

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



تخصص: إدارة أعمال

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية

دراسة حالة بالمدرسة العليا للأساتذة بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكايمي (ل.م.د) في علوم التسيير

تحت إشراف :

د. رحمانى يوسف

من إعداد الطالبة :

- بن علية نعاس سيف الاسلام

- علاوي محمد الطاهر

لجنة المناقشة

| الصفة | الرتبة | أعضاء المناقشة |
|-------------|---------------|---------------------|
| رئيسا | استاذ محاضر أ | د.متيجي عمار |
| مشرفا ومقرا | استاذ محاضر ب | د.رحمانى يوسف زكريا |
| ممتحنا | استاذ محاضر أ | د.سويح جمال الدين |

2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وتقدير شكر

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لا يشكر الناس لم يشكره الله ومن اسدى اليكم معروفا فكافنوه فان لم تستطيعوا فادعوا له"
و عملا بهذا الحديث و اعترافا بالجميل احمد الله عزوجل واشكره على ان جعلني من طلاب العلم و
على ما من به عليا من انتهاء هذا العمل

اتقدم بالشكر الجزيل الى كل من ساعدني لانجاز هذا العمل من قريب او بعيد وخاصة
الاستاذ المشرف لي كل رحمني يوسف الفخر لاشرافه على هذه المذكرة راجيا من المولى
عز وجل ان يبارك فيه ويجازيه عني الف خير مع تمنياتي له مزيد من التقدم والنجاح
في حياته.

كما لا انسى ان اتقدم بالشكر والاحترام والتقدير المدرسة العليا للأساتذة بالاغواط على
سعة صدرهم ومساعدتهم لي اثناء قيامي بالدراسة التطبيقية واسأل الله ان يجزيهم عني خير
الجزاء

انه سميع مجيب الدعاء



إهداء

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي إلى والدي العزيز ووالدتي العزيزة اللذان كانا عوناً
وسنداً لي ، وكان لدعائهما المبارك أعظم الأثر في
تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة.

و إلى العائلة الكريمة علاوي و إخوتي

و إلى أساتذتي وأهل الفضل علي الذين غمروني بالتقدير

والنصيحة والتوجيه والإرشاد .

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع؛ سائلاً الله

العلي التقدير أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.

علاوي محمد الطاهر



إهداء



إلى الذي كان أقرب إلي من نفسي وأقرب إلي من حبل الوريد ، إلى الذي ناجيته سرا
وعلانية،

إلى الذي كان نوري الذي أبصر به ومرشدي وموقفي ، إلى الذي أسميته كنزي فكنت به
غني عن

كل العباد إلى نور قلبي ربي " الله عز وجل".

إلى نوره وحببيه المصطفى محمد " صلى الله عليه وسلم" وروح الأنبياء والمرسلين.

إلى سبب وجودي وكياني أُمي وأبي العزيزان إلى من قال فيهما الله عز وجل :

" وقضى ربك ألا تعبدوا إلى إياه وبالوالدين إحسان "

إلى إخوتي وأخواتي وإلى كل عائلة بن عليّة و كل أصدقاء الدراسة و أستاذي و من لهم
الفضل علي .

بن عليّة نعاس سيف الإسلام



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية هو موضوع بالغ الأهمية في العصر الحديث، حيث أصبحت التقنيات الرقمية جزءًا لا يتجزأ من العمليات الإدارية. في دراستنا، اخترنا المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط كمثال حي لاستكشاف هذا التأثير.

حيث ركزنا على تحديد مدى انتشار واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المدرسة. من خلال جمع البيانات عبر الاستبيانات والمقابلات، تبين أن المدرسة تعتمد بشكل كبير على هذه التقنيات في مختلف جوانب عملها الإداري. من تسجيل الطلاب وإدارة الموارد البشرية إلى التواصل الداخلي والخارجي، أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية لتحسين الكفاءة.

وجدت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تحسين كفاءة العمليات الإدارية بشكل ملحوظ. الإجراءات أصبحت أسرع وأكثر دقة، مما وفر الكثير من الوقت والجهد للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت التكنولوجيا في تعزيز الشفافية في العمليات الإدارية. بفضل الأنظمة الرقمية، أصبحت المعلومات متاحة بشكل أفضل للمعنيين، مما ساعد على بناء ثقة أكبر بين الإدارة والموظفين والطلاب.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، الاعلام، الاتصال، الادارة، المؤسسة العمومية.

Summary

The impact of using Information and Communication Technology (ICT) on public administration is a highly significant topic in the modern era, where digital technologies have become an integral part of administrative processes. In our study, we selected the Higher School of Teachers in Laghouat as a case study to explore this impact.

We focused on determining the extent of ICT adoption and usage within the school. Through data collection via surveys and interviews, it became evident that the school heavily relies on these technologies in various aspects of its administrative work. From student registration and human resource management to internal and external communication, technology has become a fundamental tool for improving efficiency.

The study found that the use of ICT significantly enhanced the efficiency of administrative processes. Procedures became faster and more accurate, saving considerable time and effort for staff. Additionally, technology contributed to increased transparency in administrative operations. Thanks to digital systems, information became more accessible to stakeholders, helping build greater trust between the administration, staff, and students.

Keywords: Technology, Information, Communication, Administration, Public Institution.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| | |
|------|---|
| | التشكرات |
| | الاهداء |
| I | ملخص الدراسة |
| III | فهرس المحتويات |
| أ-هـ | فهرس الجداول |
| | فهرس الاشكال |
| | مقدمة |
| | الفصل الاول: مفاهيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال |
| 07 | تمهيد |
| 08 | المبحث الأول: مدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. |
| 08 | المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| 12 | المطلب الثاني: خصائص و المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات |
| 16 | المطلب الثالث: : ملامح التطور الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. |
| 19 | المبحث الثاني: نظم المعلومات والاتصال في الادارة العمومية. |
| 19 | المطلب الأول: نظم المعلومات في الادارة العمومية.. |
| 22 | المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الادارة العمومية.. |
| 32 | خلاصة الفصل : |
| | الفصل الثاني: دراسة حالة في المدرسة العليا للأساتذة |
| 34 | المبحث الأول : نشأة وتطور المدرسة العليا للأساتذة . |
| 34 | المطلب الأول : نبذة تاريخية عن المدرسة العليا للأساتذة. |
| 36 | المطلب الثاني: الجانب البيداغوجي للمدرسة العليا للأساتذة |
| 37 | المبحث الثاني: وصف استجابة عينة الدراسة |
| 37 | المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة |
| 40 | المطلب الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص |
| 44 | المطلب الثالث: اختبار صدق أداة الدراسة |
| 46 | المطلب الرابع: اختبار ثبات أداة الدراسة |

| | |
|----|---|
| 46 | المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج |
| 46 | المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة |
| 50 | المطلب الثاني: طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع |
| 51 | المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة |
| 54 | خلاصة الفصل : |
| 57 | خاتمة |
| | قائمة المراجع |
| | قائمة الملاحق |

قائمة الجداول

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | عرض موجز لتطور تكنولوجيا المعلومات | 16 |
| 02 | عدد الملامح المفتوحة في المدرسة | 36 |
| 03 | ترميز متغير الجنس | 38 |
| 04 | ترميز متغير الخيرة | 38 |
| 05 | ترميز متغير المستوى الوظيفي | 38 |
| 06 | ترميز متغير المستوى التعليمي | 39 |
| 07 | ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ليكارت الخماسي | 39 |
| 08 | خاص بالجنس | 40 |
| 09 | خاص بالخبرة | 41 |
| 10 | خاص بالمستوى الوظيفي | 42 |
| 11 | خاص بالمستوى التعليمي | 43 |
| 12 | قياس ثبات أداة الدراسة | 45 |
| 13 | المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها | 46 |
| 14 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 47 |
| 15 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة | 48 |

| | | |
|----|---|----|
| | حول محور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال | |
| 49 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الإدارة العمومية | 16 |
| 50 | معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع | 17 |
| 53 | التحليل الخطي المتعدد | 18 |

قائمة الأشكال

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | مراحل جمع المعلومات وتشغيلها | 21 |
| 02 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس | 40 |
| 03 | توزيع أفراد العينة حسب الخبرة | 41 |
| 04 | توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي | 43 |
| 05 | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 44 |

مقدمة

تمهيد:

تقدم التكنولوجيا في مجال المعلومات والاتصالات قد أحدث تحولاً جذرياً في العالم، مما جعله يبدو وكأنه قرية صغيرة، هذا التقدم العلمي والتكنولوجي في الألفية الثالثة أدى إلى تغيير كبير في الطريقة التي ندير بها الأعمال والخدمات، فقد أثر هذا التحول بشكل كبير على النظم الإدارية، حيث أصبحت التكنولوجيا وسيلة رئيسية لتقديم الخدمات العامة بشكل أكثر فعالية وفعالية.

تمثل التكنولوجيا في مجال المعلومات والاتصالات مفهوماً يعبر عن السرعة والتفاعل الفوري، مما يجعل العالم يشبه قرية صغيرة، حيث يمكن للأفراد التفاعل مع بعضهم البعض دون النظر إلى الحدود الجغرافية. وقد أثر هذا التطور السريع على الطريقة التي يدير بها الجهاز الحكومي شؤونه، حيث أصبح من الضروري التحول من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإدارية الإلكترونية، وهو ما أدى إلى تقليص الوقت والجهد والتكاليف.

بفضل هذا التحول، شهدت الخدمات العامة تغييراً جذرياً في النهج الذي يتم به تقديمها، حيث أصبح من الممكن تحسين الخدمات وزيادة جودتها من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة مثل الإدارة الإلكترونية. وتترك الجزائر أهمية اعتماد التكنولوجيا في تطوير الإدارة العامة، ولهذا السبب قامت بإطلاق مشاريع مثل: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 بهدف تحديث الإدارة العامة وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في عملياتها.

ويتمثل أحد المحاور الرئيسية لهذا المشروع في تسريع استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة، وذلك من خلال إدخال التكنولوجيا الجديدة وتعزيز استخدامها في مختلف الجوانب الإدارية، مما يمكن من تبسيط عمليات التنظيم وتحسين خدمة المواطن من خلال تقديم الخدمات عبر الإنترنت.

ومن خلال هذا التحول، تعكس الجزائر إرادة سياسية قوية لتطوير الخدمات التكنولوجية في القطاع العام، مما أدى إلى تحول كبير في فترة قصيرة بفضل الاستخدام الفعال للتكنولوجيا.

وبهذا أصبحت البنية التحتية للاقتصاد الجديد تعتمد على المعلوماتية وسرعة نقل المعرفة، مما يسهل التواصل ويقلل من التكاليف.

توجد إشكالية رئيسية تتعلق بهذا التحول، وهي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التوجه نحو الإدارة العمومية في تحسين الخدمة؟

- وتندرج تحت هذه الإشكالية العديد من التساؤلات الفرعية أهمها:
- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- ما هي الإدارة العمومية؟
- هل ساهم تكنولوجي و الاتصال في عصرنة وتحديث الإدارة العمومية؟

الفرضيات:

- كلما تم التسريع في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة العمومية،
- ساهم ذلك بشكل كبير في تحسين الخدمات العمومية.
- يرتبط تجسيد تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمة العمومية .

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية البحث من التطورات التي طرأت على نمط العلاقة بين المواطن والإدارة في القرن الحادي والعشرين أين أصبح المواطن يطمح أن تلبي له الإدارة العمومية رغبته في اختصار الوقت واندثار ظاهرة البيروقراطية كانت تعطل أداء مشاغله، وانتقال الدولة إلى مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم وتوظف في تحسين وجودة الخدمة العمومية .

– معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيا و الاتصال في الادارة العمومية.

أسباب اختيار الموضوع :

تتعدد الأسباب التي تكون دافعا قويا للباحث من أجل اختيار موضوع ما بين أسباب ودوافع موضوعية تتعلق بالموضوع نفسه وأخرى ذاتية تتعلق بالباحث.

الأسباب الموضوعية:

تتعلق بطبيعة الموضوع وما يثيره من إشكاليات بحثية، أهمها:

أهمية الاتصال داخل المؤسسة حيث يعد الأداء الرئيسي لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي.

تكنولوجيا المعلومات هي من أهم ابتكارات العصر وما تحدثه من تغيير إيجابي في المؤسسات العمومية.

ما لتكنولوجيا المعلومات من ميزة في اقتصاد الجهد والوقت فهي تساعد وتخفف العبء على الإدارة العمومية.

الأسباب الذاتية:

- رغبة الباحث وميله الشخصي نحو معالجة ودراسة المواضيع التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والإدارة العمومية؛

- محاولة الإحاطة بحديثات هذا الموضوع وما يرتبط به من مواضيع أخرى كالتحول نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على (الإدارة العمومية)، وانعكاس ذلك على تحسين الخدمة العمومية.

الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية ونذكر:

1- دراسة سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقרת، " مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2010/1011.

ولقد تناولت هذه الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة وجودتها في تحسين الخدمة العمومية وكيفية استخدامها.

2- دراسة عبد الله دخلي، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2017 . وتناولت الدراسة الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية، وكيفية تحسين الخدمة العمومية ومعوقاتهما، وذلك بالتعرض لبعض النماذج عن الخدمات الالكترونية المقدمة في ظل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 2013.

وقد حاولت دراستنا الإشارة إلى إسهامات كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة والإدارة الالكترونية بصفة خاصة في تحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال إدراج نموذج عصرنة واستخدام تكنولوجيا المعلومات بقطاع البريد والمواصلات في الجزائر ومختلف الخدمات الالكترونية التي يقدمها للمواطنين.

منهج الدراسة:

على اعتبار أن المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة ، يتضمن قواعد وخطوات للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته، قصد الوصول إلى نتائج دقيقة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

من خلال وصف مختلف العناصر المتعلقة بمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والخدمة العمومية،

هيكل الدراسة:

قسّمت الدراسة إلى فصل الأول نظريين وفصل الثاني جانب الميداني أما الفصل النظري فقد تطرقنا إلى مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الفصل الثاني دراسة حالة في المدرسة العليا للأساتذة



الفصل الاول

مفاهيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تمهيد

في عصر تكنولوجيا المعلومات تعد المعلومات أساس السبق و الريادة, إذ تقاس مدى قوة البلدان بما لديها من معلومات ومدى استغلالها لها وكيفية وضعها في كيانها الصحيح ومن ثم برزت أهمية جهاز الحاسوب والانترنت كأحد أهم آليات تكنولوجيا المعلومات وفي حفظ وترتيب وتخزين المعلومات هي بمثابة المساعد في أداء العمليات و لديها المقدرة ودقة في تقديم وتحسين الخدمة للمواطنين وكذا على المستويات الإدارية .

المبحث الأول: مدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بسبب يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهم اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها. ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**أولا : مفهوم التكنولوجيا:**

أ. تكنولوجيا المعلومات في اللغة:

تعد technology كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين هما : وتعني مهارة فنية وكلمة logos تعني علما أو دراسة ويكون مصطلح تكنولوجيا هو تنظيم Techno المهارة الفنية¹.

ب ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية, والعلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي, فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم , أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو الطريقة في معالجة التفاصيل الفنية أو الطريقة لانجاز الغرض المنشود.

ب-اصطلاحا:

إن التكنولوجيا هي التطبيق للمعرفة والعلوم الأخرى المنظمة في مجال معين أو التطبيقات العلمية التي تتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على النتائج العلمية محددة بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة والنظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة وهي جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات و المهارات و الخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجيا لحل مشكلات الإنسان و

¹محمد أمين المعاينة، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات

الأردنية ،ط1 ،دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع،عمان: 2016 ، ص 20

إشباع حاجاته وزيادة قدراته وهي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو المعرفة منظمة من أجل أغراض علمية وفي ضوء ما تقدم يمكن الاستنتاج بأن :

التكنولوجيا طريقة نظامية أو غير مادية بأسلوب فعال لانجاز العمل المرغوب فيه إلى درجة عالية من الإتقان وبذلك فإن للتكنولوجيا ثلاثة معاني:

1. التكنولوجيا كعمليات (processes) وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية.
2. التكنولوجيا كنواتج (product) وتعني الأدوات الأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية¹
3. التكنولوجيا كعملية ونواتج معا: وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا مثل تقنيات الحاسوب.

وتعرف بأنها فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي، فتشمل مصادر القوة والعمليات الصناعية، ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج، باختصار كل ما يفيد الإنتاج ويرفع . شأن السلع والخدمات.²

ثانيا : تعريف المعلومات والبيانات.

1- تعريف المعلومات لغة:

-كلمة معلومة مشتقة مادة علم, أي أدرك طبيعة الأمور.

من المعلومات كلمة مشتقة من مادة (ع . ل . م) وتدور مشتقاتها في نطاق العقل.

المعلومات من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم), وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم والإحاطة ببواطن الأمور والوعي والإدراك واليقين, الإرشاد, و الإعلام

¹حدة فضالة،" أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية "، مذكرة الماستر،

تخصص إدارة أعمال الإستراتيجية، البويرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2012/2013 ، ص87.

²محمد أمين المعاينة، المرجع السابق، ص 2

والشهرة والتميز والتسيير وتحديد المعالم والمعرفة والتعليم والدراسة إلى آخره من معاني متصلة بوظائف العقل ويقابلها باللغة الانجليزية كلمة INFORMATION والتي تعني عملية الإيصال أو يتم إيصاله أو المشتقة من اللاتينية تلقينه³.

تعريف المعلومات اصطلاحا:

المعلومات هي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها فترتقي لمكانة المعرفة عندما تستخدم القيام أو لغرض المقارنة ، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة أو لغرض الاتصال أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي صورة أو محادثة مع طرف آخر .

البيانات: (data)

البيانات فهي مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج إلى معالجة وتنظيم، أو إعادة تنظيم، لكي تتحول إلى معلومات.

فهي إذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها مواد مصنعة.

1-4 مراحل معالجة البيانات:

1- إدخال البيانات: (input data)

نقل البيانات والملفات والبرامج من المستخدم إلى داخل الكمبيوتر.

2- معالجة البيانات: (PROCESSING)

هي إجراء عمليات المعالجة المختلفة على البيانات التي أدخلت وخزنت في الكمبيوتر مثل العمليات الحسابية أو عمليات المقارنة بين القيم.

³عبد الرحمن المداني القرني، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، ط 1 ، دار جليس الزمان ،، الأردن : 2014، ص 11.

3- استرجاع البيانات

أ- (OUTPUT INFORMATION) : عرض النتائج التي توصل إليها الكمبيوتر

على المستخدم ، إما على شاشة العرض أو الآلة الطابعة أو غير ذلك¹

1-5-تعريف نظم المعلومات الإدارية²:

ب- يعرف سان نظام المعلومات على أنها النظام المتكامل لتوفير المعلومات اللازمة لوظائف التخطيط والرقابة العمليات في الأنظمة ، وتتنبأ بالمستقبل بشأن العمليات الداخلية والمخابرات الخارجية للمنظمة².

ت- أو أنظمة محسوبة صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة ، نظم المعلومات الإدارية أو ما يعرف باسم MIS يجمع بين تقنية المعلومات و علوم الحاسبات والإدارة ، فهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها . وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على إنها التكنولوجيا اللازمة لعملية التقاط البيانات وتصنيفها وتحليلها وإعادة بثها لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم النهائي في الزمان والمكان الملائمين بهدف تحسين الأداء .

1- تعريف الاتصال:

يعرف كارل هو فلاند : الاتصال على أنه العملية التي ينتقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين .

وفي قاموس أكسفورد عرف الاتصال على أنه" : نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"

¹الحمر عباس ابن تاج ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات ، ط 1 ، ادار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015، الجزائر : ص : ص 8.

²سليمان صالح أبو كشك ، نظم المعلومات الإدارية ، ط1، الأكاديميون للنشر والطباعة، 2015 ، الأردن : ص 112.

²عمر عبد الرحيم، نصر الله مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، ط 1 دار وائل، عمان: 2001، ص 30.

و عرف أمبري واوالت واجي الاتصال بأنه" : فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من إلى آخر"ويمكن تعريف الاتصال : بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة¹.

منبه ومن مرسل إلى مستقبل ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام الكتابة، الإشارات الخ².

المطلب الثاني: خصائص و المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

أولا : خصائص تكنولوجيا المعلومات:

ومنها : هناك بعض من الخصائص التي ينبغي إن يتسم بهذا النوع من التكنولوجيا لتحقيق الفائدة المرجوة،

الدقة : Accuracy تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن.

التكرار : Frequency يقيس التكرار مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المجمعة والمخزنة لدى الإدارة³.

المجال Breadth يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها : فمثلا تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جدا.

المصدر : Origin يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها.

¹ عصام سليمان الموسى المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة 6 إثراء للنشر والتوزيع، عمان: 2009، ص 23.

² - محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي، ط4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان: 2004، ص253

³ محمد الصيرفي عبد الغني حامد الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد بحرين، أكاديمية التعليم، ص7.

ج التوقيت: Timelines أن أهمية المعلومات ترتبط بشكل مباشرة في توقيت الحصول عليها فالمعلومة المفيدة الآن قد تفيد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة .

ح إكتمالية المعلومات: Completeness ينبغي توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب

الحالة التي تجري معالجتها الشكل: Form هناك أقسام لهذه التكنولوجيا من المعلومات الكمية والوصفية والرقمية والرسوم والمخططات البيانية و المعلومات الملخصة و التفصييلة.

ثانيا: المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1- رفع مستوى الأداء وإنتاجية المنظمات وقيمتها:

تبرز ميزة تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة التي تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من الأخرى العاملة في نفس الميدان¹.

ويشير " غراب" إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح آفاق جديدة للعاملين باتجاه الابتكار والبحث والتطوير، ويوضح من جديد بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل فعال وأساسي في تعزيز موقف شراكة التنافس من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها.²

¹ محمد أمين المعايطه، المرجع السابق، ص90.

² جمانة زياد الزغبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، ط 1 ، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، 2015 ، الجزائر : ص 3

1- فعالية اتخاذ القرارات:

تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المدراء في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة الملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

2- تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد عما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

3- إعادة هندسة عمليات التشغيل:

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة¹.

4- تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة :

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية و التنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

5- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة:

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة و تقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

¹توامي، لمرجع السابق، ص ص9-10-11.

6- تحسين إدارة الجودة الشاملة

من خلال جمع ومراقبة البيانات تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة وتلخيصها وتحليلها والتقارير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.

نشاطات المراقبة تساعد و يساهم وجود نظام فعال للمعلومات في المنظمات العامة في عدة جوانب :

أ- أزيادة الكفاءة:

عن طريق تقليل التكلفة أو المطلوب للعمليات التنظيمية وبالتالي زيادة العملية الإنتاجية.¹

ب- اللامركزية :

يزود نظام تكنولوجيا المعلومات المنظمة بالدعم لعملية اتخاذ القرارات بصورة أكثر فعالية في مواقع مركزية عن طريق المعلومات إلى هذه المواقع.

زيادة المسؤولية حيث إن ابتكار وتوفير طرق جديد لتدفق المعلومات يساهم في إيصال المعلومات إلى مستقبلين جدد مما يساعد في زيادة فعالية المسؤولية.

ج- تحسين إدارة المصادر :

يمكن لتكنولوجيا المعلومات خلق معلومات جديدة تساعد المنظمات على اتخاذ قرارات إدارية فعالة في السيطرة وضبط المصادر الحكومية بشكل أفضل.²

¹جمانة زياد الزعيبي ، المرجع السابق ، ص 4

²جمانة زياد الزعيبي ، المرجع السابق ، ص 4

المطلب الثالث: : ملامح التطور الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد عرفت السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة حيث لا تكاد تمر الأيام إلا نشاهد أو نلاحظ ونسمع عن تطورات جديدة ومستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة، وعالم الصناعة والإنتاج بصفة خاصة وقد اقتصرت المرحلة الأولى للتطورات العلمية والتكنولوجية على قطاع الطاقة ووسائل النقل إلى الصناعات الالكترونية والبدء في إنتاج الحواسيب والتدرج في أجيالها³.

7- الجيل الثالث للحواسيب وبناء النظم المحلية 1964-1970:

ولقد امتازت حواسيب هذا الجيل بالآتي⁴:

- أ- استخدمت ما يطلق عليه اسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة Integrated Circuits المبنية على شرائح من السيلكون Silicon Chips ففي بداية الستينيات من القرن العشرين تمكنت تكنولوجيا في بناء أو تجميع حوالي عشرة من الترانزستورات على شريحة واحدة، ثم استخدمت ما يسمى بدوائر البويات المنطقية ، مثل AND و OR و بوابة. NOT وتمتاز مرحلة حواسيب الدوائر المتكاملة عن حواسيب الترانزستورات بآتي¹ :
 - ب- إنها اصغر حجما ، حيث أن طول الدائرة المبنية على شريحة سيلكون لا يتجاوز البورصة
 - ج- وأقل استهلاكاً للطاقة الكهربائية وأكثر سرعة.
 - د - كذلك فقد تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر حجمها مقارنة مع حواسيب وخفة وزنها.
 - هـ - دقة أداء حواسيب هذا الجيل، مقارنة بحواسيب الجيلين السابقين.

³لحمر عباس ابن تاج، المرجع السابق،ص104.

⁴عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، ط 1 ، مؤسسة الوراق للنشر

¹لحمر عباس ابن تاج، المرجع السابق، ص30

و - سرعتها في إنجاز العمليات

ز قدرتها التخزينية الكبيرة.

ح -تعداد أنواع الملحقة بالحاسوب والتي تسمى بالملاحق Peripherals وتطورها.

ط - التطور الكبير في برمجياتها حيث أنه من التحولات المهمة التي رافقت هذا الجيل تطورا في نظم التشغيل باستخدام نظم المشاركة الزمنية.

تطوير حواسيب متطورة لمعالجة المسائل اللارقمية والتي تقع ضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ويعتمد الذكاء على مبدأ محاكاة دماغ الإنسان.

ظهور تكنولوجيا معالجة الصوت والإنسان الآلي وحل المشكلات واللغة الطبيعية.

4- الانترنت والتطورات الأخرى 1990-2010:

على أساس ما تقدم فقد حدث تطور أكبر مع التوجه العالمي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات وما نتج عنه من ظهور نوع جديد من التجارة بين المؤسسات والتي تسمى بالتجارة الالكترونية والتي ارتفع حجمها بشكل كبير.

ولإظهار درجة النمو الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نشير إلى أنه خلال سنة 2003 تجاوز حجم صادرات السلع من أنظمة الحواسيب والاتصالات 1000 مليار و 100 مليون دولار.

الجدول رقم 01 عرض موجز لتطور تكنولوجيا المعلومات

| التاريخ | التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصالات |
|---------|---|
| 1990 | تم تطوير أوائل محركي البحث Search Engines أرثشي Archie وفيرونيكا Veronica على شبكة الإنترنت. |
| 1992 | طرحت مايكروسوفت نظام Windows300 |
| 1993 | -عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة الملتيميديا Desktop Computers Multimedia. قيام المختبر الأوربي لفيزياء الجسيمات CERN بتطوير معمارية لغة النص الفوقي أو المرتب HTML والذي أصبح من أهم وسائل استرجاع المعلومات للشبكة العنكبوتية. Web. أطلقت مايكروسوفت نظام Windows301. |
| 1994 | عرضت شركتي أبل وأي بي أم IBM AND APPEL حواسيب شخصية تشمل على تسجيل فيديو داخلي كامل الحركة Built-in full-motion video أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة المحمولة. ظهور متصفح موزايبك Mosaic Web Browser |
| 1995 | جرى تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البوليانتي Boolean على شبكة انترنت والذي هو محرك ألتا فيستا. Alta vista. أطلقت مايكروسوفت نظام Windows95 |
| 1996 | أطلق محرك البحث هوت بوت Hot Bot على انترنت |
| 1997 | ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت Internet telephone- to -telephone |
| 1998 | بداية بث التلفزيون الرقمي. Digital HD TV. بداية التحول في التخزينات الفيديوية من الأنشطة إلى الأقراص متعددة الوسائط. DVD. أطلقت مايكروسوفت نظام Windows98 |
| 1999 | طرح المعالج. Pentium3 |
| 2000 | أطلقت مايكروسوفت نظام Windows2000 |
| 2001 | أطلقت مايكروسوفت نظام Windows XP |

المصدر :الحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، اط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر: ص108.

المبحث الثاني: نظم المعلومات والاتصال في الادارة العمومية.

في العصر الحالي، أصبحت نظم المعلومات والاتصال أساساً لا غنى عنه لتحقيق الكفاءة والفعالية في الإدارة العمومية. تعمل هذه النظم على تحسين عملية صنع القرار، تعزيز الشفافية، وزيادة التفاعل بين المواطنين والحكومة. يهدف هذا المبحث إلى استعراض دور نظم المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة العمومية، والتحديات التي تواجهها، والفرص المتاحة لتعزيز هذه النظم.

المطلب الأول: نظم المعلومات في الادارة العمومية..

مفهوم نظام المعلومات يمكن تعريفه على أنه عبارة عن معلومات وبيانات تم تشغيلها لتصبح ذات دلالة وقيمة معينة داخل المؤسسة، كما يعتبر نظام المعلومات الركيزة الأساسية لعملية التسيير والتنسيق بين وظائف المؤسسة. بالإضافة إلى أنه المصدر الحيوي الذي يزود العمل التسييري بالمعلومات السليمة والمتجددة في الزمان والمكان المناسبين، بحيث تساهم المعلومات بالزيادة في قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة والنجاح في تحقيقها وإيجاد التنسيق المتكامل بين عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية واحتياجات المنظمة¹.

ويعرف نظام المعلومات أيضا على أنه التعبير الموضوعي لعقلية المستهلكين ولروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت، حيث يقصد به التزويد بالأخبار الصحيحة الواضحة والمعلومات السليمة الصادقة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشاكل.

مفهوم المعلومات: لقد أدى التطور السريع للتكنولوجيا ونمو المعرفة إلى الاعتراف المتزايد بأهمية المعلومات والحاجة إلى أخصائيين يهتمون بدراساتها وفهمها، حيث نشأ عن ذلك بالإضافة إلى تعقد مشاكل الحياة كنتيجة لعلم المعلومات إلى أن النطاق الموضوعي لهذا العلم صار أمرا صعبا. وفي المعنى الحديث فإن علماء الإعلام والاتصال يهتمون بمدأين

أساسيين هما:

¹يعقوب توامي المرجع السابق، ص ص 9-11.

- الحاجة إلى العد والحساب.

- الحاجة إلى التسجيل والاتصال.

وتستخدم المعلومات في العديد من المجالات أهمها:

المعلومات كمعرفة :

غالبا ما تستخدم المعلومات بصورة تبادلية مع المعرفة، فهذه الأخيرة تتضمن حالة من الفهم والإدراك أبعد من مجرد الإحاطة والوصول إلى خلاصات أصلية.

معلومات الاتصال: عندما يتصل شخص بآخر فإن الأول يقوم بنقل إدراكه للشخص الثاني، وهذا ما هي عنه ينجم الأساس في عملية الاتصال ونقل المعلومات. المعلومات كسلعة في هذه الحالة يجب أن ننظر إلى المعلومات كقيمة اقتصادية وتصبح إدارة السلعة. النشاط ويتضح بذلك معنى أن المعلومات قوة، ومن ثم فإن هذه الأخيرة يمكن أن تقدم سيطرة على الأشياء وعلى هي الأشخاص.

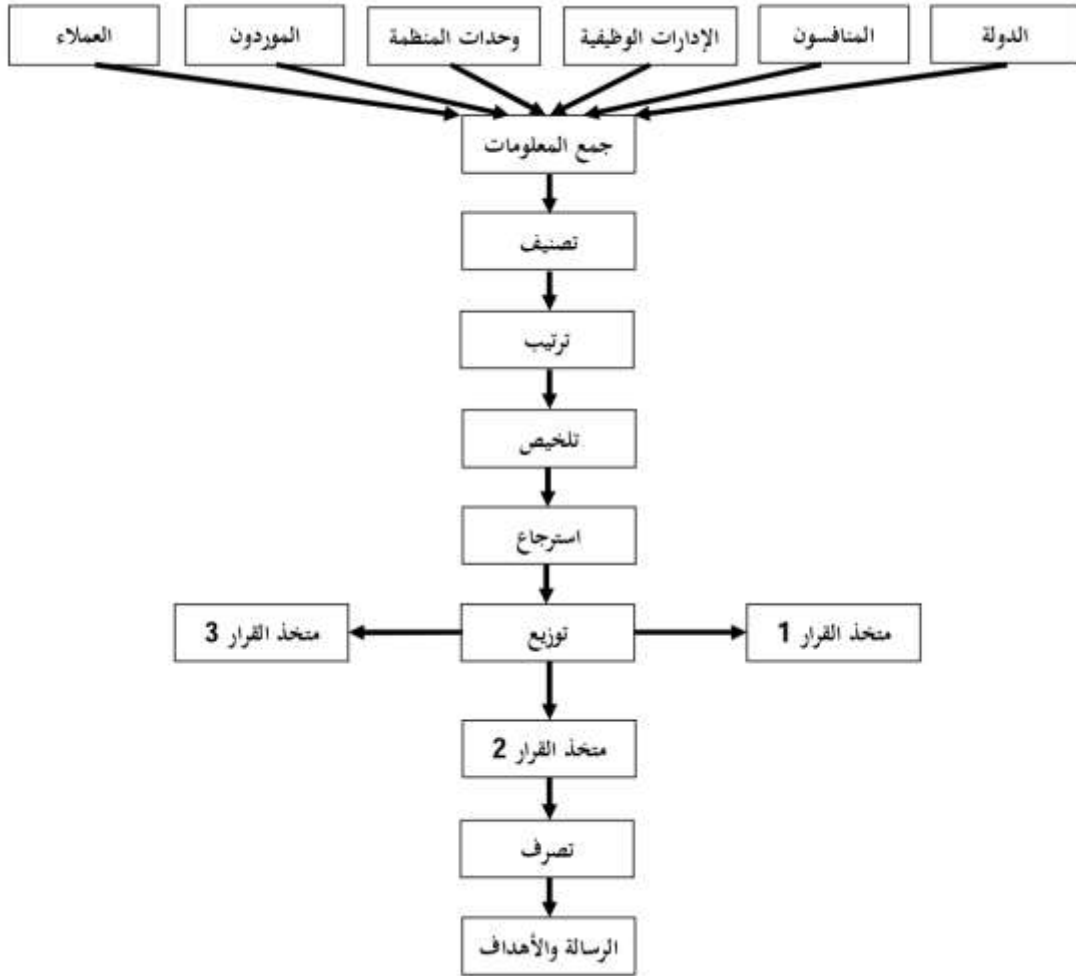
المعلومات كحقائق غالبا ما نفكر في المعلومات على أنها الحقائق، حيث أنه عندما تقدم الحقيقة فإنه يحدث ما يسمى بالإحاطة التي توضح سياق معين كالسؤال عن تاريخ اليوم أو تاريخ الميلاد لتحقيق غرض معين. المعلومات كبيانات:

بإمكاننا اعتبار المعلومات كبيانات من خلال الرموز المنظمة وفقا لقواعد معينة.

مراحل جمع المعلومات وتشغيلها :

يمكن شرح وتوضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل 01 مراحل جمع المعلومات وتشغيلها



خصائص المعلومات تتميز المعلومات بالميزات التالية:

- القيمة الشخصية: تختلف قيمة المعلومات من فرد إلى آخر.
- الملائمة: يجب أن تكون المعلومات وثيقة الصلة بالموضوع وتلبي احتياجات المؤسسة.
- التوقيت: يجب أن تصل المعلومات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب وإلا تصبح غير نافعة.
- إطار ودلالة: يجب أن تقدم المعلومات في الشكل المطلوب من متخذ القرار وبطريقة تسهل من استخدامها.

- سهولة الحصول عليها يجب أن تكون المعلومات متاحة وبشكل فوري لمتخذ القرار.
- الدقة: ويقصد بها خلو المعلومات.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الادارة العمومية..

• تكنولوجيا الشبكات العامة (الإنترنت)

لقد أصبح إهتمام المؤسسات ينصب أكثر فأكثر على إيجاد الطرق الأكثر فعالية للإتصال بالمستهلكين و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و هو ما حصل بفعل عامل التقدم التكنولوجي، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بمراكز الإتصال الافتراضية و المتمثلة في الإنترنت.

• التطور التاريخي للإنترنت

في سنة 1957 و خلال الحرب الباردة، أحرزت السوفييت نجاحا باهرا في مجال غزو الفضاء و ذلك بإرسال أول قمر صناعي يدور حول الأرض تحت إسم Spoutnik حينها أحس الأمريكيون بالخطر، تبلورت بسرعة الفكرة* القائمة أن مراكز البحث المختلفة يمكن أن توصل ببعضها للمشاركة في تبادل المعلومات المتوفرة لديها وذلك من خلال إنشاء شبكة قوية قادرة على الصمود أمام أي هجوم نووي.

و خلال الستينيات تم تكليف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة** ARPA التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية، بتحديد الطريقة المثلى للربط بين هذه المواقع المختلفة و بالتعاون مع جامعة Los Angeles بكاليفورنيا، تم إنشاء شبكة تحت إسم ARPANet تسمح بالربط بين حاسبين يبعد الواحد عن الآخر بمئات الكيلومترات، و ذلك باستخدام مجموعة من القواعد أو البروتوكولات*** تسمح بتبادل المعلومات

و بحلول عام 1972 تم توسيعها لتشمل أربعون موقعا مختلفا تم ربطها بالشبكة، تضمنت حركة تبادل بين هذه المواقع ملفات نصية صغيرة ترسل من مستخدم إلى آخر و تسمى هذا النوع من التبادل بالبريد الإلكتروني، أما ملفات النصوص الكبيرة و ملفات فكانت تنقل بإستخدام ما يسمى ببروتوكولات نقل الملفات أو**** FTP

و في خلال نفس السنة إنعقد المؤتمر الدولي الأول للإتصالات المعلوماتية بمدينة Washington و قد ناقش هذا المؤتمر الذي حضره ممثلون من مختلف أنحاء العالم إتفاقية حول بروتوكولات الإتصالات بين الحاسبات و الشبكات المختلفة¹.

و كنتيجة لأبحاث تلك اللجنة و بتمويل من وزارة الدفاع الأمريكية ظهر ما يسمى ببروتوكولات *****/TCP/IP ، ذلك سنة 1972 و قد حددت هذه البروتوكولات الطريقة التي تنتقل بها المعلومات بين شبكات الحاسبات داخل الشبكة كما أعمدت هذه البروتوكولات رسميا من طرف قسم الدفاع لوزارة الدفاع الأمريكية سنة 1978 و عممت بالشبكة سنة 1983.

و لم يقتصر إستخدام ARPANET على القوات المسلحة فحسب، فقد أستخدمت من قبل الجامعات الأمريكية بكثافة كبيرة إلى أنها بدأت تعاني من إزدحام يفوق طاقتها و صار من الضروري إنشاء شبكة جديدة في عام 1984 بإسم *MILNet لتخدم المواقع العسكرية فقط. و أصبحت ARPANET تتولى أمر الاتصالات غير العسكرية.

و لكن مع الإستخدام المكثف ARPANT من طرف الجامعات الأمريكية قامت مؤسسة العلوم الأمريكية و بالتحديد عام 1989 بإنجاز شبكة أسرع أسمتها *NSFNET، ثم تم فصل ARPANT عن الخدمة.

وفي سنة 1995 عرفت NSFNET تطورا كبيرا حيث بدأت تشكل العمود الفقري لشبكة ضخمة مكونة من عدد كبير من الشبكات المحلية الأمريكية و الدولية. بعد أن كانت تربط بين مختلف الجامعات الأمريكية، و أصبحت قادرة على الربط بين مزودي خدمات الشبكات غير الحكوميين، الأمريكيين و غير الأمريكيين و من ثم إنتقلت إلى مرحلة جديدة من مراحل تطورها ألا و هي توفير الخدمات التجارية إضافة إلى الخدمات البحثية الأكاديمية، ذلك بعد أن كانت في مرحلتها الأولى تهتم فقط بربط المواقع العسكرية الأمريكية طبعاً وتدعى هذه الشبكة جد المتطورة بالشبكة العالمية أو شبكة الشبكات "الإنترنت".

¹ كرم عياد، مفهوم الإنترنت (17/04/2024) <http://www.kutub.info/downloads/6533.doc>

• تعريف الانترنت

كلمة إنترنت Internet هي إختصار الكلمة الانجليزية International Network و معناها شبكة المعلومات العالمية، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية، حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى بإسم أجهزة الخادم server، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد بإسم أجهزة المستخدمين ¹ users.

و يعرفها كارول أوكوتور على إنها : "مجموعة من شبكات الحواسيب المستقلة كليا و الموزعة عبر أنحاء العالم، حيث تشكل هذه المجموعة نظاما عملاقا واحد إذ تتولى كل شبكة منفردة مسؤولية الإدارة و الصيانة الذاتية لها أولوية خاصة."

كما عرفها كل من بوب نورتون و كاتي سميث "الإنترنت عبارة عن مجموعة الشبكات الحاسوبية العالمية المتصلة ببعضها البعض بواسطة وصلات إتصالية متبادعة " و تعرف كذلك بأنها "شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض"

تقنيات الإتصال بالإنترنت .

هنالك العديد من الوسائل و التقنيات للإتصال بالإنترنت حيث تنقسم إلى عدة طرق منها الإتصال بالهاتف العادي أو عن طريق الخط الرقمي RNIS أو من خلال تقنية الخط المشترك الرقمي DSL و كذا الإتصال بواسطة الأقمار الصناعية Satellite أو عن طريق الخط المستأجر، بالإضافة إلى طرق أخرى حديثة ظهرت مؤخرا كالواي فاي و الواي ماكس.

¹ كريم عياد، مفهوم الإنترنت (17/04/2024) <http://www.kutub.info/downloads/6533.doc>

الإتصال عبر الهاتف :

طريقة الهاتف الثابتة للإستخدام البسيط Dial up :

إن إستخدام وصلة الإنترنت عادية من خلال خط الهاتف الثابت بطريقة Dial up توفر الدخول إلى البريد الإلكتروني و تصفح المواقع الالكترونية باستخدام الانترنت من حين لآخر، تمكن هذه التقنية من الإتصال مبدئياً بسرعة الإتصال لغاية 56 كيلوبايت في الثانية و لإستخدام هذه الوصلة يجب توفر خط هاتف ثابت ومودم، ليقوم هذا الأخير بالتحويل من إرسال رقمي إلى إرسال تماثلي عبر خط الهاتف وفي الجهة الأخرى لدى مزود الخدمة تحدث العملية العكسية، حيث يتم تحويل الرسالة من تماثلية إلى رقمية و هذا الإتصال يتميز بكونه إتصالاً مؤقتاً.

ومن سلبيات إستخدام هذه الطريقة هو بطئ السرعة بالإضافة إلى قطع الإتصال بالانترنت إذا أراد الشخص إجراء مكالمة هاتفية أو العكس أي أنه من المستحيل إستخدام الهاتف للإتصال و الإتصال بالانترنت في آن واحد.

طريقة الخط الرقمي *RNIS

بالرغم من توصل لطريقة RNIS خلال فترة الثمانيات، إلا أن انتشارها على نطاق واسع لم يتم إلا في فترة قريبة، كما إنخفضت تكلفة إستخدامها بدرجة ملحوظة و بالتالي شهدت الخدمة إنتشاراً معقولاً في فترة قصيرة جداً وخدمة RNIS تعد خدمة الشبكة الرقمية المتكاملة، فهي تكنولوجيا متطورة تضيف الأصوات و الفيديو وغيرها من التطبيقات إلى خط الهاتف العادي، كل ذلك على خط هاتف واحد و هو يعني أن الخط RNIS واحد يكون بديل عن شراء عدة خطوط هاتفية عادية.

و من إيجابيات هذه الطريقة هي إمكانية إستخدام الهاتف للإتصال و الإتصال بالإنترنت في آن واحد، بالإضافة إلى وجود فارق في السرعة الواضح حيث تصل سرعة RNIS إلى

128 Kbps، بهذا تصل السرعة إلى أربعة أضعاف السرعة العادية لمودم بسرعة 56¹ Kbps .

الاتصال عن طريق خط المشترك الرقمي DSL :

ظهرت هذه الطريقة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1998، بعدها بدأت في الانتشار عالميا و هذه الخدمة عبارة عن تقنية تستخدمها شركة الاتصالات لتقديمها للمشاركين لديها و هي تعرف باسم خط المشترك الرقمي (Digital Subscriber line) أو ما يعرف اختصارا باسم DSL، حيث يعتبر الكثيرين هذه الطريقة هي الحل الأمثل لمشاكل الاتصال بالانترنت بتكلفة معقولة، سرعات كبيرة خاصة لو كان هذا التوصيل سيتم لشبكة داخلية و من الاختلافات الجوهرية في هذه الطريقة عن الطريقة التقليدية هو أنك ستكون متصلا بالانترنت بمجرد تشغيل الكمبيوتر لديك دون الحاجة إلى الاتصال برقم مزود الخدمة و ستتمكن من إجراء مكالمات تليفونية عادية في نفس الوقت.

و من أهم المميزات أن السرعة نقل البيانات بهذه الطريقة تعتبر عالية جدا و تصل إلى حدود 1.5 Hbps و هي سرعة تتجاوز بعشرات الأضعاف الطرق التقليدية المستخدمة حاليا.

و مع هذه المميزات هناك بعض السلبيات مثل ضرورة وجود المستخدم قريبا من مكان مزود بالخدمة لأن سرعة البيانات تتأثر كثيرا بالمسافة الجغرافية فكلما بعد المستخدم عن مقدم الخدمة هبطت سرعة نقل البيانات بشكل ملحوظ.

و هناك العديد من نوعيات الخطوط DSL الرقمية تختلف في مواصفاتها و إمكاناتها، وكذلك حسب نوع العمل المطلوب منها ويعتبر أكثرها شيوعا طريقة المشترك الرقمي غير المتناسق ويرمز له إختصارا ADSL وهي الطريقة الأكثر استخداما في المنازل أو المكاتب الصغيرة وتعتمد فكرة العمل هذه الخطوط على نظرية بسيطة للغاية و هي أن خطوط الهاتف

¹ شوقي شاذلي، مرجع سبق ذكره ، ص ص 30-31.

العادية لديها القدرة على نقل كميات واسعة من الترددات ويشغل صوت الإنسان عادة مساحة صغيرة للغاية من هذه الترددات، ما يقوم به DSL هو استغلال باقي النطاق الترددي غير المستخدم ويقوم بتوظيفها لنقل البيانات ضمن ترددات معينة دون التأثير على المكالمات الهاتفية.

الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية :

بالرغم من أن معظم الحديث حول الطرق الجديدة في الإتصال بالإنترنت يتمركز حول طريقة DSL، إلا أن هناك طريقة ثالثة أيضا وهي الإتصال بالانترنت عبر الأقمار الصناعية، وتعتبر هذه الطريقة الحل الوحيد في الكثير من الأماكن الجغرافية المعزولة أو التي يصعب الوصول إليها بأي طريقة تقليدية والتي لا يمكن الوصول إليها حتى باستخدام التقنية ADSL قد يعتقد البعض أن الأقمار الصناعية لا تستخدم سوى في إرسال الإشارات التلفزيونية فقط إلا أن العديد منها يستخدم في الإتصالات العسكرية والتجارية أيضا وقد حاولت شركة (Intelsat) الأوروبية صاحبة العديد من الأقمار الصناعية التجارية المعروفة باسم (Hotbird) استثمار إمكانات هذه الأقمار في الإنترنت و أسمت المشروع (couveragence2) و فيه تقوم الفكرة الأساسية على إستخدام قنوات البث الرقمي للفيديو في نقل المعلومات بواسطة Tcp/IP وهي طريقة نقل البيانات في الإنترنت، وهذه التقنية أو الطريقة يمكن أن تكون مكملة أو أن تكون مستقلة.

التقنية المكملة : وهي أكثر إنتشارا، وتقتصر على تضخيم إستقبال المعلومات فقط دون إرسالها، وتتطلب إشتراكا سنويا لدى موزع خدمات إنترنت بالساتل زيادة على الإشتراك عند الموزع المحلي.

التقنية المستقلة : تعتبر أحدث من التقنية السابقة و ثنائية الاتجاه، إستقبال و إرسال بمعنى لا تتطلب خط هاتفي أو خط متخصص و إنما تتطلب إشتراكا عند موزع خدمات الانترنت عبر الساتل، و التسريح بالإستخدام من إدارة البريد و المواصلات و الجهات الوصية بالاتصالات اللاسلكية و يتميز عن سابقه بسرعة أكبر إضافة إلى ديمومة الإتصال 24/24 ساعة.

الاتصال عن طريق الخط المخصص المستأجر *LS : الخط المخصص المستأجر LS هو الخط الذي يتبع الإتصال المستمر بالإنترنت دون إنقطاع، و تتميز الخطوط المستأجرة:

- ❖ خط خاص و مباشر يربط بين موقع المشترك و مزود الخدمة؛
- ❖ إتصال سريع و ثابت؛
- ❖ متوفر على مدار الساعة بسرعة تصل إلى عدة ميغابايتات في الثانية و هو مخصص للإتصال الرقمي؛
- ❖ سهولة الإتصالات الداخلية عبر البريد الالكتروني؛
- ❖ يسمح بعقد مؤتمرات مرئية و تطبيقات صوتية بجودة ممتازة.

يوفر هذا النوع من الإتصال الربط الدائم المتكامل مع الشبكة بشكل مستمر على مدار أربعة و عشرين ساعة يوميا فيصبح الكمبيوتر الخاص بالمؤسسة جزء من شبكة الإنترنت لذلك غالبا ما تستخدم هذا النوع من الإتصال بشبكة الإنترنت المؤسسات الكبرى و الجامعات و المؤسسات الحكومية.¹

2-4-الاتصال عن طريق Wifi : إستخدمت هذه التقنية بشكل واسع بغرض تقديم خدمة الإنترنت في الجامعات و المراكز التجارية و المطارات و الأماكن العامة و حتى بداخل القطارات مؤخرا، فلا يجب على المستخدم إلا أن يكون في منطقة التغطية التي يوفرها مزود خدمة الانترنت بالإعتماد على ما يسمى بالنقاط

الساخنة، و تمكن كذلك توفير الانترنت لمختلف المستخدمين من الحصول على خدمات الانترنت بالتساوي و ذلك بعد القيام بعملية الولوج إلى الشبكة من خلال المودم DSL.

2-5-الاتصال عن طريق الهاتف المحمول : يتم ذلك بالإعتماد على الهواتف المحمولة من الجيل الثاني و التي تسمح بقراءة البريد الالكتروني المرسل و تفحص صفحات ال *WAP المتواجدة في مختلف الشبكة العنكبوتية و الإعتماد كذلك على الهواتف المحمولة من الجيل

¹ محمد عبد حسين آل فرح الطائي، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان، 2002 ص

الثالث، و التي تسمح بالإضافة إلى الإستفادة من خدمة البريد الالكتروني و تفحص صفحات ال:WAP ، بالإستفادة من خدمة تقديم المحاضرات المرئية و خدمة الفيديو.

2-6- الاتصال عبر تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي واي ماكس (WIMAX)

الواي ماكس Wimax و هذه الكلمة هي اختصار للمصطلح worldwide Interoperability for Microwave Access تشبه فكرة عمل واي ماكس فكرة عمل WIFI و لكن تقنية واي ماكس تعمل على مسافات أكبر و بسرعات أعلى و توفر خدمة الانترنت لعدد كبير من المستخدمين. هذا بالإضافة إلى أن الواي ماكس سوف تصل لكل الناس حتى لو لم تكن لديهم خدمات الهاتف أو خدمة الإتصال بالإنترنت بواسطة الكوابل.

الفرق بين تقنية واي ماكس و تقنية الواي فاي :

تعمل تقنية الواي ماكس بسرعة اكبر بكثير، و تغطي مساحات و مسافات أكبر و أطول و تسمح لعدد أكبر من المستخدمين، باستعمالها و بهذا ستندعم مشكلة توصيل الخدمات في المناطق الريفية أو النائية.

إن أسرع خدمة واي فاي يمكنها نقل البيانات بسرعة تصل إلى 54ميغابايت في الثانية بينما تقنية الواي ماكس يمكنها نقل البيانات بسرعة 70 ميغابايت في الثانية. و في حال كان عدد المستخدمين كبيرا فإن تلك التقنية سيكون بمقدورها توفير الخدمة لعشرات المحلات التجارية و مئات المنازل.

المساحة التي تغطيها الواي فاي العادية يصل قطرها إلى 60 مترا بينما يبلغ قطر المساحة التي تغطيها تقنية الواي ماكس 100 كيلومتر.¹

تعمل تقنية الواي ماكس بترددات تتراوح ما بين 2-11 جيجا هرتز و ما بين 10-66 جيجا هرتز بينما تعمل تقنية الواي فاي بين ترددات تتراوح ما بين 5 جيجا هرتز.

خدمات الانترنت توفر الإنترنت العديد من الخدمات نذكر منها :

¹ بهاء شاهين، الإنترنت و العولمة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة 1999 ص 42.

3-1- خدمة البريد الإلكتروني : يعد البريد الإلكتروني من أول الخدمات التي تم تطويرها على الإنترنت و بالرغم أن الهدف الأصلي لوجود شبكة تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض.

و البريد الإلكتروني " يعد من الإستخدامات الشائعة و التي توفر إمكانية الإتصال بالملايين من البشر حول العالم".

كما تسمح هذه الخدمة بإرسال و إستقبال رسائل الإلكترونية من و إلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، على مستوى التجارى يمكن الإستخدام البريد الإلكتروني في طلب معلومات حول المنتج معين أو طلب فواتير شكلية أو إرسال طلبيات للموردين أو إلغائها.¹ كما يمكن للبريد الإلكتروني من نقل الرسائل في كلا الإتجاهين بل و حتى الوثائق و الصور و كذلك اللوحات الإشهارية للتسويق و النماذج التصميمية عن طريق الإرفاق Attachment يشترط أن تكون محمولة في شكل ملفات رقمية و عند وصولها يمكن للمستلم أن يطبعها بشكلها و ألوانها الأصلية مما يجعل البريد الإلكتروني متميز عن الفاكس شكلا و تكلفة².

3-2- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات WWW (Word Wide Web)

و تسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع، و يطلق عليها خدمة الويب، فهي من أكثر الخدمات إستخداما في الإنترنت و يمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع على شبكة الإنترنت و تصفح ما بها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة أو مرسومة أو بالصوت أو بالصورة³.

¹ أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها في البلدان العربية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004/2005 ص 8.

² إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ص 27-28.

³ خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 84.

كما تعد هذه الخدمة وسيلة من وسائل الترويج و الدعاية و الإعلان على المستوى المحلى و الإقليمي و العالمي.

3-4- خدمة بروتوكول نقل الملفات FTP :

وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الإنترنت كتحميل بعض الملفات من جهاز خادم بعيد، و يستعمل مسيرو المواقع الإلكترونية المعروفة بالواب ماستر webmasters هذا البروتوكول لإرسال التحديثات اللازمة إلى الأجهزة الخادمة التي يشرفون على تسييرها.

3-5- خدمة منتديات النقاش forums de discussion :

تسمح هذه الخدمة للمستخدمين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش، و يستخدم البريد الإلكتروني للإدلاء بالآراء، و غالبا ما تخضع هذه المجموعات إلى إدارة شخص واحد، يعمل على إدارة المناقشات و توجيهها و إستبعاد ما لا يناسب منها، و تستعمل بعض المؤسسات هذه النوادي لطرح نقاشات خاصة بمنتجاتها لمعرفة ردود فعل المستهلكين و آرائهم الشخصية.

خدمة الدردشة (الإتصال المباشر) :

و تسمح لنا هذه الخدمة إمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم، و يمكن إجراء هذا الحوار إما بالكتابة أو الصوت أو بالصورة و الصوت معا.

خدمة المجموعات الإخبارية News groups :

و تعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للنقاش مع الأشخاص ذوي الإهتمامات المشتركة، و يتم ذلك من خلال وضع موضوع محدد للنقاش من قبل مدير المجموعة ليقوم الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بتدعيمه بآراء و وجهات نظر مختلفة

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل، استكشفنا مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مجالات مختلفة من الحياة. بدأنا بتعريف مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشرحنا كيفية تكامل التكنولوجيا والاتصالات في مجتمعاتنا الحديثة.

من ثم، ناقشنا أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات مثل الأعمال والتعليم والصحة والحكومة، حيث تسهم في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية وتوفير الوقت والجهد.

كما تناولنا تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة والتفاعل الاجتماعي، حيث يؤدي التطور التكنولوجي إلى تغييرات في نمط الحياة وطرق التواصل بين الأفراد والمجتمعات.

الفصل الثاني

دراسة حالة في المدرسة العليا للإساتذة

المبحث الأول : نشأة وتطور المدرسة العليا للأساتذة .

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن المدرسة العليا للأساتذة.

1-نشأة المؤسسة:

أنشأت المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط سنة 2011 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-301 المؤرخ في : 22 أوت سنة 2011 والتي أصبحت تحمل اسم الشهيد "طالب عبد الرحمان" وبناء على وظيفتها الرئيسية المتمثلة في تكوين أساتذة للأطوار الثلاثة (ابتدائي – متوسط - ثانوي) لفائدة قطاع التربية فإنها تحتوي على تخصصات علمية وأدبية موزعة على الأقسام التالية:

- قسم اللغة العربية والفلسفة
- قسم اللغة الفرنسية
- قسم اللغة الإنجليزية
- قسم العلوم الطبيعية
- قسم الرياضيات
- قسم الفيزياء
- قسم التاريخ والجغرافيا

2- أهداف ومهام المدرسة، كما وردت في النصوص التنظيمية:

- السند القانوني:

- المرسوم التنفيذي رقم 16-176 المؤرخ في : 14 يونيو سنة 2016 المحدد للقانون الأساسي النموذجي للمدرسة العليا.

- القانون رقم: 15-21 المؤرخ في: 30 ديسمبر 2015 المتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتكوين العالي.

- الأمر رقم 05-99 المؤرخ في: 4 أبريل سنة 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي المعدل والمتمم.
- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 25 فبراير سنة 2018 الذي يحدد التنظيم الإداري للمدرسة العليا وطبيعة مصالحها التقنية وتنظيمها.
- طبقا لما جاء في محتوى النصوص القانونية أعلاه، لاسيما المرسوم التنفيذي رقم 16-176، فإن المدرسة العليا للأساتذة طالب عبد الرحمان بالأغواط باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بمقتضى المادة: 2 منه، فهي بذلك تضطلع أساسا بمهمة تكوين أساتذة الأطوار الثلاثة (الابتدائي والمتوسط والثانوي) لفائدة قطاع التربية باعتبارها قطب امتياز للتكوين العالي طبقا للمادة 4 منه.
- كما تهدف إلى تغطية الاحتياجات المعبر عنها في قطاع التربية الوطنية.
- يمكن إيجاز أهداف ومهام المدرسة فيما يلي:

- تقديم تكوين متميز وانتقائي للطلبة الأساتذة.
- ترسيخ المبادئ الأخلاقية والقيم الحميدة وروح الوطنية.
- دعم البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- تولي مهام التكوين العالي ومهام البحث العلمي والابتكار واليقظة والتحويل والتطوير التكنولوجي.
- ضمان تكوين إطارات مؤهلة تأهيلا علميا.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وضمان التكوين بالبحث وللبحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر العلوم والمعارف وتحصيلها.
- المشاركة في دعم القدرة التقنية الوطنية.
- المشاركة ضمن المجموعة العلمية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني: الجانب البيداغوجي للمدرسة العليا للأساتذة

1- التطورات الرئيسية في ميادين وشعب وتخصصات التكوين.

بالنسبة لتخصصات التكوين ففي سنة 2011 عند افتتاح المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط والتي حوت على جملة من التخصصات العلمية والأدبية، حيث تم افتتاح 11 تخصصا موزعا على الأطوار الثلاثة الابتدائي والمتوسط والثانوي، منها 6 تخصصات علمية بملحمي المتوسط والثانوي (الرياضيات - الفيزياء - العلوم الطبيعية) و5 تخصصات في الآداب واللغات بلامح الابتدائي المتوسط والثانوي وتمثلت في كل من اللغة العربية و الفرنسية والانجليزية، بالإضافة الى (الفلسفة الى غاية سنة 2016 اين تم إضافة الطور المتوسط بالنسبة للإنجليزية والطورين الابتدائي والمتوسط للغة العربية والطور المتوسط والثانوي بالنسبة للتاريخ والجغرافيا ليصبح مجموع التخصصات مقدرا ب 16 تخصصا حسب الملامح.

الجدول رقم (02): عدد الملامح المفتوحة في المدرسة

| التخصصات | 2022/2011 |
|--|-----------|
| أستاذ المدرسة الابتدائية لغة عربية أستاذ المدرسة الابتدائية لغة فرنسية | X |
| أستاذ التعليم المتوسط لغة عربية أستاذ التعليم المتوسط لغة فرنسية أستاذ التعليم المتوسط لغة انجليزية | X |
| أستاذ التعليم المتوسط رياضيات أستاذ التعليم المتوسط تاريخ وجغرافيا أستاذ التعليم المتوسط علوم طبيعية أستاذ التعليم المتوسط علوم طبيعية | X |
| أستاذ التعليم المتوسط تكنولوجيا أستاذ التعليم | X |

| | |
|---|---|
| | الثانوي لغة عربية |
| X | أستاذ التعليم الثانوي لغة فرنسية أستاذ التعليم الثانوي لغة انجليزية |
| X | أستاذ التعليم الثانوي رياضيات |
| X | أستاذ التعليم الثانوي فيزياء |
| X | أستاذ التعليم الثانوي تاريخ وجغرافيا |

المصدر : مصلحة الإحصائيات بالمؤسسة

تميز الجانب البيداغوجي للمدرسة خلال الموسم الجامعي 2021/2022 باعتماد نمط التدريس الهجين، تبعا لتوصيات اللجنة المحلية لليقظة والوقاية من جائحة كورونا وكذا التوصيات الوزارية في هذا الشأن. ومع بداية المداولات على أرضية Progress ، تم استيفاء جل الامتحانات الرسمية، حيث تخرج حوالي 384 طالبا في ملامح التكوين

المبحث الثاني: وصف استجابة عينة الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق توزيع استبانة الدارسة على عينة الدراسة والمتمثلة في الاساتذة ذلك من خلال وصف خصائص العينة من حيث الجنس، الخبرة، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، ثم الانتقال لتحليل البيانات بدءا باختبار ثبات الدراسة وصدقها.

المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة

يتمثل مجتمع الدارسة في مجموعة من الاساتذة والبالغ عددهم حوالي (43) متعامل، استقرينا على اختيار (30) موظفة وموظفة بشكل عشوائي يمثل عينة الدراسة، حيث نؤمن أن حجم العينة يعزز الدقة في الدراسة

أولاً: المحور المتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية

يتضمن مجموعة المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، الخبرة، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، وقد تم ترميز هذه البيانات الشخصية بأرقام مساعدة في إدخالها لبرنامج spss والجداول التالية توضح الرموز.

الجدول (03): ترميز متغير الجنس

| الترميز | المعلومات |
|---------|-----------|
| 1 | ذكر |
| 2 | أنثى |

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (04): ترميز متغير الخبرة

| الترميز | المعلومات |
|---------|----------------|
| 1 | اقل من 5 سنوات |
| 2 | من 5-10 سنوات |
| 3 | أكثر من 15 سنة |

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (05): ترميز متغير المستوى الوظيفي

| الترميز | المعلومات |
|---------|-----------|
| 1 | عون إدارة |
| 2 | متحكم |
| 3 | أطار |

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (06): ترميز متغير المستوى التعليمي

| الترميز | المعلومات |
|---------|-------------|
| 1 | ثالثة ثانوي |
| 2 | جامعي |
| 3 | دراسات عليا |

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: المحور المتعلق بموضوع البحث

يتضمن محورين أساسيين هما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحور الإدارة العمومية وتتضمن هذه المحاور (18) عبارة.

الجدول (07): ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ليكارت الخماسي

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

المصدر: من إعداد الطالبين

تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة من خلال طرح عبارات محددة الإجابة، وذلك لضبط اتجاه الإجابات من معالجة الموضوع إحصائيا.

المطلب الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص

تم تخصيص هذا المطلب، بهدف عرض البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال العرض البياني للتغيرات المرتبطة بالبيانات الشخصية.

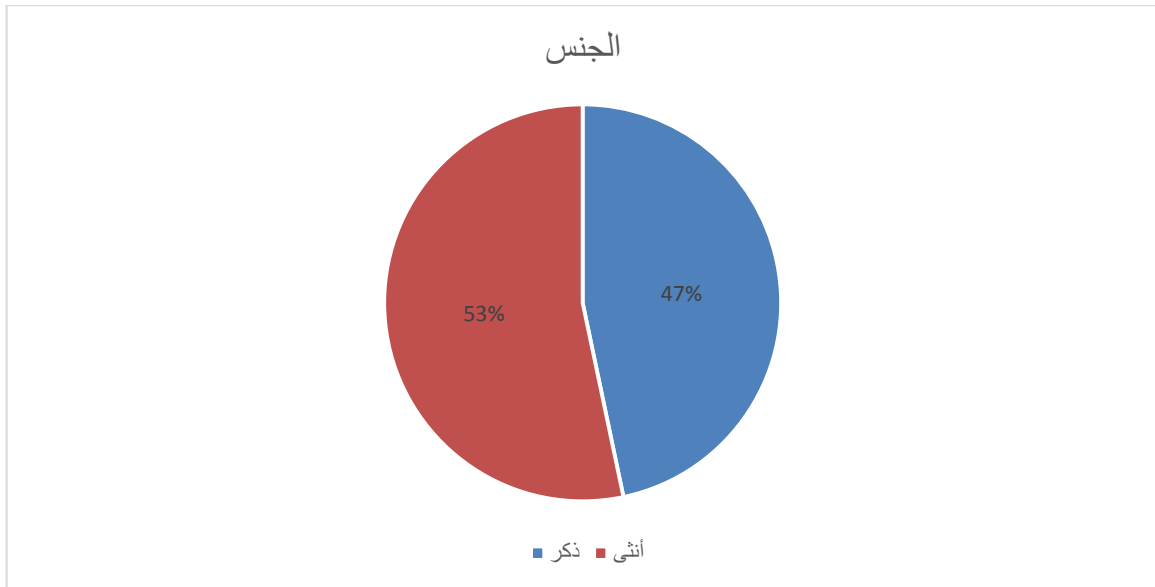
أولاً: الجنس

جدول رقم 08 خاص بالجنس:

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 46.7 | 14 | ذكر |
| 53.3 | 16 | انثى |
| 100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

نلاحظ من الشكل والجدول أن أغلبية أفراد العينة هم اناث، ممثلين بنسبة 53% هذا يدل ان المؤسسة محل الدراسة تستقطب فئة الاناث بشكل خاص، بينما الذكور كانوا بنسبة 47%، يمكن تفسير النتائج طبيعة العمل الإداري المساعدة حيث تفضل المرأة العمل فيه عادة، عموما شملت الدراسة كلا الجنسين ولو بشكل متفاوت لكن يمكن القول ان دراستنا تتسم بالشمولية من حيث الجنس، أنظر للملحق رقم (04).

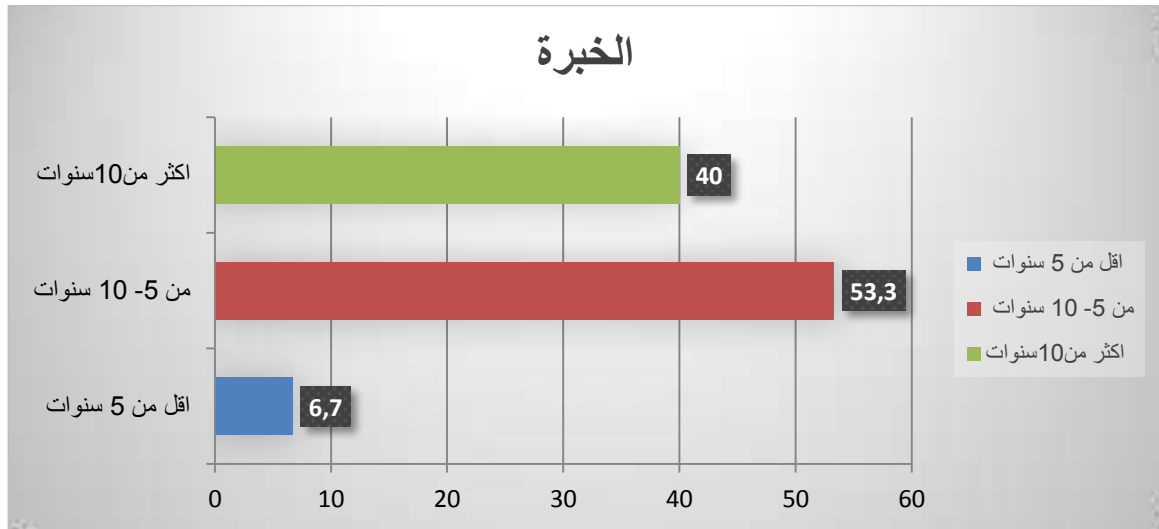
ثانيا: الخبرة

جدول رقم 09 خاص بالخبرة:

| النسبة % | التكرار | العمر |
|----------|---------|------------------|
| 6.7 | 2 | اقل من 5 سنوات |
| 53.3 | 16 | من 5-10 سنوات |
| 40 | 12 | أكثر من 10 سنوات |
| 100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

من خلال الشكل رقم (02) نجد أن أعلى نسبة والمتمثلة في 53% تمثل من لديهم خدمة بالمؤسسة تعادل "من 5-10 سنوات"، تليها نسبة 40% ممن لديهم خبرة " أكثر من 10 سنوات" أما النسبة الأقل تكرارا للأفراد ذوي الخدمة " أقل من خمس سنوات" بنسبة 6% ، حيث يمكن التعليق على هذا بأن المؤسسة تفضل الحفاظ على موظفيها وعناصر الخبرة وانتهاج الإحلال والتجديد بروية وهدوء، كما أن الفئة الغالبة ممن قضوا فترة طويلة بالمؤسسة وبالتالي سيكونون أكثر دراية بمجريات سير العمل وبالتالي أكثر مصداقية، نظر للملحق رقم (04).

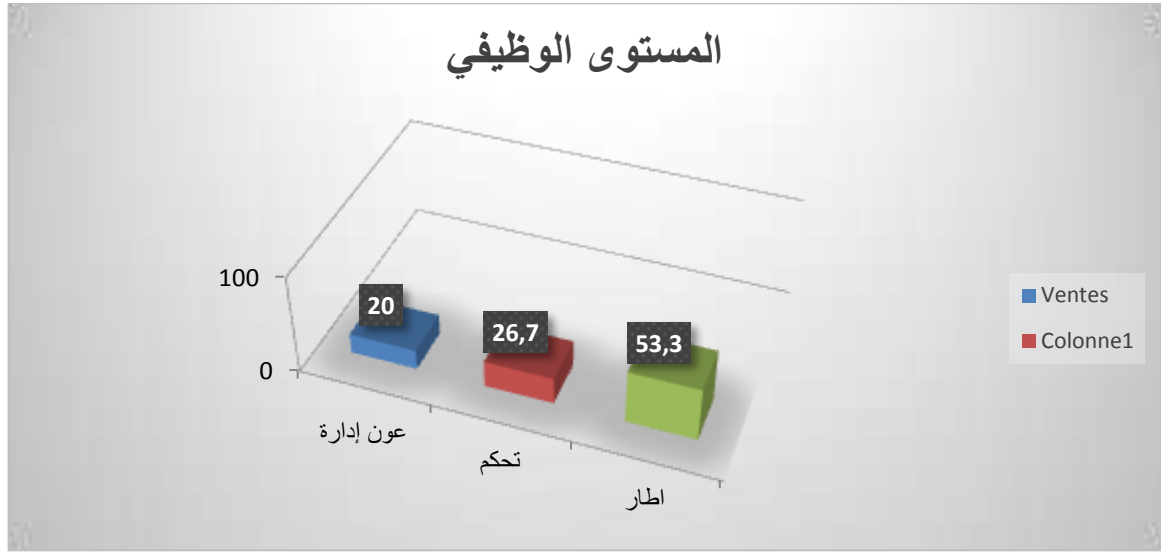
ثالثا: المستوى الوظيفي

جدول رقم 10 خاص بالمستوى الوظيفي:

| النسبة % | التكرار | السنة الدراسية |
|----------|---------|----------------|
| 20 | 6 | عون إدارة |
| 26.7 | 8 | متحكم |
| 53.3 | 16 | إطار |
| 100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات 22 spss

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

من خلال الشكل والجدول يمكننا الجزم ان دراستنا بين يدي النخبة من موظفي ، حيث جاءت النتائج الى كون 53.5% من افراد العينة هم من يشغلون منصب وظيفي " إطار"، بينما فقط 26% من لديهم من يشغلون منصب "عون تحكم" بينما فقط 20% فقط من يشغلون منصب "عون إدارة" انظر للملحق رقم (04).

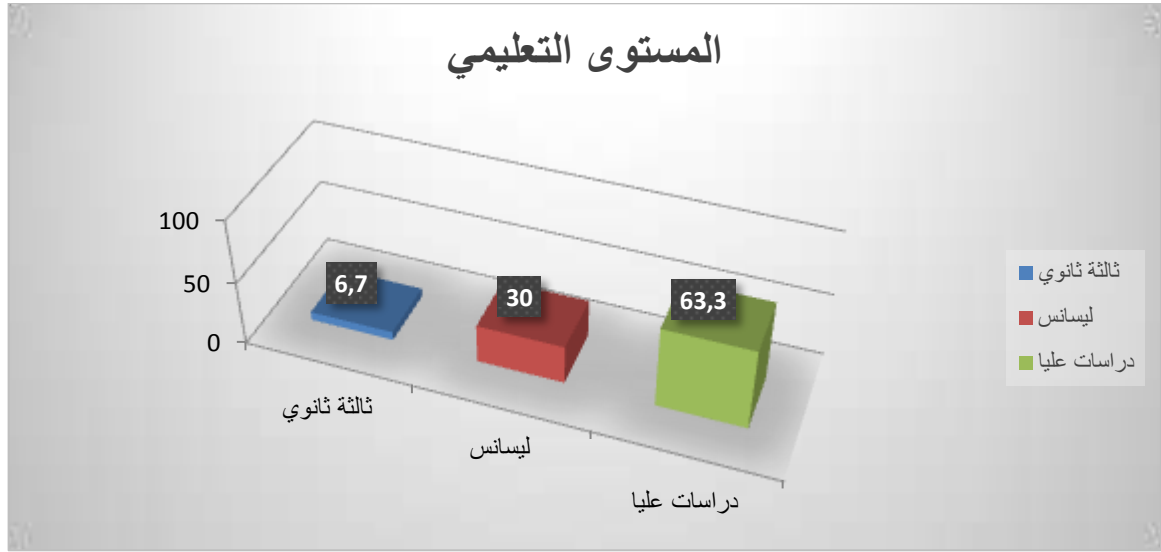
رابعاً: المستوى التعليمي

جدول رقم 11 خاص بالمستوى التعليمي:

| النسبة % | التكرار | السنة الدراسية |
|----------|---------|----------------|
| 6.7 | 2 | ثالثة ثانوي |
| 30 | 9 | ليسانس |
| 63.3 | 19 | دراسات عليا |
| 100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

من خلال الشكل والجدول جاءت النتائج الى كون 63.3% من افراد العينة هم من فئة "دراسات عليا، بينما فقط 30% من لديهم مستوى "ليانس" بينما فق 6.7% من افراد العينة من لديهم مستوى دراسي "ثالثة ثانوي"، انظر للملحق رقم (04).

المطلب الثالث: اختبار صدق أداة الدراسة

اختبار صدق المحكمين

تعد الاستبانة المصدر الأساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم بناء أداة الدراسة استنادا إلى دراسات سابقة ومحاولة وملاءمتها لدراستنا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS للحصول على نتائج الدراسة، كما كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق "مقياس ليكرث" ذي الخمس درجات الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

تم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة لتحكيمها وذلك بعرضها عليهم كما هو مبين في الملحق رقم (01) وتركزت ملاحظاتهم على طول الأداة، وغموض بعض العبارات، أو تكرارها، وكذا بعض الملاحظات حول اتساق العبارات داخل كل

محور، وقد تم الأخذ بملاحظات أغلب المحكمين، وتم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية والمكونة من 18 عبارة، كما تتضح في الملحق رقم (02)

المطلب الرابع: اختبار ثبات أداة الدراسة

يعتبر الثبات من أهم المواضيع التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ على أهمية النتائج ويرتبط الثبات بالأدوات المستعملة في البحث ولذلك سوف نختبر أداة دراستنا وافترض ان الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

تم التأكد من ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ Cronbach-Alpha والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): قياس ثبات أداة الدراسة

| Cronbach-Alpha | N of Items |
|----------------|------------|
| 0.886 | 18 |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

من خلال الجدول رقم (12) نرى أن معامل ألفا كرو نباخ يساوي (0.886) وهو أكبر من (0.6) وبالتالي يمكننا أن نقول إن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يجعلها صالحة لهذه الدراسة، كما أنها تجعلنا مطمئنين لاستخدامها، أنظر للملحق رقم (05).

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية وعرضها، كما يشمل هذا المبحث اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية.

المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة

سنعرض ونحلل في هذا المطلب مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الجدول رقم (13): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها

| الاتجاه العام | المتوسط المرجح |
|----------------|----------------|
| غير موافق بشدة |] 1.8 – 01] |
| غير موافق |] 2.6 – 1.8] |
| محايد |] 3.4 – 2.6] |
| موافق |] 4.2 – 3.4] |
| موافق بشدة |] 5 – 4.2] |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراسات سابقة

الجدول رقم (14): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الاتجاه العام | الانحراف المعياري |
|-------------|---|-----------------|---------------|-------------------|
| 01 | امتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية | 4.06 | 0.784 | موافق |
| 02 | التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري | 4.10 | 1.028 | موافق |
| 03 | تم تجديد الأجهزة بصور دورية في مؤسستكم | 3.20 | 1.126 | محايد |
| 04 | توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا | 3.56 | 0.897 | موافق |
| 05 | تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة | 3.66 | 0.964 | موافق |
| 06 | تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها | 3.33 | 1.02 | محايد |
| X1 | المتوسط والانحراف الكلي لمحور اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 3.65 | 0.622 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

وفقا لما جاء في الجدول أعلاه تبين لنا أفراد العينة المستقصيين موافقين بالنسبة لمحور اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ جاءت اغلب المتوسطات الحسابية اعلى من 3.4 حيث ان اتجاه اغلب العبارات موافق، على غرار العبارة رقم 03 و 06 ذات الاتجاه العام محايد حيث يمكننا رؤية ان الافراد المعنيين مترددين حول ان تجديد الأجهزة بصور دورية في المؤسسة و حول استخدام المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها، بينما يعتقد

افراد العينة ان المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا وتستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة, انظر الملحق رقم (06).

الجدول رقم (15): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الاتجاه العام | الانحراف المعياري |
|-------------|---|-----------------|---------------|-------------------|
| 07 | تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال. | 3.00 | 1.313 | محايد |
| 08 | تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها. | 3.50 | 1.074 | موافق |
| 09 | وظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات | 3.33 | 0.992 | محايد |
| 10 | توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية | 3.40 | 1.099 | موافق |
| 11 | تم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال. | 3.46 | 1.195 | موافق |
| 12 | تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي. | 2.66 | 1.397 | محايد |
| 2X | المتوسط والانحراف الكلي لمحور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 3.22 | 0.943 | محايد |
| X | المتوسط والانحراف الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 3.43 | 0.695 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات 22 spss

يوضح الجدول (13) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يظهر جليا حيادية اغلب افراد العينة المستقصيين حول

عبارات هذا المحور، فحسب وجهة نظرة الافراد تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها، كما توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية، كما تم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال. انظر الى الملحق رقم (06).

في حين ان المتوسط والانحراف الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاء 3.43 وانحراف 0.695 اين يمكننا القول ان هناك مستوى مقبول من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (16): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الإدارة العمومية

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الاتجاه العام | الانحراف المعياري |
|-------------|---|-----------------|---------------|-------------------|
| 13 | استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة | 3.70 | 0.952 | موافق |
| 14 | تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية | 3.90 | 0.922 | موافق |
| 15 | توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن | 3.70 | 0.794 | موافق |
| 16 | تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة | 4.06 | 0.639 | موافق |
| 17 | تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها. | 3.30 | 0.945 | محايد |
| 18 | تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة | 4.00 | 0.694 | موافق |
| Y | المتوسط والانحراف الكلي لمحور الإدارة العمومية | 3.77 | 0.579 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

يوضح الجدول (14) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور الإدارة العمومية والذي جاء بموافقة أفراد العينة حول اغلب عبارات هذا المحور، حيث يرى أفراد العينة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة وتوسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن، في حين اكتفى اغلب أفراد العينة بالحياد حول قيام المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها.

بينما المحور الكلي للإدارة العمومية جاء بمتوسط حسابي 3.77 والذي يعكس مستوى الإدارة العمومية، هذه النتيجة هي تحصيل حاصل إذ نظرة لاستجابات أفراد العينة لعبارات هذا المحور. انظر الى الملحق رقم (06).

المطلب الثاني: طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسطات الحسابية، سنحاول في هذا المطلب إظهار طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في (اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (الإدارة العمومية) وفي الأخير سنقوم بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة، وذلك من اجل قبول الفرضيات أو رفضها وقد استعملنا في ذلك نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل في (اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (الإدارة العمومية)

جدول رقم (17): جدول يمثل معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

| المتغير | اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال | متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
|------------------|-------------------------------------|--|
| الإدارة العمومية | 0.236 | 0.306 |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

* ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

من خلال الجدول يظهر لنا أن كل محاور المتغير المستقلة ليس لها قيمة دالة إحصائية مما يعني عدم وجود علاقة بين (اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (الإدارة العمومية). انظر للملحق رقم (07).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان نقوم باختبار الفرضيات عند دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

1- الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى الاساتذة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى الاساتذة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى الاساتذة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى الاساتذة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى الاساتذة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى موظفي عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

وبالتالي نكتفي بتحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (18): نتائج التحليل الخطي المتعدد

| اختار F | | معامل | معامل | اختبار T | | معامل | المتغيرات |
|--------------|--------|------------|------------------------|--------------|--------|----------|-----------|
| المعنوية sig | قيمة F | الارتباط R | التحديد R ² | المعنوية sig | قيمة t | الانحدار | المستقلة |
| | | | | 0.000 | 4.697 | 2.956 | الثابت |
| | | | | 0.673 | 0.427 | 0.088 | X1 |
| | | | | 0.261 | 1.148 | 0.156 | X2 |
| 0.242 | 1.495 | 0.316 | 0.100 | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

نلاحظ من الجدول أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.242) وهي أكبر من (sig ≤ 0.05)، مما يعني عدم وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية كما نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.316 مما يعني عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، انظر للملحق رقم (08)

الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.673 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة لا يرون أن هناك أثر لبعد اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.261 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن

أفراد العينة لا يرون أن هناك أثر لبعده متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

من خلال الجدول (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.242 وهي أكبر من 0.05، مما يعني قبول الفرضية الصفرية H0 ورفض الفرضية البديلة H1، ويمكن القول إن أفراد العينة لا يرون أن هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية لدى محل الدراسة، وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى والثانية التي أكدنا على عدم جود أثر (اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) على المتغير التابع (الإدارة العمومية) بالمؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل، قمنا بتحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة العمومية، مع التركيز على دراسة حالة المدرسة العليا للأساتذة.

بدأنا بتوضيح كيفية استخدام التكنولوجيا في تحسين عمليات الإدارة في المدرسة، بما في ذلك التواصل مع الطلاب وأولياء الأمور، وتبسيط الإجراءات الإدارية مثل إدارة السجلات والموارد المالية.

ثم، ناقشنا كيف أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين جودة التعليم والتدريس في المدرسة، من خلال توفير موارد تعليمية متنوعة وتفاعلية، وتعزيز تجربة التعلم للطلاب.

كما تناولنا الآثار الإيجابية الأخرى مثل زيادة الشفافية والمساءلة، حيث أصبحت المعلومات حول المناهج والإجراءات الإدارية متاحة بسهولة للمجتمع وأولياء الأمور.

خاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغييرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، بفضل التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة الو فعلية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب وإنما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولا سيما تم إذا استغلالها وتوجيهها توجيهها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الاستراتيجية الكلية للمؤسسة.

التوصيات و الاقتراحات :

- مراجعة استراتيجيات تطبيق التكنولوجيا: نظرا لعدم وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا على الإدارة العمومية وفقاً للنتائج الحالية، يُوصى بمراجعة استراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحليل الأسباب التي قد تكون وراء عدم تأثيرها الفعّال.
- تعزيز التدريب والتطوير: يمكن النظر في تقديم برامج تدريبية متخصصة للأساتذة لتعزيز قدرتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر فعالية في عمليات الإدارة العمومية.

- دراسات مستقبلية: يُقترح إجراء دراسات مستقبلية تشمل عينات أكبر ومعايير مختلفة لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر شمولية.

قائمة المراجع

الكتب

1. أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها في البلدان العربية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005/2004
2. إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008
3. إبراهيم عامر قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، ط 1 ، مؤسسة الوراق للنشر
4. إبراهيم محمد عبيدات، سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي، ط4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان: 2004
5. جمانة زياد الزغبى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، ط 1 ، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، 2015 ، الجزائر
6. عبد الرحمن المداني القرني، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، ط 1 ، دار جليس الزمان ،، الأردن : 2014
7. عمر عبد الرحيم، نصر الله مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، ط 1 دار وائل، عمان: 2001،
8. عصام سليمان موسى المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة 6 إثراء للنشر والتوزيع، عمان: 2009،
9. لحمر عباس ابن تاج ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات ، ط 1 ، ادار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015، الجزائر
10. محمد الصيرفي عبد الغني حامد الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد بحرين، أكاديمية التعليم،
11. محمد عبد حسين آل فرج الطائي، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان، 2002

مذكرات

1. أمين محمد المعاينة، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الأردنية، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان: 2016
2. حدة فضالة، " أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة الماجستير، تخصص إدارة أعمال الإستراتيجية، البويرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2012/2013
3. سليمان صالح أبو كشك ، نظم المعلومات الإدارية ، ط1، الأكاديميون للنشر والطباعة، 2015 ، الأردن

مواقع الكترونية

كريم عياد، مفهوم الإنترنت (17/04/2024)

<http://www.kutub.info/downloads/6533.doc>

1. RNIS* : Réseau Numérique à Intégration de services.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

| الجامعة | الدرجة | اسم المحكم |
|--------------------------|----------------------|---------------|
| جامعة عمار ثليجي الاغواط | أستاذ التعليم العالي | د.خنيش يوسف |
| جامعة غرداية | أستاذ التعليم العالي | د. شرقي مهدي |
| جامعة غرداية | أستاذ محاضر أ | د. شنيني عادل |

الملحق رقم (02): الاستبيان

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي



الموضوع : استمارة حول اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الادارة العمومية نضع بين يديكم هذه الأداة التي تهدف إلى التعرف إلى اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الادارة العمومية ، الرجاء منكم ان تقدموا اجاباتكم وان تكون اجابتكم موضوعية و في مجال الدراسة.

وتكون طريقة الإجابة من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

تحت اشراف:

من اعداد الطالبة:

- د. يوسف رحماني

- بن علية نعاس سيف الإسلام

- علاوي محمد

المحور الاول: البيانات الوصفية والعامية.

الهدف من هذا المحور هو معرفة بعض البيانات التي تتعلق بالخصائص الديمغرافية للمستجوبين.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الخبرة: أقل كم 5 سنوات من 5-10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات
- 3- المستوى الوظيفي: عون إدارة إطار متحكم
- 4- المستوى التعليمي: ثلاثة ثانوي ليسانس دراسات عليا

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ادناه مجموعة فقرات يرجى قراءتها بتمعن وتحديد وجهة نظرکم فيها؛ وذلك بوضع العلامة (×) امام الخيار المناسب.

| الرقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | لا أعلم | غير موافق | غير بشدة |
|--|--|------------|-------|---------|-----------|----------|
| 01 | امتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية | | | | | |
| 02 | التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري | | | | | |
| 03 | تم تجديد الأجهزة بصور دورية في مؤسستكم | | | | | |
| 04 | توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا و خارجيا | | | | | |
| 05 | تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة | | | | | |
| 06 | تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها | | | | | |
| متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال | | | | | | |
| 07 | تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال. | | | | | |
| 08 | تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها. | | | | | |
| 09 | وظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات | | | | | |
| 10 | توفر المؤسسة التمويل الكافي | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية | |
| | | | | | تم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال. | 11 |
| | | | | | تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي. | 12 |

المحور الثالث: الاداء الاداري في المؤسسة العمومية

1. ادناه مجموعة فقرات يرجى قراءتها بتمعن وتحديد وجهة نظرك فيها؛ بوضع العلامة (×) امام الخيار المناسب.

| Y1 دعم اتخاذ القرارات | | | | | | |
|-----------------------|---|------------|-------|---------|-----------|----------------|
| الرقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | لا أعلم | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 13 | استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة | | | | | |
| 14 | تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية | | | | | |
| 15 | توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن | | | | | |
| 16 | تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة | | | | | |
| 17 | تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها. | | | | | |
| 18 | تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة | | | | | |

انتهى وشكرا

الملحق رقم (04): الجداول التكرارية للمتغيرات الشخصية والوظيفية

Statistiques

| | | الجنس | الخبرة | المستوى الوظيفي | المستوى التعليمي |
|---|----------|-------|--------|-----------------|------------------|
| N | Valide | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Manquant | 0 | 0 | 0 | 0 |

الجنس

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | ذكر | 14 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | انثى | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | | 30 | 100,0 | 100,0 | |

الخبرة

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | اقل من 5 سنوات | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | من 5-10 سنوات | 16 | 53,3 | 53,3 | 60,0 |
| | اكثر من 10 سنوات | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | | 30 | 100,0 | 100,0 | |

المستوى الوظيفي

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-----------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | عون ادارة | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | متحكم | 8 | 26,7 | 26,7 | 46,7 |
| | اطار | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

المستوى التعليمي

| | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide ثانوي | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| ليسانس | 9 | 30,0 | 30,0 | 36,7 |
| دراسات عليا | 19 | 63,3 | 63,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

الملحق رقم (05): اختبار الثبات

Récapitulatif de traitement des observations

| | | N | % |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide | 30 | 100,0 |
| | Exclu ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

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

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,866 | 18 |

الملحق رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الدراسة

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|------------------|----|---------|------------|
| Q1 | 30 | 4,0667 | ,78492 |
| Q2 | 30 | 4,1000 | 1,02889 |
| Q3 | 30 | 3,2000 | 1,12648 |
| Q4 | 30 | 3,5667 | ,89763 |
| Q5 | 30 | 3,6333 | ,96431 |
| Q6 | 30 | 3,3333 | 1,02833 |
| x1 | 30 | 3,6500 | ,62261 |
| N valide (liste) | 30 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|------------------|----|---------|------------|
| Q7 | 30 | 3,0000 | 1,31306 |
| Q8 | 30 | 3,5000 | 1,07479 |
| Q9 | 30 | 3,3333 | ,99424 |
| Q10 | 30 | 3,4000 | 1,06997 |
| Q11 | 30 | 3,4667 | 1,19578 |
| Q12 | 30 | 2,6667 | 1,39786 |
| x2 | 30 | 3,2278 | ,94330 |
| X | 30 | 3,4389 | ,69582 |
| N valide (liste) | 30 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|------------------|----|---------|------------|
| Q13 | 30 | 3,7000 | ,95231 |
| Q14 | 30 | 3,9000 | ,92289 |
| Q15 | 30 | 3,7000 | ,79438 |
| Q16 | 30 | 4,0667 | ,63968 |
| Q17 | 30 | 3,3000 | ,91539 |
| Q18 | 30 | 4,0000 | ,69481 |
| Y | 30 | 3,7778 | ,57956 |
| N valide (liste) | 30 | | |

الملحق رقم (07): معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

| | | x1 | x2 | Y |
|----|------------------------|--------|--------|------|
| x1 | Corrélation de Pearson | 1 | ,561** | ,236 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,001 | ,209 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| x2 | Corrélation de Pearson | ,561** | 1 | ,306 |
| | Sig. (bilatérale) | ,001 | | ,100 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| Y | Corrélation de Pearson | ,236 | ,306 | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,209 | ,100 | |
| | N | 30 | 30 | 30 |

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (08): تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Variables introduites/éliminées^a

| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
|--------|-----------------------|---------------------|------------|
| 1 | x2, x1 ^b | . | Introduire |

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1 | ,316 ^a | ,100 | ,033 | ,56990 |

a. Prédicteurs : (Constante), x2, x1

b. Variable dépendante : Y

ANOVA^a

| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Régression | ,971 | 2 | ,486 | 1,495 | ,242 ^b |
| | Résidu | 8,769 | 27 | ,325 | | |
| | Total | 9,741 | 29 | | | |

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x2, x1

Coefficients^a

| Modèle | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
|---------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 (Constante) | 2,956 | ,629 | | 4,697 | ,000 |
| x1 | ,088 | ,205 | ,094 | ,427 | ,673 |
| x2 | ,156 | ,136 | ,253 | 1,148 | ,261 |

a. Variable dépendante : Y