للاتصالات وبضبط تنظيمها الإداري والمالي وطرق تسييرها، تونس :الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 90، 12 نوفمبر 2013، ص3886.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- أمر عدد 1997 لسنة 2012 مؤرخ في 11 سبتمبر 2012 يتعلق بضبط مشمولات وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>(1)</sup>
- أمر عدد 1998 لسنة 2012 مؤرخ في 11 سبتمبر 2012 يتعلق بتنظيم وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>(2)</sup>
- أمر عدد 2000 لسنة 2012 مؤرخ في 18 سبتمبر 2012 يتعلق بتنقيح الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 والمتعلق بضبط شروط توفير خدمة الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت.<sup>(3)</sup>
- أمر عدد 2361 لسنة 2012 مؤرخ في 5 أكتوبر 2012 يتعلق بضبط خدمات الاتصالات الخاضعة لكراس شروط.<sup>(4)</sup>
- أمر عدد 2342 لسنة 2010 مؤرخ في 20 سبتمبر 2010 يتعلق بضبط شروط الانتفاع بتدخلات نظام التشجيع على الابتكار والتجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونسب وصيغ إسناد المنح والاعتماد الواجب إرجاعه والمساهمة في رأس المال.<sup>(5)</sup>
- أمر عدد 635 لسنة 2010 مؤرخ في 5 أبريل 2010 يتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية.<sup>(6)</sup>

<sup>1</sup> أمر عدد 1997 لسنة 2012 مؤرخ في 11 سبتمبر 2012، يتعلق بضبط مشمولات وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 28 سبتمبر 2012، ص 2612.

<sup>2</sup> أمر عدد 1998 لسنة 2012 مؤرخ في 11 سبتمبر 2012، يتعلق بتنظيم وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 28 سبتمبر 2012، ص 2613.

<sup>3</sup> أمر عدد 2000 لسنة 2012 مؤرخ في 18 سبتمبر 2012، يتعلق بتنقيح الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 والمتعلق بضبط شروط توفير خدمة الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 28 سبتمبر 2012، ص 2626.

<sup>4</sup> أمر عدد 2361 لسنة 2012 مؤرخ في 5 أكتوبر 2012، يتعلق بضبط خدمات الاتصالات الخاضعة لكراس شروط، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 81، 12 أكتوبر 2012، ص 2773.

<sup>5</sup> أمر عدد 2342 لسنة 2010 مؤرخ في 20 سبتمبر 2010، يتعلق بضبط شروط الانتفاع بتدخلات نظام التشجيع على الابتكار والتجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونسب وصيغ إسناد المنح والاعتماد الواجب إرجاعه والمساهمة في رأس المال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 76، 21 سبتمبر 2010، ص 2675.

<sup>6</sup> أمر عدد 635 لسنة 2010 مؤرخ في 5 أبريل 2010، يتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 29، 9 أبريل 2010، ص 1007.



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- أمر عدد 2366 لسنة 2009 مؤرخ في 12 أوت 2009 يتعلق بإحداث لجنة وطنية للإشراف على برنامج الانتقال التدريجي إلى النسخة السادسة لأرقام بروتوكول الأنترنت وضبط تركيبها ومشمولاتها.<sup>(1)</sup>
- أمر عدد 2299 لسنة 2009 مؤرخ في 31 جويلية 2009 يتعلق بإحداث جائزة رئيس الجمهورية للتميز الرقمي.<sup>(2)</sup>
- أمر عدد 821 لسنة 2009 مؤرخ في 28 مارس 2009 يتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للوكالة التونسية للأنترنت.<sup>(3)</sup>
- أمر عدد 283 لسنة 2009 مؤرخ في 2 فيفري 2009 يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد إجازة لإقامة وإستغلال شبكة عمومية للاتصالات لتوفير خدمات الاتصالات القارة وخدمات الاتصالات الجواله من الجيل الثاني والجيل الثالث.<sup>(4)</sup>
- أمر عدد 3026 لسنة 2008 مؤرخ في 15 سبتمبر 2008 يتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ.<sup>(5)</sup>
- أمر عدد 2638 لسنة 2008 مؤرخ في 21 جويلية 2008 يتعلق بضبط شروط توفير خدمة الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت.<sup>(6)</sup>

<sup>1</sup> أمر عدد 2366 لسنة 2009 مؤرخ في 12 أوت 2009، يتعلق بإحداث لجنة وطنية للإشراف على برنامج الانتقال التدريجي إلى النسخة السادسة لأرقام بروتوكول الأنترنت وضبط تركيبها ومشمولاتها، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 67، 21 أوت 2009، ص3041.

<sup>2</sup> أمر عدد 2299 لسنة 2009 مؤرخ في 31 جويلية 2009، يتعلق بإحداث جائزة رئيس الجمهورية للتميز الرقمي، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 64، 11 أوت 2009، ص2847.

<sup>3</sup> أمر عدد 821 لسنة 2009 مؤرخ في 28 مارس 2009، يتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للوكالة التونسية للأنترنت، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 27، 03 أفريل 2009، ص1393.

<sup>4</sup> أمر عدد 283 لسنة 2009 مؤرخ في 2 فيفري 2009، يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد إجازة لإقامة وإستغلال شبكة عمومية للاتصالات لتوفير خدمات الاتصالات القارة وخدمات الاتصالات الجواله من الجيل الثاني والجيل الثالث، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 11، 06 فيفري 2009، ص526.

<sup>5</sup> أمر عدد 3026 لسنة 2008 مؤرخ في 15 سبتمبر 2008، يتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 76، 19 سبتمبر 2008، ص3563.

<sup>6</sup> أمر عدد 2638 لسنة 2008 مؤرخ في 21 جويلية 2008، يتعلق بضبط شروط توفير خدمة الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 61، 29 جويلية 2008، ص2733.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- أمر عدد 2639 لسنة 2008 مؤرخ في 21 جويلية 2008 يتعلق بضبط شروط وإجراءات توريد وتسويق وسائل أو خدمات التشفير عبر شبكات الإتصالات.<sup>(1)</sup>
- أمر عدد 3003 لسنة 2007 مؤرخ في 27 نوفمبر 2007 يتعلق بضبط طرق سير الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية.<sup>(2)</sup>
- أمر عدد 1894 لسنة 2005 مؤرخ في 5 جويلية 2005 يتعلق بإحداث وحدة للإدارة الإلكترونية بالوزارة الأولى.<sup>(3)</sup>
- أمر عدد 1083 لسنة 2003 مؤرخ في 13 ماي 2003 يتعلق بإحداث لجنة وزارية للإدارة الاتصالية ولجنة فنية للإدارة الاتصالية وبضبط مشمولاتها وتركيباتها وطرق تسييرهما.<sup>(4)</sup>
- أمر عدد 1248 لسنة 2004 مؤرخ في 25 ماي 2004 يتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وطرق سير الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية.<sup>(5)</sup>
- أمر عدد 979 لسنة 2004 مؤرخ في 19 أبريل 2004 يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد لزمة لإقامة واستغلال شبكة عمومية لتراسل المعطيات.<sup>(6)</sup>

<sup>1</sup> أمر عدد 2639 لسنة 2008 مؤرخ في 21 جويلية 2008، يتعلق بضبط شروط وإجراءات توريد وتسويق وسائل أو خدمات التشفير عبر شبكات الإتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 61، 29 جويلية 2008، ص 2735.

<sup>2</sup> أمر عدد 3003 لسنة 2007 مؤرخ في 27 نوفمبر 2007، يتعلق بضبط طرق سير الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 96، 30 نوفمبر 2007، ص 4214.

<sup>3</sup> أمر عدد 1894 لسنة 2005 مؤرخ في 5 جويلية 2005، يتعلق بإحداث وحدة للإدارة الإلكترونية بالوزارة الأولى، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 55، 12 جويلية 2005، ص 1728.

<sup>4</sup> أمر عدد 1083 لسنة 2003 مؤرخ في 13 ماي 2003، يتعلق بإحداث لجنة وزارية للإدارة الاتصالية ولجنة فنية للإدارة الاتصالية وبضبط مشمولاتها وتركيباتها وطرق تسييرهما، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 40، 20 ماي 2003، ص 1807.

<sup>5</sup> أمر عدد 1248 لسنة 2004 مؤرخ في 25 ماي 2004، يتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وطرق سير الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 45، 4 جوان 2004، ص 1541.

<sup>6</sup> أمر عدد 1248 لسنة 2004 مؤرخ في 25 ماي 2004، يتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وطرق سير الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 34، 27 أبريل 2004، ص 1215.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- أمر عدد 1158 لسنة 2003 مؤرخ في 26 ماي 2003 يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد لزمة لإقامة وإستغلال شبكة عمومية للاتصالات عبر الأقمار الصناعية من نوع "فسات".<sup>(1)</sup>
- أمر عدد 2189 لسنة 2001 مؤرخ في 17 سبتمبر 2001 يتعلق بإحداث القطب التكنولوجي " الغزالة لتكنولوجيات الإتصال " وبضبط تنظيمه الإداري والمالي وطرق تسييره.<sup>(2)</sup>
- أمر عدد 1064 لسنة 1998 مؤرخ في 11 ماي 1998 يتعلق بإحداث المدرسة العليا للمواصلات بتونس وتنظيمه الإداري والمالي والبيداغوجي.<sup>(3)</sup>
- أمر عدد 1065 لسنة 1998 مؤرخ في 11 ماي 1998 يتعلق بإحداث المعهد الأعلى للدراسات التكنولوجية في المواصلات بتونس وتنظيمه الإداري والمالي والبيداغوجي.<sup>(4)</sup>
- مرسوم عدد 41 لسنة 2011 مؤرخ في 26 ماي 2011 يتعلق بالنفاز إلى الوثائق الإدارية للهيكل العمومية.<sup>(5)</sup>
- قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 24 جويلية 2008 يتعلق بضبط الجوانب التقنية اللازمة لتأمين جودة خدمات الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت وسلامتها.<sup>(6)</sup>
- قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 11 أفريل 2007 يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلقة باستغلال المراكز العمومية للاتصالات.<sup>(7)</sup>

<sup>1</sup> أمر عدد 1158 لسنة 2003 مؤرخ في 26 ماي 2003، يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد لزمة لإقامة وإستغلال شبكة عمومية للاتصالات عبر الأقمار الصناعية من نوع "فسات"، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 44، 3 جوان 2003، ص 1955.

<sup>2</sup> أمر عدد 2189 لسنة 2001 مؤرخ في 17 سبتمبر 2001، يتعلق بإحداث القطب التكنولوجي " الغزالة لتكنولوجيات الإتصال " وبضبط تنظيمه الإداري والمالي وطرق تسييره، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 25 سبتمبر 2001، ص 3847.

<sup>3</sup> أمر عدد 1064 لسنة 1998 مؤرخ في 11 ماي 1998، يتعلق بإحداث المدرسة العليا للمواصلات بتونس وتنظيمه الإداري والمالي والبيداغوجي، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 41، 22 ماي 1998، ص 1137.

<sup>4</sup> أمر عدد 1065 لسنة 1998 مؤرخ في 11 ماي 1998، يتعلق بإحداث المعهد الأعلى للدراسات التكنولوجية في المواصلات بتونس وتنظيمه الإداري والمالي والبيداغوجي، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 41، 22 ماي 1998، ص 1140.

<sup>5</sup> مرسوم عدد 41 لسنة 2011 مؤرخ في 26 ماي 2011، يتعلق بالنفاز إلى الوثائق الإدارية للهيكل العمومية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 39، 31 ماي 2011، ص 792.

<sup>6</sup> قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 24 جويلية 2008، يتعلق بضبط الجوانب التقنية اللازمة لتأمين جودة خدمات الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت وسلامتها ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 63، 5 أوت 2008، ص 2842.

<sup>7</sup> قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 11 أفريل 2007، يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلقة باستغلال المراكز العمومية للاتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 32، 20 أفريل 2007، ص 1307.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال والنقل مؤرخ في 14 أبريل 2004 يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط الضابط لشروط توفير خدمات الإتصالات بإعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال.<sup>(1)</sup>
- قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 19 جويلية 2001 يتعلق بضبط المعطيات التقنية المتعلقة بشهادات المصادقة الإلكترونية والوثوق بها.<sup>(2)</sup>

### المطلب الخامس : مؤشرات استعمال الإدارة العمومية في تونس لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المؤشرات الاحصائية الأساسية حول استعمالات الإدارة العمومية التونسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تم ضبطها في إطار الشراكة الدولية حول تنمية مجتمع المعلومات، وهي موضحة كما يلي :

#### جدول رقم (26) : مؤشرات استعمال الإدارة العمومية في تونس لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

| معطيات<br>2014  | المؤشر   |
|---|--|
| %48   | نسبة أعوان الإدارات العمومية المستعملين المعتادين للحاسوب  |
| %31   | نسبة أعوان الإدارات العمومية المستعملين المعتادين للإنترنت |
| %84   | نسبة الإدارات العمومية التي لديها شبكة داخلية (LAN)        |
| %48   | نسبة الإدارات العمومية التي لديها شبكة أنترنت              |
| <b>نسبة الإدارات العمومية التي لديها نفاذ للإنترنت حسب نوع النفاذ</b> |  |
| %17   | اتصال هاتفي عبر المودم (RTC)                               |
| %3  | شبكة رقمية مندمجة (RNIS)                                   |
| %85   | الخطوط الطرفية الرقمية اللامتوازية                         |
| %25   | الخطوط الخاصة (LS)   |
| %1  | الاتصال عبر تقنيات (WIMAX)                                 |

<sup>1</sup> قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال والنقل مؤرخ في 14 أبريل 2004، يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط الضابط لشروط توفير خدمات الإتصالات بإعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 32، 20 أبريل 2004، ص1065.

<sup>2</sup> قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 19 جويلية 2001، يتعلق بضبط المعطيات التقنية المتعلقة بشهادات المصادقة الإلكترونية والوثوق بها، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 60، 27 جويلية 2001، ص2385.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

|     |  |
|-----|--|
| %7  | اتصال عبر مفتاح (3G++) أو هاتف ذكي                 |
| %1  | اتصال عبر القمر الصناعي (VSAT)                     |
| %2  | اتصال عبر تقنيات (GPRS)                            |
| %16 | اتصال عبر الألياف البصرية (FO)                     |
| %50 | نسبة الإدارات العمومية المتواجدة على شبكة الأنترنت |

المصدر : الإدارة العامة للإقتصاد الرقمي والاستثمار والاحصاء، مؤشرات استعمال الإدارة العمومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الجمهورية التونسية : وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه يمكن القول أن الإدارة العمومية في تونس توظف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل مقبول إذا ما قورنت بالجزائر، حيث نلاحظ أن أكثر من نصف المؤسسات العمومية في تونس تستعمل الأنترنت في أداء عملها.

### المطلب السادس : مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس

#### الفرع الأول : تعزيز ثقافة الشفافية على مستوى الجماعات المحلية من خلال البوابة الإلكترونية

تستجيب بوابة الجماعات المحلية الإلكترونية للأحكام الجديدة الواردة بالدستور، الحوكمة الرشيدة، حق المواطنين في النفاذ إلى المعلومة، والديمقراطية التشاركية، من خلال مختلف أقسامها تضع البوابة على ذمة المستخدمين معلومات متنوعة حول المالية، أداء البلديات، ومخطط الاستثمار، والإطار القانوني والتنظيمي المنظم للجماعات المحلية، كما يمكن للمواطنين من إيداع الشكاوى من خلال الفضاء الإلكتروني، ويعزز الفضاء الخاص بالجماعات المحلية التعاون على المستوى المركزي والمحلي، ويعتبر موقع الجماعات المحلية من إحدى الوسائل التي تم تطويرها في إطار برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية، ويهدف الى تطوير كفاءات البلديات وتكريس ثقافة الحوكمة الرشيدة التي تتجسد عبر الشفافية والتشاركية والمساءلة.<sup>(1)</sup>

#### الفرع الثاني : شكاوى المواطنين عبر شبكة الأنترنت

وضعت وزارة الشؤون المحلية والبيئة التونسية تحت تصرف مواطنيها امكانية تقديم شكاوى على الخط مباشرة دون عناء التوجه إلى مقر البلدية أو الوزارة، وذلك من خلال الفضاء المسمى : شكاوى على الخط،

<sup>1</sup> بوابة الجماعات المحلية التونسية، تعزيز ثقافة الشفافية على مستوى الجماعات المحلية من خلال البوابة الإلكترونية ، تاريخ الزيارة:

2017/10/12، على الرابط الموالي:

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

حيث تجد العبارة التالية على البوابة الإلكترونية لموقع وزارة الشؤون المحلية والبيئة : " يمكنكم هذا الفضاء من توجيه ملاحظتكم وشكاوكم إلى بلديتكم وإلى وزارة الشؤون المحلية والبيئة "، وللعلم فإن هذه الخدمة قد تم توفيرها لخمسة بلديات نموذجية فقط كمرحلة أولى في انتظار تعميمها على جميع بلديات القطر التونسي سنة 2017، وهي بلدية بوسالم، بلدية التضامن، بلدية الكرم، بلدية نابل، بلدية سكرة.<sup>(1)</sup>

### المطلب السابع : المشاركة المجتمعية المحلية في تونس

#### الفرع الأول : المشاركة المجتمعية المحلية لتنفيذ برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية

تبلغ كلفة برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية 1220 مليون دينار تونسي ممول جزئياً بقرض من البنك العالمي، يهدف هذا البرنامج إلى المساهمة في تكريس المبادئ الدستورية في مجال اللامركزية، اعتماد آليات الديمقراطية التشاركية، مبدأ التدبير الحر، يمتد إنجاز هذا البرنامج على مدى 60 شهراً، في إطار هذا البرنامج تم اعتماد نظام جديد لتوزيع المنح يقوم على أساس إسناد المنحة باعتماد صيغة شفافة وموضوعية ومنصفة ومشروطة بتقييم أداء البلديات وتحقيق الشروط الدنيا المستوجبة، وتتلخص رزمة إنجاز البرنامج كالأتي<sup>(2)</sup> :

- إعلام البلديات بالمبالغ الأولية للمساعدات : يتم توجيه مراسلات رسمية للبلديات بهدف إعلامها بالمبالغ الأولية لمساعدات السنة المقبلة، يتم احتساب هذه المبالغ بناءً على معادلة موضوعية وشفافة وأكثر إنصافاً.
- تقييم أداء البلديات : يتم تقييم أداء كل بلدية بالنسبة للسنة المنقضية، تبعاً لهذا التقييم تتحصل كل بلدية على حاصل من النقاط من مجموع 100، يجب أن تتحصل البلدية على حاصل من النقاط لا يقل على 70 نقطة لتتمكن من الحصول على كامل مبلغ المساعدة.
- إعداد الميزانية وبرنامج الإستثمار السنوي : تعد البلديات ميزانياتها للسنة المقبلة وكذلك برنامجها الاستثماري للسنة المقبلة بالإعتماد على المنهجية التشاركية مع مواطنيها ومكونات المجتمع المدني.
- الشروط الدنيا المستوجبة : للحصول على المساعدة يجب على البلدية تحقيق خمسة (5) شروط الدنيا المستوجبة، لا يمكن لأي بلدية الحصول على المساعدة في حالة عدم تحقيق هذه الشروط.

<sup>1</sup> بوابة الجماعات المحلية التونسية، شكاوى المواطنين عبر شبكة الأنترنت، تاريخ الزيارة: 2017/10/12، على الرابط الموالي:

<http://www.collectiviteslocales.gov.tn/ar/e-reclamation-ar>

<sup>2</sup> بوابة الجماعات المحلية التونسية، المشاركة المجتمعية المحلية لتنفيذ برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية، تاريخ الزيارة:

2017/10/12، على الرابط الموالي:

<http://www.collectiviteslocales.gov.tn/ar/7367-2>

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- إعلام البلديات بالمبالغ النهائية للمساعدات : لتمكن البلديات من الحصول على المبلغ النهائي للمساعدة المحتسب وفق المعادلة المعدة للغرض، يجب عليها تحقيق حد أدنى من الأداء والإستجابة للشروط الدنيا المستوجبة..

- تحويل المساعدات لفائدة البلديات : يتم تحويل المساعدات لفائدة البلديات التي استجابت للشروط الدنيا المستوجبة وتحصلت على حد أدنى من الأداء.

### الفرع الثاني : نظام تقييم أداء البلديات للإستفادة من منحة برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية

في إطار برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية تم إقرار نظام جديد لإسناد المنح لفائدة البلديات، يحدد هذا النظام طريقة احتساب مقدار المنحة على أساس صيغة شفافة وموضوعية ومنصفة، ومشروطة بتقييم الأداء وكذلك باحترام الشروط الدنيا المستوجبة، وللحصول على المنحة الجمالية تخضع البلديات الى تقييم حسب مؤشرات باستعمال نظام إسناد أعداد يغطي 3 ميادين الحوكمة و التصرف و الديمومة .

ويجب على البلديات الحصول على 70 نقطة من حساب 100 نقطة في إطار تقييم الأداء المنجز من قبل هيئة الرقابة العامة للمصالح العمومية، كما يتعين على البلدية الاستجابة للخمس الشروط الدنيا المستوجبة للتمتع بالمنحة، وتجدر الإشارة إلى أن البلدية التي لم تستجيب إلى الخمس الشروط الدنيا لا يمكنها الحصول على المنحة بالنسبة للسنة الجارية.<sup>(1)</sup>

### أولاً. الشروط الدنيا المستوجبة للإستفادة من منحة برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية :

- إقرار الميزانية التقديرية : إقرار الميزانية التقديرية للسنة المقبلة من قبل المجلس البلدي وذلك في أجل أقصاه 31 ديسمبر من السنة الجارية.

- إرسال الحسابات المالية : إرسال الحسابات المالية للسنة التي تسبق بستين سنة الإنتفاع بالمساعدة، لسلطة الإشراف، وذلك في أجل أقصاه 15 جوان من السنة التي تليها، بعد مصادقة المجلس البلدي.

- مصادقة المجلس البلدي على برنامج الاستثمار : مصادقة المجلس البلدي على برنامج الاستثمار السنوي للسنة المقبلة المعد وفق المنهجية التشاركية في أجل أقصاه 31 ديسمبر من السنة الجارية.

<sup>1</sup> للإشارة فقط لقد تمت تجربة نظام تقييم الأداء في سنة 2016 على أن يدرج رسمياً بدايةً من سنة 2017 بعنوان ميزانية 2018.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- إشهار المخطط التقديري السنوي لإبرام الصفقات : إشهار المخطط التقديري السنوي لإبرام الصفقات العمومية لسنة الانتفاع بالمساعدة من قبل البلدية على موقع المرصد الوطني للصفقات العمومية وذلك في أجل أقصاه 15 جانفي من السنة الجارية.

- مصادقة المجلس البلدي على الاتفاقية : مصادقة المجلس البلدي على الاتفاقية التي تضبط مسؤوليات البلدية مع الدولة الممثلة في صندوق القروض ومساعدة الجماعات المحلية بعنوان الإنتفاع بالمساعدة في أجل أقصاه 31 ديسمبر من السنة الجارية.

ثانياً. مثال تقييم بلدية الكريب :

في إطار برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية، تم تقييم بلدية الكريب، فكانت النتائج كما يلي :

- عدد السكان : 7860.
- السنة : 2016.
- التقييم الجملي : 100/92.
- الحوكمة : 30/28، التصرف : 30/26، الديمومة : 40/38

ثالثاً. نموذج لدعوة المواطنين للمشاركة في تحديد أولويات المشاريع التنموية

إن الحكومة التونسية تنتهج أسلوب الديمقراطية التشاركية في تسيير شؤون الجماعات المحلية، وذلك من خلال اشراك فعاليات المجتمع المدني، والمواطنين على المستوى المحلي في تحديد المشاريع ذات الأولوية بالنسبة للمجتمع المحلي، وفيما يلي يطرح الباحث نموذجاً يوضح احدى اجراءات تنفيذ هذا الأسلوب :

### إعلان

دعوة لحضور الجلسة التشاركية الثانية لمخطط الاستثمار لسنة 2017

دعوة وبعد، تطبيقاً لمبادئ الديمقراطية التشاركية والحوكمة المفتوحة، يتشرف رئيس النيابة الخصوصية لبلدية بوسالم بدعوتكم لحضور فعاليات الجلسة التشاركية الثانية والنهائية في اطار اعداد البرنامج السنوي للاستثمار التشاركي لسنة 2017، وذلك يوم الجمعة 25 نوفمبر 2016 على الساعة الثالثة بعد الزوال(15.00) بقصر البلدية ساحة فرحات حشاد بوسالم.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> بوابة بلدية بوسالم الإلكترونية، دعوة لحضورالجلسة التشاركية الثانية لمخطط الاستثمار لسنة 2017 ، تاريخ الزيارة: 2017/10/12،

على الرابط الموالي: [http://www.commune-bousalem.gov.tn/afficher\\_actu.php?id=20](http://www.commune-bousalem.gov.tn/afficher_actu.php?id=20)



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### المبحث الثالث: دراسة ميدانية لمعرفة أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الادارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

تعتبر الدراسة الميدانية أساس أي بحث علمي خاصةً إذا ما تعلق الأمر بالعلوم الإنسانية والاجتماعية، فالدراسة الميدانية تتيح للباحث مجالاً أوسع لجمع البيانات حول موضوع دراسته، وبما أن قيمة النتائج التي يتحصل عليها الباحث مرتبطة بمدى دقة الإجراءات المنهجية والضبط الدقيق في معالجة الدراسة الميدانية، لذا سيحاول الباحث خلال هذا المبحث توضيح طبيعة المناهج المستخدمة في هذه الدراسة الميدانية وحدودها، ووصف العينة وكيفية اختيارها، والأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج، ليتمكن في الأخير من التحقق إذا ما كانت هناك علاقة ارتباطية ما بين المتغير المستقل ألا وهو " توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال "، والمتغير التابع ألا وهو " كفاءة الإدارة المحلية "، وذلك من أجل معرفة أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة المحلية على كفاءة هذه الأخيرة في كل من دولة الجزائر وتونس.

#### المطلب الأول : مناهج الدراسة الميدانية

المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل إكتشاف الحقيقة، أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي يجهلها، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> الزهرة الأسود، الممارسات التدريسية الإبداعية للأستاذ الجامعي وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة الجامعات الجزائرية، الجزائر : أطروحة دكتوراه علوم في علم التدريس ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، منشورة، 2013/2014، ص122.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

حيث تعتبر المناهج التالية هي المناهج المناسبة لهذه الدراسة :

### الفرع الأول : منهج دراسة الحالة

يستعمل منهج دراسة الحالة كما يرى الرفاعي<sup>(1)</sup> لدراسة الظواهر المرتبطة بسلوك الأفراد وتصرفاتهم، حيث يقوم منهج دراسة الحالة على جمع البيانات المتعلقة بوحدة معينة سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً في مرحلة معينة من تاريخها أو في جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها.

### الفرع الثاني : المنهج الوصفي

يعنى المنهج الوصفي لدراسة وإيضاح خصائص الظاهرة أو حالة معينة كما هي كائنة في الواقع، وتفسيرها وتحديد علاقاتها في إطار ظواهرها والمتغيرات المحيطة بها، ويتطلب هذا المنهج جمع بيانات حول الظاهرة محل البحث، وفق الملاحظة والمشاهدة، وإجراء مسوحات ميدانية، والتي تعتمد بدرجة كبيرة على اختيار عينات مناسبة بمختلف أنواعها، سواء كانت عينات بسيطة أو عشوائية، عمدية أو منتظمة، مع اختبار وتحليل هذه العينات وفق برمجة حاسوبية.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثالث : المنهج التحليلي

يعنى المنهج التحليلي بتمحيص الوقائق واخضاعها لتفسيرات سببية ومقارنات، واختبار صحة الفروض، والقيام بالتجارب معتمداً على القياس الكمي أكثر من النوعي للوصول للحقائق العلمية، في إطار ما يجب أن يكون، ومن ثم يمثل التحليل إطار منهجي يفسر ويمحص ويحلل ما وصف بالفعل، في إطار تحليل وتفسير البيانات أو المعلومات المجمعة ودلالاتها، وإبراز علاقاتها السببية أو العلية والمقارنات، ومدى الترابط وفق تحليل المتغيرات المستقلة والتابعة.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> شكري مدلس، دور التسيير التقديري للوظائف والكفاءات في فعالية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة والبناء فرع حاسي مسعود، الجزائر : مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر بيانة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2008، ص114.

<sup>2</sup> حمد سليمان المشوخي، تقنيات ومناهج البحث العلمي، تحليل أكاديمي لكتابة الرسائل والبحوث العلمية، مرجع سبق ذكره، ص177.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص179.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

المطلب الثاني : شرح وتوضيح عينة الدراسة والأدوات المستعملة

الفرع الأول : شرح وتوضيح عينة الدراسة

إن مجتمع البحث في هذه الدراسة التي تبحث في مدى مساهمة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس، هو مجموع موظفي بلديات كل من دولة الجزائر وتونس، ونظراً لصعوبة الاتصال والدراسة الميدانية لجميع أفراد مجتمع البحث فإنه قد تم اللجوء إلى أخذ عينة تمثل صورة مصغرة عن المجتمع الأصلي، حيث تم استخدام العينة القصدية والتي تسمح للباحث أن ينتقي أفراد عينته بما يخدم أهداف الدراسة وبناءً على معرفته بما يحقق أغراض البحث، حيث تمثلت العينة في مجموعة مختارة من موظفي بعض البلديات من مجموع بلديات ولايتين من ولايات كل من دولة الجزائر ودولة تونس، لتمثيل المجتمع الأصلي للدراسة الذي أشرت إليه آنفاً، اعتقاداً من الباحث أن الموظفين على اختلاف وظائفهم ومستوياتهم العلمية والوظيفية في البلديات هم الأنسب في معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية، وكذا معرفتهم بمدى كفاءة الإدارة المحلية، علماً أن كافة البلديات في كل من الجزائر أو تونس تخضع لنفس القوانين والسياسات العامة للدولة المعنية، وعلى هذا الأساس تم انتقاء مجموعة من الموظفين يتراوح عددهم (من 6 إلى 7) من كل بلدية من البلديات المختارة للدراسة كمفردات لعينة الدراسة، حيث بلغ مجموع مفردات العينة في الجزائر (96) مفردة، ونفس الشيء بالنسبة لتونس حيث بلغ مجموع مفردات عينة الدراسة (96) مفردة، وفي الأخير كان مجموع مفردات الدراسة الميدانية في كل من الجزائر وتونس (192) مفردة، والجدول الموالي يوضح أسماء الولايات والبلديات المعنية بالدراسة الميدانية في كل من الجزائر وتونس، وكذا عدد مفردات عينة الدراسة في كل بلدية :

جدول رقم (27) : جدول بأسماء الولايات والبلديات التي ينتمي إليها مفردات مجتمع الدراسة في كل من

الجزائر وتونس

| دولة تونس    |          |       |              |           |       | دولة الجزائر |         |       |              |          |       |
|--------------|----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|---------|-------|--------------|----------|-------|
| ولاية أريانة |          |       | ولاية تونس   |           |       | ولاية غرداية |         |       | ولاية ورقلة  |          |       |
| عدد المفردات | البلدية  | الرقم | عدد المفردات | البلدية   | الرقم | عدد المفردات | البلدية | الرقم | عدد المفردات | البلدية  | الرقم |
| 7            | النضامن  | 1     | 7            | تونس      | 1     | 6            | غرداية  | 1     | 6            | الطيبات  | 1     |
| 6            | المنيهلة | 2     | 7            | سيدي حسين | 2     | 6            | زلفانة  | 2     | 6            | تماسين   | 2     |
| 7            | سكرة     | 3     | 7            | المرسى    | 3     | 6            | العطف   | 3     | 6            | العالية  | 3     |
| 7            | أريانة   | 4     | 7            | الكرم     | 4     | 6            | متليلي  | 4     | 6            | انقوسة   | 4     |
| 7            | رواد     | 5     | 7            | باردو     | 5     | 6            | المنيعه | 5     | 6            | الرويسات | 5     |
| 6            | قلعة     | 6     | 7            | حلق       | 6     | 6            | بريان   | 6     | 6            | تقرت     | 6     |

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية

### في كل من الجزائر وتونس

|  |         |   |    |                |   |   |                      |   |    |         |   |
|--|---------|---|----|----------------|---|---|----------------------|---|----|---------|---|
|  | الأندلس |   |    | الوادي         |   |   |                      |   |    |         |   |
| /  | /       | / | 7  | قرطاج          | 7 | 6   | الضاية<br>بن<br>ضحوة | 7 | 6  | ورقلة   | 7 |
| /  | /       | / | 7  | سيدي<br>بوسعيد | 8 | 6   | القرارة              | 8 | 6  | الحجيرة | 8 |
| 40   | المجموع |   | 56 | المجموع        |   | 48  | المجموع              |   | 48 | المجموع |   |
| المجموع الكلي لمفردات عينة الدراسة في تونس هو : 96 مفردة                 |         |   |    |                |   | المجموع الكلي لمفردات عينة الدراسة في الجزائر هو : 96 مفردة |                      |   |    |         |   |
| المجموع الكلي لمفردات عينة الدراسة في كل من الجزائر وتونس هو : 192 مفردة |         |   |    |                |   |   |                      |   |    |         |   |

المصدر : من اعداد الباحث

### الفرع الثاني : أدوات جمع البيانات

لقد اعتمد الباحث في جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة ميدانياً على الأدوات التالية :

أولاً. **المعاينة الميدانية والملاحظة** : لقد وقف الباحث من خلال المعاينة الميدانية في بعض البلديات في كل من الجزائر وتونس على مستوى التقدم في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية عصرنه الإدارة المحلية والاندماج في مجتمع المعلومات، من خلال الوقوف على التجهيزات والشبكات الخاصة بالحالة المدنية باعتبارها المصلحة الأقرب للشريحة الكبرى من المواطنين، حيث مكنت هذه المعاينة الباحث من أخذ تصوّر عن مدى عزم الهيئات السياسية المعنية بالجماعات المحلية في كل من الجزائر وتونس على الاستفادة من توظيف امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذا من جهة ومن جهة أخرى قد لاحظ الباحث من خلال زيارته لمختلف المصالح في كل من الجزائر وتونس سهولة ويسر تقديم مختلف الخدمات للمواطنين جراء توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يعزز لدى الباحث فرضية تأثير توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الإدارة المحلية.

ثانياً. **المقابلة غير المقننة** : من أجل معرفة بعض الحقائق عن توظيف امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس، عمد الباحث انتهاز فرصة مقابله للأمين العام للبلدية أثناء تسليمه إستثمارات الاستبيان بغية توزيعها على موظفيه، طرح بعض الأسئلة التي يرى أن اجاباتها تفيد موضوع البحث، والتي تساعد الباحث دون شك في تحليل وتفسير نتائج الاستبيان.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ثالثاً. استمارة الاستبيان : تعرف استمارة الاستبيان بأنها " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد ".<sup>(1)</sup>

وحيث كانت الأسئلة المطروحة في الاستمارة تهدف إلى :

- معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة في البلديات محل الدراسة في كل من الجزائر وتونس.
- معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل المشاركة السياسية المجتمعية من قبل البلديات محل الدراسة في كل من الجزائر وتونس.
- معرفة مدى كفاءة الإدارة في البلديات محل الدراسة في كل من الجزائر وتونس.

ولقد تم تصميم استمارة الاستبيان المستخدمة في البحث لجمع البيانات الميدانية بالاعتماد على أدبيات متغيرات الدراسة في شقها المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا في شقها المتعلق بكفاءة التنظيم الإداري، كما احتوت الاستمارة على ثلاثة أجزاء، حيث كان الجزء الأول مخصص للبيانات العامة لمفردات العينة، فيما خُصص الجزء الثاني للأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، بينما الجزء الثالث فقد خُصص للأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية.

وجدير بالذكر أن الصياغة النهائية لاستمارة الاستبيان تمت بعد عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة جامعيين ( أسماء الأساتذة المحكمين ورتبهم والمؤسسات المنتمين إليها مرفقة ضمن قائمة الملاحق )، وقد تم الأخذ بالآراء المقدمة بتعديل وحذف وإعادة صياغة بعض العبارات، وكذا تجريبها على عينة تجريبية صغيرة تمثلت في موظفين من بلدية العالية وبلدية الحجيرة بحكم قربهما مكانياً من الباحث، ليتم تعديلها وفقاً لذلك والتوصل إلى الشكل النهائي الذي تم استخدامه في الدراسة الميدانية والمرفق ضمن قائمة الملاحق.

وقد تم تطبيق الاستمارة من خلال التوزيع المباشر من طرف الباحث وذلك بالإتصال مباشرة بالأمين العام للبلدية وتسليمه الإستمارات التي يشرف على توزيعها على موظفيه بنفسه من خلال الاتصال بهم مباشرة وتسليمهم الاستمارات، وذلك بعد قيام الباحث بتقديم شرح مختصر للأمين العام حول مضمون الدراسة وتوضيح كافة العبارات، حتى يضمن مألها من قبل المستجوبين بكل سهولة ويسر، وقد تم توزيع (192) استمارة على

<sup>1</sup> إلياس سالم، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم وحدة المسيلة، الجزائر : مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، 2006، ص91.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

(192) موظف في كل من الجزائر وتونس مناصفةً، وقد كانت كل الاستثمارات قابلة للتحليل نظراً لاعتماد الباحث على أسلوب المقابلة في ملء الاستمارة من قبل الباحثين مع جل أفراد العينة.

### المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

يتم عادةً أثناء تحليل المعطيات البحثية استعمال أساليب إحصائية تساعد الباحث على تحليل البيانات، وذلك حسب ما يتلاءم مع وضعية الدراسة المسحية لموضوع البحث، ولتعدد الأساليب الإحصائية الممكن استخدامها في البحوث العلمية، فقد استعمل الباحث في تحليله لنتائج الاستبيان الأساليب الأكثر شيوعاً واستعمالاً كالإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي وغيرها من الأساليب الأخرى التي يقتضيها التحليل، وذلك باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" ( Statistical Package for Social Science)، حيث يعتبر هذا البرنامج من بين البرامج المهمة في تحليل بيانات البحوث العلمية في مختلف مجالات العلوم التربوية والاجتماعية والاقتصادية.<sup>(1)</sup>

### المطلب الرابع: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

#### الفرع الأول : حالة الجزائر

أولاً. صدق الأداة وثباتها : للتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) " Cronbach Alpha"، للإتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بضيعته النهائية الكلية، حيث يلاحظ من قيمة " كرونباخ ألفا" أن معامل الثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة والمقدر ب(94.5%)، وهي نسبة جيدة مقارنة بالحد الأدنى المقبول والبالغ (60%)، حيث النتيجة موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (28): يوضح معامل (كرونباخ ألفا)

| Statistiques de fiabilité |                   |
|---------------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach         | Nombre d'éléments |
| .945                      | 55                |

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

<sup>1</sup> ماجد محمد الخياط، أساليب البحث العلمي، عمان : دار الولاية للنشر، ط1، 2011، ص209.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ثانياً. خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (29) : يوضح توزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية في الجزائر

| النسبة المئوية % | التكرار | الفئة        | المتغير                       | الرقم |
|------------------|---------|--------------|-------------------------------|-------|
| 24               | 23      | من 1-5       | عدد سنوات الأقدمية في الوظيفة | 1     |
| 27.1             | 26      | من 6-10      |                               |       |
| 35.5             | 36      | من 11-29     |                               |       |
| 11.5             | 11      | من 30 فأكثر  |                               |       |
| 4.2              | 4       | أقل من ثانوي | المؤهل العلمي                 | 2     |
| 27.1             | 26      | ثانوي        |                               |       |
| 66.7             | 64      | جامعي        |                               |       |
| 2.1              | 2       | دراسات عليا  |                               |       |
| 15.6             | 15      | أمين عام     | الوظيفة                       | 3     |
| 71.9             | 69      | رئيس مصلحة   |                               |       |
| 12.5             | 12      | أخرى         |                               |       |

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الكبيرة كانت لأفراد العينة ذات الأقدمية التي تتراوح ما بين 11 سنة إلى 29 سنة والمقدرة بـ (35.5%)، وهذا ما يفسر الاستقرار الوظيفي داخل البلديات محل الدراسة من جهة، ومن جهة ثانية يعزز مصداقية الاجابات على أسئلة الاستبيان كون هذه الفئة أكثر دراية بما يدور في منظماتهم نظراً للسنوات الكثيرة في الوظيفة.

أما فيما يخص المؤهل العلمي فكانت النسبة الكبيرة لذوي المستوى الجامعي والمقدرة بـ (66.7%)، وهي نتيجة منطقية نظراً لتوفر سوق العمل في الجزائر على أعداد كبيرة من خريجي الجامعات وفي مختلف التخصصات، كما تعزز هذه النسبة مصداقية نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من قدرات علمية تساعد على الإجابة الموضوعية لعبارات استمارة الاستبيان.

أما فيما يخص الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة في الجزائر كانت النسبة الكبيرة لصالح رؤساء المصالح والمقدرة بـ (71.9%)، وهذا كذلك مؤشر جيد يعزز مصداقية نتائج الدراسة نظراً لإحاطة هذه الفئة بتفاصيل التنظيم الإداري للبلديات محل الدراسة.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

ثالثاً. مناقشة النتائج والاحصائيات

سيتم التركيز على الإجابة على الأسئلة التالية :

**السؤال الأول :** ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر ؟

**السؤال الثاني :** ما مدى كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر ؟

**السؤال الثالث :** هل توجد علاقة ارتباطية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع ؟

حيث الفرضيات المعتمدة للأسئلة السابقة هي :

**الفرضية الأولى :** هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر .

**الفرضية الثانية :** هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر .

**الفرضية الثالثة :** هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع .

**1. تحديد مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى :**

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في الإدارة المحلية محل الدراسة في الجزائر، حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة، والترتيب التنازلي لفقرات كل بعد وتحديد المستوى المرجح له بناءً على قيمة المتوسط الحسابي، كما يوضحه الجدول التالي :

**جدول رقم (30) : يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى**

| المستوى الموافق له | مجال المتوسط الحسابي المرجح |
|--------------------|-----------------------------|
| قليل               | من 1 إلى 1.66               |
| متوسط              | من 1.67 إلى 2.33            |
| مرتفع              | من 2.34 إلى 3               |

المصدر : من إعداد الباحث

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى ( $2=1-3$ )، ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ( $0.66=3/2$ )، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

(1)، وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي : (من 1 إلى 1.66 قليل، ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط، ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

### 2. الإجابة الإحصائية على السؤال الأول :

للإجابة على السؤال الأول " ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر؟"، يقتضي من الباحث مناقشة مدى صحة الفرضية الأولى "هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر"، حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير المستقل "توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر"، حيث كانت النتائج والتحليل كما يلي :

➤ دراسة إحصائية للمتغير المستقل الفرعي الأول : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل

الإدارة المحلية في الجزائر

✓ البعد الأول : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جدول رقم (31) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم   | 3.00    | 0.00     | 1       | مرتفع   |
| 2     | توفر الإدارة خدمة الأنترنت (شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم  | 2.09    | 0.95     | 3       | متوسط   |
| 3     | تستخدم الإدارة عند اللزوم التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  | 2.20    | 0.85     | 2       | متوسط   |
| 4     | تتعامل الإدارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ) | 2.09    | 0.92     | 3       | متوسط   |
| 5     | تتواصل الإدارة عادةً مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  | 1.42    | 0.67     | 4       | قليل    |
|       | المتوسط العام   | 2.16    | 0.46     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (2.16) بانحراف معياري (0.46).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الثاني : تأمين السلامة المعلوماتية

جدول رقم (32) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (تأمين السلامة المعلوماتية)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية                     | 2.52    | 0.83     | 1       | مرتفع   |
| 2     | تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية               | 2.03    | 0.92     | 5       | متوسط   |
| 3     | تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحديث برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية                | 2.13    | 0.91     | 4       | متوسط   |
| 4     | يوجد مختص في الإعلام الآلي يشرف على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية                 | 2.47    | 0.85     | 2       | مرتفع   |
| 5     | تعتمد الإدارة نظام خاص لاسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية) | 2.22    | 0.85     | 3       | متوسط   |
|       | المتوسط العام  | 2.27    | 0.70     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد تأمين السلامة المعلوماتية حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (2.27) بانحراف معياري (0.70).

### ✓ البعد الثالث : الإطار البشري

جدول رقم (33) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (الإطار البشري)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | توظف الإدارة مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الإعلام الآلي، تسيير شبكات الاتصال، ... الخ) | 2.59    | 0.73     | 2       | مرتفع   |
| 2     | تلقي أغلب الموظفين تكويناً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                               | 1.68    | 0.88     | 5       | متوسط   |
| 3     | يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                              | 1.88    | 0.89     | 4       | متوسط   |
| 4     | يعاني بعض الموظفين من عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                         | 2.51    | 0.82     | 3       | مرتفع   |
| 5     | يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة                               | 2.84    | 0.48     | 1       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام   | 2.30    | 0.40     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد الإطار البشري حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (2.30) بانحراف معياري (0.40).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الرابع : الإطار القانوني

جدول رقم (34) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (الإطار القانوني)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بإنشاء شبكة اتصال داخلية (انترانت)  | 2.63    | 0.60     | 3       | مرتفع   |
| 2     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعامل مع عملائها (القطاع الحكومي، القطاع الخاص، المجتمع المدني)        | 2.41    | 0.79     | 4       | مرتفع   |
| 3     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بالإشتراك في خدمة الأنترنت  | 2.66    | 0.62     | 2       | مرتفع   |
| 4     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام شبكة الأنترنت في إنجاز بعض أعمالها الإدارية  | 2.77    | 0.51     | 1       | مرتفع   |
| 5     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز بعض الأعمال الإدارية (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، ... الخ) | 2.38    | 0.79     | 5       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.57    | 0.46     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد الإطار القانوني حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.57) بانحراف معياري (0.46).

### ✓ المتغير المستقل الفرعي الأول : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة

جدول رقم (35) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الأول ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة)

| المتغير المستقل الفرعي الأول                      | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|---|---------|----------|---------|
| توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة | 2.33    | 0.31     | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كان متوسطاً، وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير والمقدر بـ (2.33) وانحراف معياري مقدر بـ (0.31)، وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الأبعاد الخاصة بهذا المتغير، والتي كانت في مجملها ذات مستوى متوسط باستثناء بعد الإطار القانوني الذي جاء مرتفعاً، حيث كان متوسطه الحسابي (2.57) وانحرافه المعياري (0.46)، ومنه يمكن القول أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر حسب اجابات عينة الدراسة ذا مستوى متوسط.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ دراسة احصائية للمتغير المستقل الفرعي الثاني : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الادارة المحلية في الجزائر

✓ البعد الأول : المشاركة المجتمعية

جدول رقم (36) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( المشاركة المجتمعية)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تسمح اللوائح التنظيمية للإدارة بإشراك المواطنين في قرارات التنمية المحلية من خلال الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) | 1.94    | 0.87     | 2       | متوسط   |
| 2     | تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة انشاء وسائط الكترونية(الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) للتواصل مع المواطنين لمعرفة انشغالهم واحتياجاتهم | 2.02    | 0.78     | 1       | متوسط   |
| 3     | يطلب أصحاب القرار في الإدارة من المواطنين رأيهم فيما يخص القرارات المصيرية عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة(الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                        | 1.54    | 0.79     | 5       | قليل    |
| 4     | يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                                    | 1.88    | 0.91     | 3       | متوسط   |
| 5     | يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة انشغالات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)        | 1.80    | 0.81     | 4       | متوسط   |
|       | المتوسط العام  | 1.83    | 0.61     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد المشاركة المجتمعية حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (1.83) بانحراف معياري (0.61).

✓ البعد الثاني : إعلام المواطنين

جدول رقم (37) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( إعلام المواطنين)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  | 2.35    | 0.91     | 1       | مرتفع   |
| 2     | تنشر الإدارة قائمة المشاريع التنموية المراد إنجازها عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة(الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  | 1.80    | 0.92     | 2       | متوسط   |
| 3     | تنشر الإدارة مداوات المجلس الشعبي البلدي عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  | 1.38    | 0.68     | 5       | قليل    |
| 4     | تعلم الإدارة المواطنين بتفاصيل المشاريع التنموية (العلاف المالي، مقاوله الانجاز، موقع الانجاز، مصدر التمويل، مدة الانجاز) عن طريق الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) | 1.42    | 0.75     | 4       | قليل    |
| 5     | تعلم الإدارة المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة  | 1.43    | 0.72     | 3       | قليل    |

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

|       |   |      |      |   |
|-------|---|------|------|---|
|       |   |      |      | (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر... الخ) بمصيلة المشاريع التنموية (المشاريع المسجلة، المشاريع التي في طور الانجاز، المشاريع المنجزة) |
| متوسط | - | 0.62 | 1.67 | المتوسط العام   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد اعلام المواطنين حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (1.67) بانحراف معياري (0.62).

### ✓ البعد الثالث : استشارة ومشاركة المواطنين

جدول رقم (38) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استشارة ومشاركة المواطنين)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين عن المشاريع التنموية ذات الأولوية بالنسبة لهم عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر... الخ)                       | 1.34    | 0.67     | 4       | قليل    |
| 2     | يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين في اتخاذ القرارات المصيرية (تحديد موقع انجاز مشروع مهم وحساس مثلاً) عبر الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر... الخ) | 1.43    | 0.75     | 3       | قليل    |
| 3     | يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر... الخ)  | 1.60    | 0.85     | 1       | قليل    |
| 4     | يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة رأي غالبية المواطنين المطروح عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر... الخ)                                      | 1.57    | 0.79     | 2       | قليل    |
| 5     | يتراجع أصحاب القرار في الإدارة عن قرار ما، إذا اعترض المواطنون على هذا القرار عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر... الخ)                                | 1.60    | 0.76     | 1       | قليل    |
|       | المتوسط العام  | 1.50    | 0.66     | -       | قليل    |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد استشارة ومشاركة المواطنين حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى قليل، حيث كان المتوسط الحسابي (1.50) بانحراف معياري (0.66).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ المتغير المستقل الفرعي الثاني : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية في الجزائر

جدول رقم (39) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الثاني (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية)

| المتغير المستقل الفرعي الثاني                            | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|--|---------|----------|---------|
| توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية | 1.67    | 0.53     | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية في الجزائر كان متوسطاً، وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير والمقدر بـ (1.67) وانحراف معياري مقدر بـ (0.53)، وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الأبعاد الخاصة بهذا المتغير، والتي كانت في مجملها ذات مستوى متوسط باستثناء بعد (استشارة ومشاركة المواطنين) الذي جاء ذا مستوى قليل، حيث كان متوسطه الحسابي (1.50) وانحرافه المعياري (0.66)، ومنه يمكن القول أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية في الجزائر حسب اجابات عينة الدراسة ذا مستوى متوسط.

➤ دراسة احصائية للمتغير المستقل الرئيسي : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جدول رقم (40) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الرئيسي (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

| المتغير المستقل الرئيسي            | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|------------------------------------|---------|----------|---------|
| توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 2.00    | 0.36     | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يظهر من خلال معطيات الجدول الأخير أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر كان متوسطاً، إن على مستوى عمل الإدارة أو المشاركة المجتمعية، وذلك من خلال المتوسط الحسابي والمقدر بـ (2.00) والانحراف المعياري والمقدر بـ (0.36)، وهذا ما أكدته كذلك معطيات الجداول السابقة.

وكإجابة على السؤال الأول " ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر؟"، ومن خلال ما تقدم من احصائيات وتحليل، وكذلك ما ورد من احصائيات في الجداول

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

أعلاه يتبين أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر إن على مستوى عمل الإدارة أو المشاركة المجتمعية كان متوسطاً حسب اجابات عينة الدراسة، وهذا ما يؤسس لرفض الفرضية السابقة القائلة بأن " هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر"، وعليه يمكن القول كإجابة على السؤال الأول أن هناك توظيف متوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر.

### 3. الإجابة الإحصائية على السؤال الثاني :

للإجابة على السؤال الثاني "ما مدى كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر؟"، يقتضي من الباحث مناقشة مدى صحة الفرضية الثانية "هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر"، حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير التابع "كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر"، حيث كانت النتائج والتحليل كما يلي :

➤ دراسة احصائية للمتغير التابع : كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر

✓ البعد الأول : جودة الخدمة

جدول رقم (41) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( جودة الخدمة)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | استطاعت الإدارة التغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية | 2.47    | 0.59     | 2       | مرتفع   |
| 2     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية    | 2.35    | 0.69     | 3       | مرتفع   |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري  | 2.17    | 0.73     | 5       | متوسط   |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع احتياجات المواطن     | 2.34    | 0.77     | 4       | مرتفع   |
| 5     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها              | 2.70    | 0.61     | 1       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام   | 2.40    | 0.55     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد جودة الخدمة حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.40) بانحراف معياري (0.55).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الثاني : الوقت اللازم لأداء الخدمة

جدول رقم (42) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الوقت اللازم لأداء الخدمة)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين                | 2.52    | 0.69     | 2       | مرتفع   |
| 2     | استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل                          | 2.52    | 0.72     | 2       | مرتفع   |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء(مواطنين، زبائن، ...) | 2.55    | 0.70     | 1       | مرتفع   |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تدمير الموظفين                      | 2.34    | 0.77     | 4       | مرتفع   |
| 5     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل                          | 2.46    | 0.76     | 3       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.47    | 0.56     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد الوقت اللازم لأداء الخدمة حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.47) بانحراف معياري (0.56).

### ✓ البعد الثالث : تكلفة الخدمة

جدول رقم (43) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( تكلفة الخدمة)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | استطاعت الادارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين                        | 2.43    | 0.77     | 2       | مرتفع   |
| 2     | استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل                                       | 2.58    | 0.64     | 1       | مرتفع   |
| 3     | استطاعت الادارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف                                     | 2.38    | 0.65     | 3       | مرتفع   |
| 4     | استطاعت الادارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل                                       | 2.34    | 0.67     | 4       | مرتفع   |
| 5     | يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم | 2.33    | 0.79     | 5       | متوسط   |
|       | المتوسط العام  | 2.41    | 0.58     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد تكلفة الخدمة حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.41) بانحراف معياري (0.58).



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الرابع : رضا الموظفين

جدول رقم (44) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( رضا الموظفين)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت واستقرار الموظفين في العمل | 2.31    | 0.75     | 2       | متوسط   |
| 2     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل                 | 2.35    | 0.82     | 1       | مرتفع   |
| 3     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين    | 2.16    | 0.89     | 3       | متوسط   |
| 4     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل  | 2.10    | 0.81     | 4       | متوسط   |
| 5     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل         | 2.07    | 0.84     | 5       | متوسط   |
|       | المتوسط العام   | 2.20    | 0.71     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد رضا الموظفين حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (2.20) بانحراف معياري (0.71).

### ✓ المتغير التابع : كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر

جدول رقم (45) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)

| المتغير التابع        | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|-----------------------|---------|----------|---------|
| كفاءة الإدارة المحلية | 2.37    | 0.53     | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن الجزم من أن مستوى كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كان مرتفعاً، وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير والمقدر بـ (2.37) وانحراف معياري مقدر بـ (0.53)، وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الأبعاد الخاصة بهذا المتغير، والتي كانت في مجملها ذات مستوى مرتفع باستثناء بعد (رضا الموظفين) الذي جاء ذا مستوى متوسط وإن كان يميل للمرتفع، حيث كان متوسطه الحسابي (2.20) وانحرافه المعياري (0.71)، ومنه يمكن القول أن كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر حسب اجابات عينة الدراسة ذات مستوى مرتفع.

وكإجابة على السؤال الثاني " ما مدى كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر؟"، ومن خلال ما تقدم من احصائيات وتحليل، وكذلك ما ورد من احصائيات في الجداول أعلاه يتبين أن مستوى كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كان مرتفعاً حسب اجابات عينة الدراسة، وهذا ما يؤسس لقبول الفرضية السابقة القائلة بأن " هناك

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر"، وعليه يمكن القول كإجابة على السؤال الثاني أن هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر.

### 4. الإجابة الإحصائية على السؤال الثالث :

للإجابة على السؤال الثالث "هل توجد علاقة ارتباطية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع؟"، يقتضي من الباحث مناقشة مدى صحة الفرضية الثالثة "هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع"، حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة باختبار الارتباط بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، من خلال تحليل العناصر التالية :

### ➤ تحليل الانحدار الخطي :

يتوجب تحليل الانحدار الخطي استخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى دلالة (0.05)، حيث المتغير المستقل هو ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال )، والمتغير التابع هو ( كفاءة الإدارة المحلية )، حيث كانت النتائج كما يلي :

جدول رقم (46) : يوضح نتيجة تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry)

| Variables introduites/supprimées <sup>b</sup> |  |                     |         |
|---|--|---------------------|---------|
| Modèle  | Variabes introduites   | Variabes supprimées | Méthode |
| 1   | المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال | .                   | Entrée  |

a. Toutes variables requises saisies.  
b. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

إذن من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن هناك ارتباط بين المتغير المستقل ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال )، والمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية )، حيث نلاحظ أن نموذج الانحدار كان قياسي لا يستبعد أي متغير.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ تحليل معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

لمعرفة قوة ارتباط المتغير المستقل ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال )، بالمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية )، نقرأ معطيات الجدول التالي :

جدول رقم (47) : يوضح قيمة معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

| Récapitulatif des modèles <sup>b</sup> |                   |        |               |                                 |
|--|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                 | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                      | .724 <sup>a</sup> | .524   | .519          | .37266                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
b. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الإدارة المحلية هو (72.4%)، أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومعامل الجودة (R-deux) قد بلغ مستوى (52.4%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (52.4%) من كفاءة الإدارة المحلية يعود لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والنسبة المتبقية (47.6%) تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

➤ تحليل تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة " :

جدول رقم (48) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                  |     |                    |         |                   |
|--------------------|------------|------------------|-----|--------------------|---------|-------------------|
| Modèle             |            | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D       | Sig.              |
| 1                  | Régression | 14.360           | 1   | 14.360             | 103.398 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Résidu     | 13.054           | 94  | .139               |         |                   |
|                    | Total      | 27.414           | 95  |                    |         |                   |

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
b. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

ومن خلال الجدول أعلاه نجد ما يلي :

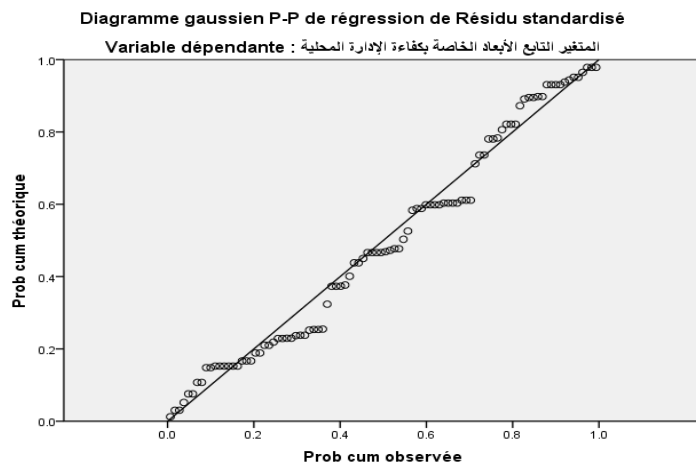
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) هو (103.398) .

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

- مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000)

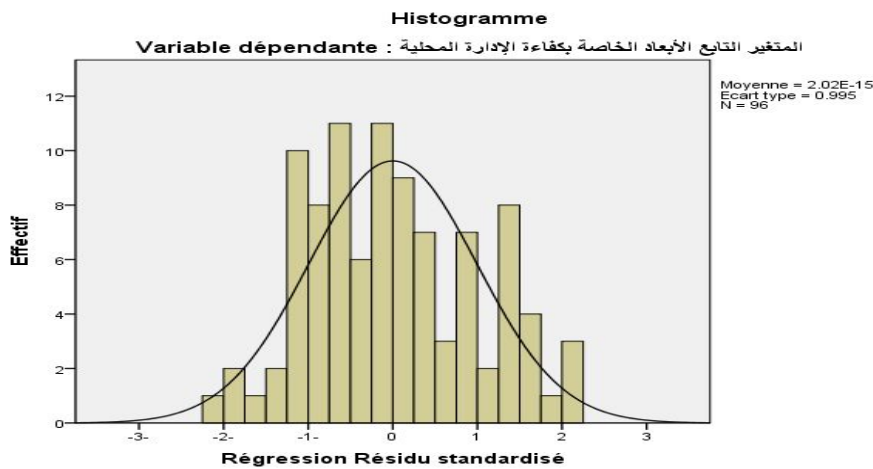
بما أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة تساوي (103.398) وهي أكبر بكثير من القيمة الجدولية والمقدرة بـ (0.000)، فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات، وبذلك يمكن القول بأن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، وأنه لا توجد مشكلة في النتائج حيث تتوزع وفق التوزيع الطبيعي، والشكلين المواليين يوضحان ذلك :

شكل رقم (11) : يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

شكل رقم (12) : يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ تحليل معامل خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح معامل خط الانحدار :

جدول رقم (49) : يوضح قيمة معامل الانحدار

| Coefficients <sup>a</sup>  |                               |                 |                           |        |      |
|--|-------------------------------|-----------------|---------------------------|--------|------|
| Modèle   | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t      | Sig. |
|  | A                             | Erreur standard | Bêta                      |        |      |
| 1 (Constante)  | .240                          | .214            |                           | 1.122  | .265 |
| المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 1.067                         | .105            | .724                      | 10.168 | .000 |

Variable dépendante : a. المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار (t) المحسوبة للمتغير المستقل تساوي (10.168)، وهي بذلك أكبر من القيمة الجدولية (0.000)، وبذلك يرفض الباحث الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وهو أن الانحدار معنوي وبالتالي توجد العلاقة بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية)، حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة :  $(y) = (a) \times (x) + (b)$

حيث (y) تشير للمتغير التابع، و (x) تشير للمتغير المستقل، و (a) تشير لمعامل الارتباط، و (b) تشير للثابت، وعليه تكون المعادلة التي تعبر عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع في دراستنا هذه كما يلي :

$$(كفاءة الإدارة المحلية) = 1.067 \times (\text{توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال}) + 0.240$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية).

➤ تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

لصياغة النموذج التفصيلي لمعادلة خط الانحدار قام الباحث بالتحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression)، للتنبؤ بكفاءة الإدارة المحلية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي ما يلي تحليل النتائج من خلال التطرق للعناصر التالية :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ عرض النماذج المقبولة :

جدول رقم(50) : يوضح النماذج المقبولة

| Variables introduites/supprimées <sup>a</sup> |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
| Modèle  | Variables introduites                            | Variables supprimées | Méthode   |
| 1   | البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية           | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |
| 2   | البعد الأول المشاركة المجتمعية                   | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |
| 3   | البعد الأول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |
| 4   | البعد الثالث الإطار البشري                       | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |
| 5   | البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين           | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |
| 6   | البعد الرابع الإطار القانوني                     | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك ستة (6) نماذج لتحليل الإنحدار المتعدد التدريجي، يعني هذا أن هناك ستة أبعاد من بين سبعة (7) أبعاد تدخل ضمن المتغير المستقل الرئيسي، تؤثر في المتغير التابع، وهم على التوالي (البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية، البعد الأول المشاركة المجتمعية، البعد الأول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، البعد الثالث الإطار البشري، البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين، البعد الرابع الإطار القانوني)، وفي ما يلي سوف يوضح الباحث النماذج الستة بأكثر تفصيل :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية

### في كل من الجزائر وتونس

- **النموذج الأول** : بالنسبة للنموذج الأول تم قبول البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى، حيث كان معامل الاحتمال (F) أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

- **النموذج الثاني** : بالنسبة للنموذج الثاني تم قبول البعد الأول (المشاركة المجتمعية) لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى بعد البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية)، حيث كان معامل الاحتمال (F) أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

- **النموذج الثالث** : بالنسبة للنموذج الثالث تم قبول البعد الأول (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى بعد البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) والبعد الأول (المشاركة المجتمعية)، حيث كان معامل الاحتمال (F) أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

- **النموذج الرابع** : بالنسبة للنموذج الرابع تم قبول البعد الثالث (الإطار البشري) لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى بعد البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) والبعد الأول (المشاركة المجتمعية) واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، حيث كان معامل الاحتمال (F) أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

- **النموذج الخامس** : بالنسبة للنموذج الخامس تم قبول البعد الثالث (استشارة ومشاركة المواطنين) لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى بعد البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) والبعد الأول (المشاركة المجتمعية) والبعد الأول (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والبعد الثالث (الإطار البشري)، حيث كان معامل الاحتمال (F) أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

- **النموذج السادس** : بالنسبة للنموذج السادس تم قبول البعد الرابع (الإطار القانوني) لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى بعد البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) والبعد الأول (المشاركة المجتمعية) واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والبعد الثالث (الإطار البشري) والبعد الثالث (استشارة ومشاركة المواطنين)، حيث كان معامل الاحتمال (F) أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ تحليل معاملات الارتباط الخطية بين المتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع

لمعرفة قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة الفرعية التالية (تأمين السلامة المعلوماتية، المشاركة المجتمعية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإطار البشري، استشارة ومشاركة المواطنين، الإطار القانوني)، والمتغير التابع كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر، نقرأ معطيات الجدول التالي :

جدول رقم (51) : يوضح معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles<sup>9</sup>

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | .624 <sup>a</sup> | .389   | .382          | .42215                          |
| 2      | .743 <sup>b</sup> | .552   | .543          | .36326                          |
| 3      | .776 <sup>c</sup> | .602   | .589          | .34425                          |
| 4      | .793 <sup>d</sup> | .628   | .612          | .33469                          |
| 5      | .804 <sup>e</sup> | .646   | .626          | .32842                          |
| 6      | .815 <sup>f</sup> | .664   | .641          | .32180                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية  
b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية  
c. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
d. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , البعد الثالث الإطار البشري  
e. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , البعد الثالث الإطار البشري , البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين  
f. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , البعد الثالث الإطار البشري , البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين , البعد الرابع الإطار القانوني  
g. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر للنموذج السادس نجد أن معامل الارتباط الخطي (R) قد بلغ نسبة (81.5%)، وهذا يعني أن هناك ارتباط مرتفع بين المتغيرات المستقلة الفرعية (تأمين السلامة المعلوماتية، المشاركة المجتمعية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإطار البشري، استشارة ومشاركة المواطنين، الإطار القانوني)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر)، وبالنظر كذلك لمعامل الجودة (R-deux) نجد أنه قد بلغ النسبة (66.4%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب جداً لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ومما سبق يمكن القول أن نسبة (66.4%) من كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر تعود لتأمين السلامة المعلوماتية والمشاركة المجتمعية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإطار البشري واستشارة المواطنين والإطار القانوني، والنسبة الباقية تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ تحليل تباين خط الانحدار المتدرج :

جدول رقم (52) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار المتدرج

| ANOVA <sup>a</sup> |                  |     |                    |        |                   |  |
|--------------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|--|
| Modèle             | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |  |
| 1 Régression       | 10.662           | 1   | 10.662             | 59.829 | .000 <sup>a</sup> |  |
| Résidu             | 16.752           | 94  | .178               |        |                   |  |
| Total              | 27.414           | 95  |                    |        |                   |  |
| 2 Régression       | 15.142           | 2   | 7.571              | 57.373 | .000 <sup>b</sup> |  |
| Résidu             | 12.272           | 93  | .132               |        |                   |  |
| Total              | 27.414           | 95  |                    |        |                   |  |
| 3 Régression       | 16.511           | 3   | 5.504              | 46.443 | .000 <sup>c</sup> |  |
| Résidu             | 10.903           | 92  | .119               |        |                   |  |
| Total              | 27.414           | 95  |                    |        |                   |  |
| 4 Régression       | 17.221           | 4   | 4.305              | 38.433 | .000 <sup>d</sup> |  |
| Résidu             | 10.194           | 91  | .112               |        |                   |  |
| Total              | 27.414           | 95  |                    |        |                   |  |
| 5 Régression       | 17.707           | 5   | 3.541              | 32.833 | .000 <sup>e</sup> |  |
| Résidu             | 9.707            | 90  | .108               |        |                   |  |
| Total              | 27.414           | 95  |                    |        |                   |  |
| 6 Régression       | 18.197           | 6   | 3.033              | 29.287 | .000 <sup>f</sup> |  |
| Résidu             | 9.217            | 89  | .104               |        |                   |  |
| Total              | 27.414           | 95  |                    |        |                   |  |

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية  
b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية  
c. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
d. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , البعد الثالث الإطار البشري  
e. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , البعد الثالث الإطار البشري , البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين  
f. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الاول المشاركة المجتمعية , البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , البعد الثالث الإطار البشري , البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين , البعد الرابع الإطار القانوني  
g. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

ومن خلال الجدول أعلاه، وبالنظر للنموذج السادس، نجد ما يلي :

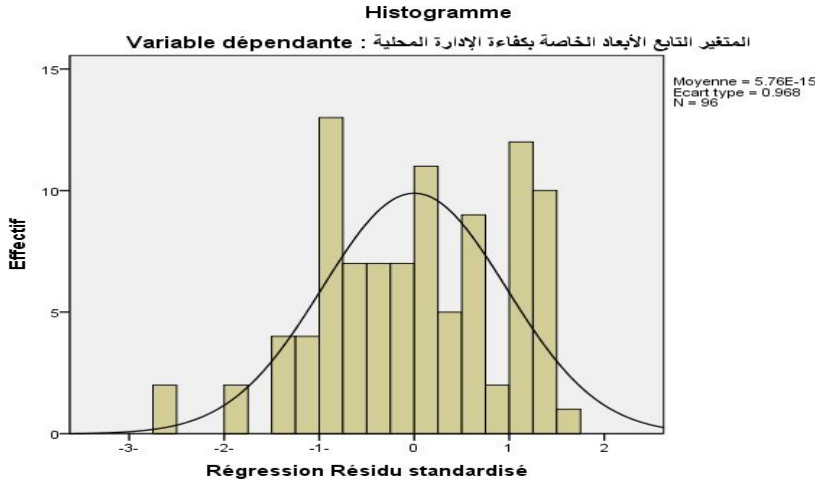
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) هو (29.287) .

- مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000)

وبما أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) المحسوبة والمقدرة بـ (29.287) أكبر من القيمة الجدولية (0.000)، فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات، وبذلك يمكن القول بأن هناك علاقة طردية بين المتغيرات المستقلة الفرعية (تأمين السلامة المعلوماتية، المشاركة المجتمعية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإطار البشري، استشارة ومشاركة المواطنين، الإطار القانوني)، والمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية)، وأنه لا توجد مشكلة في النتائج حيث تتوزع وفق التوزيع الطبيعي، والشكلين الموائين يوضحان ذلك :

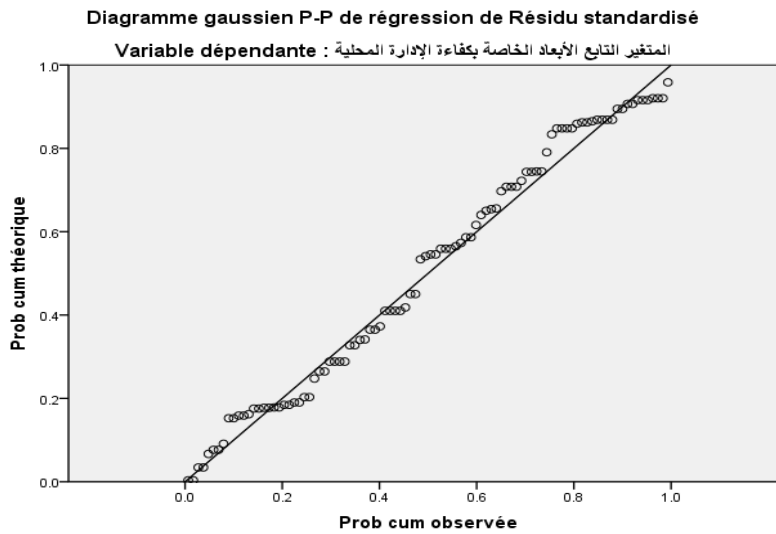
## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

شكل رقم (13) : يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

شكل رقم (14) : يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

✓ تحليل قيم معاملات الإنحدار الخطي المتدرج :

بالنظر لمعطيات الجدول التالي يمكن تحديد قيم معاملات الإنحدار الخطي المتدرج، وكذا المعادلة التي تحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

جدول رقم (53) : يوضح قيم معاملات الانحدار المترج

Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle   | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t       | Sig. |
|--|-------------------------------|-----------------|---------------------------|---------|------|
|  | A                             | Erreur standard | Bêta                      |         |      |
| 1<br>(Constante)<br>البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية   | 1.301                         | .146            |                           | 8.922   | .000 |
|  | .473                          | .061            | .624                      | 7.735   | .000 |
| 2<br>(Constante)<br>البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية<br>البعد الاول المشاركة المجتمعية   | .744                          | .158            |                           | 4.715   | .000 |
|  | .432                          | .053            | .569                      | 8.135   | .000 |
|  | .354                          | .061            | .408                      | 5.826   | .000 |
| 3<br>(Constante)<br>البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية<br>البعد الاول المشاركة المجتمعية<br>البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال   | .296                          | .199            |                           | 1.489   | .140 |
|  | .388                          | .052            | .512                      | 7.475   | .000 |
|  | .334                          | .058            | .385                      | 5.781   | .000 |
|  | .269                          | .079            | .233                      | 3.400   | .001 |
| 4<br>(Constante)<br>البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية<br>البعد الاول المشاركة المجتمعية<br>البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال<br>البعد الثالث الإطار البشري   | -.037-                        | .235            |                           | -.157-  | .875 |
|  | .339                          | .054            | .447                      | 6.259   | .000 |
|  | .331                          | .056            | .381                      | 5.884   | .000 |
|  | .219                          | .080            | .189                      | 2.746   | .007 |
|  | .244                          | .097            | .183                      | 2.516   | .014 |
| 5<br>(Constante)<br>البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية<br>البعد الاول المشاركة المجتمعية<br>البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال<br>البعد الثالث الإطار البشري   | -.022-                        | .230            |                           | -.094-  | .925 |
|  | .332                          | .053            | .439                      | 6.252   | .000 |
|  | .238                          | .070            | .275                      | 3.383   | .001 |
|  | .182                          | .080            | .157                      | 2.269   | .026 |
|  | .258                          | .095            | .194                      | 2.710   | .008 |
| 6<br>(Constante)<br>البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية<br>البعد الاول المشاركة المجتمعية<br>البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال<br>البعد الثالث الإطار البشري<br>البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين<br>البعد الرابع الإطار القانوني | -.448-                        | .299            |                           | -.1499- | .138 |
|  | .339                          | .052            | .447                      | 6.488   | .000 |
|  | .184                          | .073            | .212                      | 2.503   | .014 |
|  | .163                          | .079            | .141                      | 2.064   | .042 |
|  | .303                          | .096            | .228                      | 3.169   | .002 |
|  | .145                          | .066            | .178                      | 2.192   | .031 |
|  | .174                          | .080            | .151                      | 2.177   | .032 |

Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه وبالنظر لقيم معامل الانحدار (t) المحسوبة للمتغيرات المستقلة الفرعية في النموذج السادس والمقدرة على التوالي بـ (6.488، 2.503، 2.064، 3.169، 2.192، 2.177)، وهي أكبر من القيم الجدولية المقابلة لها وهي على التوالي (0.000، 0.014، 0.042، 0.002، 0.031، 0.032)، وبذلك يرفض الباحث الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وهذا يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي توجد العلاقة بين المتغيرات المستقلة الفرعية (تأمين السلامة المعلوماتية، المشاركة المجتمعية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإطار البشري، استشارة ومشاركة المواطنين، الإطار القانوني)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، حيث المعادلة التالية تعبر عن تلك العلاقة بين المتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع :

$$\text{كفاءة الإدارة المحلية} = 0.339 \times (\text{تأمين السلامة المعلوماتية}) + 0.184 \times (\text{المشاركة المجتمعية}) + 0.163 \times (\text{استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال}) + 0.303 \times (\text{الإطار البشري}) + 0.145 \times (\text{استشارة ومشاركة المواطنين}) + 0.174 \times (\text{الإطار القانوني}) - 0.448$$

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير خصائص مفردات العينة على اجاباتهم حول كفاءة الإدارة المحلية :

أراد الباحث من خلال تحليل التباين الأحادي لتأثير خصائص مفردات عينة الدراسة في الجزائر (الأقدمية في الوظيفة، المؤهل العلمي، الوظيفة التي يشغلها)، على اجاباتهم حول كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر، لمعرفة مدى تأثر اجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات (الأقدمية في الوظيفة، المؤهل العلمي، الوظيفة التي يشغلها)، حيث كانت النتائج كما يلي :

✓ تأثير متغير (الأقدمية في الوظيفة) :

جدول رقم (54) : يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الأقدمية في الوظيفة)

ANOVA

المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

|               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F     | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 2.329            | 3   | .776               | 2.847 | .042          |
| Intra-groupes | 25.085           | 92  | .273               |       |               |
| Total         | 27.414           | 95  |                    |       |               |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (2.847) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (0.042)، لذلك نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل، وهذا يعني أنه توجد فروق بين اجابات الموظفين تبعاً لمتغير (الأقدمية في الوظيفة)، وهذا يعني أن اجابات مفردات عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة المحلية تتأثر بخاصية أقدمية الموظفين في الوظيفة، وبما أن النسبة الكبيرة لمفردات عينة الدراسة كانت للفئة ذات الأقدمية (من 11 إلى 29) كما رأينا سابقاً في تحليل خصائص عينة الدراسة، فهذا يعزز نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من خبرة ودراية بتفاصيل التنظيم الإداري في مؤسساتهم.

✓ تأثير متغير المؤهل العلمي :

جدول رقم (55) : يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (المؤهل العلمي)

ANOVA

المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

|               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F      | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | 7.630            | 3   | 2.543              | 11.827 | .000          |
| Intra-groupes | 19.784           | 92  | .215               |        |               |
| Total         | 27.414           | 95  |                    |        |               |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (11.827) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (0.000)، لذلك نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل ، وهذا يعني أنه توجد فروق بين اجابات الموظفين تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي)، وهذا يعني أن اجابات مفردات عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة المحلية تتأثر بخاصية مستوى المؤهل العلمي للموظفين، وبما أن النسبة الكبيرة لمفردات عينة الدراسة كانت للفئة ذات المؤهل الجامعي كما رأينا سابقاً في تحليل خصائص عينة الدراسة، فهذا يعزز نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من مقدرة علمية ووعي كبير يؤهلها للإجابة بموضوعية على أسئلة استمارة الإستبيان.

✓ تأثير متغير الوظيفة التي يشغلها الموظفون :

جدول رقم (56) : يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الوظيفة التي يشغلها الموظفون)

| ANOVA  |                  |     |                    |       |               |
|--|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية |                  |     |                    |       |               |
|  | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F     | Signification |
| Inter-groupes  | .930             | 2   | .465               | 1.633 | .201          |
| Intra-groupes  | 26.484           | 93  | .285               |       |               |
| Total  | 27.414           | 95  |                    |       |               |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (1.633) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (0.201)، لذلك نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل ، وهذا يعني أنه توجد فروق بين اجابات الموظفين تبعاً لمتغير (الوظيفة التي يشغلها الموظفون)، وهذا يعني أن اجابات مفردات عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة المحلية تتأثر بخاصية الوظيفة التي يشغلها الموظفون، وبما أن النسبة الكبيرة لمفردات عينة الدراسة كانت لرؤساء المصالح كما رأينا سابقاً في تحليل خصائص عينة الدراسة، فهذا يعزز نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من دراية كبيرة بتفاصيل ما يجري داخل مؤسساتهم، مما يؤهلهم على الإجابة على أسئلة استمارة الإستبيان بأكثر دقة.

وعليه ومن خلال ما تقدم من تحليل لمعطيات النتائج السابقة الواردة في الجداول والأشكال أعلاه يمكن تأكيد الفرضية الثالثة " هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الادارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع "، وكإجابة على السؤال الثالث نقول أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الادارة المحلية في الجزائر حسب اجابات مفردات عينة الدراسة.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

الفرع الثاني : حالة تونس

أولاً. صدق الأداة وثباتها : للتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) " Cronbach Alpha"، للإتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بضيغته النهائية الكلية، حيث يلاحظ من قيمة " كرونباخ ألفا" أن معامل الثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة والمقدر ب(94.7%)، وهي نسبة جيدة مقارنة بالحد الأدنى المقبول والبالغ (60%)، حيث النتيجة موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (57): يوضح معامل (كرونباخ ألفا)

| Statistiques de fiabilité |                   |
|---------------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach         | Nombre d'éléments |
| .947                      | 55                |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

ثانياً. خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (58) : يوضح توزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية في تونس

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة        | المتغير                       | الرقم |
|----------------|---------|--------------|-------------------------------|-------|
| 1.0            | 1       | أقل من سنة   | عدد سنوات الأقدمية في الوظيفة | 1     |
| 3.1            | 3       | من 1-5       |                               |       |
| 20.8           | 20      | من 6-10      |                               |       |
| 60.4           | 58      | من 11-29     |                               |       |
| 14.6           | 14      | من 30 فأكثر  |                               |       |
| 00             | 00      | أقل من ثانوي | المؤهل العلمي                 | 2     |
| 13.5           | 13      | ثانوي        |                               |       |
| 81.3           | 78      | جامعي        |                               |       |
| 5.2            | 5       | دراسات عليا  | الوظيفة                       | 3     |
| 4.2            | 4       | أمين عام     |                               |       |
| 58.3           | 56      | رئيس مصلحة   |                               |       |
| 37.5           | 36      | أخرى         |                               |       |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الكبيرة كانت لأفراد العينة ذات الأقدمية التي تتراوح ما بين 11 سنة إلى 29 سنة والمقدرة ب (60.4%)، وهذا ما يفسر الاستقرار الوظيفي داخل البلديات محل الدراسة من جهة، ومن جهة ثانية يعزز مصدقية الاجابات على أسئلة الاستبيان كون هذه الفئة أكثر دراية بما يدور في منظماتهم نظراً للسنوات الكثيرة في الوظيفة.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

أما فيما يخص المؤهل العلمي فكانت النسبة الكبيرة لذوي المستوى الجامعي والمقدرة بـ (81.3%)، وهي نتيجة منطقية نظراً لتوفر سوق العمل في تونس على أعداد كبيرة من خريجي الجامعات وفي مختلف التخصصات، كما تعزز هذه النسبة مصداقية نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من قدرات علمية تساعد على الإجابة الموضوعية لعبارات استمارة الاستبيان.

أما فيما يخص الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة في تونس كانت النسبة الكبيرة لصالح رؤساء المصالح والمقدرة بـ (58.3%)، وهذا كذلك مؤشر جيد يعزز مصداقية نتائج الدراسة نظراً لإحاطة هذه الفئة بتفاصيل التنظيم الإداري للبلديات محل الدراسة.

### ثالثاً. مناقشة النتائج والاحصائيات

سيتم التركيز على الإجابة على الأسئلة التالية :

**السؤال الأول :** ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس ؟

**السؤال الثاني :** ما مدى كفاءة الإدارة المحلية في تونس ؟

**السؤال الثالث :** هل توجد علاقة ارتباطية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع ؟

حيث الفرضيات المعتمدة للأسئلة السابقة هي :

**الفرضية الأولى :** هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس .

**الفرضية الثانية :** هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في تونس .

**الفرضية الثالثة :** هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع .

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### 1. تحديد مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى :

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في الإدارة المحلية محل الدراسة في تونس، حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة، والترتيب التنازلي لفقرات كل بعد وتحديد المستوى المرجح له بناءً على قيمة المتوسط الحسابي، كما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (59) : يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى

| المستوى الموافق له | مجال المتوسط الحسابي المرجح |
|--------------------|-----------------------------|
| قليل               | من 1 إلى 1.66               |
| متوسط              | من 1.67 إلى 2.33            |
| مرتفع              | من 2.34 إلى 3               |

المصدر : من اعداد الباحث

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى ( $2=1-3$ )، ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ( $0.66=3/2$ )، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1)، وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي : (من 1 إلى 1.66 قليل، ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط، ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

### 2. الإجابة الإحصائية على السؤال الأول :

للإجابة على السؤال الأول " ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس ؟ "، يقتضي من الباحث مناقشة مدى صحة الفرضية الأولى " هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس "، حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير المستقل " توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس "، حيث كانت النتائج والتحليل كما يلي :

➤ دراسة احصائية للمتغير المستقل الفرعي الأول : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل

الإدارة المحلية في تونس

✓ البعد الأول : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

جدول رقم (60) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم  | 2.98    | 0.10     | 1       | مرتفع   |
| 2     | توفر الإدارة خدمة الأنترانت(شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم   | 2.65    | 0.73     | 4       | مرتفع   |
| 3     | تستخدم الإدارة عند اللزوم التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ...ألخ)  | 2.79    | 0.54     | 3       | مرتفع   |
| 4     | تتعامل الإدارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ...ألخ) | 2.80    | 0.55     | 2       | مرتفع   |
| 5     | تتواصل الإدارة عادةً مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ...ألخ)  | 1.91    | 0.92     | 5       | متوسط   |
|       | المتوسط العام  | 2.63    | 0.35     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.63) بانحراف معياري (0.35).

### ✓ البعد الثاني : تأمين السلامة المعلوماتية

جدول رقم (61) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (تأمين السلامة المعلوماتية)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تهتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية                    | 2.52    | 0.75     | 1       | مرتفع   |
| 2     | تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية               | 2.38    | 0.81     | 3       | مرتفع   |
| 3     | تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحديث برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية                | 2.33    | 0.84     | 5       | متوسط   |
| 4     | يوجد مختص في الإعلام الآلي يشرف على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية                 | 2.40    | 0.86     | 2       | مرتفع   |
| 5     | تعتمد الإدارة نظام خاص لاسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية) | 2.35    | 0.78     | 4       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.40    | 0.65     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد تأمين السلامة المعلوماتية حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.40) بانحراف معياري (0.65).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الثالث : الإطار البشري

جدول رقم (62) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (الإطار البشري)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | توظف الإدارة مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الاعلام الآلي، تسيير شبكات الاتصال، ...الخ) | 2.46    | 0.71     | 3       | مرتفع   |
| 2     | تلقي أغلب الموظفين تكويناً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                              | 1.94    | 0.91     | 5       | متوسط   |
| 3     | يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                             | 2.04    | 0.88     | 4       | متوسط   |
| 4     | يعاني بعض الموظفين من عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                        | 2.59    | 0.71     | 2       | مرتفع   |
| 5     | يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة                              | 2.79    | 0.52     | 1       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.36    | 0.38     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد الإطار البشري حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.36) بانحراف معياري (0.38).

### ✓ البعد الرابع : الإطار القانوني

جدول رقم (63) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (الإطار القانوني)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بإنشاء شبكة اتصال داخلية (انترانت)  | 2.69    | 0.56     | 5       | مرتفع   |
| 2     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعامل مع عملائها (القطاع الحكومي، القطاع الخاص، المجتمع المدني)      | 2.78    | 0.46     | 4       | مرتفع   |
| 3     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بالإشتراك في خدمة الأنترنت  | 2.86    | 0.40     | 2       | مرتفع   |
| 4     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام شبكة الأنترنت في إنجاز بعض أعمالها الإدارية  | 2.92    | 0.33     | 1       | مرتفع   |
| 5     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز بعض الأعمال الإدارية(الهواتف الذكية، البريد الالكتروني، ...الخ) | 2.82    | 0.43     | 3       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.81    | 0.30     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد الإطار القانوني حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.81) بانحراف معياري (0.30).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ المتغير المستقل الفرعي الأول : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة

جدول رقم (64) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الأول ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة )

| المتغير المستقل الفرعي الأول                      | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|---|---------|----------|---------|
| توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة | 2.55    | 0.29     | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس كان مرتفع، وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير والمقدر بـ (2.55) وانحراف معياري مقدر بـ (0.29)، وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الأبعاد الخاصة بهذا المتغير، والتي كانت في مجملها ذات مستوى مرتفع، ومنه يمكن القول أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس حسب اجابات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، وهذا على خلاف الجزائر الذي كان متوسط.

### ➤ دراسة احصائية للمتغير المستقل الفرعي الثاني : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

#### المشاركة المجتمعية في الادارة المحلية في تونس

### ✓ البعد الأول : المشاركة المجتمعية

جدول رقم (65) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( المشاركة المجتمعية)

| الرقم | العبرة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تسمح اللوائح التنظيمية للإدارة بإشراك المواطنين في قرارات التنمية المحلية من خلال الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ) | 2.79    | 0.43     | 1       | مرتفع   |
| 2     | تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة انشاء وسائط الكترونية(الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ) للتواصل مع المواطنين لمعرفة انشغالهم واحتياجاتهم | 2.78    | 0.48     | 2       | مرتفع   |
| 3     | يطلب أصحاب القرار في الإدارة من المواطنين رأيهم فيما يخص القرارات المصيرية عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة(الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                        | 2.11    | 0.77     | 5       | متوسط   |
| 4     | يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                                    | 2.77    | 0.49     | 3       | مرتفع   |
| 5     | يأخذ بعين الإعتبار أصحاب القرار في الإدارة انشغالات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)        | 2.60    | 0.62     | 4       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام   | 2.61    | 0.43     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد المشاركة المجتمعية حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.61) بانحراف معياري (0.43).

### ✓ البعد الثاني : إعلام المواطنين

جدول رقم (66) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (إعلام المواطنين)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت (الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  | 2.86    | 0.40     | 1       | مرتفع   |
| 2     | تنشر الإدارة قائمة المشاريع التنموية المراد إنجازها عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 2.69    | 0.66     | 3       | مرتفع   |
| 3     | تنشر الإدارة مداورات المجلس الشعبي البلدي عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 2.65    | 0.64     | 5       | مرتفع   |
| 4     | تعلم الإدارة المواطنين بتفاصيل المشاريع التنموية (الغلاف المالي، مقابلة الانجاز، موقع الانجاز، مصدر التمويل، مدة الانجاز) عن طريق الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) | 2.67    | 0.67     | 4       | مرتفع   |
| 5     | تعلم الإدارة المواطنين عبر الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) بحصيلة المشاريع التنموية (المشاريع المسجلة، المشاريع التي في طور الانجاز، المشاريع المنجزة)            | 2.72    | 0.60     | 2       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام   | 2.72    | 0.53     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد اعلام المواطنين حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.72) بانحراف معياري (0.53).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الثالث : استشارة ومشاركة المواطنين

جدول رقم (67) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استشارة ومشاركة المواطنين)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين عن المشاريع التنموية ذات الأولوية بالنسبة لهم عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                       | 2.53    | 0.73     | 2       | مرتفع   |
| 2     | يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين في اتخاذ القرارات المصيرية (تحديد موقع انجاز مشروع مهم وحساس مثلاً) عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ) | 2.42    | 0.76     | 4       | مرتفع   |
| 3     | يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)  | 2.65    | 0.59     | 1       | مرتفع   |
| 4     | يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة رأي غالبية المواطنين المطروح عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                                      | 2.44    | 0.72     | 3       | مرتفع   |
| 5     | يتراجع أصحاب القرار في الإدارة عن قرار ما، إذا اعترض المواطنون على هذا القرار عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                                | 2.22    | 0.85     | 5       | متوسط   |
|       | المتوسط العام   | 2.45    | 0.58     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد استشارة ومشاركة المواطنين حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.45) بانحراف معياري (0.58).

### ✓ المتغير المستقل الفرعي الثاني : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية في تونس

جدول رقم (68) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الثاني (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية)

| المتغير المستقل الفرعي الثاني                            | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|--|---------|----------|---------|
| توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية | 2.59    | 0.46     | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية في تونس كان مرتفع، وذلك من خلال المتوسط الحسابي

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

لهذا المتغير والمقدر بـ (2.59) وانحراف معياري مقدر بـ (0.46)، وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الأبعاد الخاصة بهذا المتغير، والتي كانت جميعها ذات مستوى مرتفع، ومنه يمكن القول أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية في تونس حسب اجابات عينة الدراسة ذا مستوى مرتفع، وهذا على خلاف الجزائر الذي عرف مستوى متوسط.

### ➤ دراسة احصائية للمتغير المستقل الرئيسي توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جدول رقم (69) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الرئيسي (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

| المتغير المستقل الرئيسي            | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|------------------------------------|---------|----------|---------|
| توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 2.57    | 0.33     | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يظهر من خلال معطيات الجدول الأخير أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس كان مرتفعاً، إن على مستوى عمل الإدارة أو المشاركة المجتمعية، وذلك من خلال المتوسط الحسابي والمقدر بـ (2.57) والانحراف المعياري والمقدر بـ (0.33)، وهذا ما أكدته كذلك معطيات الجداول السابقة.

وكإجابة على السؤال الأول " ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس؟"، ومن خلال ما تقدم من احصائيات وتحليل، وكذلك ما ورد من احصائيات في الجداول أعلاه يتبين أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس إن على مستوى عمل الإدارة أو المشاركة المجتمعية كان مرتفعاً حسب اجابات عينة الدراسة، وهذا ما يؤسس لقبول الفرضية السابقة القائلة بأن " هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس"، وعليه يمكن القول كإجابة على السؤال الأول أن هناك توظيف مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس.

### 3. الإجابة الإحصائية على السؤال الثاني :

للإجابة على السؤال الثاني " ما مدى كفاءة الإدارة المحلية في تونس؟"، يقتضي من الباحث مناقشة مدى صحة الفرضية الثانية " هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في تونس"، حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير التابع " كفاءة الإدارة المحلية في تونس"، حيث كانت النتائج والتحليل كما يلي :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ دراسة احصائية للمتغير التابع : كفاءة الإدارة المحلية في تونس  
✓ البعد الأول : جودة الخدمة

جدول رقم (70) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( جودة الخدمة)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | استطاعت الإدارة التغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية | 2.36    | 0.80     | 4       | مرتفع   |
| 2     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية    | 2.64    | 0.61     | 2       | مرتفع   |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري  | 2.33    | 0.70     | 5       | متوسط   |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع احتياجات المواطن     | 2.40    | 0.77     | 3       | مرتفع   |
| 5     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها              | 2.73    | 0.50     | 1       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام   | 2.49    | 0.56     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد جودة الخدمة حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.49) بانحراف معياري (0.56).

✓ البعد الثاني : الوقت اللازم لأداء الخدمة

جدول رقم (71) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الوقت اللازم لأداء الخدمة)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين                | 2.17    | 0.88     | 5       | متوسط   |
| 2     | استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتج العمل                           | 2.19    | 0.76     | 4       | متوسط   |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء(مواطنين، زبائن، ...) | 2.48    | 0.72     | 1       | مرتفع   |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تدمير الموظفين                      | 2.38    | 0.78     | 2       | مرتفع   |
| 5     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل                          | 2.37    | 0.82     | 3       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.32    | 0.63     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد الوقت اللازم لأداء الخدمة حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (2.32) بانحراف معياري (0.63).

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ البعد الثالث : تكلفة الخدمة

جدول رقم (72) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( تكلفة الخدمة)

| الرقم | العبارة  | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|--|---------|----------|---------|---------|
| 1     | استطاعت الادارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين                        | 2.45    | 0.64     | 4       | مرتفع   |
| 2     | استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل                                       | 2.66    | 0.55     | 1       | مرتفع   |
| 3     | استطاعت الادارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف                                     | 2.45    | 0.76     | 5       | مرتفع   |
| 4     | استطاعت الادارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل                                       | 2.56    | 0.70     | 2       | مرتفع   |
| 5     | يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم | 2.47    | 0.64     | 3       | مرتفع   |
|       | المتوسط العام  | 2.52    | 0.53     | -       | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد تكلفة الخدمة حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي (2.52) بانحراف معياري (0.53).

### ✓ البعد الرابع : رضا الموظفين

جدول رقم (73) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( رضا الموظفين)

| الرقم | العبارة   | المتوسط | الانحراف | الترتيب | المستوى |
|-------|---|---------|----------|---------|---------|
| 1     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت واستقرار الموظفين في العمل | 2.37    | 0.72     | 1       | مرتفع   |
| 2     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل                 | 2.27    | 0.78     | 2       | متوسط   |
| 3     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين    | 2.25    | 0.83     | 3       | متوسط   |
| 4     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل  | 2.07    | 0.79     | 5       | متوسط   |
| 5     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل         | 2.11    | 0.70     | 4       | متوسط   |
|       | المتوسط العام   | 2.21    | 0.65     | -       | متوسط   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه أن بعد رضا الموظفين حسب اجابات مفردات عينة الدراسة كان ذا مستوى متوسط، حيث كان المتوسط الحسابي (2.21) بانحراف معياري (0.65).



## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ المتغير التابع : كفاءة الإدارة المحلية في تونس

جدول رقم (74) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)

| المتغير التابع        | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|-----------------------|---------|----------|---------|
| كفاءة الإدارة المحلية | 2.39    | 0.53     | مرتفع   |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول أن مستوى كفاءة الإدارة المحلية في تونس كان مرتفعاً، وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير والمقدر بـ (2.39) وانحراف معياري مقدر بـ (0.53)، وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الأبعاد الخاصة بهذا المتغير، والتي كانت في مجملها ذات مستوى مرتفع باستثناء بعد (رضا الموظفين) الذي جاء ذا مستوى متوسط وإن كان يميل للمرتفع، حيث كان متوسطه الحسابي (2.21) وانحرافه المعياري (0.65)، وكذلك البعد (الوقت اللازم لأداء الخدمة) الذي كان متوسطاً وإن كان قريباً من المرتفع، حيث كان متوسطه الحسابي (2.32) بمعيار انحراف قدره (0.63)، ومنه يمكن القول أن كفاءة الإدارة المحلية في تونس حسب اجابات عينة الدراسة ذات مستوى مرتفع.

وكإجابة على السؤال الثاني " ما مدى كفاءة الإدارة المحلية في تونس؟"، ومن خلال ما تقدم من احصائيات وتحليل، وكذلك ما ورد من احصائيات في الجداول أعلاه يتبين أن مستوى كفاءة الإدارة المحلية في تونس كان مرتفعاً حسب اجابات عينة الدراسة، وهذا ما يؤسس لقبول الفرضية السابقة القائلة بأن " هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في تونس"، وعليه يمكن القول كإجابة على السؤال الثاني أن هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في تونس.

#### 4. الإجابة الإحصائية على السؤال الثالث :

للإجابة على السؤال الثالث " هل توجد علاقة ارتباطية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الادارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع ؟"، يقتضي من الباحث مناقشة مدى صحة الفرضية الثالثة " هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الادارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع"، حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة باختبار الارتباط بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، من خلال تحليل العناصر التالية :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ➤ تحليل الانحدار الخطي :

يتوجب تحليل نتيجة الانحدار الخطي استخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى دلالة (0.05)، حيث المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، حيث كانت النتائج كالتالي :

جدول رقم (75) : يوضح نتيجة تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry)

| Variables introduites/supprimées <sup>b</sup> |  |                      |         |
|---|--|----------------------|---------|
| Modèle  | Variables introduites  | Variables supprimées | Méthode |
| 1   | المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال | .                    | Entrée  |

a. Toutes variables requises saisies.  
b. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

إذن من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن هناك ارتباط بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، حيث نلاحظ أن نموذج الانحدار قياسي لا يستبعد أي متغير.

### ➤ تحليل معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

ولمعرفة قوة الارتباط بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، نقرأ معطيات الجدول التالي :

جدول رقم (76) : يوضح معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

| Récapitulatif des modèles <sup>b</sup> |                   |        |               |                                 |
|--|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                 | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                      | .509 <sup>a</sup> | .259   | .251          | .46147                          |

a. Valeurs prédites : (constantes),  
b. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية كمتغير تابع هو (50.9%)، أي أن هناك ارتباط متوسط بينهما، ومعامل الجودة (R-deux) قد بلغ مستوى (25.9%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (25.9%) من كفاءة الإدارة المحلية يعود لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والنسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

### ➤ تحليل تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة " :

جدول رقم (77) : يوضح تحليل خط الانحدار

| ANOVA <sup>b</sup> |                  |     |                    |        |                   |
|--------------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| Modèle             | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |
| 1 Régression       | 6.987            | 1   | 6.987              | 32.810 | .000 <sup>a</sup> |
| Résidu             | 20.018           | 94  | .213               |        |                   |
| Total              | 27.005           | 95  |                    |        |                   |

a. المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
b. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

ومن خلال الجدول أعلاه نجد ما يلي :

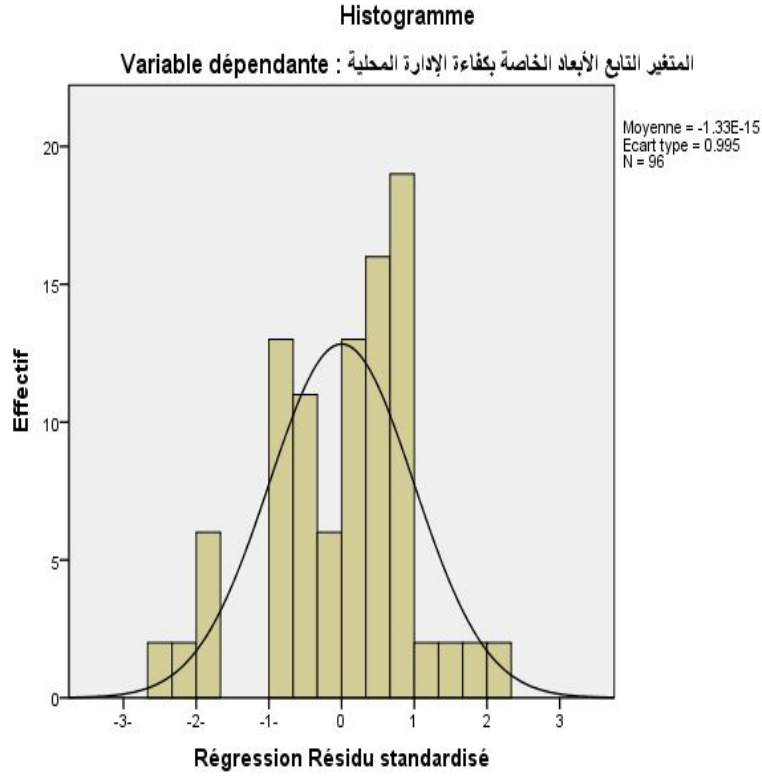
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) هو (32.810) .

- مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000)

بما أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة والمقدرة بـ (32.810) أكبر من القيمة الجدولية والمقدرة بـ (0.000)، فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات، وبذلك يمكن القول بأن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية)، وأنه لا توجد مشكلة في النتائج حيث تتوزع وفق التوزيع الطبيعي، والشكلين المواليين يوضحان ذلك :

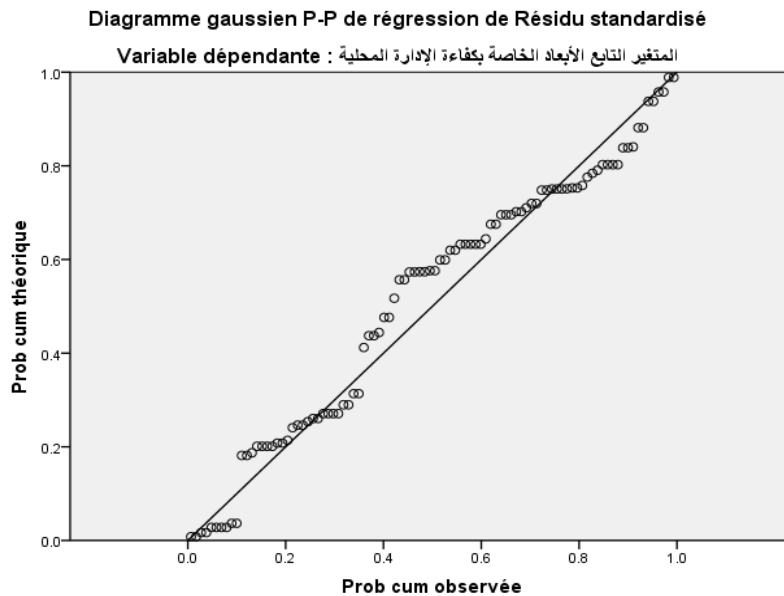
## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

شكل رقم (15) : يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

شكل رقم (16) : يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ تحليل معامل خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح معامل خط الانحدار :

جدول رقم (78) : يوضح قيمة معامل الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle   | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|--|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|  | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| (Constante)  | .318                          | .365            |                           | .872  | .385 |
| المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال | .804                          | .140            | .509                      | 5.728 | .000 |

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار (t) المحسوبة تساوي (5.728) وهي بذلك أكبر من القيمة الجدولية (0.000)، وبذلك يرفض الباحث الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وهو أن الانحدار معنوي وبالتالي توجد العلاقة بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة :

$$\text{كفاءة الإدارة المحلية} = 0.804 \times (\text{توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال}) + 0.318$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية).

➤ تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

لصيغة النموذج التفصيلي لمعادلة خط الانحدار قام الباحث بالتحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression)، للتنبؤ بكفاءة الإدارة المحلية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي ما يلي تحليل النتائج من خلال التطرق للعناصر التالية :

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ عرض النماذج المقبولة :

جدول رقم(79) : يوضح النماذج المقبولة

| Variables introduites/supprimées <sup>a</sup> |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
| Modèle  | Variables introduites                  | Variables supprimées | Méthode   |
| 1   | البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |
| 2   | البعد الثالث الإطار البشري             | .                    | Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100). |

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك نموذجين لتحليل الانحدار المتعدد التدريجي، يعني أن هناك بعدين فقط ضمن المتغير المستقل يؤثران في المتغير التابع وهما البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) والبعد الثالث (الإطار البشري)، وتم قبول هذين البعدين بحكم أن معامل الاحتمال (F) فيهما كان أقل أو يساوي القيمة (0.05)، حيث أن النموذج الأول يتضمن البعد الثاني فقط (تأمين السلامة المعلوماتية) لأنه أكثر تأثير من البعد الثالث (الإطار البشري) بحكم أن معامل الاحتمال في بعد (تأمين السلامة المعلوماتية) والذي يساوي (0.000)، كان أقل من معامل احتمال بعد (الإطار البشري) والذي يساوي (0.029).

بالنسبة للنموذج الأول تم قبول البعد الثاني (تأمين السلامة المعلوماتية) لأنه أكثر تأثيراً من البعد الثالث (الإطار البشري) كما تم توضيح ذلك أعلاه، فيما تم طبعاً استبعاد الأبعاد الستة (6) المتبقية وهي على التوالي (البعد الأول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، البعد الثاني الإطار البشري، البعد الرابع الإطار القانوني، الأول المشاركة المجتمعية، البعد الثاني إعلام المواطنين، البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين).

أما فيما يخص النموذج الثاني فقد تم قبول البعدين الثاني والثالث لتوفرهما على الشروط الاحصائية السالفة الذكر، في حين تم التخلي عن الأبعاد الخمسة (5) الأخرى المتبقية بحكم أن معامل الاحتمال (F) فيهم كان أكبر أو يساوي القيمة (0.10) حسب ما يوضحه الجدول أعلاه.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### ✓ تحليل معاملات الارتباط الخطية بين المتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع

ولمعرفة قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة الفرعية (تأمين السلامة المعلوماتية) و(الإطار البشري)، والمتغير التابع كفاءة الادارة المحلية في تونس، نقرأ معطيات الجدول التالي :

جدول رقم (80) : يوضح معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع

| Récapitulatif des modèles <sup>c</sup> |                   |        |               |                                 |
|--|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                 | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                      | .665 <sup>a</sup> | .442   | .436          | .40052                          |
| 2                                      | .685 <sup>b</sup> | .470   | .458          | .39247                          |

a. البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية  
b. البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية , البعد الثالث الإطار البشري  
c. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) في النموذج الأول هو (66.5%)، وهذا يعني أن هناك ارتباط مرتفع نسبياً بين تأمين السلامة المعلوماتية كمتغير مستقل وبين كفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع، ومعامل الجودة (R-deux) قد بلغ مستوى (44.2%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (44.2%) من كفاءة الإدارة المحلية يعود لتأمين السلامة المعلوماتية، والنسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

أما بالنسبة لمعامل الارتباط الخطي (R) في النموذج الثاني فقد بلغ (68.5%)، وهذا يعني أن هناك ارتباط خطي مرتفع بين تأمين السلامة المعلوماتية والإطار البشري كمتغيران مستقلان وبين كفاءة الادارة المحلية في تونس كمتغير تابع، ومعامل الجودة (R-deux) قد بلغ مستوى (47.0%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما يعني كذلك أن نسبة (47.0%) من كفاءة الإدارة المحلية تعود لتأمين السلامة المعلوماتية والإطار البشري، والنسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ تحليل تباين خط الانحدار المتدرج :

جدول رقم (81) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار المتدرج

| ANOVA <sup>c</sup> |            |                  |     |                    |        |                   |
|--------------------|------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| Modèle             |            | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |
| 1                  | Régression | 11.926           | 1   | 11.926             | 74.343 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Résidu     | 15.079           | 94  | .160               |        |                   |
|                    | Total      | 27.005           | 95  |                    |        |                   |
| 2                  | Régression | 12.680           | 2   | 6.340              | 41.160 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Résidu     | 14.325           | 93  | .154               |        |                   |
|                    | Total      | 27.005           | 95  |                    |        |                   |

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية  
 b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية . البعد الثالث الإطار البشري  
 c. Variable dépendante : المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

ومن خلال الجدول أعلاه، وبالنظر للنموذج الأول، نجد ما يلي :

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) هو (74.343) .

- مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000)

وبما أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) المحسوبة والمقدرة بـ (74.343) أكبر من القيمة الجدولية والمقدرة بـ (0.000)، فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات، وبذلك يمكن القول بأن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل الفرعي (تأمين السلامة المعلوماتية)، والمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية)، وأنه لا توجد مشكلة في النتائج حيث تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

وبالنظر كذلك للنموذج الثاني نجد ما يلي :

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) هو (41.160) .

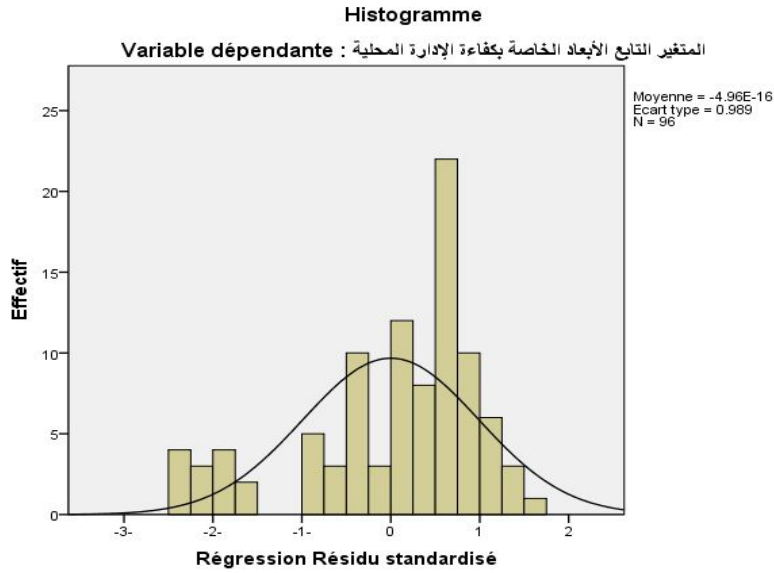
- مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000)

وبما أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D) المحسوبة والمقدرة بـ (41.160) أكبر من القيمة الجدولية والمقدرة بـ (0.000)، فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل ، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات، وبذلك يمكن القول بأن هناك علاقة طردية بين المتغيران المستقلان الفرعيان (تأمين السلامة المعلوماتية) و(الإطار البشري)، والمتغير التابع ( كفاءة الإدارة المحلية)، وأنه لا توجد مشكلة في النتائج حيث تتوزع وفق التوزيع الطبيعي، والشكلان التاليان يوضحان ذلك :



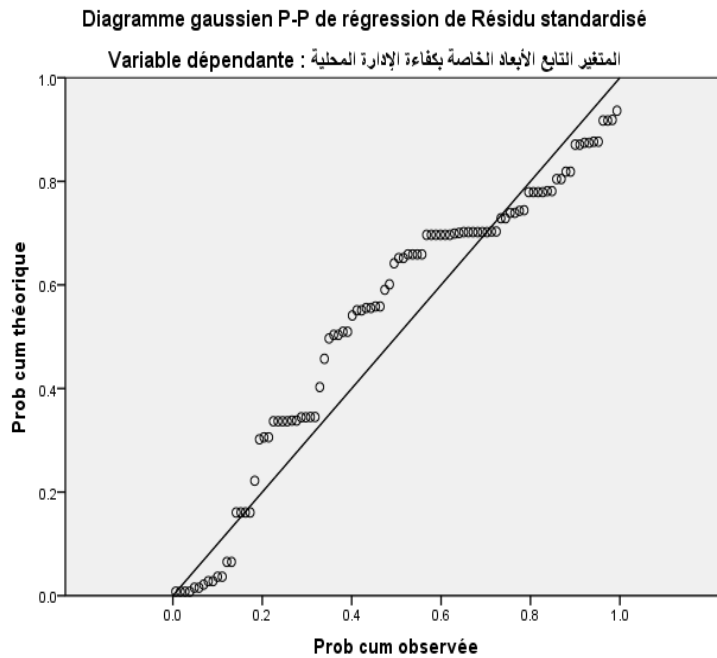
## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

شكل رقم (17) : يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

شكل رقم (18) : يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

✓ تحليل قيم معاملات الانحدار الخطي المتدرج :

بالنظر لمعطيات الجدول التالي يمكن تحديد قيم معاملات الانحدار الخطي المتدرج، وكذا المعادلة التي تحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع.

جدول رقم (82) : يوضح قيم معاملات الانحدار المتدرج

Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle                                 | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|--|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|  | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1 (Constante)                          | 1.095                         | .156            |                           | 7.027 | .000 |
| البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية | .540                          | .063            | .665                      | 8.622 | .000 |
| 2 (Constante)                          | .637                          | .257            |                           | 2.475 | .015 |
| البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية | .491                          | .065            | .604                      | 7.526 | .000 |
| البعد الثالث الإطار البشري             | .243                          | .110            | .178                      | 2.213 | .029 |

a. Variable dépendante : a. المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه وبالنظر للنموذج الأول نجد أن قيمة معامل الانحدار المتدرج (t) المحسوبة والمقدرة بـ (8.622) للمتغير المستقل الفرعي (تأمين السلامة المعلوماتية)، أكبر من القيمة الجدولية المقدرة بـ (0.000)، وبذلك فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وهذا يعني أن الانحدار الخطي المتدرج معنوي، وبالتالي توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي (تأمين السلامة المعلوماتية) والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، والمعادلة التالية تعبر عن تلك العلاقة :  $y = ax + b$

$$\text{كفاءة الإدارة المحلية} = 0.540 \times (\text{تأمين السلامة المعلوماتية}) + 1.095$$

أما بالنسبة للنموذج الثاني وبالنظر لمعطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار المتدرج (t) المحسوبة والمقدرة بـ (7.526) للمتغير المستقل الفرعي (تأمين السلامة المعلوماتية)، أكبر من القيمة الجدولية المقدرة بـ (0.000)، وكذلك نجد أن قيمة معامل الانحدار المتدرج (t) المحسوبة والمقدرة بـ (2.213) للمتغير المستقل الفرعي (الإطار البشري)، أكبر من القيمة الجدولية المقدرة بـ (0.000)، وبذلك فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، مما يعني أن الانحدار الخطي المتدرج معنوي، وبالتالي توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي الأول والثاني على التوالي (تأمين السلامة المعلوماتية)، (الإطار البشري)، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)، والمعادلة التالية تعبر عن تلك العلاقة :

$$\text{كفاءة الإدارة المحلية} = 0.491 \times (\text{تأمين السلامة المعلوماتية}) + 0.243 \times (\text{الإطار البشري}) + 0.637$$

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

➤ اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير خصائص مفردات العينة على اجاباتهم حول كفاءة الإدارة المحلية :

أراد الباحث من خلال تحليل التباين الأحادي لتأثير خصائص مفردات عينة الدراسة في تونس (الأقدمية في الوظيفة، المؤهل العلمي، الوظيفة التي يشغلها)، على اجاباتهم حول كفاءة الإدارة المحلية في تونس، لمعرفة مدى تأثر اجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات (الأقدمية في الوظيفة، المؤهل العلمي، الوظيفة التي يشغلها)، حيث كانت النتائج كما يلي :

✓ تأثير متغير (الأقدمية في الوظيفة) :

جدول رقم (83) : يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الأقدمية في الوظيفة)

ANOVA

المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

|               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F     | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 5.165            | 4   | 1.291              | 5.380 | .001          |
| Intra-groupes | 21.840           | 91  | .240               |       |               |
| Total         | 27.005           | 95  |                    |       |               |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (5.380) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (0.001)، لذلك نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل، وهذا يعني أنه توجد فروق بين اجابات الموظفين تبعاً لمتغير (الأقدمية في الوظيفة)، وهذا يعني أن اجابات مفردات عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة المحلية تتأثر بخاصية أقدمية الموظفين في الوظيفة، وبما أن النسبة الكبيرة لمفردات عينة الدراسة كانت للفئة ذات الأقدمية (من 11 إلى 29) كما رأينا سابقاً في تحليل خصائص عينة الدراسة، فهذا يعزز نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من خبرة ودراية بتفاصيل التنظيم الإداري في مؤسساتهم.

✓ تأثير متغير المؤهل العلمي :

جدول رقم (84) : يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (المؤهل العلمي)

ANOVA

المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

|               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F     | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 2.779            | 2   | 1.389              | 5.333 | .006          |
| Intra-groupes | 24.226           | 93  | .260               |       |               |
| Total         | 27.005           | 95  |                    |       |               |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (5.333) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (0.006)، لذلك نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل ، وهذا يعني أنه توجد فروق بين اجابات الموظفين تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي)، وهذا يعني أن اجابات مفردات عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة المحلية تتأثر بخاصية مستوى المؤهل العلمي للموظفين، وبما أن النسبة الكبيرة لمفردات عينة الدراسة كانت للفئة ذات المؤهل الجامعي كما رأينا سابقاً في تحليل خصائص عينة الدراسة، فهذا يعزز نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من مقدرة علمية، ووعي كبير يؤهلها للإجابة بموضوعية على أسئلة استمارة الإستبيان.

✓ تأثير متغير الوظيفة التي يشغلها الموظفون :

جدول رقم (85) : يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الوظيفة التي يشغلها الموظفون)

| ANOVA  |                  |     |                    |       |               |
|--|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية |                  |     |                    |       |               |
|  | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F     | Signification |
| Inter-groupes  | 2.141            | 3   | .714               | 2.641 | .054          |
| Intra-groupes  | 24.864           | 92  | .270               |       |               |
| Total  | 27.005           | 95  |                    |       |               |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 19

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (2.641) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (0.054)، لذلك نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل ، وهذا يعني أنه توجد فروق بين اجابات الموظفين تبعاً لمتغير (الوظيفة التي يشغلها الموظفون)، وهذا يعني أن اجابات مفردات عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة المحلية تتأثر بخاصية الوظيفة التي يشغلها الموظفون، وبما أن النسبة الكبيرة لمفردات عينة الدراسة كانت لرؤساء المصالح كما رأينا سابقاً في تحليل خصائص عينة الدراسة، فهذا يعزز نتائج الدراسة لما لهذه الفئة من دراية كبيرة بتفاصيل ما يجري داخل مؤسساتهم، مما يؤهلهم على الإجابة على أسئلة استمارة الاستبيان بأكثر دقة.

وعليه ومن خلال ما تقدم من تحليل لمعطيات النتائج السابقة الواردة في الجداول والأشكال أعلاه يمكن تأكيد الفرضية الثالثة " هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الادارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الأدارة المحلية في تونس كمتغير تابع "، وكإجابة على السؤال الثالث نقول أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الادارة المحلية في تونس حسب اجابات مفردات عينة الدراسة.

## الفصل الرابع أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس

### خلاصة الفصل الرابع

يعتبر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للحكومات والدول في عصر المعلومات هذا أمراً لا مناص منه، لما توفره هذه التكنولوجيا من وقت وجهد ومال، فالجزائر وتونس على غرار باقي دول العالم سارعتا في تعزيز البنية التحتية المادية والبشرية والتشريعية استعداداً لولوج مجتمع المعلومات، فأطلقنا مشروع الحكومة الإلكترونية على مراحل، بدءاً بتجهيز الإدارات العمومية بالأجهزة المعلوماتية، وفتح مواقع الكترونية للهيئات الحكومية، وتلاها مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يسمح للمواطنين بالتعامل مع الإدارات العمومية إلكترونياً، من خلال ادماج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية، حيث تعتبر الجزائر وتونس من بين الدول متوسطة الولوج لمجتمع المعلومات حسب الهيئات الدولية المختصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على غرار الاتحاد الدولي للاتصالات، إلا أن دولة تونس متقدمة نوعاً ما على الجزائر في مجال البنية التحتية لشبكة الاتصالات وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى القطاعات العمومية، حسبما أوردته احصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات في تقاريره السنوية، وما أكدته كذلك نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث في شقها المتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، حيث تبين أن توظيف هذه التكنولوجيا في تونس كان مرتفعاً عنه في الجزائر، كما أكدت الدراسة الميدانية كذلك أن لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الإيجابي في رفع كفاءة الإدارة المحلية، حيث تبين للباحث أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم وفعال في رفع كفاءة التنظيم الإداري إذا ما توفرت التجهيزات الضرورية، والكفاءات البشرية المدربة، والبيئة التشريعية المناسبة.

---

# الخاتمة

---

الخاتمة :

أدت التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى توجه المنظمات الحكومية على اختلافها، إلى دمج استخدام هذه التكنولوجيا في استراتيجياتها التنظيمية وفي تدعيم تفاعلها مع جمهورها، ويأتي في مقدمة الوسائط التي توفرها هذه التكنولوجيا الحديثة، الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، ومواقع التواصل الاجتماعي، والتي تعتبر من أهم الوسائل التي تعتمد عليها هذه المنظمات في تحقيق أهدافها التنظيمية، لما لهذه الوسائط الإلكترونية من خصائص تمكن مستخدميها من التواصل بصورة سريعة وآنية.

حاولت الدول النامية من هذا المنطلق إدماج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل منظماتها العمومية، فكانت بذلك تجارب مختلفة ومتفاوتة، نظراً لاختلاف مقومات تلك الدول السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فكانت هذه الدراسة محاولة لتناول هذا الموضوع في تطبيقات دولة الجزائر وتونس، للوقوف على واقع ادماج هذه التكنولوجيا في استخدامات مختلف المنظمات العمومية عموماً وفي الإدارة المحلية على وجه الخصوص، حيث ركزت الدراسة تحديداً على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية، فكانت إشكالية الدراسة حول مدى مساهمة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في كفاءة الإدارة المحلية، حيث حاول الباحث دراسة مسألة تأثير توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموظفين في الإدارة المحلية من جهة، وتفعيل المشاركة المجتمعية السياسية من جهة ثانية، من خلال دراسة ميدانية في كل من الجزائر وتونس لقياس أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية، حيث توصلت الدراسة في مجملها إلى النتائج التالية، والتي حققت صدق جميع فرضياتها :

- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك التكنولوجيا التي تستخدم الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإنتاج شيء مفيد من أجل التطوير، والتي تعتمد فيها على الإلكترونيات الدقيقة والاتصالات والألياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات والأقمار الصناعية.... الخ.

- أن التطور السريع للتكنولوجيا الذي سمح بالدخول للشبكات العالمية وبسرعة فائقة وتدفق عالي مكن من الاستخدام الكبير لخدمات السمعى البصري التي أصبحت ذات أهمية كبيرة في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- إن ظهور الانترنت وخصوصاً الواب كوسائط شاملة، ونجاح المدونات وشبكات التواصل الاجتماعي وغيرها أعطت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بعداً مجتمعياً.

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

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً رئيسياً في القدرة التنافسية للمنظمات وكذلك في كفاءة الإدارة العامة والخدمات العمومية.
  - إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قادرة على تغيير الصورة السلبية التي تشكلت لدى المواطنين تجاه حكوماتهم.
  - إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الأفراد، عزز من بناء الثقة بين المواطنين وحكوماتهم.
  - تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارات الحكومية على ترشيد الجهود والنفقات.
  - يعتبر أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة للأنظمة السياسية والمواطنين على حد سواء، لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي.
  - يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة نظم وإجراءات العمل بما يتناسب مع النظم الإلكترونية.
  - في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحى البعد المشاركوني سمة العصر في الفعل السياسي.
  - ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكريس دور المواطن كأحد فواعل العملية التنموية المجتمعية في الإدارة المحلية والفضاء المجتمعي السياسي.
- أما فيما يخص فرضيات الدراسة الميدانية لقياس أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية، فكانت النتائج كما يلي :

### أولاً. في الجزائر :

- 1. الفرضية الأولى :** هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر. من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، تم رفض الفرضية الأولى حيث تبين أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كان توظيفاً متوسطاً.
- 2. الفرضية الثانية :** هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر. من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، تم قبول الفرضية الثانية حيث تبين أن كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر عالية.
- 3. الفرضية الثالثة :** هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع. من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، تم قبول الفرضية الثالثة حيث تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر كمتغير تابع.



وكننتيجة يمكن القول أنه وبالرغم من التوظيف المتوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر، إلا أنه يؤثر على كفاءة الإدارة المحلية، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (52.4%) من كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر تعود لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانياً. في تونس :

**1. الفرضية الأولى :** هناك توظيف جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس. من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، تم قبول الفرضية الأولى حيث تبين أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس كان توظيفاً مرتفعاً.

**2. الفرضية الثانية :** هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في تونس.

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، تم قبول الفرضية الثانية حيث تبين أن كفاءة الإدارة المحلية في تونس عالية.

**3. الفرضية الثالثة :** هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع.

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، تم قبول الفرضية الثالثة حيث تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس كمتغير مستقل، وكفاءة الإدارة المحلية في تونس كمتغير تابع.

وكننتيجة يمكن القول أن لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في تونس، تأثير على كفاءة الإدارة المحلية، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (25.9%) من كفاءة الإدارة المحلية في تونس تعود لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لاحظ الباحث من خلال النتائج السابقة أن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية في الجزائر كان متوسطاً، إلا أن تأثيره على كفاءة الإدارة المحلية بلغ نسبة (52.4%)، بينما رأى العكس تماماً في تونس حيث كان مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية مرتفعاً، إلا أن تأثيره على كفاءة الإدارة المحلية كان ذا نسبة منخفضة عنه في الجزائر حيث بلغت (25.9%) فقط، وهذا ما يدعو للبحث عن أسباب ذلك في دراسات مستقبلية.

وعليه وكنتيحة عامة للدراسة يمكن القول أن لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية تأثير ايجابي على كفاءة الإدارة المحلية.

وفي الأخير يوصي الباحث كآفاق لدراسات مستقبلية بما يلي :

- البحث في مدى تأثير طبيعة التنظيم السياسي والإداري في الجزائر وتونس على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات العمومية.

- البحث في مدى جاهزية المواطنين في كل من الجزائر وتونس للتعامل مع مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات العمومية.

## فهرس الجداول

### فهرس الجداول

| الرقم | عنوان الجدول  | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1     | قضايا المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات التي طرحت على المحاكم                          | 141    |
| 2     | قضايا المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات حسب نوعها من سنة 2005 إلى 2010                 | 141    |
| 3     | معلومات عن مرتكبي جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات                              | 142    |
| 4     | دوافع ارتكاب الجرائم المعلوماتية  | 142    |
| 5     | معلومات عن ضحايا جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات                               | 142    |
| 6     | الخبرات الرقمية المنجزة من طرف مخبر الشرطة العلمية للأمن الوطني                             | 143    |
| 7     | الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية  | 158    |
| 8     | مقارنة بين نماذج نضج الحكومة الإلكترونية  | 159    |
| 9     | الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية  | 163    |
| 10    | الفرق بين الحكم المحلي التقليدي والحكم المحلي الإلكتروني                                    | 169    |
| 11    | جدول يوضح مستويات المشاركة السياسية المجتمعية   | 182    |
| 12    | مؤشرات الهاتف الثابت في الجزائر   | 240    |
| 13    | مؤشرات الهاتف الخليوي في الجزائر  | 241    |
| 14    | مؤشرات شبكة الأنترنت في الجزائر   | 242    |
| 15    | مؤشرات مشتركي الأنترنت في الجزائر   | 243    |
| 16    | مؤشرات المشتركين من خلال التدفق   | 244    |
| 17    | مؤشرات مواقع الواب وخدمات الأنترنت  | 245    |
| 18    | مؤشرات المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات في الجزائر                               | 246    |
| 19    | النسبة المئوية للأسر التي لديها الأنترنت في الجزائر   | 247    |
| 20    | نسبة الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في الجزائر   | 247    |
| 21    | نسبة مشتركي الهاتف الثابت السلكي لكل 100 نسمة في الجزائر                                    | 248    |
| 22    | تصنيف الجزائر وفق مؤشر (IDI) للفترة (2002 - 2015)   | 249    |
| 23    | تصنيف الجزائر ضمن الدول العربية من خلال مؤشر (IDI) لسنة 2015                                | 249    |
| 24    | احصائيات حول المواطنين الرقميون في الجزائر لسنة 2013  | 250    |
| 25    | تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس                     | 269    |
| 26    | مؤشرات استعمال الإدارة العمومية في تونس لتكنولوجيا المعلومات والاتصال                       | 287    |
| 27    | جدول بأسماء الولايات والبلديات التي ينتمي إليها مفردات مجتمع الدراسة في كل من الجزائر وتونس | 294    |
| 28    | يوضح معامل (كرونباخ ألفا)   | 297    |
| 29    | يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية في الجزائر                              | 298    |
| 30    | يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى   | 299    |

## فهرس الجداول

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 300 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال)                                      | 31 |
| 301 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (تأمين السلامة المعلوماتية)  | 32 |
| 301 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الإطار البشري)   | 33 |
| 302 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الإطار القانوني)   | 34 |
| 302 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الأول ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة)        | 35 |
| 303 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( المشاركة المجتمعية)  | 36 |
| 303 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( إعلام المواطنين)   | 37 |
| 304 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استشارة ومشاركة المواطنين)   | 38 |
| 305 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الثاني (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية) | 39 |
| 305 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الرئيسي (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)                             | 40 |
| 306 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( جودة الخدمة)   | 41 |
| 307 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الوقت اللازم لأداء الخدمة)   | 42 |
| 307 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( تكلفة الخدمة)  | 43 |
| 308 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( رضا الموظفين)  | 44 |
| 308 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)   | 45 |
| 309 | يوضح نموذج الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry)  | 46 |
| 310 | يوضح معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع   | 47 |
| 310 | يوضح تحليل خط الانحدار  | 48 |
| 312 | يوضح قيمة معامل الانحدار  | 49 |
| 313 | يوضح النماذج المقبولة   | 50 |
| 315 | يوضح معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع   | 51 |
| 316 | يوضح تحليل تباين خط الانحدار المتدرج  | 52 |
| 318 | يوضح قيم معاملات الانحدار المتدرج   | 53 |
| 319 | يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الأقدمية في الوظيفة)   | 54 |
| 319 | يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (المؤهل العلمي)   | 55 |
| 320 | يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الوظيفة التي يشغلها الموظفون)  | 56 |
| 321 | يوضح معامل (كرونباخ ألفا)   | 57 |
| 321 | يوضح معامل (كرونباخ ألفا)   | 58 |

## فهرس الجداول

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 323 | يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى   | 59 |
| 324 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال)                                      | 60 |
| 324 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد (تأمين السلامة المعلوماتية)  | 61 |
| 325 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الإطار البشري)   | 62 |
| 325 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الإطار القانوني)   | 63 |
| 326 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الأول ( توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة)        | 64 |
| 326 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( المشاركة المجتمعية)  | 65 |
| 327 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( إعلام المواطنين)   | 66 |
| 328 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( استشارة ومشاركة المواطنين)   | 67 |
| 328 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الفرعي الثاني (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية) | 68 |
| 329 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل الرئيسي (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال)                             | 69 |
| 330 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( جودة الخدمة)   | 70 |
| 330 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( الوقت اللازم لأداء الخدمة)   | 71 |
| 331 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( تكلفة الخدمة)  | 72 |
| 331 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول البعد ( رضا الموظفين)  | 73 |
| 332 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية)   | 74 |
| 333 | يوضح نموذج الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry)  | 75 |
| 333 | يوضح معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع   | 76 |
| 334 | يوضح تحليل خط الانحدار  | 77 |
| 336 | يوضح قيمة معامل الانحدار  | 78 |
| 337 | يوضح النماذج المقبولة   | 79 |
| 338 | يوضح معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع   | 80 |
| 339 | يوضح تحليل تباين خط الانحدار المتدرج  | 81 |
| 341 | يوضح قيم معاملات الانحدار المتدرج   | 82 |
| 342 | يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الأقدمية في الوظيفة)   | 83 |
| 342 | يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (المؤهل العلمي)   | 84 |
| 343 | يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير (الوظيفة التي يشغلها الموظفون)  | 85 |

## فهرس الأشكال

### فهرس الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل   | الرقم |
|--------|---|-------|
| 19     | التكامل التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال | 1     |
| 63     | شروط الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال                | 2     |
| 67     | تطور الفكر الإداري خلال الموجات الأربع لتطور المجتمعات        | 3     |
| 69     | تطور دور الدولة   | 4     |
| 124    | الشبكة النجمية  | 5     |
| 125    | الشبكة الدائرية   | 6     |
| 125    | هيكلية الحافلة للشبكة   | 7     |
| 126    | هيكلية الشبكة كاملة الارتباط                                  | 8     |
| 161    | نموذج نضج الحكومة الإلكترونية                                 | 9     |
| 166    | التحول إلى الحكومة الإلكترونية                                | 10    |
| 311    | يوضح مدى ملائمة خط الانحدار                                   | 11    |
| 311    | يوضح مدى ملائمة خط الانحدار                                   | 12    |
| 317    | يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج           | 13    |
| 317    | يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج           | 14    |
| 335    | يوضح تحليل خط الانحدار  | 15    |
| 335    | يوضح مدى ملائمة خط الانحدار                                   | 16    |
| 340    | يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج           | 17    |
| 340    | يوضح مدى ملائمة توزيع المعطيات لخط الانحدار المتدرج           | 18    |

الملحق رقم (1) : استمارة الاستبيان

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية

---

استمارة استبيان

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية استكمالاً لأطروحة دكتوراه علوم في العلوم السياسية، تخصص "تنظيم سياسي وإداري"، بعنوان : "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية : دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي"، ولذا فإن الباحث يطمح في تعاونكم بملء هذه الاستمارة ويأمل في تحري الدقة والموضوعية عند الإجابة عن كل سؤال.  
أشكركم على حسن تعاونكم.

الطالب الباحث : العلمي بن عطاء الله

للإتصال بالباحث : [lalmibenatallah@yahoo.fr](mailto:lalmibenatallah@yahoo.fr)

## الملاحق

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

### الجزء الأول : البيانات العامة

1- عدد سنوات الأقدمية في الوظيفة:

- ( ) أقل من سنة  
( ) من 1 - 5  
( ) من 6 - 10  
( ) من 11 - 29  
( ) 30 فأكثر

2- المؤهل العلمي :

- ( ) أقل من ثانوي  
( ) ثانوي  
( ) جامعي  
( ) دراسات عليا حدد : .....

3- الوظيفة التي تشغلها الآن :

- ( ) أمين عام  
( ) رئيس مصلحة  
( ) أخرى، حدد : .....

4- البلد :

- ( ) الجزائر  
( ) تونس

الجزء الثاني : الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

| الرقم | العبارة   | نعم | محايد | لا |
|-------|---|-----|-------|----|
| 1     | توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم   |     |       |    |
| 2     | توفر الإدارة خدمة الأنترنت (شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم  |     |       |    |
| 3     | تستخدم الإدارة عند اللزوم التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  |     |       |    |
| 4     | تتعامل الإدارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ) |     |       |    |
| 5     | تتواصل الإدارة عادةً مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  |     |       |    |



## الملاحق

### 2. تأمين السلامة المعلوماتية :

| الرقم | العبارة  | نعم | محايد | لا |
|-------|--|-----|-------|----|
| 1     | تهتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية                    |     |       |    |
| 2     | تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية               |     |       |    |
| 3     | تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحسين برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية                |     |       |    |
| 4     | يوجد مختص في الإعلام الآلي يشرف على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية                 |     |       |    |
| 5     | تعتمد الإدارة نظام خاص لإسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية) |     |       |    |

### 3. الإطار البشري :

| الرقم | العبارة   | نعم | محايد | لا |
|-------|---|-----|-------|----|
| 1     | توظف الإدارة مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الإعلام الآلي، تسيير شبكات الاتصال، ... الخ) |     |       |    |
| 2     | تلقى أغلب الموظفين تكويناً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                               |     |       |    |
| 3     | يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                              |     |       |    |
| 4     | يعاني بعض الموظفين من عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                         |     |       |    |
| 5     | يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة                               |     |       |    |

4. الإطار القانوني :

| الرقم | العبارة  | نعم | محايد | لا |
|-------|--|-----|-------|----|
| 1     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بإنشاء شبكة اتصال داخلية (انترانت)  |     |       |    |
| 2     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعامل مع عملائها (القطاع الحكومي، القطاع الخاص، المجتمع المدني)        |     |       |    |
| 3     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بالإشتراك في خدمة الأنترنت  |     |       |    |
| 4     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام شبكة الأنترنت في انجاز بعض أعمالها الإدارية  |     |       |    |
| 5     | اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز بعض الأعمال الإدارية (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، ... الخ) |     |       |    |

ثانياً : الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية

1. المشاركة المجتمعية :

| الرقم | العبارة   | نعم | محايد | لا |
|-------|---|-----|-------|----|
| 1     | تسمح اللوائح التنظيمية للإدارة بإشراك المواطنين في قرارات التنمية المحلية من خلال الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)    |     |       |    |
| 2     | تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة إنشاء وسائط الكترونية (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ) للتواصل مع المواطنين لمعرفة انشغالاتهم واحتياجاتهم |     |       |    |
| 3     | يطلب أصحاب القرار في الإدارة من المواطنين رأيهم فيما يخص القرارات المصيرية عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)                          |     |       |    |
| 4     | يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)                                       |     |       |    |
| 5     | يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة انشغالات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)           |     |       |    |

## الملاحق

### 2. إعلام المواطنين :

| الرقم | العبارة  | نعم | محايد | لا |
|-------|--|-----|-------|----|
| 1     | تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت (الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   |     |       |    |
| 2     | تنشر الإدارة قائمة المشاريع التنموية المراد انجازها عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  |     |       |    |
| 3     | تنشر الإدارة مداونات المجلس الشعبي البلدي عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  |     |       |    |
| 4     | تعلم الإدارة المواطنين بتفاصيل المشاريع التنموية (الغلاف المالي، مقالة الانجاز، موقع الانجاز، مصدر التمويل، مدة الانجاز) عن طريق الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) |     |       |    |
| 5     | تعلم الإدارة المواطنين عبر الوسائط الالكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) بحصيلة المشاريع التنموية (المشاريع المسجلة، المشاريع التي في طور الانجاز، المشاريع المنجزة)           |     |       |    |

## الملاحق

### 3. استشارة ومشاركة المواطنين:

| الرقم | العبارة  | نعم | محايد | لا |
|-------|--|-----|-------|----|
| 1     | يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين عن المشاريع التنموية ذات الأولوية بالنسبة لهم عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                       |     |       |    |
| 2     | يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين في اتخاذ القرارات المصيرية (تحديد موقع انجاز مشروع مهم وحساس مثلاً) عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) |     |       |    |
| 3     | يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  |     |       |    |
| 4     | يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة رأي غالبية المواطنين المطروح عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                                      |     |       |    |
| 5     | يتراجع أصحاب القرار في الإدارة عن قرار ما، إذا اعترض المواطنون على هذا القرار عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                                |     |       |    |

### الجزء الثالث : الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية

#### 1. جودة الخدمة :

| الرقم | العبارة   | نعم | محايد | لا |
|-------|---|-----|-------|----|
| 1     | استطاعت الإدارة التغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية |     |       |    |
| 2     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية    |     |       |    |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري  |     |       |    |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع احتياجات المواطن     |     |       |    |
| 5     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها              |     |       |    |

## الملاحق

### 2. الوقت اللازم لأداء الخدمة :

| الرقم | العبارة   | نعم | محايد | لا |
|-------|---|-----|-------|----|
| 1     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين                 |     |       |    |
| 2     | استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل                           |     |       |    |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء (مواطنين، زبائن، ...) |     |       |    |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تدمير الموظفين                       |     |       |    |
| 5     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل                           |     |       |    |

### 3. تكلفة الخدمة :

| الرقم | العبارة  | نعم | محايد | لا |
|-------|--|-----|-------|----|
| 1     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين                        |     |       |    |
| 2     | استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل                                       |     |       |    |
| 3     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف                                     |     |       |    |
| 4     | استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل                                       |     |       |    |
| 5     | يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم |     |       |    |

### 4. رضا الموظفين :

| الرقم | العبارة   | نعم | محايد | لا |
|-------|---|-----|-------|----|
| 1     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت واستقرار الموظفين في العمل |     |       |    |
| 2     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل                 |     |       |    |
| 3     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين    |     |       |    |
| 4     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل  |     |       |    |
| 5     | تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل         |     |       |    |

الملاحق

الملحق رقم (2) : القائمة الإسمية للأساتذة المحكمين

| الجامعة     | التخصص العلمي     | اسم ولقب الاستاذ           | الرقم |
|-------------|-------------------|----------------------------|-------|
| جامعة ورقلة | علوم التسيير      | أ.د. ابراهيم بختي          | 01    |
| جامعة ورقلة | علوم التسيير      | أ.د. الحاج عرابة           | 02    |
| جامعة ورقلة | علم النفس التربوي | أ.د. محمد الساسي<br>الشايب | 03    |
| جامعة ورقلة | علم النفس التربوي | أ.د. منصور بن زاهي         | 04    |
| جامعة ورقلة | علوم التسيير      | د رشيد مناصرية             | 05    |
| جامعة ورقلة | علوم التسيير      | د عبد الحق بن تفات         | 06    |
| جامعة سعيدة | علوم التسيير      | د. حميدي زقاي              | 07    |

الملحق رقم (3) : خاصية (عدد سنوات الأقدمية في الوظيفة) بالنسبة لعينة الدراسة في الجزائر

|        | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 2.00      | 23          | 24.0               | 24.0               |
|        | 3.00      | 26          | 27.1               | 51.0               |
|        | 4.00      | 36          | 37.5               | 88.5               |
|        | 5.00      | 11          | 11.5               | 100.0              |
| Total  | 96        | 100.0       | 100.0              |                    |

## الملاحق

الملحق رقم (4) : خاصية (المؤهل العلمي) بالنسبة لعينة الدراسة في الجزائر

|        |      | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1.00 | 4         | 4.2         | 4.2                | 4.2                |
|        | 2.00 | 26        | 27.1        | 27.1               | 31.3               |
|        | 3.00 | 64        | 66.7        | 66.7               | 97.9               |
|        | 4.00 | 2         | 2.1         | 2.1                | 100.0              |
| Tota   |      | 96        | 100.0       | 100.0              |                    |
| l      |      |           |             |                    |                    |

الملحق رقم (5) : خاصية (الوظيفة التي تشغلها الآن) بالنسبة لعينة الدراسة في الجزائر

|        |      | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1.00 | 15        | 15.6        | 15.6               | 15.6               |
|        | 2.00 | 69        | 71.9        | 71.9               | 87.5               |
|        | 3.00 | 12        | 12.5        | 12.5               | 100.0              |
| Tota   |      | 96        | 100.0       | 100.0              |                    |
| l      |      |           |             |                    |                    |

## الملاحق

الملحق رقم (6) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة في الجزائر

| <b>Statistiques descriptives</b>  |    |             |               |
|---|----|-------------|---------------|
|   | N  | Moyen<br>ne | Ecart<br>type |
| توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم   | 96 | 3.0000      | .00000        |
| توفر الإدارة خدمة الأنترانت (شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم   | 96 | 2.0937      | .95232        |
| تستخدم الإدارة عند اللزوم التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  | 96 | 2.2083      | .85737        |
| تتعامل الإدارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ) | 96 | 2.0938      | .92995        |
| تتواصل الإدارة عادةً مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  | 96 | 1.4271      | .67660        |
| تهتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية   | 96 | 2.5208      | .83325        |
| تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية  | 96 | 2.0312      | .92285        |
| تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحديث برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية   | 96 | 2.1354      | .91329        |
| يوجد مختص في الإعلام الآلي يشرف على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية  | 96 | 2.4792      | .85814        |
| تعتمد الإدارة نظام خاص لإسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية)  | 96 | 2.2292      | .85198        |
| توظف الإدارة مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الإعلام الآلي، تسيير شبكات الاتصال، ... الخ)   | 96 | 2.5937      | .73382        |
| تلقى أغلب الموظفين تكويناً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال   | 96 | 1.6875      | .88630        |
| يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال  | 96 | 1.8854      | .89289        |
| يعاني بعض الموظفين من عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال   | 96 | 2.5104      | .82072        |
| يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة   | 96 | 2.8438      | .48835        |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بإنشاء شبكة اتصال داخلية (انترانت)   | 96 | 2.6354      | .60035        |



## الملاحق

|  |    |        |        |
|--|----|--------|--------|
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعامل مع عملائها (القطاع الحكومي، القطاع الخاص ، المجتمع المدني)   | 96 | 2.4167 | .79029 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بالإشتراك في خدمة الإنترنت  | 96 | 2.6667 | .62688 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام شبكة الإنترنت في إنجاز بعض أعمالها الإدارية  | 96 | 2.7708 | .51256 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز بعض الأعمال الإدارية(الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، ...الخ)   | 96 | 2.3854 | .79960 |
| تسمح اللوائح التنظيمية للإدارة بإشراك المواطنين في قرارات التنمية المحلية من خلال الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                             | 96 | 1.9479 | .87503 |
| تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة انشاء وسائط الكترونية(الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) للتواصل مع المواطنين لمعرفة انشغالهم واحتياجاتهم                             | 96 | 2.0208 | .78108 |
| يطلب أصحاب القرار في الإدارة من المواطنين رأيهم فيما يخص القرارات المصرية عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة(الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 96 | 1.5417 | .79361 |
| يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  | 96 | 1.8854 | .91617 |
| يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة انشغالات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                                    | 96 | 1.8021 | .81589 |
| تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 96 | 2.3542 | .91742 |
| تنشر الإدارة قائمة المشاريع التنموية المراد إنجازها عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة(الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 96 | 1.8021 | .92475 |
| تنشر الإدارة مداولات المجلس الشعبي البلدي عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)  | 96 | 1.3854 | .68625 |
| تعلم الإدارة المواطنين بتفاصيل المشاريع التنموية (الغلاف المالي، مقولة الانجاز، موقع الانجاز، مصدر التمويل، مدة الانجاز) عن طريق الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) | 96 | 1.4271 | .75037 |

## الملاحق

|   |    |        |        |
|---|----|--------|--------|
| تعلم الإدارة المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ) بحصيلة المشاريع التنموية (المشاريع المسجلة، المشاريع التي في طور الإنجاز، المشاريع المنجزة) | 96 | 1.4375 | .72275 |
| يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين عن المشاريع التنموية ذات الأولوية بالنسبة لهم عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                             | 96 | 1.3438 | .67789 |
| يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين في اتخاذ القرارات المصيرية (تحديد موقع انجاز مشروع مهم وحساس مثلاً) عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)       | 96 | 1.4375 | .75131 |
| يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)  | 96 | 1.6042 | .85198 |
| يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة رأي غالبية المواطنين المطروح عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)  | 96 | 1.5729 | .79133 |
| يتراجع أصحاب القرار في الإدارة عن قرار ما، إذا اعترض المواطنون على هذا القرار عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                                      | 96 | 1.6042 | .76060 |
| استطاعت الإدارة التغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية   | 96 | 2.4792 | .59788 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية  | 96 | 2.3542 | .69554 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري  | 96 | 2.1771 | .73977 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع احتياجات المواطن   | 96 | 2.3438 | .77904 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها  | 96 | 2.7083 | .61416 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين   | 96 | 2.5208 | .69554 |
| استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل   | 96 | 2.5208 | .72517 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من احتجاج العملاء (مواطنين، زبائن، ...)   | 96 | 2.5521 | .70889 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تقليل من تدمير الموظفين  | 96 | 2.3438 | .77904 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل   | 96 | 2.4687 | .76713 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين   | 96 | 2.4375 | .77883 |
| استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل  | 96 | 2.5833 | .64346 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف  | 96 | 2.3854 | .65486 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل  | 96 | 2.3438 | .67789 |

## الملاحق

|  |    |        |        |
|--|----|--------|--------|
| يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم     | 96 | 2.3333 | .79029 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت واستقرار الموظفين في العمل                              | 96 | 2.3125 | .75829 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل  | 96 | 2.3542 | .82052 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين                                 | 96 | 2.1667 | .89050 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل                               | 96 | 2.1042 | .81408 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل                                      | 96 | 2.0729 | .84908 |
| البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال   | 96 | 2.1646 | .46430 |
| البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية   | 96 | 2.2792 | .70873 |
| البعد الثالث الإطار البشري   | 96 | 2.3042 | .40417 |
| البعد الرابع الإطار القانوني   | 96 | 2.5750 | .46544 |
| البعد الاول المشاركة المجتمعية   | 96 | 1.8396 | .61942 |
| البعد الثاني إعلام المواطنين   | 96 | 1.6813 | .62143 |
| البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين   | 96 | 1.5125 | .66289 |
| البعد الاول جودة الخدمة  | 96 | 2.4125 | .55274 |
| البعد الثاني الوقت اللازم لأداء الخدمة   | 96 | 2.4813 | .56834 |
| البعد الثالث تكلفة الخدمة  | 96 | 2.4167 | .58086 |
| البعد الرابع رضا الموظفين  | 96 | 2.2021 | .71111 |
| متغير مستقل أولاً توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة                        | 96 | 2.3307 | .31207 |
| متغير مستقل ثانيا الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية | 96 | 1.6778 | .53698 |
| المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال                         | 96 | 2.0043 | .36440 |
| المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية                                       | 96 | 2.3781 | .53719 |
| N valide (listwise)  | 96 |        |        |

الملاحق

الملحق رقم (7) : خاصية (عدد سنوات الأقدمية في الوظيفة) لعينة الدراسة في تونس

|        | Effects | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|---------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1       | 1.0         | 1.0                | 1.0                |
|        | 3       | 3.1         | 3.1                | 4.2                |
|        | 20      | 20.8        | 20.8               | 25.0               |
|        | 58      | 60.4        | 60.4               | 85.4               |
|        | 14      | 14.6        | 14.6               | 100.0              |
| Total  | 96      | 100.0       | 100.0              |                    |

الملحق رقم (8) : خاصية (المؤهل العلمي) لعينة الدراسة في تونس

|        | Effects | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|---------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 13      | 13.5        | 13.5               | 13.5               |
|        | 78      | 81.3        | 81.3               | 94.8               |
|        | 5       | 5.2         | 5.2                | 100.0              |
| Total  | 96      | 100.0       | 100.0              |                    |

الملحق رقم (9) : خاصية (الوظيفة التي تشغلها الآن) لعينة الدراسة في تونس

|        | Effects | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|---------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1       | 1.0         | 1.0                | 1.0                |
|        | 4       | 4.2         | 4.2                | 5.2                |
|        | 55      | 57.3        | 57.3               | 62.5               |
|        | 36      | 37.5        | 37.5               | 100.0              |
| Total  | 96      | 100.0       | 100.0              |                    |

## الملاحق

الملحق رقم (10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة في تونس

| <b>Statistiques descriptives</b>  |          |                     |                       |
|---|----------|---------------------|-----------------------|
|   | <b>N</b> | <b>Moyenn<br/>e</b> | <b>Ecart<br/>type</b> |
| توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم   | 96       | 2.9896              | .1020<br>6            |
| توفر الإدارة خدمة الأنترانت (شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم   | 96       | 2.6562              | .7373<br>9            |
| تستخدم الإدارة عند اللزوم التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  | 96       | 2.7917              | .5412<br>8            |
| تتعامل الإدارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ) | 96       | 2.8021              | .5547<br>8            |
| تتواصل الإدارة عادةً مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)  | 96       | 1.9167              | .9252<br>8            |
| تهتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية   | 96       | 2.5208              | .7536<br>5            |
| تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية  | 96       | 2.3854              | .8126<br>6            |
| تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحديث برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية   | 96       | 2.3333              | .8418<br>9            |
| يوجد مختص في الإعلام الآلي يشرف على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية  | 96       | 2.4063              | .8654<br>6            |
| تعتمد الإدارة نظام خاص لإسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية)  | 96       | 2.3542              | .7810<br>8            |
| توظف الإدارة مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الإعلام الآلي، تسيير شبكات الاتصال، ... الخ)   | 96       | 2.4688              | .7101<br>2            |
| تلقي أغلب الموظفين تكويناً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال   | 96       | 1.9479              | .9104<br>1            |
| يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال  | 96       | 2.0417              | .8815<br>9            |

## الملاحق

|  |    |        |            |
|--|----|--------|------------|
| يعاني بعض الموظفين من عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال  | 96 | 2.5938 | .7193<br>3 |
| يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة  | 96 | 2.7917 | .5214<br>7 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بإنشاء شبكة اتصال داخلية (انترنت)   | 96 | 2.6979 | .5641<br>9 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعامل مع عملائها (القطاع الحكومي، القطاع الخاص ، المجتمع المدني)                         | 96 | 2.7813 | .4634<br>7 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة بالإشتراك في خدمة الأنترنت  | 96 | 2.8646 | .4005<br>2 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للإدارة باستخدام شبكة الأنترنت في إنجاز بعض أعمالها الإدارية  | 96 | 2.9271 | .3322<br>9 |
| اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز بعض الأعمال الإدارية(الهواتف الذكية، البريد الالكتروني، ...الخ)                     | 96 | 2.8229 | .4351<br>6 |
| تسمح اللوائح التنظيمية للإدارة بإشراك المواطنين في قرارات التنمية المحلية من خلال الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) | 96 | 2.7917 | .4332<br>7 |
| تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة انشاء وسائط الكترونية(الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ) للتواصل مع المواطنين لمعرفة انشغالهم واحتياجاتهم | 96 | 2.7813 | .4856<br>5 |
| يطلب أصحاب القرار في الإدارة من المواطنين رأيهم فيما يخص القرارات المصرية عبر الوسائط الالكترونية المتاحة(الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)                         | 96 | 2.1146 | .7796<br>1 |
| يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر، ...الخ)                                   | 96 | 2.7708 | .4916<br>0 |
| يأخذ بعين الإعتبار أصحاب القرار في الإدارة انشغالات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)        | 96 | 2.6042 | .6237<br>3 |
| تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت (الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 96 | 2.8646 | .4005<br>2 |
| تنشر الإدارة قائمة المشاريع التنموية المراد إنجازها عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة(الموقع الالكتروني، فيسبوك، تويتر،...الخ)   | 96 | 2.6979 | .6668<br>0 |

## الملاحق

|   |    |        |            |
|---|----|--------|------------|
| تنشر الإدارة مداوات المجلس الشعبي البلدي عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)   | 96 | 2.6563 | .6460<br>9 |
| تعلم الإدارة المواطنين بتفاصيل المشاريع التنموية (الغلاف المالي، مقالة الانجاز، موقع الانجاز، مصدر التمويل، مدة الانجاز) عن طريق الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ) | 96 | 2.6771 | .6727<br>0 |
| تعلم الإدارة المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ) بحصيلة المشاريع التنموية (المشاريع المسجلة، المشاريع التي في طور الانجاز، المشاريع المنجزة)           | 96 | 2.7292 | .6066<br>2 |
| يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين عن المشاريع التنموية ذات الأولوية بالنسبة لهم عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                                       | 96 | 2.5313 | .7391<br>8 |
| يستشير أصحاب القرار في الإدارة المواطنين في اتخاذ القرارات المصيرية (تحديد موقع انجاز مشروع مهم وحساس مثلاً) عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)                 | 96 | 2.4271 | .7642<br>6 |
| يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)  | 96 | 2.6563 | .5952<br>1 |
| يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة رأي غالبية المواطنين المطروح عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)  | 96 | 2.4479 | .7235<br>8 |
| يتراجع أصحاب القرار في الإدارة عن قرار ما، إذا اعترض المواطنون على هذا القرار عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر،... الخ)  | 96 | 2.2292 | .8519<br>8 |
| استطاعت الإدارة التغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية   | 96 | 2.3646 | .8094<br>2 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية  | 96 | 2.6458 | .6152<br>3 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري  | 96 | 2.3333 | .7058<br>7 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع احتياجات المواطن   | 96 | 2.4063 | .7756<br>6 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها  | 96 | 2.7396 | .5077<br>3 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين   | 96 | 2.1771 | .8825<br>2 |

## الملاحق

|  |    |        |            |
|--|----|--------|------------|
| استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل                                      | 96 | 2.1979 | .7625<br>4 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء (مواطنين، زبائن، ...)            | 96 | 2.4896 | .7254<br>0 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تدمير الموظفين                                  | 96 | 2.3854 | .7863<br>3 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل                                      | 96 | 2.3750 | .8239<br>8 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين                        | 96 | 2.4583 | .6475<br>3 |
| استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل                                       | 96 | 2.6667 | .5556<br>7 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف                                     | 96 | 2.4583 | .7666<br>3 |
| استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل                                       | 96 | 2.5625 | .7080<br>4 |
| يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم | 96 | 2.4792 | .6485<br>5 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت واستقرار الموظفين في العمل                          | 96 | 2.3750 | .7290<br>9 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل  | 96 | 2.2708 | .7877<br>9 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين                             | 96 | 2.2500 | .8335<br>1 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل                           | 96 | 2.0729 | .7979<br>6 |
| تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل                                  | 96 | 2.1146 | .7088<br>9 |
| البعد الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال                                       | 96 | 2.6313 | .3569<br>8 |
| البعد الثاني تأمين السلامة المعلوماتية   | 96 | 2.4000 | .6559<br>8 |
| البعد الثالث الإطار البشري   | 96 | 2.3688 | .3896<br>9 |
| البعد الرابع الإطار القانوني   | 96 | 2.8188 | .3099<br>4 |



## الملاحق

|  |    |        |            |
|--|----|--------|------------|
| البعد الاول المشاركة المجتمعية   | 96 | 2.6125 | .4380<br>0 |
| البعد الثاني إعلام المواطنين   | 96 | 2.7250 | .5313<br>3 |
| البعد الثالث استشارة ومشاركة المواطنين   | 96 | 2.4583 | .5882<br>5 |
| البعد الاول جودة الخدمة  | 96 | 2.4979 | .5627<br>0 |
| البعد الثاني الوقت اللازم لأداء الخدمة   | 96 | 2.3250 | .6339<br>5 |
| البعد الثالث تكلفة الخدمة  | 96 | 2.5250 | .5329<br>2 |
| البعد الرابع رضا الموظفين  | 96 | 2.2167 | .6538<br>4 |
| متغير مستقل أولاً توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة                        | 96 | 2.5547 | .2966<br>5 |
| متغير مستقل ثانيا الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة المجتمعية | 96 | 2.5986 | .4630<br>9 |
| المتغير المستقل الأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال                         | 96 | 2.5766 | .3371<br>2 |
| المتغير التابع الأبعاد الخاصة بكفاءة الإدارة المحلية                                       | 96 | 2.3911 | .5331<br>6 |
| N valide (listwise)  | 96 |        |            |

## قائمة المراجع

### قائمة المراجع

أولاً. مراجع باللغة العربية :

1. كتب :

- 1- صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003.
- 2- حمد سليمان المشوخي، تقنيات ومناهج البحث العلمي، تحليل أكاديمي لكتابة الرسائل والبحوث العلمية، القاهرة : دار النهضة العربية، دط، دت.
- 3- موريس أنجرس (ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، الجزائر: دار القصة للنشر، ط 2، 2006.
- 4- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000.
- 5- معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002.
- 6- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- 7- محي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق ، مصر: مطبعة و مكتبة الشعاع، ط1، 1999.
- 8- حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، مصر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
- 9- سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غبارى، الإتصال الإجتماعي في الخدمة الإجتماعية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، 2012.
- 10- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط3، 2012.
- 11- فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، الجزائر : دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2012.
- 12- محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط2، 2008.
- 13- محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، نظرة جديدة، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2013.
- 14- نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- 15- أسمهان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان : دار وائل للنشر، ط1، 2011.
- 16- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.
- 17- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مصر: المكتبة العصرية، 2004.

## قائمة المراجع

- 18- فضيل دليو، تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، الجزائر : دار الخلدونية، ط4، 2013، ص23.
- 19- همت حسن عبد المجيد، دراسات في الاتصال التنموي، القاهرة : مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- 20- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مصر : الدار المصرية اللبنانية، ط6، 2014.
- 21- أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2013.
- 22- علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الياقوت للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- 23- عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2010.
- 24- محمد حماد الهيبي، التكنولوجيا الحديثة والقانون الجنائي، الأردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، 2010.
- 25- سامي علي حامد عياد، استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكافحة الإرهاب، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي، ط1، 2007.
- 26- نبيل صقر، جرائم الكمبيوتر والانترنت في التشريع الجزائري، الجزائر : دار الهلال للخدمات الإعلامية، 2005.
- 27- علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الياقوت للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- 28- عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2010.
- 29- أحمد صقر عاشور، الإدارة العامة، مدخل بيئي مقارن، بيروت : دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط1، 1979.
- 30- صبري جلبي أحمد عبد العال، مبادئ علم الإدارة العامة، بين معطيات الماضي ومتطلبات الحاضر، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، مصر : مكتبة الوفاء القانونية، ط1، 2011.
- 31- أحمد رشيد، نظرية الإدارة العامة، السياسة العامة والإدارة، مصر : دار المعارف، ط5، 1981.
- 32- جيمس أندرسون، (ترجمة : عامر الكبيسي)، صنع السياسات العامة، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2002.
- 33- سلوى عبدالله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، 2012.
- 34- بلقاسم بن روان، وسائل الإعلام والمجتمع، دراسة في الأبعاد الاجتماعية والمؤسسية، الجزائر : دار الخلدونية، ط1، 2007.
- 35- بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2015.
- 36- ليلى إبراهيم يوسف حسان، التوثيق الإلكتروني ومسؤولية الجهات المختصة به، دراسة مقارنة، عمان : دار الياقوت للنشر والتوزيع، ط1، 2009.
- 37- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية التنظيم، البناء، الأهداف، المعوقات، الحلول، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2008.
- 38- بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، مصر : دار الفكر الجامعي، ط1، 2015.
- 39- رشا عادل لطفي، إذاعات الأنترنت والاتصال السياسي، مصر : دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2015.

## قائمة المراجع

- 40- خيرت عياد وأحمد فاروق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الأنترنت، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2015.
- 41- محمد عبدالله مغازي، الحق في تكوين الجمعيات والمؤسسات الأهلية في ضوء أحكام القضاء الدستوري والشريعة الإسلامية، الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005.
- 42- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم أبوزيد، التنمية الإجتماعية وحقوق الإنسان، مصر : المكتب الجامعي الحديث، 2009.
- 43- سامية خضر صالح، المشاركة السياسية والديمقراطية اتجاهات نظرية ومنهجية حديثة تساهم في فهم العالم من حولنا، مصر: كتب عربية، 2005.
- 44- محمد السعيد رشدي، الأنترنت والجوانب القانونية لنظم المعلومات، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي، ط1، 2015.
- 45- علاء الدين محمد عفيفي، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية، مصر : دار التعليم الجامعي، ط1، 2015.
- 46- شروق سامي فوزي، تكنولوجيا الإعلام الحديث، القاهرة : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
- 47- شيماء ذو الفقار زغيب، الاتصال السياسي، قضايا وتطبيقات، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2015.
- 48- ماجد محمد الخياط، أساليب البحث العلمي، عمان : دار الراجية للنشر، ط1، 2011.
2. **مذكرات ورسائل جامعية :**
- 1- عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، الجزائر: مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2010.
- 2- طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، الجزائر : مذكرة ماجستير ، جامعة وهالان 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (2014-2015).
- 3- آمال عبيد جلال، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني ، السودان : مذكرة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
- 4- مراد رايس، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، الجزائر : مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، قسم علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، 2006.
- 5- فائزة روم، فاعلية الاتصال الاداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (دراسة ميدانية لعدد من المؤسسات العامة بمدينة ورقلة)، الجزائر : رسالة دكتوراه علوم في علم النفس الاجتماعي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2013.
- 6- ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة -دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYD)-، الجزائر: مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2011.

## قائمة المراجع

- 7- ليث أحمد ياسين الحياني، دور المعلومات في صنع القرار السياسي، الدنمارك : مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، ، كلية القانون والسياسة، 2012.
- 8- مبارك زودة، دور الإعلام الاجتماعي في صناعة الرأي، الثورة التونسية أنموذجاً، الجزائر : مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012.
- 9- حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG-قسنطينة-، الجزائر: مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال ، 2008.
- 10- آمنة بن عبد به، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003 : حصيلة وآفاق، الجزائر : مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2006/2005.
- 11- حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الإلكترونية في الجزائر : دراسة في إمكانية التطبيق، الجزائر : جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2013.
- 12- سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، الجزائر : مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2011/2010.
- 13- الزهرة الأسود، الممارسات التدريسية الإبداعية للأستاذ الجامعي وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة الجامعات الجزائرية، الجزائر : أطروحة دكتوراه علوم في علم التدريس ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، ، 2014/2013.
- 14- شكري مدلس، دور التسيير التقديري للوظائف والكفاءات في فعالية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة والبناء فرع حاسي مسعود، الجزائر : مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2008.
- 15- إلياس سالم، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم وحدة المسيلة، الجزائر : مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، 2006.

3. ملتقيات علمية :

1- درواسي مسعود وبن مسعود آدم، الحكومة الالكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها، الجزائر: الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول -، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 13 و 14 ماي 2013.

2- بن سالم عبد الرزاق (قاضي تحقيق بمحكمة سيدي محمد الجزائر العاصمة)، المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية، الجزائر: مداخلة ضمن ملتقى وطني حول محاربة الجريمة المعلوماتية، 2010.

3- محمد يدو وسمية بوخاري، التجربة البيومترية في الجزائر، الجزائر: الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول -، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 13 و 14 ماي 2013.

4- ناجي الزهراء، التجربة التشريعية الجزائرية في تنظيم المعاملات الإلكترونية المدنية والتجارية، أكاديمية الدراسات العليا " طرابلس": المؤتمر العلمي المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون المنعقد في الفترة من 28 إلى 29 أكتوبر 2009.

4. دراسات علمية :

1- عدنان بن عبد الله الشبيحة، دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية: الفرص والتحديات، المملكة العربية السعودية: قسم التخطيط الحضري والإقليمي، كلية العمارة والتخطيط، جامعة الملك فيصل.

2- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة - الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، الجزائر: مجلة الباحث، العدد 10، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012.

3- منتدى البدائل العربي ومؤسسة الحكومة المحلية بالدمرك، المشاركة المجتمعية عبر المجالس المحلية في مصر، مصر: منتدى البدائل العربي للدراسات، 2011.

4- ناصر الشيخ علي، دور منظمات المجتمع المدني في تعزيز المشاركة السياسية في فلسطين، فلسطين: المركز الفلسطيني للدراسات وحوار الحضارات، 2010.

5- محمد خمشون، المشاركة الاجتماعية في التنمية المحلية، الجزائر: مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 10، جامعة الحاج لخضر باتنة، سبتمبر 2010.

6- هاني عرب، الإدارة المحلية دراسة في المفاهيم والمبادئ، مكتبة هاني عرب الالكترونية: ملتقى البحث العلمي، 1429هـ.

## قائمة المراجع

### 5. نصوص قانونية :

- 1- قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، السنة الثانية والخمسون، الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق 10 فبراير سنة 2015م.
- 2- مرسوم تنفيذي رقم 04-91 مؤرخ في 3 صفر عام 1425 هـ، الموافق 24 مارس سنة 2004م، يتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية وتطويرها ويحدد تنظيمها وسيورها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 19، السنة الواحدة والأربعون، الأحد 7 صفر عام 1425هـ، الموافق 28 مارس سنة 2004م.
- 3- قانون عضوي رقم 12-05 مؤرخ في 18 صفر عام 1433 هـ، الموافق 12 يناير سنة 2012م، يتعلق بالإعلام، الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، السنة التاسعة والأربعون، الأحد 21 صفر عام 1433هـ، الموافق 15 يناير سنة 2012م.
- 4- قانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430هـ، الموافق 5 غشت سنة 2009م، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 47، السنة السادسة والأربعون، الأحد 25 شعبان عام 1430هـ، الموافق 16 غشت سنة 2009م.
- 5- مرسوم رئاسي رقم 15-261 مؤرخ في 24 ذي الحجة عام 1436 هـ، الموافق 8 أكتوبر سنة 2015م، يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفيات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53، السنة الثانية والخمسون، الخميس 24 ذي الحجة عام 1436هـ، الموافق 8 أكتوبر سنة 2015م.
- 6- قانون رقم 2000-03 مؤرخ في 5 جمادي الأولى عام 1421 هـ، الموافق 5 غشت سنة 2000م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، السنة السابعة والثلاثون، الأحد 6 جمادي الأولى 1421 هـ، الموافق 6 غشت سنة 2000م.
- 7- مرسوم تنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 3 جمادي الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنت " واستغلالها ، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، السنة الخامسة والثلاثون، الأربعاء 4 جمادي الأولى عام 1419 هـ، الموافق 26 غشت سنة 1998م.
- 8- مرسوم تنفيذي رقم 2000-307 مؤرخ في 16 رجب عام 1421 هـ، الموافق 14 أكتوبر سنة 2000م، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 3 جمادي الأولى عام 1419 هـ، الموافق 25 غشت سنة 1998م، يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنات " واستغلالها، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60، السنة السابعة والثلاثون، الأحد 17 رجب عام 1421 هـ، الموافق 15 أكتوبر سنة 2000م.

## قائمة المراجع

- 9- قانون رقم 03-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق أول فبراير سنة 2015م، يتعلق بعصنة العدالة، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، السنة الثانية والخمسون، الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436هـ، الموافق 10 فبراير سنة 2015م.
- 10- قانون رقم 04-14 مؤرخ في 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 77، السنة الواحدة والأربعون، الأربعاء 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م.
- 11- قانون رقم 04-15 مؤرخ في 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون العقوبات، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 77، السنة الواحدة والأربعون، الأربعاء 27 رمضان عام 1425هـ، الموافق 10 نوفمبر سنة 2004م.
- 12- قانون رقم 06-22 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427هـ، الموافق 20 ديسمبر سنة 2006م، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ 18 صفر عام 1386هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1966م، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجزائر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 84، السنة الثالثة والأربعون، الأحد 4 ذو الحجة 1427هـ، الموافق 24 ديسمبر سنة 2006م.
- 13- قانون عدد 10 لسنة 2013 مؤرخ في 12 أبريل 2013، يتعلق بتنقيح و إتمام مجلة الاتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 31، 16 أبريل 2013.
- 14- القانون عدد 51 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جوان 2005، المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 51، 28 جوان 2005.
- 15- القانون عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004، المتعلق بحماية المعطيات الشخصية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 61، 30 جويلية 2004.
- 16- القانون عدد 30 لسنة 2004 المؤرخ في 5 أبريل 2004، المتعلق بتحويل الشكل القانوني للديوان الوطني للاتصالات ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 29، 9 أبريل 2004.
- 17- القانون عدد 5 لسنة 2004 المؤرخ في 3 فيفري 2004، المتعلق بالسلامة المعلوماتية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 10، 3 فيفري 2004.
- 18- القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000، المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 64، 11 أوت 2000.
- 19- أمر عدد 412 لسنة 2014 مؤرخ في 16 جانفي 2014، يتعلق بضبط شروط واجراءات اسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 9، 31 جانفي 2014.
- 20- أمر عدد 4773 لسنة 2014 مؤرخ في 26 ديسمبر 2014، يتعلق بضبط شروط وأجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنت، تونس:الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 7، 23 جانفي 2015.



## قائمة المراجع

- 21- أمر عدد 5199 لسنة 2013 مؤرخ في 12 ديسمبر 2013، يتعلق بضبط التدخلات والأنشطة المعنية بمساهمات صندوق تنمية المواصلات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وطرق تمويلها، تونس :الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 105، 31 ديسمبر 2013.
- 22- أمر عدد 4506 لسنة 2013 مؤرخ في 6 نوفمبر 2013، يتعلق بإحداث الوكالة الفنية للاتصالات وبضبط تنظيمها الإداري والمالي وطرق تسييرها، تونس :الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 90، 12 نوفمبر 2013.
- 23- أمر عدد 1997 لسنة 2012 مؤرخ في 11 سبتمبر 2012، يتعلق بضبط مشمولات وزارة تكنولوجيا المعلومات والإتصال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 28 سبتمبر 2012.
- 24- أمر عدد 1998 لسنة 2012 مؤرخ في 11 سبتمبر 2012، يتعلق بتنظيم وزارة تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 28 سبتمبر 2012.
- 25- أمر عدد 2000 لسنة 2012 مؤرخ في 18 سبتمبر 2012، يتعلق بتنقيح الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 والمتعلق بضبط شروط توفير خدمة الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 28 سبتمبر 2012.
- 26- أمر عدد 2361 لسنة 2012 مؤرخ في 5 أكتوبر 2012، يتعلق بضبط خدمات الاتصالات الخاضعة لكراس شروط ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 81، 12 أكتوبر 2012.
- 27- أمر عدد 2342 لسنة 2010 مؤرخ في 20 سبتمبر 2010، يتعلق بضبط شروط الانتفاع بتدخلات نظام التشجيع على الابتكار والتجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونسب وصيغ إسناد المنح والاعتماد الواجب إرجاعه والمساهمة في رأس المال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 76، 21 سبتمبر 2010.
- 28- أمر عدد 635 لسنة 2010 مؤرخ في 5 أبريل 2010، يتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 29، 9 أبريل 2010.
- 29- أمر عدد 821 لسنة 2009 مؤرخ في 28 مارس 2009، يتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للوكالة التونسية للأنترنت ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 27، 03 أبريل 2009.
- 30- أمر عدد 283 لسنة 2009 مؤرخ في 2 فيفري 2009، يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد إجازة لإقامة وإستغلال شبكة عمومية للاتصالات لتوفير خدمات الاتصالات القارة وخدمات الاتصالات الجواله من الجيل الثاني والجيل الثالث، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 11، 06 فيفري 2009.
- 31- أمر عدد 3026 لسنة 2008 مؤرخ في 15 سبتمبر 2008، يتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 76، 19 سبتمبر 2008.
- 32- أمر عدد 2638 لسنة 2008 مؤرخ في 21 جويلية 2008، يتعلق بضبط شروط توفير خدمة الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 61، 29 جويلية 2008.
- 33- أمر عدد 2639 لسنة 2008 مؤرخ في 21 جويلية 2008، يتعلق بضبط شروط وإجراءات توريد وتسويق وسائل أو خدمات التشفير عبر شبكات الإتصالات ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 61، 29 جويلية 2008.
- 34- أمر عدد 3003 لسنة 2007 مؤرخ في 27 نوفمبر 2007، يتعلق بضبط طرق سير الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 96، 30 نوفمبر 2007.

## قائمة المراجع

- 35- أمر عدد 1894 لسنة 2005 مؤرخ في 5 جويلية 2005، يتعلق بإحداث وحدة للإدارة الإلكترونية بالوزارة الأولى ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 55، 12 جويلية 2005.
- 36- أمر عدد 2366 لسنة 2009 مؤرخ في 12 أوت 2009، يتعلق بإحداث لجنة وطنية للإشراف على برنامج الانتقال التدريجي إلى النسخة السادسة لأرقام بروتوكول الأنترنت وضبط تركيبها ومشمولاتها ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 67، 21 أوت 2009.
- 37- أمر عدد 2299 لسنة 2009 مؤرخ في 31 جويلية 2009، يتعلق بإحداث جائزة رئيس الجمهورية للتميز الرقمي ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 64، 11 أوت 2009.
- 38- أمر عدد 1083 لسنة 2003 مؤرخ في 13 ماي 2003، يتعلق بإحداث لجنة وزارية للإدارة الاتصالية ولجنة فنية للإدارة الاتصالية وبضبط مشمولاتها وتركيبها وطرق تسييرهما ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 40، 20 ماي 2003، ص 1807.
- 39- أمر عدد 1248 لسنة 2004 مؤرخ في 25 ماي 2004، يتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وطرق سير الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 45، 4 جوان 2004.
- 40- أمر عدد 1248 لسنة 2004 مؤرخ في 25 ماي 2004، يتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وطرق سير الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 34، 27 أبريل 2004.
- 41- أمر عدد 1158 لسنة 2003 مؤرخ في 26 ماي 2003، يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد لزمة لإقامة وإستغلال شبكة عمومية للاتصالات عبر الأقمار الصناعية من نوع "فسات"، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 44، 3 جوان 2003.
- 42- أمر عدد 2189 لسنة 2001 مؤرخ في 17 سبتمبر 2001، يتعلق بإحداث القطب التكنولوجي "الغزالة لتكنولوجيات الإتصال" وبضبط تنظيمه الإداري والمالي وطرق تسييره، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 77، 25 سبتمبر 2001.
- 43- أمر عدد 1064 لسنة 1998 مؤرخ في 11 ماي 1998، يتعلق بإحداث المدرسة العليا للمواصلات بتونس وتنظيمه الإداري والمالي والبيداغوجي ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 41، 22 ماي 1998.
- 44- أمر عدد 1065 لسنة 1998 مؤرخ في 11 ماي 1998، يتعلق بإحداث المعهد الأعلى للدراسات التكنولوجية في المواصلات بتونس وتنظيمه الإداري والمالي والبيداغوجي، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 41، 22 ماي 1998.
- 45- مرسوم عدد 41 لسنة 2011 مؤرخ في 26 ماي 2011، يتعلق بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية للهيكل العمومية، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 39، 31 ماي 2011.
- 46- قرار من وزير تكنولوجيات الاتصال مؤرخ في 24 جويلية 2008، يتعلق بضبط الجوانب التقنية اللازمة لتأمين جودة خدمات الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت وسلامتها ، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 63، 5 أوت 2008.
- 47- قرار من وزير تكنولوجيات الاتصال مؤرخ في 11 أبريل 2007، يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلقة باستغلال المراكز العمومية للاتصالات، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 32، 20 أبريل 2007.

## قائمة المراجع

- 48- قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال والنقل مؤرخ في 14 أفريل 2004، يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط الضابط لشروط توفير خدمات الإتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 32، 20 أفريل 2004.
- 49- قرار من وزير تكنولوجيا الإتصال مؤرخ في 19 جويلية 2001، يتعلق بضبط المعطيات التقنية المتعلقة بشهادات المصادقة الإلكترونية والوثوق بها، تونس : الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، عدد 60، 27 جويلية 2001.

### 6. منظمات وهيئات رسمية :

- 1- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و مركز التكامل المتوسطي، توظيف قدرات وامكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المحلية، جنيف: مكتب التمثيلية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي(قصر الأمم)، دليل توجيهي عملي في خدمة صانعي القرار للسياسات المحلية عبر حوض البحر الأبيض المتوسط، 2012.
- 2- صندوق تطوير وإقراض البلديات، المشاركة والمشورة المجتمعية، دليل عملي تدريبي، فلسطين: صندوق تطوير وإقراض البلديات، 2009.
- 3- اللجنة الالكترونية، الجزائر الالكترونية : ملخص، الجزائر : حكومة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ديسمبر 2008.
- 4- الإدارة العامة للإقتصاد الرقمي والاستثمار والاحصاء، تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال (معطيات شهر مارس 2015)، الجمهورية التونسية : وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي، ماي 2015.

### 7. مواقع أنترنت :

- 1- جابر سعيد عوض، اقتراب تحليل النظم في علم السياسة، تاريخ الزيارة: 2017/11/12، على الرابط التالي :  
[http://sites.google.com/site/misraffairs/system\\_analysis](http://sites.google.com/site/misraffairs/system_analysis)
- 2- الموسوعة الحرة، نبذة تاريخية عن شبكة الأنترنت، تاريخ الزيارة : 2015/04/12، على الرابط الالكتروني التالي :  
[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA#cite\\_ref-3](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA#cite_ref-3)
- 3- الموسوعة الحرة، تقنية الاتصال الحديثة "لاي فاي" (Li-Fi)، تاريخ الزيارة : 2015/04/12، على الرابط الالكتروني :  
[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D8%A7%D9%8A\\_%D9%81%D8%A7%D9%8A](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D8%A7%D9%8A_%D9%81%D8%A7%D9%8A)
- 4- عبدالاله وادري، التأصيل الفقهي للمشاركة السياسية، المغرب : موقع مؤسسة الحوار المتمدن، تاريخ الزيارة: 2016/03/18، على الرابط الالكتروني التالي :

## قائمة المراجع

5- بعزيز إبراهيم، دور الإعلام الجديد في تعزيز المشاركة الديمقراطية للأفراد، الجزائر: الملتقى الوطني الأول حول الإعلام والديمقراطية يومي 12-13 ديسمبر 2012، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، تاريخ الزيارة : 2016/03/19، على الرابط التالي :

<http://manifest.univ-ouargla.dz/index.php/seminaires/archive/facult%C3%A9-des-sciences-sociales-et-sciences-humaines/78>

6- حسين عبد المطلب الأسرج ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتعزيز الديمقراطية وحرية التعبير، مركز المشروعات الدولية الخاصة، تاريخ الزيارة : 2016/03/19، على الرابط التالي:

<http://www.cipe-arabia.org/index.php/themes/access-to-information/1132-2012-10-31-14-58-06>

7- جمال علي الدهشان، التربية وبناء الإنسان في ظل التحولات الديموقراطية، مصر : ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر العلمي الرابع الموسوم ب : دور تكنولوجيا المعلومات (ICT) في دعم التحولات الديمقراطية "الديمقراطية الرقمية (Digital Democracy) نموذجاً"، جامعة المنوفية، كلية التربية بشبين الكوم، قسم أصول التربية، أبريل 2014، تاريخ الزيارة : 2016/03/19، على الرابط الإلكتروني التالي:

[http://geldahshancom.blogspot.com/2014\\_07\\_01\\_archive.html](http://geldahshancom.blogspot.com/2014_07_01_archive.html)

8- الموقع الرسمي لإتصالات الجزائر، التاريخ والانجازات، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الإلكتروني التالي :

[https://www.algeriatelecom.dz/AR/?p=at\\_histoire\\_realisations](https://www.algeriatelecom.dz/AR/?p=at_histoire_realisations).

9- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، شبكة الهاتف الثابت، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الإلكتروني التالي :

<https://www.mptic.dz/ar>

10- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، شبكة الهاتف النقال، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الإلكتروني التالي :

<https://www.mptic.dz/ar>

11- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مؤشرات مشتركي الأنترنت، الجزائر : تاريخ الزيارة 2016/11/24 ، على الرابط الإلكتروني التالي:

<https://www.mptic.dz/ar>

12- موقع مركز البحث في الإعلام التقني والعلمي، نبذة عن المركز، الجزائر : على الرابط الإلكتروني التالي :

<http://www.cerist.dz/index.php/ar/appropos-ar-2/734-historique>

13- بوابة المواطن، صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجزائر: على الرابط التالي :

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%B5%D9%86%D8%AF%D9%88%D9%82-%D8%AF%D8%B9%D9%85-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85>

## قائمة المراجع

14- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية، مشروع المخطط الاستعجالي ، على الرابط التالي :  
<https://www.mptic.dz/ar>.

15- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية، المخطط الاستعجالي (ORSEC) في صيغته الجديدة ، على الرابط التالي : <https://www.mptic.dz/ar>

16- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية، انجاز الرابط بين وهران و فالنسيا (أورفال) ضمن المخطط الاستعجالي (ORSEC)، على الرابط التالي : <https://www.mptic.dz/ar>

17- منتدى ستار تايمز، تفاصيل استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، تاريخ الزيارة: 2013/07/07. على الرابط التالي:

<http://www.startimes.com/f.aspx?t=14421235>

18- بوابة الحكومة التونسية، الادارة الالكترونية في تونس، تاريخ الزيارة : 2016/10/02، على الموقع الرابط :  
[http://www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1375&Itemid=505](http://www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1375&Itemid=505)

19- بوابة الحكومة التونسية، رؤية الاستراتيجية الوطنية لتطوير الادارة الإلكترونية، تاريخ الزيارة : 2016/10/02، على الرابط الموالي :

[http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1474&Itemid=523](http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1474&Itemid=523)

20- بوابة الحكومة التونسية، مراكز الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية، تاريخ الزيارة : 2016/10/02، على الرابط الموالي :

[http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1476&Itemid=523](http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1476&Itemid=523)

21- بوابة الجماعات المحلية التونسية، تعزيز ثقافة الشفافية على مستوى الجماعات المحلية من خلال البوابة الإلكترونية ، تاريخ الزيارة: 2017/10/12، على الرابط الموالي : <http://www.collectiviteslocales.gov.tn/ar>

22- بوابة الجماعات المحلية التونسية، شكاوى المواطنين عبر شبكة الأنترنت ، تاريخ الزيارة: 2017/10/12، على الرابط الموالي: <http://www.collectiviteslocales.gov.tn/ar/e-reclamation-ar>

23- بوابة الجماعات المحلية التونسية، المشاركة المجتمعية المحلية لتنفيذ برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية ، تاريخ الزيارة: 2017/10/12، على الرابط الموالي: <http://www.collectiviteslocales.gov.tn/ar/7367-2>

24- بوابة بلدية بوسالم الإلكترونية، دعوة لحضور الجلسة التشاركية الثانية لمخطط الاستثمار لسنة 2017 ، تاريخ الزيارة: 2017/10/12، على الرابط الموالي:- [http://www.commune-bousalem.gov.tn/afficher\\_actu.php?id=20](http://www.commune-bousalem.gov.tn/afficher_actu.php?id=20)

ثانياً. مراجع باللغة الأجنبية :

1. كتب :

- 1- Bressy(G) et Konkuyt(C), **Economie d'Entreprise**, Edition DALLOZ, Paris, 1995.
- 2- Olivier Pavie, **Monter son réseau**, Compus Press, Paris, 2007
- 3- Gode Fray darg Nguyen , **L'entreprise numérique** ,Economica , Paris , 2001
- 4- Michel Germani, **l'Intranet** , economica ,paris, 1998

2. دراسات علمية :

- 1- Hart-Teeter, **E-Government: The Next American Revolution**, Study for The Council for Excellence in Government August 2000.
- 2- The Harvard Policy Group, **Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond**, On Network-Enabled Services And Government, John F. Kennedy School Of Government, Cambridge, Massachusetts, March 2000.

3. منظمات وهيئات رسمية :

- 1- ITU & UNESCO, **the state of broadband 2012 : achieving digital inclusion for all**, ITU : the broadband commission, septembre 2012.
  - 2- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2009.
  - 3- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2010.
  - 4- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2011.
  - 5- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2012.
  - 6- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2013.
  - 7- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2014
  - 8- International Telecommunication Union, **Measuring The Information Society**, The ICT Development Index, 2015.
-

- 1- Sébastien ébacher, **innovation dans les technologies de l'information et croissance économique**, Montréal : Département de sciences économiques, Université de montréal, Quebec, Décembre 1999, Consulter le : 16/06/ 2015, site web : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/1073/a1.1g817.pdf;jsessionid=AD20D6FC096FAAB6A9D5F9D988CD846A?sequence=1>.
- 2- Time magazine America, **The 50 Best Inventions (2011)**, Consulter le : 16/06/ 2015, site web : <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,2099708,00.html>.
- 3- Wikipedia, **techniques de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le : 16/06/ 2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l%27information\\_et\\_de\\_la\\_communication#cite\\_note-7](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication#cite_note-7).
- 4- Wikipedia, **Définition de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le : 16/06/ 2015, site web : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/10910450>.
- 5- Wikipedia, **Office québécois de la langue française**, Consulter le :14/07/2015, site web : [http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=8349341](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8349341)
- 6- Wikipedia, **Organisation de coopération et de développement économique**, Consulter le :14/07/2015, sur site web : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/technologie-inform-communic.htm>.
- 7- Wikipedia, **technologies de l'information et de la communication (TIC ou NTIC)**, Consulter le :14/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l%27information\\_et\\_de\\_la\\_communication#cite\\_note-12](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication#cite_note-12).
- 8- République française, ministère de l'économie de l'industrie et du numérique, direction générale des entreprises, **Technologie clés 2015**, Consulter le :14/07/2015, site web : [www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeu/Technologies-clés-2015-mars-2011](http://www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeu/Technologies-clés-2015-mars-2011) .
- 9- Agence nationale de la recherche (ANR), **science et technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :14/07/2015, site web : [www.agence-nationale-recherche.fr/suivi-bilan/science-et-technologies-de-l'information-et-de-la-communication](http://www.agence-nationale-recherche.fr/suivi-bilan/science-et-technologies-de-l'information-et-de-la-communication) .
- 10- Wikipedia, **techniques de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#techniques-de-l'information-et-de-la-communication](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#techniques-de-l'information-et-de-la-communication).
- 11- Wikipedia, **services de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#services-de-l'information-et-de-la-communication](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/technologies-de-l'information-et-de-la-communication#services-de-l'information-et-de-la-communication).
- 12- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l%27information\\_et\\_de\\_la\\_communication#cite\\_note-12](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication#cite_note-12).
- 13- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Learning\\_management\\_system](https://fr.wikipedia.org/wiki/Learning_management_system).
- 14- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Dossier\\_m%C3%A9dical\\_personnel\\_\(France\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Dossier_m%C3%A9dical_personnel_(France)).

- 15- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Commerce\\_%C3%A9lectronique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Commerce_%C3%A9lectronique).
  - 16- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9oportail\\_\(France\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9oportail_(France)).
  - 17- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Billettique>.
  - 18- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Borne\\_interactive](https://fr.wikipedia.org/wiki/Borne_interactive).
  - 19- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : <https://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9olocalisation>.
  - 20- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Informatique\\_durable](https://fr.wikipedia.org/wiki/Informatique_durable).
  - 21- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9\\_num%C3%A9rique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9_num%C3%A9rique).
  - 22- Wikipedia, **Applications de la technologies de l'information et de la communication**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication\\_am%C3%A9lior%C3%A9e\\_et\\_alternative](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_am%C3%A9lior%C3%A9e_et_alternative)
  - 23- Wikipedia, **Avantages et limites de l'investissement dans les TIC**, Consulter le :23/07/2015, site web : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies\\_de\\_l%27information\\_et\\_de\\_la\\_communication#Avantages](https://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication#Avantages).
-



الفهرس

| الرقم | الموضوع  | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 1     | الإهداء  | -      |
| 2     | الشكر  | -      |
| 4     | مقدمة عامة   | أ      |
| 5     | الفصل الأول : الاطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال     | 17     |
| 6     | المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال                         | 18     |
| 7     | المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال                        | 18     |
| 8     | المطلب الثاني : التحليل الإستيمولوجي لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 21     |
| 9     | المطلب الثالث : تسميات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال               | 24     |
| 10    | المطلب الرابع : رهانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها الاقتصادية  | 26     |
| 11    | المطلب الخامس : تقنيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال               | 26     |
| 12    | المطلب السادس : مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال               | 27     |
| 13    | المطلب السابع : مزايا وقيود الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال    | 31     |
| 14    | المطلب الثامن : المخاطر الصحية والبيئية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال    | 34     |
| 15    | المبحث الثاني: السياق التاريخي من مجتمع المعلومات الى إدارة المعرفة      | 37     |
| 16    | المطلب الأول : مفهوم مجتمع المعلومات                                     | 37     |
| 17    | المطلب الثاني : نظريات مجتمع المعلومات                                   | 41     |
| 18    | المطلب الثالث : مؤتمرات القمة العالمية لمجتمع المعلومات                  | 45     |
| 19    | المطلب الرابع : نماذج من برامج التوجه نحو مجتمع المعلومات                | 47     |
| 20    | المطلب الخامس : التحول نحو إدارة المعرفة                                 | 53     |
| 21    | المطلب السادس : مفهوم المعرفة الالكترونية                                | 55     |
| 22    | المطلب السابع : أدوات العمل التشاركي                                     | 57     |
| 23    | المطلب الثامن : سمات مجتمع المعرفة                                       | 63     |
| 24    | المطلب التاسع : تطور الفكر الإداري في عصر المعرفة                        | 65     |
| 25    | المطلب العاشر : الأدوار الجديدة للدولة في عصر المعرفة                    | 67     |
| 26    | المبحث الثالث: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال                        | 70     |
| 27    | المطلب الأول : وسائل الاتصال، مقدمات معرفية                              | 70     |
| 28    | المطلب الثاني : تكنولوجيا الحاسبات الآلية (الإلكترونية)                  | 75     |
| 29    | المطلب الثالث : تكنولوجيا التلكس والتليتكس                               | 79     |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 80  | المطلب الرابع : تكنولوجيا الهاتف والفاكس   | 30 |
| 82  | المطلب الخامس : تكنولوجيا الأقمار الصناعية                                       | 31 |
| 85  | المطلب السادس : تكنولوجيا الأنترنت   | 32 |
| 96  | الفصل الثاني : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحكومة الإلكترونية           | 33 |
| 97  | المبحث الأول: حقيقة التحول في الإدارة الحكومية                                   | 34 |
| 97  | المطلب الأول : مفهوم الإدارة العامة  | 35 |
| 99  | المطلب الثاني : أهمية الإتصال في الإدارة العامة                                  | 36 |
| 103 | المطلب الثالث : دوافع ومبررات التحول إلى أسلوب الإدارة العامة الإلكترونية        | 37 |
| 110 | المطلب الرابع : أسس الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية | 38 |
| 113 | المطلب الخامس : الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية                 | 39 |
| 116 | المطلب السادس : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الادارة               | 40 |
| 118 | المطلب السابع : أهمية الإدارة العامة الإلكترونية                                 | 41 |
| 120 | المبحث الثاني: دور الشبكات المعلوماتية في المنظمات الحكومية                      | 42 |
| 120 | المطلب الأول : الشبكات المعلوماتية أهميتها ومميزاتها                             | 43 |
| 122 | المطلب الثاني : أنواع الشبكات المعلوماتية  | 44 |
| 127 | المطلب الثالث : أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة المنظمات الرقمية     | 45 |
| 134 | المطلب الرابع : الأنترنت عصب الشبكات المعلوماتية                                 | 46 |
| 135 | المطلب الخامس : جرائم الشبكات المعلوماتية  | 47 |
| 143 | المطلب السادس : النظام القانوني للتوثيق الإلكتروني                               | 48 |
| 152 | المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكومة الإلكترونية       | 49 |
| 155 | المطلب الأول : تعريف الحكومة الإلكترونية   | 50 |
| 158 | المطلب الثاني : الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية                 | 51 |
| 159 | المطلب الثالث : نماذج نضج الحكومة الإلكترونية                                    | 52 |
| 162 | المطلب الرابع : الإدارة الإلكترونية كبداية للحكومة الإلكترونية                   | 53 |
| 164 | المطلب الخامس : الحوكمة الإلكترونية كهدف أساسي للحكومة الإلكترونية               | 54 |
| 167 | المطلب السادس : الديمقراطية الإلكترونية كهدف نهائي للحكومة الإلكترونية           | 55 |
| 168 | المطلب السابع : الإدارة المحلية الإلكترونية كأحد مظاهر الحكومة الإلكترونية       | 56 |
| 174 | الفصل الثالث : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمشاركة السياسية المجتمعية   | 57 |
| 175 | المبحث الأول: ماهية المشاركة السياسية المجتمعية                                  | 58 |
| 175 | المطلب الأول : مفهوم المشاركة السياسية المجتمعية                                 | 59 |
| 177 | المطلب الثاني : مفاهيم ذات علاقة بالمشاركة السياسية المجتمعية                    | 60 |
| 178 | المطلب الثالث : أقسام المشاركة السياسية المجتمعية                                | 61 |

## الفهرس

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 179 | المطلب الرابع : صور المشاركة السياسية المجتمعية  | 62 |
| 181 | المطلب الخامس : مستويات المشاركة السياسية المجتمعية                                      | 63 |
| 183 | المطلب السادس : متطلبات المشاركة السياسية المجتمعية                                      | 64 |
| 183 | المطلب السابع : معوقات المشاركة السياسية المجتمعية                                       | 65 |
| 184 | المطلب الثامن : الاتصال الجماهيري والعملية السياسية                                      | 66 |
| 187 | المطلب التاسع : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العلاقات العامة والاتصال المؤسسي | 67 |
| 189 | المطلب العاشر : التهديدات المحتملة للمشاركة السياسية المجتمعية                           | 68 |
| 191 | المبحث الثاني : دور المشاركة السياسية المجتمعية في التنمية المحلية                       | 69 |
| 191 | المطلب الأول : مفهوم المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية                               | 70 |
| 191 | المطلب الثاني : أهمية المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية                              | 71 |
| 192 | المطلب الثالث : أهداف المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية                              | 72 |
| 193 | المطلب الرابع : مستويات المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية                            | 73 |
| 194 | المطلب الخامس : متطلبات المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية                            | 74 |
| 194 | المطلب السادس : معوقات المشاركة المجتمعية في التنمية المحلية                             | 75 |
| 195 | المطلب السابع : دور الجمعيات والمؤسسات الأهلية في التنمية المحلية                        | 76 |
| 198 | المطلب الثامن : أثر الممارسة الديمقراطية المعاصرة على التنمية المحلية                    | 77 |
| 199 | المطلب التاسع : الرؤى النظرية لدور وسائل الإعلام في بناء الحقائق الإجتماعية              | 78 |
| 200 | المطلب العاشر : برامج ومشروعات التنمية الإجتماعية في المجتمع المحلي                      | 79 |
| 193 | المطلب الحادي عشر : دراسات علمية أكاديمية حول علاقة المجتمع بالمشاركة السياسية           | 80 |
| 203 | المطلب الثاني عشر : نماذج مختارة حول دور المشاركة السياسية المجتمعية في التنمية المحلية  | 81 |
| 211 | المبحث الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل المشاركة السياسية المجتمعية    | 82 |
| 211 | المطلب الأول : سوسيولوجية مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال                             | 83 |
| 212 | المطلب الثاني : نظرية المشاركة الديمقراطية   | 84 |
| 213 | المطلب الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز المشاركة الديمقراطية                 | 85 |
| 214 | المطلب الرابع : تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتعزيز الديمقراطية وحرية التعبير      | 86 |
| 216 | المطلب الخامس : الدور السياسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال                              | 87 |
| 223 | المطلب السادس : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على شفافية عمل مؤسسات الدولة            | 88 |
| 224 | المطلب السابع : تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الحرية والمسؤولية                 | 89 |
| 225 | المطلب الثامن : دور شبكات التواصل الإجتماعي في المجتمع                                   | 90 |
| 227 | المطلب التاسع : أبعاد وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجتمع                     | 91 |

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 229 | المطلب العاشر : التصويت وإعلان النتائج إلكترونياً في بعض الدول المختارة  | 92  |
| 231 | المطلب الحادي عشر : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارسة بعض مظاهر الديمقراطية   | 93  |
| 232 | المطلب الثاني عشر : نماذج مختارة من دراسات استخدام وسائل الاتصال الحديثة في البيئة السياسية                                      | 94  |
| 236 | الفصل الرابع: أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس                       | 95  |
| 237 | المبحث الأول: واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر  | 96  |
| 237 | المطلب الأول : تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر   | 97  |
| 240 | المطلب الثاني : واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من منظور وطني  | 98  |
| 247 | المطلب الثالث : واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من منظور اقليمي ودولي   | 99  |
| 250 | المطلب الرابع : استراتيجية الجزائر في بناء مجتمع المعلومات   | 100 |
| 254 | المطلب الخامس : أهم التشريعات والنصوص التنظيمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر                                | 101 |
| 260 | المطلب السادس : تأمين البنيات التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر  | 102 |
| 262 | المطلب السابع : مشروع " الجزائر الإلكترونية "  | 103 |
| 266 | المطلب الثامن : مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر  | 104 |
| 269 | المبحث الثاني: واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس  | 105 |
| 269 | المطلب الأول : تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس   | 106 |
| 271 | المطلب الثاني : الاستراتيجية الوطنية لتطوير الادارة الالكترونية في تونس  | 107 |
| 275 | المطلب الثالث : أسس تطوير الإدارة الإلكترونية في تونس  | 108 |
| 281 | المطلب الرابع : التشريعات القانونية المتعلقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس  | 109 |
| 287 | المطلب الخامس : مؤشرات استعمال الإدارة العمومية في تونس لتكنولوجيا المعلومات والاتصال  | 110 |
| 288 | المطلب السادس : مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس   | 111 |
| 289 | المطلب السابع : المشاركة المجتمعية المحلية في تونس   | 112 |
| 292 | المبحث الثالث: دراسة ميدانية لمعرفة أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة الادارة المحلية في كل من الجزائر وتونس | 113 |
| 292 | المطلب الأول : مناهج الدراسة الميدانية   | 114 |

## الفهرس

|     |   |     |
|-----|---|-----|
| 294 | المطلب الثاني : شرح وتوضيح عينة الدراسة والأدوات المستعملة            | 115 |
| 297 | المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان | 116 |
| 297 | المطلب الرابع: عرض وتحليل نتائج الاستبيان                             | 117 |
| 346 | الخاتمة   | 118 |
| -   | قائمة الجداول   | 119 |
| -   | قائمة الأشكال   | 120 |
| -   | الملاحق   | 121 |
| -   | المراجع   | 122 |
| -   | الفهرس  | 123 |
| -   | الملخص  | 124 |

الملخص :

تهدف الدراسة إلى التعرف على مساهمة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية من خلال مساهمتها في تسهيل تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، وكذا تعزيز المشاركة الشعبية.

حيث أراد الباحث من خلال هذه الدراسة معرفة أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الإدارة المحلية، من خلال دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي في هذا المجال، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: إلى أي مدى يساهم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي، في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس؟

ولتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث للدراسة الميدانية، من خلال عينة من الموظفين في الإدارة المحلية، مستخدماً الاستمارة كأداة لجمع المعلومات، حيث كانت نتائج الدراسة الميدانية كما يلي :

- هناك توظيف متوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر.
- هناك توظيف مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في تونس.
- هناك كفاءة عالية في الإدارة المحلية في الجزائر.
- هناك كفاءة عالية في الإدارة المحلية في تونس.
- هناك علاقة طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر.
- هناك علاقة طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الإدارة المحلية في تونس.

ويوصي الباحث في الدراسات المستقبلية بما يلي :

- البحث في مدى تأثير طبيعة التنظيم السياسي والإداري في الجزائر وتونس على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات العمومية.
- البحث في مدى جاهزية المواطنين في كل من الجزائر وتونس للتعامل مع مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**Abstract :**

The purpose of this study is to determine the role of using the information and communication technology to improve the competency of local administration by facilitating the provision of public services to citizens and reinforcing the popular participation.

The researcher wanted, thru this study, to determine the effect of the use of information and communication technology onto the competency of local administration in the application of Algerian and Tunisian examples. The problematic of study was proposed by the following question: to which level, the use of information and communication technology in managing the local general affairs helps to improve the competency of local administration in both of Algeria and Tunisia ?

In order to reach the goals of study, the researcher worked on ground on samples of agents of local administration by asking to fill in information into a questionnaire form. The results were as follows :

- There is a medium range use of information and communication technology in the local administration in Algeria.
- There is a wide range use of information and communication technology in the local administration in Tunisia.
- There is a high level of competency of local administration in Algeria.
- There is a high level of competency of local administration in Tunisia.
- There is a direct correlation between the use of information and communication technology and the competency of local administration in Algeria.
- There is a direct correlation between the use of information and communication technology and the competency of local administration in Tunisia.

The researcher recommends in future studies the following :

- Study of the impact of political and administrative system in both Algeria and Tunisia on the use of information and communication technology in public sectors.
  - Research the readiness of citizens in both Algeria and Tunisia to deal with outputs of the use of information and communication technology.
-