

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

مذكرة تخرج تكنولوجيا المعلومات على إدارة المؤسسة

دراسة حالة بمصلحة البيو مترية بلدية سيرات

إعداد الطالبة : عبد الله بن شريف خيرة تحت إشراف: الأستاذ بكريتي بومدين

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	لقب واسم الأستاذ	الرتبة	عن الجامعة
رئيساً	ودان بوعبد الله	أستاذ محاضر -أ-	جامعة مستغانم
مقررأ	بكريتي بومدين	أستاذ محاضر - ب-	جامعة مستغانم
مناقشاً	مجدوب وهراني	أستاذ محاضر -أ-	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2020-2019

إهداء

إلى أعلى هدية في الحياة وأنقى إنسانة على وجه الأرض إلى منبع الحنان، بحر الاطمئنان وسريان الأمان، أقحوان الوجود "أمي" كلمة ما أتقاها حفظها الله وجعل في كل يوم تقواها وأين ما كنت في مقامي أبغى رضاها.

إلى منبع العطاء والسعادة مرشدي ومسير دربي ، إلى من رباني علي طريق الإسلام وأرشدني إلى طريق الصواب إلي أجمل شخص عرفته فيه الأمان إلى من عناني وأفناني عمره ليوصلني إلى أعلى المراتب أبي العزيز حفظه الله وأطال عمره

وإلي من كانت بسمتهم ونظرتهم تبعث في نفسي القوة وحب الحياة إخوتي الأعزاء خاصة أخي الوحيد تواتي حفظه الله

وإلي من حفزني من أجل إكمال مشواري الدراسي ووقف بجانبني دوما أختي قديرة وإلى كل أصدقائي الذين جمعتني بهم المحبة والصدق والأخوة شكرًا

و إلي كل من علمني حرفا طيلة مشواري الدراسي أساتذتي الكرام

وإلى كل هؤلاء أهدي عملي هذا

كلمة شكر

اللهم إن نشكرك على نعمتك ونحمدك عليها... اللهم إن نشكرك على كل طريق صعب يسرته
والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين وخاتم
النبيين .

من واجب الإخلاص والفاء أن نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير إلى كل من سعدنا في هذا العمل
وأتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف بكرיתי بومدين الذي ساعدني بتوجيهاته القيمة
لتحضير هذا العمل المتواضع

كم أتقدم بكامل الشكر لرئيس المصلحة البيومترية بلدية سيرات

ولكم مني جميعا فائق الاحترام والتقدير

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	كلمة شكر
III	قائمة المحتويات
4	قائمة الجداول والأشكال
01	مقدمة
04	الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات
06	تمهيد الفصل الأول
07	المبحث الأول : عموميات حول تكنولوجيا معلومات
07	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات ومفهومها
10	المطلب الثاني: خصائص ومتطلبات تكنولوجيا معلومات
12	المطلب الثالث: أهمية و أهداف تكنولوجيا المعلومات
14	المبحث الثاني: آليات تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الأول:مجالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات
16	المطلب الثاني:فوائد وايجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات
17	المطلب الثالث: مكونات واتجاهات تكنولوجيا المعلومات
21	المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة
21	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستويات الإدارة
22	المطلب الثاني: فرق بين الإدارة التقليدية الإدارة التكنولوجية
23	المطلب الثالث: معوقات وتحديات تكنولوجيا المعلومات
26	خلاصة الفصل الأول
27	الفصل الثاني:دراسة ميدانية بلدية سيرات
28	تمهيد الفصل الثاني
29	المبحث الأول: عموميات حول بلدية سيرات
29	المطلب الأول: مقدمة عن بلدية سيرات
30	المطلب الثاني: : شرح مختلف مصالح والهيكل التنظيمي للبلدية
38	المبحث الثاني : الدراسة الميدانية بمصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين
38	المطلب الأول: تعريف بالمصلحة البيومترية
39	المطلب الثاني: الوثائق المطلوبة لاستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين
41	المطلب الثالث: مسار الملف " بطاقة التعريف و جواز السفر "
43	المبحث الثالث : واقع إعداد و استخراج بطاقة التعريف البيومترية "استبيان"
43	المطلب الأول:تحليل الاستبيان الأول
49	المطلب الثاني:تحليل الاستبيان الثاني

59	خلاصة الفصل
60	الخاتمة
63	قائمة المراجع والمصادر
66	الملاحق
71	ملخص

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	07
2	مجالات تكنولوجيا المعلومات	14
3	تطبيقات لتكنولوجيا المعلومات	15
4	ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات	16
5	ملف خاص ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين	41
6	عدد موظفين في مصلحة البيومترية	43
7	برامج التدريب في مجال الالكترونية	44
8	مقارنة بين بطاقة التعريف التقليدية و البيومترية	45
9	معايير المتخذة في إعداد البطاقة البيومترية	45
10	عوائق التي تواجهكم أثناء إعداد البطاقة البيومترية	46
11	إن كان يتلقون شكاوي من المواطنين	47
12	التطلعات والإجراءات لإصلاح المصلحة	48
13	توزيع العينة حسب الجنس	49
14	توزيع العينة حسب السن	50
15	توزيع العينة حسب المستوي الدراسي	50
16	الأفضل برأي المواطنين بطاقة التعريف التقليدية أو البيومترية	51
17	رأي المواطن بشكل البطاقة البيومترية	51
18	عينة الدراسة عن وجود أخطاء بطاقة التعريف البيومترية	52
19	مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية	53
20	هل الإدارة الإلكترونية جاءت نتيجة فشل الإدارة التقليدية	53
21	كيف تقيم جود الخدمة في مصلحة البيومترية ببلدية سيرات	54

22	الجوانب التي ترى ضرورة التركيز عليها أكثر	54
23	مدي رضاك علي الخدمات البيومترية في بلدية سيرات	55
24	رأي ثمن دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية	55
25	الوقت المستغرق الإدارة لتلقي رسالة لاستلام البطاقة	55
26	تعرض لمشاكل أثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية	56
27	اقترح أن يدرج عنوانك الشخصي في البطاقة	57
28	إحصائيات إعداد بطاقات التعريف البيومترية سنة 2017 بلدية سيرات	57
29	إحصائيات إعداد بطاقات التعريف البيومترية سنة 2019	58

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقسيم (حسنة) لتكنولوجيا المعلومات	10
2	يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات	19
3	هيكل التنظيمي لبلدية سيرات	30
1	الرسم البياني بنسبة للموظفين في مصلحة البيومترية	43
2	الرسم البياني تلقي التكوين في الإدارة الكترونية	44
3	الرسم البياني لي رأي الموظفين إعداد البطاقة الأسهل	45
4	الرسم البياني المتعلق بمعايير إعداد البطاقة البيومترية	46
5	الرسم البياني يمثل الصعوبات التي تعاني منها المصلحة البيومتري	47
6	الرسم البياني يوضح الشكاوي التي تتلقها المصلحة	48
7	الرسم البياني يمثل عينة حسب الجنس	49
8	الرسم البياني يمثل توزيع عينة حسب السن	50
9	الرسم البياني يمثل توزيع عينة حسب المستوى الدراسي	50
10	الرسم البياني بنسبة للإجابات متعلق بتحويل الوثائق إلى البيومترية	51
11	الرسم البياني يوضح شكل بطاقة التعريف عملي أ/ أسرع للتلف	52
12	الرسم البياني متعلق إن كانت هناك أخطاء في بطاقة البيومترية	52
13	الرسم البياني يمثل بماذا ساهمت الإدارة الإلكترونية	53
14	الرسم البياني يمثل الوقت المستغرق للرسالة لاستلام البطاقة	56
15	الرسم البياني يوضح المشاكل التي يتعرض لها المواطن أثناء طلب البطاقة	56
16	الرسم البياني يوضح إضافة بيانات أخرى	57

مقدمة

أصبح العالم اليوم يشهد تطورا تكنولوجيا ملحوظا خاصة في مجال التكنولوجيا المعلومات وأصبحت هذه الثروة التكنولوجية ذات تأثير كبير على مجرى الحياة اليومية في كافة الأصعدة وشتى المجالات وعليه نجد أن العالم يعيش ثروة معلومات، فالرجوع بالزمن إلى الوراء نجد أن العالم أو البشرية شهدت ثلاث ثورات، الأولى هي الثورة الزراعية والتي كانت في الألفية العاشرة قبل الميلاد ثم جاءت الثورة الثانية وهي الثورة الصناعية والتي جاءت بنهاية القرن السابع عشر أما الثورة الثالثة فهي ثورة المعلومات والتي جاءت نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين وفي إطار هذه الثورة تحولت الأنشطة العادية إلى أنشطة تكنولوجية خاصة في تقديم الخدمات التي تعتمد أساسا على شبكة المعلومات، بدأت فكرة استخدام الانترنت على جميع القطاعات كقطاع التعليم والأبحاث الجامعية وقطاع التجارة. لذلك فقد شهدت الإدارة تطورا ملحوظا بفضل هذه التطورات، فهي تعد هدفا متحركا يصعب التنبؤ بحركته، في الوقت الذي كانت مصير الإدارة بالتجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه، فإن الإدارة اليوم أصبحت تسيير على معطيات التكنولوجيا وتعرضت لتحولات كبيرة التي ترتب عنها التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الإلكترونية التي تهدف بشكل أساسي إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل التقني الإلكتروني، كما تهدف على تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة في تنفيذها مما يترتب عليه سيادة كفاءة الأداء حيث أصبح معيار الالتحاق بركب الثورة المعلوماتية حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية ودور في المؤسسة بشكل عام وتحسين أدائها، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل الإدارة وتدعيم القرارات والاستغلال الأمثل لمعلومة، مما ينجر عنها من: لوحة تأدية المهام، توفير الوقت، رفع كميات الإنتاج وبالتالي تحسين مستوى الأداء

وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على إدارة المؤسسة.

الإشكالية:

يمكن توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل التالي

- 1- ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المؤسسة .
- 3- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في المصلحة البيومترية ببلدية سيرات ؟

فرضيات البحث:

وللإجابة على هذه الإشكالية يتم وضع الفرضيات التالية :

- استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على المصالح والوظائف الإدارية داخل المؤسسة
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتطوير المصلحة البيومترية .

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين المتغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزاي العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمة المؤسسة لتطورات التكنولوجيا، ومن المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستوياتها في تكنولوجيا المعلومات ومدى وعي مسيروها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تحسين مصالحها الإدارية، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة .

أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث من أجل تحقيق الأهداف التالية :

- معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة .
 - الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المرافق العمومية والتغير فيها خلال سنوات 2017-2019.
 - التعرف الأكثر على تكنولوجيا المعلومات في المصلحة البيومترية على المواطن والفرد.
 - تقديم الاقتراحات الملائمة المتعلقة باستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والتي تساعد في تطوير العمل الإداري للمؤسسة .
- منهجية الدراسة:**

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وكذا المنهج الإحصائي , إذ يعتبر من أكثر المناهج الموافقة للموضوع , ففي الجانب النظري اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح لنا بفهم أثر تكنولوجيا المعلومات . أما في الجانب التطبيقي تمّ الاعتماد على المنهج الإحصائي وهذا من خلال إسقاط الجانب النظري للدراسة على المصلحة البيومترية ببلدية سيرات , فقد استخدم في جمع البيانات وإحصائها .

أدوات الدراسة :

لقد فرضت طبيعة الموضوع والمعلومات المراد الحصول عليها من الأدوات المتماثلة أساسا في ما يلي:

- البحث والإطلاع على مراجع مختلفة .
- الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.

حدود الدراسة:

تتناول هذه الدراسة الحدود الزمنية والمكانية :

أ-الحدود الزمنية:

تمت دراسة تطبيقية في بلدية سيرات لفترة الممتدة من أوت إلى سبتمبر 2020 "ولاية مستغانم".

اخترنا هذه المؤسسة كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها وذلك لمعرفة موقع هذه الأخيرة باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات المتطورة .

ب-الحدود المكانية :

لقد قمنا بالدراسة الميدانية في الإدارة العمومية "بلدية سيرات "

الدراسات السابقة:

- أمين علوشي , بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير , جامعة الجزائر 2007-2008.

- شاد لي شوقي, بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة مؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر "رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة ورقلة 2008 .

صعوبات الدراسة:

أيّ باحث يقوم بدراسة موضوع ما إلّا وتواجهه صعوبات, ومن بين الصعوبات التي واجهتنا ما يلي:

- تعذر الوصول إلى بعض المراجع التي بإمكانها إثراء موضوعنا .
- عدم الحصول على مشرف في مكان التربص .
- نقص بعض الإحصائيات فيما يتعلق بالاستبيان.
- ولعل أكبر صعوبة واجهتنا هي الظروف الراهنة .

هيكل البحث:

لقد حرصنا في بداية العمل علي تكوين من شأنه تسهيل الفهم الجيد للموضوع حتى نوفي بل التحقيق من فرضيتنا ونجيب علي إشكالية بحثنا ومن هذا المنطلق تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يعالج الفصل الأول الإطار مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات من خلال تناول التعريف، الخصائص الأهداف، الأنواع، المراحل، مجالات وكذلك تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وكل مما من شأنه، يزيل الغموض علي مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومكانتها في مؤسسة التي هي محصلة من جهود الدارسين والباحثين في هذا المجال، أما الفصل الثاني فسوف ندرس فيه دور وأثر تكنولوجيا المعلومات علي مؤسسة دراسة حالة بلدية سيرات المصلحة البيومترية وفي خاتمة موضوعنا توصلنا إلى الدور التي تقوم به .

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات

تمهيد الفصل الأول:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد أهم العوامل و الأدوات التي أحدثت أثر هام وبشكل كبير في الوقت الحاضر من خلال توسع استخداماتها في مختلف المجالات وساهمت في سهولة وسرعة تنقل وتبادل المعلومات بمختلف أنواعها بين الأفراد والمؤسسات، ومن هنا يتم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث :

- 1-عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
- 2-آليات تكنولوجيا المعلومات
- 3 تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
 سنتناول في هذا المبحث بعض المفاهيم العامة حول تكنولوجيا المعلومات
 المطلوب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و مفهومها
 الفرع الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
 الجدول رقم(01): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
3500ق- 1837م	اختراع الكتابة المسمارية، وظهور مجموعة لمصادر المعلومات والمكتبة الإسكندرية، بالإضافة إلى صنع الورق والحبر، وظهور أول جريدة وأول مجلة، واكتشاف ماكينات العد، والموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف.
1838م- 1895م	اتساع استعمال التلغراف واختراع الفاكس، بالإضافة إلى اختراع الآلة الطابعة واكتشاف الهاتف من طرف كرامبيل، واستخدام الطاقات الكهربائية، ولا ننسى اكتشاف آلات العرض السينمائية واللاسلكية، واكتشاف المذياع.
1900م- 1948م	وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة، والبث عبر الراديو، كذلك أول عرض للجمهور عبر التلفاز، واهم ما ميز هذه المرحلة، بظهور النظرية العامة للحواسيب، واكتشاف أول حاسوب الكتروني ميكانيكي، والذي سمي بمارك، [بالإضافة إلى اكتشاف الترانزيستور وأنشطة التسجيل الصوتي.
1964م- 1963م	وفي هذه المرحلة، فقد ظهر نظام تلفاز الكيبل، وتم إجراء أول مكالمات هاتفية بعيدة المدى، كما تم التشغيل الملون للتلفاز، وابتكار لغة فورتران للحاسوب، كذلك تم اختراع المودم والفيديو فون، ونخص بالذكر إطلاق أول قمر صناعي واكتشاف الليزر، وعرض أشربة الكاسيت الصوتية.
1964م- 1982م	هنا، تم عرض معالج الكلمات، وظهور الآلات الحاسبة اليدوية، بالإضافة إلى إنشاء شبكات المعلومات المحسوبة واستخدام القرص اللين كوسيلة ثانوية للتخزين، كذلك ظهور أول مصغر وظهر شاشة التلفاز المسطحة، وما ميز هذه المرحلة، هو ظهور أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثية، وأول عرض للحواسيب المحمولة، وأول ظهور للأقراص المضغوطة أو المدمجة.
1983م- 1994م	تم الإعلان عن أنظمة تشغيل جديدة، وطرح معالج حاسوب متقدم، كما تم عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة، والحواسيب الشخصية المشتملة على تسجيل فيديو كامل الحركة، بالإضافة إلى أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة، وظهور متصفح موازي يك .
1995م- 2001م	تم تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البوليانى على شبكة الانترنت، وتم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت، كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي، والتحول في التخزينيات من الأشربة إلى الأقراص متعددة الوسائط، والتطوير المستمر في المعالجات والأنظمة التشغيلية.

المصدر: سليمان منيرة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014، ص20، 21.

ساهمت التطورات التكنولوجية في زيادة اقتصاديات العمل و القدرة التنظيمية وذلك بتوفير أساليب عديدة في زيادة الإيرادات و الحد من التكاليف، وبذلك يمكن اعتبار أن نتائج قرارات المديرين لتحديد الأفضل من بين خيارات تكنولوجيا المعلومات المناسبة لمنظماتهم سوف تؤثر تأثيراً مباشراً على مستقبلها و مستقبل الأفراد العاملين بها . وكما قدمت هذه التطورات الفرص المناسبة للمنظمات المعاصرة لكي تحسن من فعاليتها و تحسن من عملية اتخاذها للقرارات الإدارية و ذلك بتحسين و تطوير طرق و أساليب تداولها للمعلومات الخاصة بها.¹ وتعتبر تكنولوجيا المعلومات القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية AvantageaCompetitive لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فعال و رئيسي في إنجاح تلك المنظمات هذا بالإضافة إلى اعتبار التكنولوجيا مصدراً "مهماً" للتطوير والنمو الاقتصادي لتلك المنظمات، ويعتبر منتصف التسعينات و خصوصاً عام 1995م الوقت الذي أدرك فيه المجتمع ضخامة التغيرات الحاصلة و بالتالي أخذ بإعادة وتوجيه نفسه بالشكل الذي يمكنه من تجاوز هذه التطورات المستمرة.

ولقد تغير دور تكنولوجيا المعلومات من كونه مصدراً" داعماً إلى اعتباره مطلب أساسي لتمكين المنظمات الإدارية من القيام بعملياتها الإدارية المختلفة بكفاءة، وذلك لما توفره التكنولوجيا من قدرات معلوماتية تساعد على البقاء و الاستمرار و النمو. إن انطلاق المعلومات كانت الخطابات، ثم أصبحت الكتب، ثم الدوريات، ثم دوريات المستخلصات، التي تولت نشرها منتجات المعلومات من الدرجة الثانية، ثم ظهرت قواعد البيانات الإلكترونية، ثم أجهزة الحاسبات المضبوطة Hosts لقواعد البيانات، ثم المعلومات الإلكترونية ومنها الدوريات على شبكة" الانترنت" و أخيراً الأجهزة التي تتسم بالذكاء و قد تابع هذا التطور الناشرون البدائيون.²

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

التعريف الأول: تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة Technology والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية Techs وتعني فنياً أو مهارات أما الجزء الثاني من الكلمة Logy والتي تعني علماً أو دراسة يترجمها البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية تقنية أو ثقافة، مهما كانت الترجمة و إلى لغة أو من أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات صنعت لأجل يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل.

تظهر تكنولوجيا المعلومات في كل أوجه حياتنا منذ بداية اليوم فقد تكون المعلومات في شكل الكمبيوتر الذي نستخدمه أو التلفاز لمشاهدة ما يعرض أو السيارة أو الطائرة و غيرها الكثير في حياتنا اليومية سواء كانت في البيت أو العمل أو الشارع كذلك محتويات الأوراق في العمل أو الحاسوب أو جهاز الفاكس فالواقع إننا منغمسون حتى أننا نتلقى و نرسل و نتعامل و نخزن و ننظم و نفكر بالمعلومات و هي الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لتساعد الإنسان في عمله.³

التعريف الثاني: تكنولوجيا المعلومات مصطلح حديث له كثير من التعريفات المتقاطعة فيما بينها المجال الذي يهتم بإنتاج المعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وإدارتها سواء كانت نصاً أو صوتاً أو صورة أو أي طريقة تدمج بينها، بما في ذلك علوم الحاسوب والاتصالات و بما

¹ القيسي سمير، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية، 2005، ص27

² عدنان عواد الشوابكة، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، الطبعة العربية 2011، ص166.

³ د. بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى 2012، ص108 ص109.

يرتبط بها من تشريعات و قوانين متعلقة بالنشر وحماية المعلومات، أو أي أعمال تدعم هذا المجال¹.

التعريف الثالث: عرف قاسم(1984)تكنولوجيا المعلومات بأنها العلم الجديد الذي يتعامل مع البيانات باستخدام الحسابات الإلكترونية ووسائل الاتصالات، وذلك من أجل جمع و تخزين و معالجة و استرجاع و نقل و بث المعلومات مهما كانت خصائصه وصفاتها².

التعريف الرابع:لقد عرف الكاتب (Robbery)تكنولوجيا المعلومات بأنها لكافة أنواع البرمجيات و الأجهزة و المعدات المتعلقة بالحساب و الاتصال سواء كان حاسوباً شخصياً أو هاتفاً أو عن طريق نظم المعلومات الإدارية.

التعريف الخامس: فيما عرف (الحسينية 1991ص141)تكنولوجيا المعلومات من خلال تناولها لشطرين:

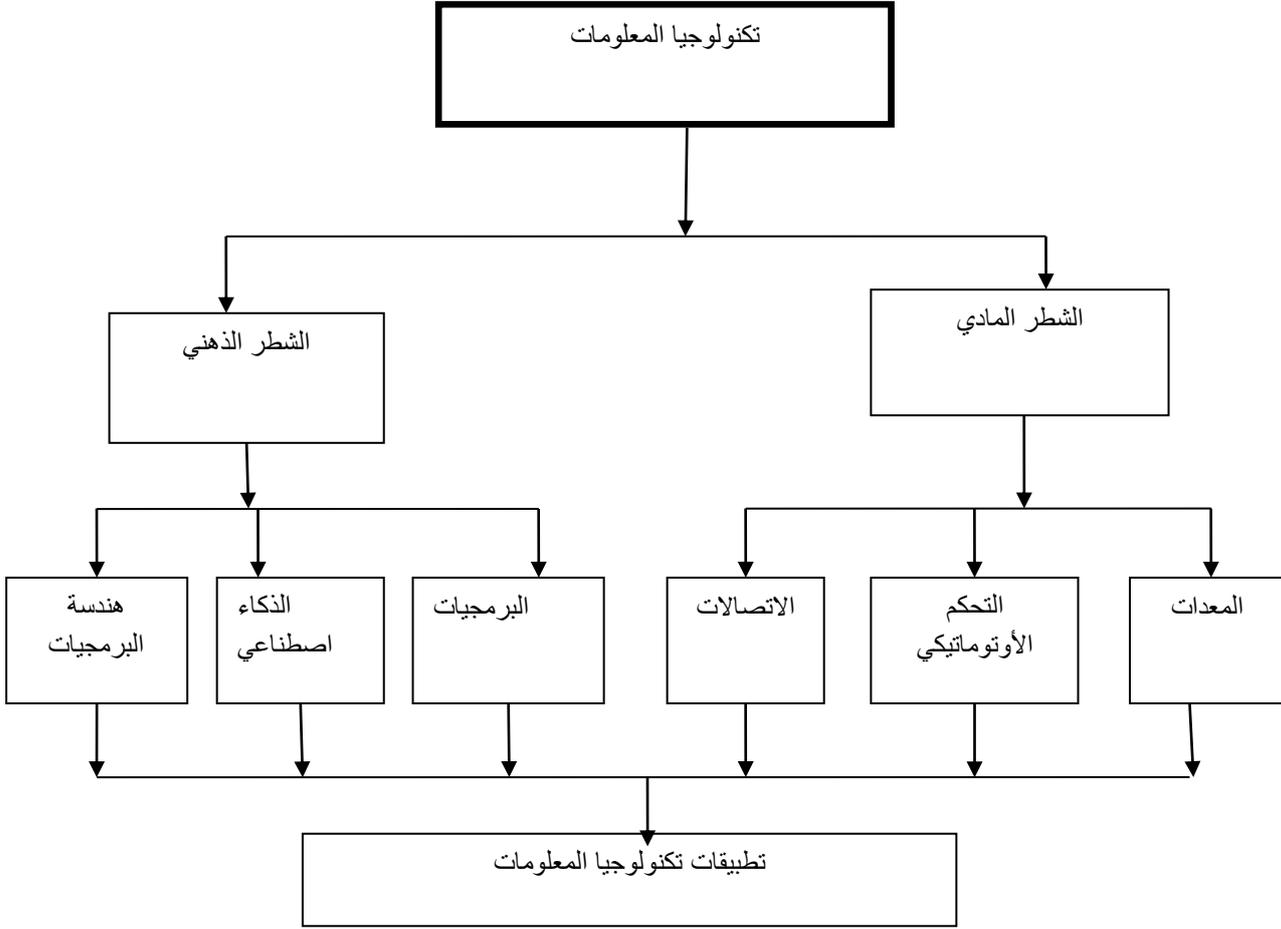
الشرط الأول(مادي): وهذا يتكون من معدات الحاسوب و التحكم الأوتوماتيكي وتكنولوجيا الاتصالات.

الشرط الثاني(ذهني): وهذا يتكون من البرمجيات و الذكاء الاصطناعي و هندسة البرمجيات.
ويظهر لنا:

¹د.عدنان يحيى و آخرون،تكنولوجيا المعلومات،مركز المناهج- حي المصليون- رام الله-فلسطين، ط1 التجريبية،2005م/1426هـ،ص03.

²د.عبد الحميد عبد الله الفتاح المغربي،تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لخدمة نظم المعلومات الإدارية،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة-برج المعمورة-لبنان،ط1، 2016،ص160

الشكل (01) تقسيم (الحسينية) لتكنولوجيا المعلومات.



مصدر (الحسينية-1998-P.141)

من خلال التعريفات السابقة يمكننا أن نستنتج التعريف التالي أن التكنولوجيا هي التي تربط شبكات الحواسيب معا بواسطة الانترنت التي تسمح بتبادل المعلومات بين جميع المستخدمين في كل العالم بالوقت المناسب لاتخاذ القرارات الرشيدة وذلك لتسهيل عمل الإنسان.(من إعداد الطالبين).

المطلب الثاني: خصائص ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:

- تقليل الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن-إلكترونيا- متجاورة.
- تقليل المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- النممة: معنى آخر أسرع أرخص ... الخ ، وتلك هي وتيرة منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.

- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
 - **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
 - **اللاتزامية:** وتعني استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في أي وقت.
 - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالانترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
 - **قابلية التوصيل:** و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة الذي تم فيها الصنع.
 - **قابلية التحرك أو الحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...إلخ.
 - **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
 - **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، 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 أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
 - **الشيوع و الانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
 - **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقد تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية¹.
- الفرع الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات**
- هناك العديد من الإمكانيات و المتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:
- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية.
 - متطلبات فنية ومالية.
 - متطلبات اجتماعية ونفسية.
- وسوف نركز في هذا الفرع أكثر المتطلبات الإدارية، التنظيمية والبشرية.
- *الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي و المجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للأفراد و العاملين للتجديد والابتكار.
- *تطبيق الأساليب الحديثة و المعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز.

¹هنا عبدوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2015، ص43، ص44.

* إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

* تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.

* تنمية نظام فعال للمزايا و الأجور للعاملين.

* الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل.

* تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها في مختلف قطاعات النشاط¹.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات: تتمثل في:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المؤسسة و أعمالها، منتجاتها أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المؤسسة.

- تدفع بالمؤسسة للاستجابة و التكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.

- تساعد في تنمية المهارات و المعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال و أفكار مبدعة كما أنها تساهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تعدها

وهي السرعة و الثبات و الدقة و ينعكس على كفاءة الأداء.

- مكنت تكنولوجيا المعلومات المؤسسات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها و بين المؤسسات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات وربط الحواسيب مع بعضها.

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية.

- تحسن عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة و الوقت المناسب لمتخذ القرار و توفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات .

- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المؤسسات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلاً من التقليدية و كذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط و تنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال.

- تساعد المؤسسة على بناء قاعدة معلومات إستراتيجيات بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات بما يكسب المؤسسة الميزة التنافسية و تقديم الدعم المباشر لإستراتيجية المؤسسة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتعطيتها حواجز الزمن والمكان².

1- تركز تكنولوجيا المعلومات و بشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسوب.

2- تستطيع تكنولوجيا المعلومات أنتحقق الاستفادة العظمى من عملياتها، لذا فلا بد من توفير مخرجاتها للمستفيدين في الوقت و الشكل المناسبين.

3- تشمل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات جملة من المراحل تبدأ أولاً بالحصول على هذه البيانات من البيئة، ثم تبدأ عمليات المعالجة على هذه البيانات و التي تتضمن التنظيم و

¹ بوح سان سارة كنز، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منت وري-قسنطينة، 2012/2011، ص20، 21.

² أمين بن سعيد، مرجع سابق، ص(12/11).

التخزين و الترميز و التحليل، ثم يتم إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.

4-تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من معالجات التطوير كظهور البرمجيات المتطورة و التي تتضمن النظم الخبيرة Expert Systems (ES) والذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence (AI) وقواعد البيانات Data Base (DB)، وكذلك نظم أتمتة المكاتب (OAS)، و الشبكة العنكبوتية و الانترنت، و البريد الإلكتروني و تكنولوجيا الاتصالات عن بعد¹.

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات

*الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها.

*التكاليف الكلية للنظام.

*الأداء(حجم المبيعات).

*طبيعة وخبرة المستخدم.

*ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.

*أمن المعلومات.

*إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل و أجهزة متنوعة.

*سرعة تطوير النظام.

*القدرة على التعبير والتعديل.

*قدرة تحمل أعمال إضافية.

*إمكانية تكبير الإمكانيات.

زمن الضمان.

*المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

نلاحظ أن لتكنولوجيا المعلومات دورا حساسا في صياغة الأعمال الحديثة و بناء الأهداف

الإستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية².

*جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة و أداء وأقل تكلفة.

*توفير المعلومات الدقيقة و الحديثة التي تدعم عملية اتخاذ القرار.

*تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.

*تقديم خدمات أفضل للموظفين و المراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.

*القضاء على ضياع الوقت و الجهد والموارد.

*زيادة كفاءة استغلال المخزون

¹ وائل مختار إسماعيل، مصادر المعلومات، دار الميسرة للنشر و التوزيع عمان، الطبعة الأولى 2010، الطبعة الثانية 2012، ص168، ص169.

²رززار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية و دورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع- عمان، 2016م، ص35.

المبحث الثاني: آليات تكنولوجيا المعلومات
المطلب الأول: مجالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات
الفرع الأول: مجالات تكنولوجيا المعلومات
الجدول رقم (02): مجالات تكنولوجيا المعلومات

مجالاتها		
1	التكلفة المخفضة	-استخدام (IT) لتخفيض كلف العمليات بشكل جوهري. -استخدام (IT) لتخفيض الأسعار من المورد لغاية المستهلك.
2	التميز	-تطوير خصائص جديدة من خلال (IT) لتحقيق التميز للسلع و الخدمات. -تطوير خصائص جديدة من خلال (IT) لتخفيض فرص التميز للمنافسين. -تطوير خصائص جديدة من خلال (IT) لتركيز السلع و الخدمات في الموقع السوقي الذي تم اختياره.
3	التحسين المستمر	-إيجاد سلع وخدمات جديدة تحتوي على مكونات (IT). - إيجاد أسواق فريدة أو أجزاء من السوق فريدة بمساعدة (IT). -إحداث تغييرات جذرية في العمليات من شأنها تخفيض الكلف، وتحسين الجودة، وتعزيز الفاعلية، ورضا الزبون.
4	النمو	-استخدام (IT) لإدارة التوسع الإقليمي و العلمي. -استخدام (IT) لتحقيق التنوع و التكامل فيما بين السلع والخدمات.
5	تطوير اتحادات	-استخدام (IT) لإيجاد منظمات حيوية من شركاء الصناعة. -تطوير شبكات اتصال لدعم العلاقات الإستراتيجية مع الزبائن، الموردين...إلخ.

المصدر: د.يسام محمود الميهرات، مرجع سبق ذكره، 119.

الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

تعددت استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، حيث مست وشملت جميع المجالات وهو ما يدفعنا إلى أهم تطبيقاتها و التي نوجزها فيما يلي:
أولاً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة: إن عبارة الرجل الآلي، الآلية والمرونة هي الكلمات الأكثر استعمال عند الحديث عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإنتاج فأمام التغيرات الكبيرة في المحيط و في ظل عولمة الاقتصاد وازدياد شدة المنافسة وتحت هاجس الزوال وجدت المؤسسات نفسها مجبرة على التحكم ما أمكن في هذه التكنولوجيا و يمكننا هنا تعداد أربع آلات وتقنيات موجهة فقط لمساعدة المؤسسة في عملية الإنتاج وهي:

*الآلات الموجهة رقمياً (les machines commondenumérique): هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت إلكترونيا بالإلكترونيك.

*الآلية (la robotique): لقد عاش الرجل الآلي منذ أمد في مخيلة الإنسان، فكان يتصوره صورة طبق الأصل عنه غير أنه يقوم بكل الأعمال التي يقوم باه الإنسان و أتى هذا المنتظر فلم يكن كما تصور، فكان عبارة عن آلة لا تقوم إلا ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع تطور الإلكترونيك و ظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة و سريعة للغاية يعجز الإنسان على أدائها بنفس الكفاءة. لقد أصبحت هذه

الفصل الأول تكنولوجيا المعلومات

الآلات تقوم بعمليات عدة أهمها الإنتاج، التصميم، التنظيف، و الرفع، ويعتبر انخفاض نسبة الأخطاء من أهم مميزات استعمال الرجال الآليين.

*التصميم لمساعدة من طرف الحاسوب (Conception Assistée Par ordinateur): لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسة، حيث أصبح بإمكان النموذج المجسم قبل أن ينجز.

هذه التقنية سمحت بظهور ما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن و بأقل التكاليف مما يسمح بإدخالها في عملية الإنتاج بواسطة التصميم و الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب المعالج المصغر (Micro Processor).

*الذكاء الاصطناعي (Intelligence Artificielle): اعتبر الحاسوب عندما أكتشف لأول مرة أعجوبة العصر، إذ كان قادرا على القيام بالعمليات الحسابية و تخزين النتيجة في الذاكرة ومن ثم إرسالها إلى شاشة، فظن الإنسان للحظة أنه خلق إنسانا آخر، ولكن مع مرور الوقت بدأت تظهر المشاكل و تبين بأنه الآلة.

-استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فما هو الحاسوب يقرأ و يتعرف على الأشياء بل و يستطيع أن يتحدث و يعطي لكل وصفة دواء، ولم يكن الإنسان من الوصول لهذه النتيجة لولا تطور البرمجيات مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة¹.

ثانيا: تطبيقات أخرى للتكنولوجيا المعلومات: توجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): تطبيقات أخرى للتكنولوجيا المعلومات

البيان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة التسيير
الحساب	-الحساب العلمي. -التصميمات	-علم الذرة، البحث. -مكاتب الدراسات.	-بحوث العمليات. -المساعدة على اتخاذ القرارات
التعليم	التعليم المساعد من طرف الحاسوب. -الألعاب الإلكترونية.	-علم الفضاء.	-الألعاب الإستراتيجية.
التوثيق	-تأليف المكتبات. -معلومات قانونية.	-قواعد و المعطيات.	-تسيير براءات الاختراع. -قواعد المعطيات الاقتصادية.
التحدث	-التعرف على الأصوات	-الرجل الآلي الموجه بالصوت.	-التسويق الإلكتروني.
الصورة	-المركبات للجراند. - تحرك العين. -إنشاء صور أوتوماتيكية.	-الإشهار. -الرسوم المتحركة.	-المخططات الخاصة بإنجاز التقارير.

المصدر: هناء عبداوي، مصدر سابق، ص49.

¹ هناء عبداوي، مساهمة في تحديد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة لنيل شهادة دكتوراه للطور الثالث، جامعة محمد خيضر -بسكرة، سنة 2015/2016، ص(48/47).

ومن خلال هذه التطبيقات، نلاحظ أن كل المجالات استفادت من تكنولوجيا المعلومات فهذه الأخيرة ذات تأثير كبير مما يوحي بأهميتها.

المطلب الثاني: فوائد وإيجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: فوائد تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفوائد التالية:

-رفع مستوى الأداء:يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة و إستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

-زيادة قيمة المؤسسة: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا في خلق قيمة للمؤسسة.
-فعالية اتخاذ القرارات: تسير تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية و ذلك من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة.

-تنمية العمل وفق نظم واضحة و طرق عمل محددة: تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام و الانضباط بالوحدات الإدارية.

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

بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير¹

جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011، ص22، 21

الفرع الثاني: إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات
الجدول رقم (04): إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات

الإيجابيات	السلبيات
1-التمكن من إنجاز المسائل الحسابية و عمليات المعالجة، الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.	1-حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد ستوقف أو تعمي بعض الأفراد.
2-مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع و لأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.	2-تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم، وحررياتهم الفردية.
3-إمكانية التقدم في المجالات الطبية و الجراحية، و مراقبة المرضى.	3-استخدامها المكثف بسبب الإرهاق، و المشاكل الصحية.
4-التزويد بإمكانيات و كفاءات جديدة، من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي، السيطرة الآلية على الطائرات، و المطارات.	4-تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعمال غير المتوقعة أو غير المعروفة، في هذه النظم الآلية.
5-توزيع المعلومات بشكل دوري إلى ملايين بين الأفراد في مختلف مناطق العالم.	5-من الممكن استخدامها، خاصة الانترنت في توزيع نسخ قانونية، وبطريقة غير قانونية و بطريقة غير مشروعة من البرمجيات و المقالات و الكتب و الممتلكات الفكرية الأخرى.
6-التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة...)	6-تجول العلاقات بين المتعاملين أقل أساسية.
7-الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة و تعلمها و بالتالي زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع.	7-هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل سبب هذه التكنولوجيات.

المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة -عمان، 2007، ص66، 65.

المطلب الثالث: مكونات واتجاهات تكنولوجيا المعلومات:

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تمثل التكنولوجيا عنصرا أساسيا ليس فقط في الأنشطة الرئيسية للمنظمة و لكن أيضا في كل نشاط فرعي أو مساعد، ومن ثم فإن تطور التكنولوجيا يحدث آثاره المتداعية و المتشابكة في كل المجالات الخاصة بالأنشطة و عناصر الإنتاج ووسائله وأدواته وحتى في الأفراد العاملين ومستوى أدائهم، كما أنه يساعد في اكتشاف و بناء ميزة تنافسية.

تكنولوجيا المعلومات هي إحدى المكونات الرئيسية في التكنولوجيا المتقدمة Advanced Technology وترتبط بها وعلى رأسها الإلكترونيات الدقيقة Microelectronics Technology، و المواد Technology، و Material والتكنولوجيا الحيوية Biotech والضوئية Optcal، وتشمل تكنولوجيا المعلومات نظم الحاسبات و البرمجيات و

شبكات المعلومات التي تتمثل في أسلوب ربط الحسابات ونظم المعلومات في الأنظمة متكاملة على مستويات مختلفة قد تشمل مؤسسة واحدة ومجموعة مؤسسات على مستوى محلي أو عالمي¹.

تتكون تكنولوجيا (IT) من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على إنجاز أعمالها وهذه المكونات الحاسوب ومكوناته و البرمجيات Programming Computer and Comports والأفراد

Peoples والإجراءات Procedures وقواعد البيانات PtxBaxes² لا بد من إبراز دور المعلومات الإدارية، التي لا تستطيع أن تحقق هذه المكونات أهدافها دون المعلومات، حيث أكد (Hocag²⁰⁰².P.35) أن المنظمات تقويم باستخدام هذه المكونات التي هي أدوات تكنولوجيا المعلومات بغرض تفعيل هذه المعلومات. وقد حدد Hocag خمسة فئات تشكل مهام معالجة المعلومات وتسمى (5cs) وهي كالآتي:

1- استقبال المعلومات (CI) (Capturing Information): وهي عملية الحصول على المعلومات من مصادرها.

2- نقل المعلومات (Conveying Information): وهي عبارة عن عرض المعلومات بالطرق الصحيحة التي تسهل عملية استخدامها.

3- توليد (Creating Information): وهي معالجة المعلومات المتوافرة لدى المنظمة للحصول على معلومات جديدة.

4- تخزين المعلومات (Cradling Information): وهي عملية تخزين المعلومات من أجل استخدامها في وقت لاحق.

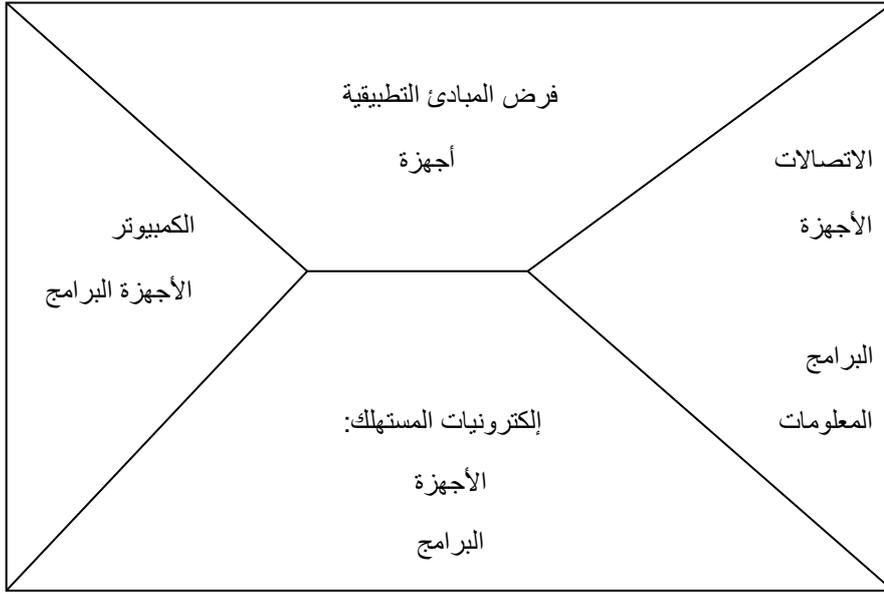
5- تبادل المعلومات (Communicating Information): وهي الاتصال بالأفراد أو الأماكن أو المنظمات الأخرى من أجل إعطاء المعلومات أو الحصول عليها. في الوقت الذي دخلنا في العام 2000، فقط تعريف تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب³.

¹د.ناجم عيود نجم، إدارة المعرفة، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع-عمان، 2007، ص23.

²د وائل مختار إسماعيل، مصادر المعلومات، دار الميسرة للنشر و التوزيع-الأردن-عمان، الطبعة الأولى، 2010، ط2، 2012، ص169.

³د.بسام محمود المهيرات، مرجع سابق، ص120.

الشكل رقم (02): يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات



الفرع الثاني: اتجاهات تكنولوجيا المعلومات

هناك مبدأ إنساني أساسي هو الذي يقود التغيير من أي نوع كان من أجل إنجاز احتياجاتنا، فالإنسان مثلاً يحتاج إلى مكان يلجأ إليه وغذاء وأمان واستجمام وأشياء أخرى و إذا تحققت هذه الحاجات فإنه يبدو لا حاجة للتغيير وأن الرغبة لتلبية حاجتنا الخاصة يبدو أنها فطرية وهي التي تقود أعمالنا طوال اليوم. للبريد الإلكتروني و الإرسال الفوري للرسائل والهواتف الخلوية وأجهزة الفاكس و أنظمة قواعد البيانات و الأجهزة الشخصية الرقمية جميع هذه المواد أصبحت ضرورية للكثير من الناس و تعتبر من متطلبات و احتياجات العصر الجديد. الفعاليات الإلكترونية من ضمنها الحكومة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية و الأسواق الإلكترونية و التعلم الإلكتروني و غيرها من الفعاليات سوف تقود التجارة و الأعمال. ومن الاتجاهات المستقبلية والرئيسية لهذه التكنولوجيا هي:

- 1-النمو والتوسع للانترنت و البنية التحتية للويب وإيجاد تطبيقات جديدة لها في المنظمات والمؤسسات.
- 2-التركيز الأساسي للمستخدمين سيكون على الخدمات و المعلومات وفهم المنظمة وقدرتها على إنتاج و تسليم الخدمة وفي نفس الوقت التركيز على الحاجة إلى الأمن و سرية الوصول للمعلومات.
- 3-الحواسيب و الأجهزة النقالة ستزداد بشكل كبير جدا و ستضيف مواصفات منها المرونة في العمل و استخدام تقنيات حديثة ومتطورة.
- 4-الحواسيب والشبكات في تطور مستمر وازدياد مستمرة في قدراتها وأن كلف مصادر الحواسيب ستستمر في النزول بينما كلف الموارد البشرية ستستمر في الزيادة.
- 5-التغير من أنظمة الخادم/ زبون إلى بيئة شبكة الحاكمة الإلكترونية التي تسمح للحكومات أن تكون غير تفاعلية و مدركة للخدمة و التركيز على الزبون بدلا من التركيز على التكنولوجيا.
- 6-سيستمر عرض حزمة الشبكات في الزيادة و مما يجعل الخدمات المعتمدة على الانترنت و المعلومات في كميات كبيرة و سرعات عالية.

- 7- قابلية العالية لجميع البيانات العلمية و ذات الفائدة في الدراسات و البحث و التطوير.
- 8- التقدم الكبير في الاتصالات اللاسلكية الرقمية من ضمنها شبكات الحواسيب و الاتصالات الخلوية و اتصالات الأقمار الصناعية.
- 9- زيادة سرعة نقل و تبادل المعلومات لتكون قادرة على نقل الإشارات الفورية إضافة إلى الصوت و الصورة و النص أي العمل بالوسائط المتعددة.
- 10- التقنيات الحديثة زادت من قابلية العمل المشترك عبر الوسائط المتوفرة و تقنيات السيطرة عن بعد.
- 11- زيادة قابلية التعامل مع معالجة اللغات الطبيعية باستخدام الخوارزميات الذكية.
- 12- الزيادة الكبيرة في استخدام الشبكات الداخلية كالانترنت لربط أجزاء و مواقع المؤسسات الخاصة مع بعضها البعض¹.

¹مزهري شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان -الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص67.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستويات الإدارة¹
اخترقت تكنولوجيا المعلومات جميع المؤسسات لتصبح جزءاً لا يتجزأ منها وبذلك أصبح لها دور فعال علي جميع مستويات الإدارة والتي تتمثل في التخطيط؛ والتنظيم؛ والتوجيه؛ والرقابة

1- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة التخطيط :
لا يمكن لأي مجتمع يسعى نحو التطور والتقدم أن ينجح دون أن يخطط لذلك بشكل جيد و واضح ودقيق؛ ويعتبر التخطيط عامل مساعد على ممارسة تطبيق التكنولوجيا؛ وترتبط عملية التخطيط بالمستقبل؛ وبالتالي فهي تحتاج إلى معلومات كثيرة تتعلق بالماضي و الحاضر؛ وتنتهي عملية التخطيط بإعداد خطة يمكن اعتبارها معلومات هامة بالنسبة لجميع المستويات الإدارية بالمنظمة؛ وعلي ذلك يمكن النظر إلي وظيفة التخطيط علي أنها مستهلك ومنتج للمعلومات بمعنى أنها تستمد المعلومة اللازمة لعملية التخطيط من نظام تكنولوجيا المعلومات ثم تزويد المنظمة بالخطة التي تعتبر معلومات هامة يمكن للمستويات الإدارية المختلفة الاستفادة منها؛ عن طريق نظام معلومات يسهل تدفق المعلومات؛ بالاعتماد علي وسائل تكنولوجيا متطورة وحديثة حيث تساعد المؤسسة للوصول إلى مبتغى؛ ومن أمثلة ذلك استعمال البرمجيات التي تساعد علي معالجة البيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة .

2- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة التنظيم :
أن الاستجابة للتطور التكنولوجي السريع في ظل المنافسة الشديدة يتطلب وجود هياكل تنظيمية بديلة سواء كانت أفقية أم عمودية لتكون أكثر فعالية وكفاءة؛ ومع وجود أنظمة شبكات المعلومات والاتصالات يمكن إنشاء هيكل افتراضي من مواقع مختلفة يساعد في إعطاء مرونة أكثر في تطوير الإستراتيجية وكذلك الزيادة في الابتكار؛ وتقليل الوقت في اتخاذ القرارات بما يساعد علي نجاح الأعمال واستبدال جميع الأوراق الثقيلة لمزيد من تنظيم وتقصير الوقت لأداء المهام المختلفة داخل المؤسسة

3- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة التوجيه :
يعتبر التوجيه أهم عناصر الإدارية بعد وظيفتي التخطيط والتنظيم وتعتبر وظيفة التوجيه إحدى أعقد الوظائف الإدارية وذلك لارتباطها بالحوافز والقيادة والاتصال؛ لذلك يحتاج هذا إلي تكنولوجيا المعلومات الحديثة ومرنة تمكن من إزالة هذا التعقيد؛ فالمدير الذي يعتمد في توجيهه للعمال علي تكنولوجيا متقدمة كاستعمال البريد الإلكتروني والانترنت لإرسال وثائق تبين كيفية تنفيذ الأعمال تجعل العمل سهلاً وغير معقد خاصة في حالة غياب المدير عن مكان العمل؛ هنا يصبح في حاجة ماسة لتمثل هذه التكنولوجيات التي تمكن من توجيه العمال في الوقت المناسب وفي فترة وجيزة دون الحاجة إلي الانتقال إلي مكان العمل ويعتبر ذلك ميزة للحفاظ علي الجهد والوقت .

4- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة الرقابة:
لقد أثرت التطورات السريعة المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات باستخدام الحاسبات الإلكترونية علي نظم الإدارة والمحاسبة بالمنشآت والشركات وغيرها؛ مما أدى إلي حصول تغييراً جوهرياً في منهجية وأساليب الرقابة الداخلية بالمقارنة عما كان عليه الأمر في ظل التشغيل اليدوي التقليدي للبيانات؛ حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات لها أهمية في

²معراج هوارى وآخرون؛ إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة؛ 2 مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع؛ الطبعة الأولى عمان 2014م؛ صص 332-334

تدعيم الدور الرقابي لاعتماد على صيغ عمل مبتكرة مما يمكن الرقابة الداخلية في المؤسسة على تقليص الفجوة بينها وبين المؤسسات الأخرى أو الدول المجاورة وذلك باستخدام أحدث التقنيات لها وبشكل الذي يعمل علي تقديم أفضل الخدمات الرقابية ؛ ومثالا عن ذلك استخدام الحاسوب في إعداد نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة يقلل من الإجراءات المعقدة الروتينية الموجودة في ظل الاستخدام التقليدي ويؤدي إلي قياس وتقويم أداء المؤسسات بشكل دقيق وسليم .

المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة التكنولوجية .

هناك مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلاف الجوهرية بين الإدارة التقليدية والإدارة التكنولوجية

1- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:

تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل التقليدية لإجراءات الاتصال بين أطراف التعامل المختلفة بينما تعتمد الإدارة التكنولوجية على الاتصالات باستخدام الشبكات الإلكترونية .

2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل :

الإدارة التقليدية تكون بين الأطراف التي تتعامل معهم مباشرة، إما الإدارة التكنولوجية فتكون العلاقة بين شبكات الاتصالات.

3- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل :

تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين الأطراف يتم بالبطء النسبي، أما الإدارة التكنولوجية تتم

بالسرعة لتحقيق التفاعل المتوازي بين الأفراد وبين المجموعات.

4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات :

تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة التكنولوجية دون استخدامها ووثائق رسمية، بل تعتمد على نظم وتطبيقات المتابعة الآلية

5-مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية :

توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي وسيلة من وسائل الاتصالات لتنفيذ مكونات العملية، أما الإدارة التكنولوجية فيمكن لها ممارسة تنفيذ العملية.

6-مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال، أما ممارسات الإدارة التكنولوجية فتعتمد على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي. بالإضافة إلى أن الإدارة التقليدية قائمة على الهرمية والتقسيم على التخطيط والأوامر في المقابل تنفيذ الخطط والأوامر في الأسفل.

وارتكزت الإدارة التقليدية على تراث إداري يقوم على نمط مريير يرتبط به وفق نطاق الإشراف من الرؤوسين، أما الإدارة التكنولوجية على إدارة الذات. الإدارة التقليدية كذلك تقوم على هرمية المعلومات (مدير لديه معلومات كثيفة وذات سعة وثناء مقابل عاملين لا يملكون إلا القليل منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل، أما الإدارة التكنولوجية تركز على

¹طار شهرزاد، الإلكترونية في الجماعات المحلية، رسالة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، جامعة مستغانم، كلية الحقوق والعلوم السياسية 2011-2012ص130.

الانترنت وشبكات الأعمال وهي تعتمد على الالكترونية الرقمية. و تقوم الإدارة التقليدية على تقسيم العمل وفق أهداف غير واضحة كما يعتمد التسلسل الهرمي في هذا النوع من المنظمات على العاطفة والعلاقات الشخصية والقراية، بينما تتم الإدارة الحديثة بالكفاءة والإنجاز في العمل. تقوم

تكنولوجيا المعلومات بإزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل وتساعد على مشاركة ديمقراطية تنظيمية¹

المطلب الثالث: معوقات وتحديات تكنولوجيا المعلومات

فرع الأول: معوقات تكنولوجيا المعلومات²

تواجه تكنولوجيا المعلومات مجموعة من معوقات التي تعترضها بحيث اتجهت بعض الدراسات إلي تحديدها وحصرها في بعض المعوقات نذكر منها :

1-المعوقات الإدارية :

- ضعف التخطيط والتنسيق علي مستوى الإدارة العليا لبرنامج الإدارة
- عدم قيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال تكنولوجيا المعلومات من إضافة أو دمج بعض الإدارات ؛وتحديد السلطات والعلاقات وتدقق العمل بينها.
- مقاومة التغيير في المنظمات والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد التقنيات الحديثة خوفا علي مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي³
- اعتماد المستويات الإدارية علي الأساليب التقليدية ومحاولة التمسك بها
- فقدان الثقة بين المواطنين والإدارة بسبب تدني مستوى الأداء وانخفاض جودة الخدمات و غياب الشعبية في قرارات .

2-المعوقات الفنية والقانونية:

- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي

- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي
 - عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات
 - استبعاد النشر الإلكتروني من وسائل وطرق الإعلان عن الناقصات الحكومية ويعد من العيوب التنظيم القانوني.⁴
- #### 3-المعوقات المالية والتقنية:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البني التحتية الإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقديم مشاريع التحويل الإلكتروني⁵
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات .

¹ طاهر شهرزاد، مرجع سابق، ص 140.

² عاشور عبد الكريم؛دورة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ؛ رسالة ماجستير في علوم السياسية؛ منتوري قسنطينة؛كلية الحقوق والعلوم السياسية 2009-2010 .

³ منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد؛ مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية : دار الجامعية الجديدة ؛ بدون سنة النشر ؛ص32 .

⁴ إيمان عبد المحسن زكي؛الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ؛ 2009؛ص81.

⁵ PETER W RODMAN . DEVELOPMENT ADMINISTRATION :OBSTACLE THEORIES AND IMPLICATIONS FOR PLANNING :P 33 .

- ضعف الموارد المالية المتخصصة لمشاريع تكنولوجيا المعلومات ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية .
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد
- 4- المعوقات السياسية :
 - غياب الإدارة السياسية الفاعلة لتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية¹ .
 - عدم وجود بيئة عمل الإلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعاملات الإلكترونية مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
 - غياب مسؤولية الهيئات علي مستوى الإدارة العليا علي الأجهزة المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية والترقية.

5-المعوقات البشرية:

- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة؛ والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية .
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي ؛ أدى إلي صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية .
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تملك أجهزة حاسوبية ومعدات و أخرى تفقدها) ؛ أدى إلي زيادة حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة .
- إشكالات البطالة التي يمكن، تنجم عن حلول الآلة محل الإنسان وهذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته .
- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات .
- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية حيث يتم اختيارهم اعتماداً علي المقابلة الشخصية دون أن يفترن ذلك بممارسة العملية علي هته الأجهزة .
- انعدام أو ضعف الوعي بالأهمية التكنولوجية.

الفرع الثاني: تحديات تكنولوجيا المعلومات

هناك عدد من التحديات التي ينبغي مواجهتها في محاولة التغلب عليها أ و التقليل من آثارها السلبية ومن أبرز الحلول نذكر الآتي :

1)إدارة التغيير :

للحصول على أعلى عائد ممكن من التكنولوجيا الجديدة، ينبغي على المنظمات أن تخطط بشكل دقيق للتغيير فقد تحتاج إلى إعادة هندسة لتلائم مع التغييرات كما يتطلب الأمر من الإدارة معالجة القضايا التنظيمية التي تظفر على السطح نتيجة التحولات والتغيرات الحاصلة في الموارد البشرية وأساليب توظيفها، وفي وظائف الإدارة ومراكز القوى، والثقافة التنظيمية التجديدية التي تنظمها مرحلة البيئة التقنية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات .

2)التعليم والتدريب :

باستطاعة المنظمة انتهاج نظام أو برنامج تدريب ورسكلة¹ لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الاقتصار للدعم والفهم الإداري لمعالم الشبكات وأساليب تشغيلها، مثل تطوير المهارات والتعامل مع مواقع الويب ولاسلكيات، وأساليب دعم الشبكة

¹ إيمان عبد المحسن زكي ؛ المرجع السابق 82

3) ضوابط إدارة البيانات :

يصبح دور الإدارة البيانات أكثر أهمية عندما تكون مرتبطة بتطبيقات مختلفة ، ومجالات عمل متنوعة، وأجهزة حاسوب المواقع التواجد فيها بيانا، والمسؤولية عند إدامة كل جزء من هذه البيانات والأشخاص المسموح لها بالوصول إلى تلك البيانات .
ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل البنائي للمعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إستراتيجية، أي بعيدة المدى والتأكد تماما من أن هذا الهيكل البنائي والبنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية والمعلومات، وبما يحقق الحاجات الحالية والمستقبلية .

بشير العباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقات في مجال التجارة ص142-163.¹

خاتمة الفصل:

من خلال ما تطرقنا لدراسته في هذا الفصل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكننا القول بأن لتكنولوجيا المعلومات تحديات كبيرة في الوقت الراهن أو الحالي. وقد تضمنت الدراسة عدّة استنتاجات تؤكد على ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وإلى زيادة الاهتمام بها داخل المؤسسات

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بلدية سيرات

تمهيد الفصل الثاني :

تعتبر الدراسة الميدانية إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة؛ حيث سنعرض مجالات الدراسة (المكانية – الزمنية – البشرية) في مصلحة الوثائق البيومترية بلدية سيرات ولاية مستغانم وكما سنقوم بعرض مجمع العينة من خلال المقابلة والملاحظة الميدانية للحصول علي نتائج وبلوغ الهدف الرئيسي من هذا البحث .
وقد قسما هذا الفصل إلى المباحث التالية :
المبحث الأول : عموميات حول بلدية سيرات
المبحث الثاني :الدراسة الميدانية مصلحة جوازات السفر وبطاقة التعريف البيومترية الالكترونية .
المبحث الثالث :واقع إعداد واستخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية . " استبيان "

المبحث الأول : عموميات حول بلدية سيرات

تعتبر البلدية مؤسسة عمومية تابعة للجماعات المحلية وهي نواة الأساسية الأولى لانطلاق العمل التنموي بحكم قربها من المواطن وأدري بتطلعاتهم وانشغالاتهم ومتطلباتهم وبذلك تم إسقاط الجانب التطبيقي فيها .

المطلب الأول :نبذة تاريخية عن بلدية سيرات .

الاسم التاريخي :

تعتبر أصل تسمية سيرات كلمة مشتقة من SETRAT ستراتا اللاتينية القديمة على مذكر يعقوب في كتابه دراسات في فقه اللغة لأنها سيرات بالسين إلى شاسعة وتباعد حدودها .

-تاريخ إنشاء البلدية : تم إنشاء بلدية سيرات بعد تقسيم الإداري لولاية مستغانم سنة أربعة وثمانون وتسعمائة وألف "1984"

-الموقع :

تقع هذه البلدية في الجهة الشمالية الشرقية على بعد 20 كلم على مقر الولاية والشمال الغربي على مقر الدائرة تحدها بلدية الطواهرية من الشمال وكل من بلديتي عين سيدي شريف وحاسي مماش وأما غربا فبلديتي لنوصي والحسيان وشرقا بلدية بوقيراط أما جنوبا بلديتي معسكر والغمري وتبلغ مساحة بلدية سيرات 70.92 كلم ، كما يبلغ عدد سكان 21677 نسمة حسب إحصاء العام للسكن والسكان سنة 2008 .

-مناخ البلدية :

حار إلى معتدل صيفا وبارد إلى معتدل شتاء، تحتوي البلدية على أهم المؤسسات ففي قطاع التربية والتعليم أنشأت 20 ابتدائية و 4متوسطات وثانوية واحدة .

فأما في القطاع الصحة فالبلدية تحوز على مركز صحي وثلاث قاعات للعلاج وقطاع الشباب والرياضة تحتوي على قاعة متعددة الرياضات ومكتبة عامة .

-الزراعة :

أهم ما يميز هذه المنطقة هي منطقة زراعية بمساحة صالحة للزراعة تقدر ب5130هكتار منها 2515 مسقية كما أنه يوجد نهضة موسمية في إنتاج الخضر والفواكه بحيث يزور البلدية تجار أكثر من 30 ولاية .

لصناعة : نظرا لطبيعة المنطقة فأغلب السكان يميلون إلى الفلاحة والخدمات مما جعل قطاع الصناعي منعما تقريبا ولكن رغم ذلك يمكن ذكر بعض المؤسسات التي تعود ملكيتها للخواص والتي تتمثل في العتاد فلاحي .

وتحوي بلدية سيرات بنقاط سياحية وأثرية لم تستغل بعد كما هو معروف عند العامة مغارة (الدية) التي لم يكشف البحث حتى اليوم عن محتوياتها وتعرجات بواطنها وعلة وجودها.

المطلب الثاني: شرح مختلف مصالح والهيكل التنظيمي للبلدية .

• الهيكل التنظيمي لبلدية سيرات:

تقوم بلدية سعيدة بالمهام المخولة لها حاليا بالاستعانة بالهيكل التنظيمي المعتاد من طرفها ويتمثل في يما لي :

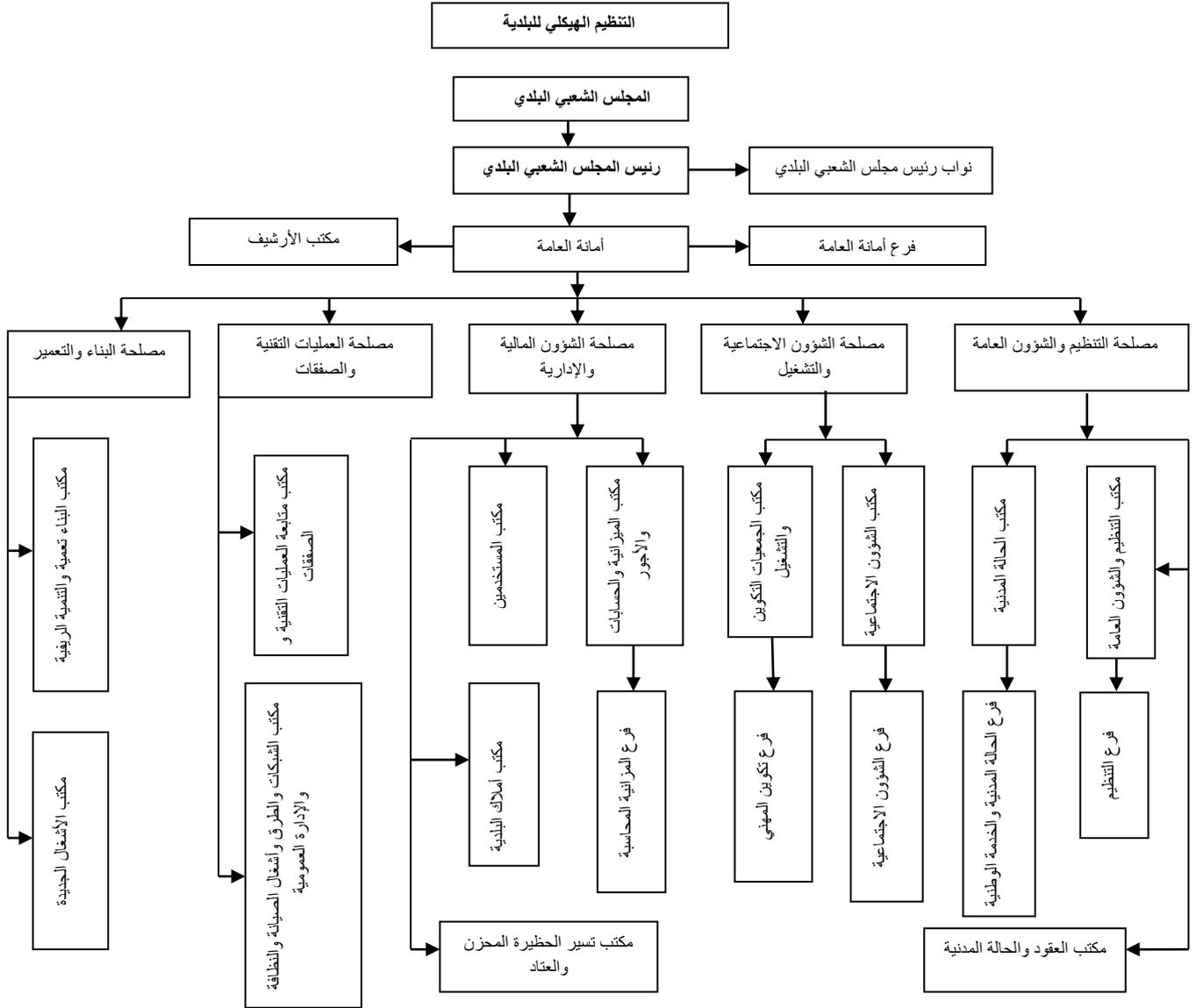
-الأمانة العامة .

- مديرية التعمير والتجهيز

- مديرية الإدارة والميزانية .

الفصل الثاني دراسة ميدانية بلدية سيرات

- مديرية الصيانة والوسائل العامة والبيئة .
 - مديرية التنظيم والشؤون العامة .
 - مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية
- ويتم التطرق إلى مهام كل مديرية حسب ما هو مبين¹:



المصدر : بلدية سيرات

¹ - المصدر: وثائق من بلدية سيرات، الأمانة العامة، بتاريخ 10/08/2020

➤ الأمانة العامة 1:

إن الأمانة العامة للبلدية يسيرها أمينا عاما وهذا الأخير حسب بعض المختصين يعتبر الركيزة الأساسية في البلدية ويعتبر المساعد المباشر الأساسي لرئيس البلدية . وتجدر الإشارة أن وظيفة أمين عام للبلدية موجودة على مستوى كل بلديات التراب الوطني والتعيين فيها يكون حسب الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 26 - 91 المؤرخ في 02 - 02 - 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمين إلى قطاع البلديات وكذا المرسوم التنفيذي رقم 27 - 91 المؤرخ في 02 - 02 - 1991 الذي يحدد قائمة الوظائف العليا لإدارة البلدية وفيما يخص صلاحيات الأمين العام للبلدية تنص المادة 119 من المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه ما يلي :

يتولى الأمين العام للبلدية وتحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ما يلي

- جميع مسائل الإدارة العامة-
 - القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.-
 - القيام بتنفيذ المداولات.-
 - القيام بتبليغ محاضر مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الأخبار أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة والرقابة .-
 - تحقيق إقامة المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينهما ورقابتهما .
 - ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية².
- ومن خلال نص المادة 119 نستطيع أن نحصر الصلاحيات الأساسية للأمين العام للبلدية فيما يلي:

- تسيير وتنشيط المصالح الإدارية والتقنية للبلدية ؛
- تحضير مداولات م.ش. ب وخاصة منها المتعلقة بالميزانية للبلدية؛
- يمارس السلطة الرئاسية على موظفي البلدية ولكنه يمارسها باسم رئيس البلدية وذلك طبقا لما جاء في المادة 128 من القانون رقم 08 - 90 التي ينص (: تخضع إدارة البلدية للسلطة السلمية لرئيس المجلس الشعبي البلدي.
- وتظهر أهمية هذه الوظيفة أي وظيفة الأمين العام للبلدية خاصة حين تحديد المجالس الشعبية البلدية بحيث أثناء هذه المرحلة يصبح تقريبا هو المسؤول الأول لإدارة البلدية³.
- فيعتبر حينئذ الأمين العام للبلدية القناة أو الوسيط بين الهيئة البلدية المنتخبة ومصالح البلدية ولكن بجدر الإشارة إلى أن الواقع في بعض الأحيان أن لم نقل في كثيرا فإن صعوبات كثيرة تواجه ممارسة هذه الوظيفة .

➤ مديرية الإدارة والميزانية :

تقوم هذه الإدارة بقضاء حوائج المواطنين وكذلك الموظفين فيما يخص أجورهم ووضعياتهم المهنية ومن ضمن مصالح هذه المديرية :

¹ المصدر : وثائق من بلدية سيرات، الأمانة العامة، بتاريخ 2020/08/10.

² المصدر : وثائق من بلدية سيرات، الأمانة العامة، بتاريخ 2020

⁴ المصدر : وثائق من بلدية سيرات، مديرية الإدارة و الميزانية، بتاريخ 2020

- أ- مصلحة الميزانية والأموال التي تحتوي هي كذلك على مكاتب وفروع، ومن المكاتب :
- مكتب الميزانية.
 - مكتب الصفقات العمومية.
 - مكتب تسيير الموظفين .
- فأما مكتب الميزانية فيقوم بإعداد الميزانية سنويا لأن حاجيات البلدية تقوم بطبيعة الحال على هذه الميزانية
- ويتفرع هذا المكتب إلى فروع:
- فرع التجهيز والاستثمار .
 - فرع التسيير .
 - فرع الأجور .
 - فرع تحصيل المنتج
- فيما يخص فرع التجهيز والاستثمار فمهمته تسوية أكثر ما هي إدارية حيث يعمل هذا الفرع دائما على المصالح التقنية ومكتب الصفقات بعدما يقوم هذا الأخير بإبرام صفقات واتفاقيات مع المقاولين طبعاً بعد اللجوء إلى الصيغة القانونية التي تنص على ذلك فيقوم فرع التجهيز بعملية تسديد الفاتورة والوضعيات المالية لأصحابها
- الفائمين على انجاز المشروع المتفق عليها¹.
- ب - مصلحة تسيير الموظفين:
- من مهامها:

- متابعة المسار المهني من بداية التوظيف إلى غاية التقاعد.

عند حاجة الإدارة موظفين وعمال تقوم المصلحة باقتراح فتح مناصب مالية في الرتب التي تعرف نقص وتسجيل الرتب و عدد المناصب المطلوبة و تقوم بطلب هذه المناصب من جهات الوصاية الولاية هذه الأخيرة تدرس و توافق على ما تراه ضروري و ترسل الرسالة قبول إلى إدارة البلدية هذه الأخيرة تعد مداولة فتح المناصب و يؤشر عليها من طرف الدائرة وتوضح ضمن مخطط تسيير الموارد البشرية للسنة الجارية، هذا المخطط الذي يؤشر عليه من طرف الوظيفي العمومي و تقوم البلدية في الجرائد اليومية هذا بالنسبة للرتب ما فوق الفئة 10 أما الرتب التي دون ذلك فيتم الإشهار في وكالة وطنية للتنفيذ (ANGEM) و تقوم باستقبال ملفات المرشحين التي تسجل في سجل خاص ولمدة معينة وبعد هذا يتم إيقاف إيداع الملفات لتدرس و تقبل ممن توفر فيها الشروط و ترفض الناقصة و تحري المسابقة على أساس الشهادة.

أما رتب العمال المهنيين و الحراس فيجري الانتقاء بناء على الأقدمية والحالة العائلية ويستدعي الناجحين من أجل التوقيع في محضر الشطب و يبدأ الموظف مشواره المهني إن كان مرسما Titulaire فيستفيد من الدرجات و حق الترقية في الرتبة.

أما المتعاقد فيكفي بالاستفادة من حساب الأقدمية 1.40 كل سنة . و للموظف حقوق وواجبات فهو يخضع لسلطة تحكمه وتطبق عليه الإجراءات التأديبية عند المخالفات.

- تقوم المصلحة بإصدار شهادات العمل و انجاز الانجازات السنوية و الميلاد و الضمان .

¹ المصدر : وثائق من بلدية سيرات، مديرية الإدارة و الميزانية . بتاريخ
²المصدر : وثائق من بلدية سيرات، مديرية الإدارة و الميزانية، بتاريخ 2020/08/20.

- وكذا قرارات : التعيين، الترقية، الخصم، الإيقاف، التحويل. في الدرجات الترقية في الرتب التقاعد،
- الشطب بسبب الوفاة، التعيين في المناصب العليا : مدير، رئيس مصلحة، رئيس مكتب، رئيس فرع .
- تقوم المصلحة بإعداد قوائم منحة المر دودية لكل ثلاثي وترسلها إلى مكتب الأجور الذي يقوم بإعداد وحالات ودفع نفقات المنحة كما تتوفر المصلحة على سجل تسجيل فيه جميع الوثائق التي ترسلها إلى مكتب الأجور . كما تقوم المصلحة بعقد جلسات للجان متساوية الأعضاء : المتقاعدين والمرسلين - .
- عند توفر ملف يتطلب عرضه على اللجنة مثل الترسم ، الترقية في درجات الرتب، العزل، حالة الاستيداع .
- اللجنة متساوية الأعضاء المتقاعدين يتم تعيين أعضائها سواء ممثلين العمال أو الإدارة.
- اللجنة متساوية الأعضاء المرسمين يتم انتخاب ممثلي العمال في اقتراع عام ومباشر لمدة 3 سنوات¹.
- كما تقوم المصلحة بإجراء تكوين للعمال والموظفين بعد الاتصال بالمؤسسات المكلفة بهذه المهام (مركز التكوين المهني، الجامعة).
- كما تقوم المصلحة بإعداد القرارات وإرسالها إلى المراقب المالي ومفتشية وظيف العمومي للتأشير عليها ومن تم توقع من طرف رئيس البلدية لتصبح جاهزة وقانونية .
- أما فيما يخص التقاعد فعند بلوغ 60 سنة يقوم بإيداع ملف التقاعد ويمكن لكل عامل بلغ 50 سنة وعمل أكثر من 20 سنة أن يطلب التقاعد.

ج - مكتب الصفقات العمومية :

- إن تنظيم الصفقات بالبلدية يخضع إلى تنظيم المرسوم الرئاسي رقم 236 - 10 وفق قانون المؤرخ في 07 أكتوبر 2010 المعدل والمتمم
- وفيما يخص البلدية فإن مكتب الصفقات يبرم أعماله كما يلي :
- إبرام صفقات اللوازم والأشغال أو تقديم الخدمات التي تقوم بها البلدية، وكذلك تنشأ لجنة بلدية المناقصة (رئيس البلدية، منتخبان، الأمين العام، ممثل مصالح أملاك الدولة) .
- اجتماع لجنة الصفقات العمومية لدراسة دفاتر الشروط الصفقات (والصفقات للمصادقة عليها والطعون المقدمة من طرف العارضين غير مؤهلين.
- إعلان عن المناقصة في الجرائد باللغتين العربية والفرنسية سواء مناقصة وطنية مفتوحة أو محدودة والاستشارة لا يعلن عنها في الجرائد وإنما تلصق فقط على مستوى البلديات للولاية.
- تحديد مدة تقديم العروض بعد الإعلان عن المناقصة أو الاستشارة مثلا 21 (أو 30 أو 15 أو 8 أيام على سبيل المثال).
- استقبال العروض خلال هذه المدة المحددة والتي تتكون من عرضين (عرض تقني وعرض مالي) اللذان يوضع كل واحد في ظرف منفصل وكلاهما يوضعان في ظرف مقفل.
- إرسال الاستدعاء إلى أعضاء لجنة فتح الأظرف والمحدد مسبقا بقرار .
- فتح الأظرف التقنية والمالية² .

¹ المصدر : وثائق من بلدية سيرات، مديرية الإدارة والميزانية، بتاريخ 20/08/2020

² المصدر : وثائق من بلدية سيرات، مديرية الإدارة والميزانية، بتاريخ 04/08/2020

- استدعاء العارضين خلال مدة 10 أيام من تاريخ فتح الأظرف لاستكمال ملفاتهم الناقصة، وبعد تحديد مدة تقييم العروض لاختبار العارض الذي سيقوم بالعملية، ترسل الاستدعاء إلى لجنة اقل عرض (أو أحسن عرض في حالة العرض الاقتصادي).
- الإعلان عن المنح المؤقت للعارض الذي تحصل على العملية .
- تحضير الصفقة وإرسالها إلى المراقب المالي للتأشير عليها.
- تحضير الأمر بالخدمة بالنسبة للانتظار واستدعاء العارض للإمضاء عليها.
- كتابة المحاضرة كل في سجل (محاضرة لجنة الصفقات، محضر فتح الأظرف، محضر التقييم).

- ترتيب ملف العرض وإعطاء كل صفقة أو اتفاقية رقمها المحدد على مدى طول السنة وذلك لسهولة إيجاد حين الطلب عليها

➤ **مديرية التعمير والتجهيز :**

وهي مديرية تستقبل المواطنين وتعمل على سري الحسن ولها مصلحة التعمير وبها مصلحتان :

أ- مصلحة التعمير :

يديرها رئيس مصلحة ولها عدة مكاتب: التخطيط والهندسة، مكتب البناء الفوضوي، مكتب العقار والتعمير، مكتب الاستقبال، فرع ترخيص الطرقات، دراسة ملفات منها رخص البناء والهدم البناء الريفي تمديد رخص البناء، شهادة المطابقة شهادة التقسيم رخصة التعمير رخص طرقات لإيصال الغاز الطبيعي؛ إيصال المياه الصالحة للشرب ؛ ترخيص لتهيئة داخلية أو خارجية؛ إيصال مياه الصرف القدرة ؛ ترخيص الاتصالات الجزائر ؛ قرارات اعذر ؛ قرارات الهدم.

ب- مصلحة التخطيط والتجهيز:

تبادر هذه المصلحة بالعمليات المرتبطة بتهيئة الهياكل والتجهيزات الخاصة بالشبكات التابعة لاختصاصاتها وكذا العمليات المتعلقة بتسييرها (مكتب الري والبناء والمتابعة) ولديها مهندسين للقيام بمعاينة المشاريع المبرمجة من قبل البلدية بالتنسيق مع مكتب الصفقات.¹

¹ المصدر: وثائق من بلدية سيرات ؛ مديرية الإدارة والميزانية ؛ بتاريخ 2020/08/04

➤ مديرية الصيانة والوسائل العامة والبيئة :

تعتبر مديرية الصيانة والوسائل العامة والبيئة العمود الفقري للبلدية يوظفها المدير ومجموعة من الإداريين تضم عدد كبير من العمال يفوق الثلاث مئة مقسمين على ثلاث مصالح أكبرها مصلحة النظافة العمومية والبيئة يتجاوز عددها 147 عاملا من بينهم رئيس المصلحة ورؤساء قطاعات وفروع منها فرع البيئة، وجمع النفايات والكنس، وفرع جمع شبكة الأمطار، وثاني مصلحة هي مصلحة الصيانة التي يقوم عمالها 133 عاملا بصيانة الطرقات وصيانة أملاك الدولة، كما تحتوي على ورشات فلماكانيك، التلحيم، النجارة، وثالث مصلحة هي مصلحة الإنارة العمومية التي تحتوي على 24 عامل يتقاسمون المهام في التدخلات وصيانة الشبكات الخاصة بالإنارة العمومية بالإضافة إلى التدخل فيما يخص الكهرباء المتعلق بأملاك البلدية، مقر البلدية، المقرات الملحقة بها، الملحقات الإدارية، المدارس، المساجد، المراكز الثقافية... الخ.

➤ مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية :

وتتضمن مصلحتين أساسيتين:

أ- مصلحة النشاط الاجتماعي وتتم بحصر الفئات الاجتماعية المحرومة أو الهشة أو المعوزة وتنظيم التكفل باه في إطار السياسات العمومية الوطنية المقررة في مجال التضامن والحماية الاجتماعية.

ب- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية بتقديم مساعدتها لهياكل والأجهزة المكلفة بالشباب والثقافة والرياضة والتسلية.

➤ مديرية التنظيم والشؤون العامة 1

وتتضمن ثلاث مصالح : مصلحة السكان والإحصاء، مصلحة التنظيم العام، مصلحة الوقاية والنظافة .

أ- مصلحة السكان والإحصاء : وما مكتبان :

1- مكتب الحالة المدنية: وهذا المكتب يقوم بتلقي التصريحات الخاصة بالمواليد والتصريحات الخاصة بالوفيات وكذا إبرام عقود الزواج بالإضافة إلى تلقي جميع الأحكام والقرارات الإدارية الواردة من المحاكم المتضمنة تصحيح الأخطاء في الألقاب والأسماء وكذا تقييد العقود للمواطنين عن طريق الأحكام إذا كانوا غير مصرح بهم.² كما يقوم مكتب الحالة المدنية بتسليم جميع عقود الحالة المدنية إلى المواطنين، والآن فالمواطنون بفضل الحالة المدنية

يستطيع الحصول على عقود الميلاد في أي بلدية في الوطن بالإضافة إلى عقود الزواج والوفاة.

2- مكتب الانتخابات: مكلف بالعناية بالبطاقات اليدوية للناخبين المسجلين في القائمة الانتخابية البلدية وكذا القائمة عن طريق الإعلام الآلي وتعيينها في كل سنة بمناسبة المراجعة السنوية للقوائم الانتخابية التي تكون من 01 إلى غاية 10 - 31 من كل سنة بالإضافة إلى المراجعات الاستثنائية للقوائم الانتخابية في حالة تنظيم انتخابات. ويقوم مكتب الانتخابات كذلك بشطب المواطنين الوافدين إلى البلدية . كما يقوم بعملية تسليم بطاقة وشهادة الإقامة بعد تقديم الملف.

¹ المصدر : معلومات مقدمة من طرف مديرية التنظيم والشؤون العامة، بلدية سيرات، بتاريخ 01 / 08 / 2020

² المصدر : وثائق من بلدية سيرات، بتاريخ 16 / 08 / 2020

ب مصلحة التنظيم العام : وبها :

1- مكتب التنسيق والإعلام الآلي: ويتولى ما يلي:

- التنسيق بين مختلف المصالح البلدية .

- القيام بكل عمليات الآلي .

-ضبط برامج التعميم الإعلام الآلي عبر مختلف المصالح.

2-مكتب المنازعات :بما أن البلدية شخص من الأشخاص العامة فهي تتمتع بالشخصية

القانونية ومن خصائص هذه الشخصية التمتع بحق التقاضي الذي تقوم به بلدية سيرات

بواسطة مكتب المنازعات الذي يحتوي على إطارات ويتعامل مع محامي.

إن البلدية تتابع القضايا عبر مختلف الأقسام والغرف بالمجلس القضائي وكذا بالحاكم

الإدارية .

وتتعامل البلدية مع المحضرين القضائيين في تبليغ العرائض وتنفيذ الأحكام القضائية .

3- مكتب المنشآت والمرور:

المنشآت : يتم استقبال نوعين من الملفات:

الأولى : متعلقة بمؤسسات مصنفة والتي تخضع للمرسوم التنفيذي رقم 198 / 06 المؤرخ

في - 05 - 302006 المتعلق بالتنظيم المطبق على المؤسسات المصنفة لحماية البيئة حيث

يحتوي ملف الطلب على:

- طلب خطي.

- شهادة مطابقة.

- مخطط الكتلة + الموقع + التهيئة .

- عقد الإيجار .

- تقرير حول الموارد الخطرة.

مثال : مخازن، ورشات الغسل والتشحيم، ورشات الحدادة، ورشات النجارة ... الخ.

الثانية : مؤسسات مستقبلية للجمهور وتخضع للمرسوم التنفيذي رقم 76 / 36 المؤرخ في

1976 - 02 - 20

المتعلقة بالوقاية من الأخطار الفرع و الحريق في المؤسسات المستقبلية للجمهور حيث

يحتوي ملف الطلب من

الوثائق التالية :

-طلب خطي.

- شهادة مطابقة.

- مخطط الكتلة + الموقع + التهيئة .

- عقد الإيجار .

- الرخصة الولائية لبيع المشروبات الكحولية (المقاهي)

مثل المقاهي، حمامات، مرشات... الخ

المرور :يختص بدراسة الطلبات الواردة إليه من مختلف الجهات سواء إدارات عمومية أو

أشخاص

طبيعيين أو المعنويين وذلك من خلال مناقشة هذه الأخيرة على مستوى

لجنة تسمى اللجنة البلدية للمرور حيث يتم أما الموافقة عليها أو رفضها وتكون هذه الطلبات

ذات مواضيع مختلفة نذكر منها على سبيل المثال الإشارات المرورية والممهلات.

وبعد ذلك يتم تحرير ما ورد في الاجتماع في محضر الذي يترتب عليه تحرير القرارات التي ترسل بدورها إلى الوصاية الدائرة للتأشير أو الإجابة على بعض الطلبات عن طريق رسائل إدارية إذا استلزم الأمر أو الاثنين معا

ج- **مصلحة الوقاية والنظافة** : تنقسم إلى مكتبين :

1- مكتب النظافة والوقاية¹ : يسهر هذا المكتب على القيام بالمهام التالية :

-مراقبة المؤسسات التجارية ذات الطابع الغذائي وغير الغذائي.

مراقبة المؤسسات المستقبلية للجمهور على غرار المقاهي، الحمامات، المرشات و غيرها.

-مراقبة المؤسسات العمومية.

-مراقبة الاقامات الجامعية والمعاهد والمطاعم المدرسية .

مراقبة نوعية المياه الموجهة للاستهلاك مع اقتطاع عينات قصد التحاليل المخبرية

-مراقبة الشبكات الصرف الصحي وإبلاغ المصالح المعنية عن التسربات

2- **المخبر** : يقوم بجميع التحاليل المخبرية علي عينات المياه المتقطعة وكذا مختلف

الأغذية .

إضافة إلي ذلك تقوم المصلحة بالحملات المتعلقة بالتطهير وإبادة الحشرات الضارة و

القضاء على الحيوانات الضالة المنتشرة²

¹ المصدر : وثائق من بلدية سيرات، مكتب النظافة والوقاية، بتاريخ 16 / 08 / 2020

²المصدر : وثائق من بلدية سيرات ؛ مكتب النظافة والوقاية ؛ بتاريخ 22/04/2020.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية بمصلحة الوثائق البيومترية الالكترونية المطلب الأول : التعريف بالمصلحة

مصلحة الوثائق البيومترية هي مصلحة خاصة بإصدار جوازات السفر و بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية، تم افتتاحها شهر أوت 2016 و هذا في إطار لامركزية الإدارة العمومية بهدف تقريب الإدارة من المواطن .

تتكون المصلحة من عدة مكاتب على مستوى كل مكتب تم مرحلة من مراحل معالجة طلب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية بطريقة آلية باستعمال تطبيقية تم تطويرها من طرف مهندسين جزائريين¹ .

ويعمل بالمصلحة موظفين يبلغ عددهم 15 موظفا بالإضافة إلى موظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل.

ومن الموظفين 6 ذكور و 9 إناث بما فيهم رئيس المصلحة ومهندسة في الإعلام الآلي أما فيما يخص التكوين فأغلب الموظفين ذوي خبرة في مجال الإعلام الآلي حيث أن 70% منهم يتلقون تكويننا في هذا المجال .

وتقوم المصلحة باستصدار بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين في أجل أقصاه 20 يوما².

و لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال التكنولوجيا الحديثة .

تهدف محمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.
من بين أهم الإنجازات لسنة في هذا المجال:

1-رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به. و لقد مكن هذا الإنجاز من:

2- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

2- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنت و الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

3- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

4- خدمات إلكترونية

1 -خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومترى من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم

2- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنت و الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها¹ .

¹المصدر : تصريحات رئيس المصلحة، بتاريخ 19/08/2020

² وثائق من بلدية سيرات، مصلحة الوثائق البيومترية، بتاريخ 20/08/2020

1- بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية:

تتضمن مجموعة من المعلومات في واجهتها الأمامية تتعلق بهوية صاحب البطاقة كاللقب و الاسم إلى جانب تاريخ ومكان الميلاد والجنس وفصيلة الدم، وسلطة الإصدار وتاريخه وتاريخ انتهاء الصلاحية إلى جانب صورتين الكترونيتين الأولى كبيرة على يسار البطاقة والثانية صغيرة في صدر البطاقة.

تحمل بطاقة تعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية رقم التعريف الوطني إلى جانب رقم البطاقة التي ستمد صلاحيتها إلى 10 سنوات، شأنها في ذلك شأن جواز السفر البيومتري ومزودة بشريحة إلكترونية تضمن تعدد الوظائف وفي خلفية البطاقة يخصص النموذج مكان لإمضاء صاحب البطاقة، وشريحة تحمل التوقيع الإلكتروني للبطاقة، بطاقة تضمن العديد من الخدمات القطاعية، الخدمة الصحية والملف الصحي الإلكتروني، التعريف البيومترية ولحاملها وإمكانية شراء الأدوية من أي صيدلية كانت، وفي حال تمكنت الحكومة من انجاز المشروع بالتصور الذي قدمه وزير الداخلية فبإمكان بطاقة التعريف أن تعوض العديد من البطاقات .

و تنوب عنها في توفير الخدمة، كالبطاقة الجامعية الملف الدراسي للطفل وضمان متابعة الأولياء لنتائج أبنائهم عن بعد أي عبر خدمات إلكترونية، وهو الأمر الذي يفرض اندماج ومشاركة القطاعات الوزارية المعنية². كما يتم طلب بطاقة التعريف الوطنية لدى أي بلدية أو دائرة أو دائرة إدارية في نفس الولاية أو لدى المصلحة القنصلية لمكان الإقامة بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج.

المطلب الثاني: الوثائق المطلوبة لاستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين

1- الوثائق المطلوبة لاستخراج بطاقة التعريف البيومترية :

➤ بالنسبة للمقيمين داخل الوطن

استمارة طلب مملوءة و ممضية من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر والتي تكون مرفقة بما يلي:

✓ مستخرج خاص من عقود الميلاد رقم 12-خ، يسلم في مطبوع خاص. شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة.

✓ شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر

✓ شهادة العمل بالنسبة للعمال و الموظفين أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء

المتدربين.

✓ أربع صور شمسية للهوية ملونة، رقمية، حديثة و متماثلة تماما ،

✓ نسخة من بطاقة فصيلة الدم

في حالة تقديم طلب التجديد، يرفق الملف ببطاقة التعريف الوطنية المنتهية الصلاحية أو بتصريح خاص في حالة الضياع أو السرقة أو الإتلاف.

➤ بالنسبة للمقيمين خارج الوطن

أ-استمارة طلب مملوءة و ممضية من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر و التي تكون مرفقة بما يلي:

✓ مستخرج خاص من عقود الميلاد رقم 12-خ، يسلم في مطبوع خاص

✓ بطاقة الترقيم القنصلي قيد الصلاحية،

¹ <http://www.interieur.gov.dz> page consulter le 25/05/2020 a 11 :15.

² "<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> Page consulter le14/05/2020 18:00.

- ✓ وثيقة تثبت الإقامة بالخارج،
- ✓ شهادة العمل بالنسبة للعمال و الموظفين أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتدربين،
- ✓ أربع صور شمسية للهوية ملونة، رقمية، حديثة و متماثلة تماما خاصة بجواز السفر البيومتري،
- ✓ نسخة من بطاقة فصيلة الدم .
- في حالة الضياع أو السرقة أو الإتلاف، يرفق ملف التجديد بالتصريح الخاص بذلك ب- كيفية سحب بطاقة التعريف البيومترية¹:
- ✓ تسحب بطاقة التعريف الوطنية من طرف المعني شخصيا.
- ✓ يتم، بمناسبة عملية السحب، التأكد من المعلومات الشخصية المطبوعة في الوثيقة بحضور المعني بالأمر .
- ✓ تسلم الوثيقة إلى صاحبها مقابل التوقيع على وصل استلام.
- تقدر مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات بالنسبة للأشخاص البالغين و بخمس (5) سنوات بالنسبة للقصر.

2- جواز السفر البيومتري:

- بالنسبة لجواز السفر البيومتري فشأنه شأن بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية نفس الإجراءات والوثائق بالإضافة إلى مبلغ مالي قدره 6000 دج أما من يريد استصداره في أجل أقصاه 05 أيام فلا بد من دفع مبلغ الطابع ب 20000 دج .

المطلب الثالث: مسار الملف (بطاقة التعريف، جواز السفر)

1- المرحلة الأولى : مكتب تسيير المواعيد

.على مستوى هذا المكتب تتم عملية تسيير المواعيد:

أ- استقبال المواطنين لتحديد موعد إيداع الملف للأخذ البيانات البيومترية .

ب- طباعة قائمة المواعيد المحددة لكل يوم.

2- المرحلة الثانية : مكتب الاستقبال والتوجيه

على مستوى هذا المكتب يتم:

1 - استقبال المواطنين وتوجيههم. 2

- التحقق من الوثائق المكونة للملف من ناحية العدد .

3- تأكيد وجود اسم المعني في قائمة المواعيد.

4- توجيه المواطن نحو قاعة الانتظار لانتظار دوره لإيداع الملف

3- المرحلة الثالثة : مرحلة التدقيق²

على مستوى هذا المكتب يتم إيداع الملف:

- 1- تدقيق الملف من حيث عدد الوثائق المكونة له وكذا من حيث صحة المعلومات المدونة في كل وثيقة.

¹وثائق من بلدية سيرات ؛المصلحة البيومترية ؛بيبتاريخ 2020/05/25

¹وثائق من بلدية سيرات ؛المصلحة البيومترية ؛بيبتاريخ 2020/05/25

الفصل الثاني دراسة ميدانية بلدية سيرات

2- إحداث الملف الإلكتروني على مستوى تطبيقية جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية (خلق الرقم التعريفي الوطني المؤقت، رقمنة الصورة الشخصية وشهادة الميلاد 12خ).

3- طباعة وصل إيداع الملف.

4- توجيه الملف نحو مرحلة تدوين البيانات.

4- المرحلة الرابعة: مكتب تدوين البيانات والمصادقة

يتم على مستواه :

1- تدوين البيانات: هي عملية إدخال البيانات الشخصية للمعني وكذلك معلومات الأب و الأم حسب ما هو موجود في استمارة الطلب .

2- المصادقة على الملف: هي عملية :

✓ مراقبة البيانات المدونة في مرحلة التدوين وتصحيح الأخطاء إن وجدت. المصادقة على الملف.

5- المرحلة الخامسة: مكتب أخذ البيانات البيومترية

تتم على مستواه عملية أخذ البيانات البيومترية لصاحب الطلب

البصمة لرقمية، 4-4-2، الصورة الشخصية الرقمية، التوقيع الرقمي للمعني بالأمر أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر) .

6- المرحلة السادسة : مكتب تسليم الوثائق البيومترية

تتم في هذا المكتب عملية:

✓ تسليم جواز السفر البيومتري.

✓ تسليم بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية .

✓ تسليم الظرف الحامل للرقم السري لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية .

✓ الرقم السري لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية (code PIN): هو رقم سري خاص

بكل بطاقة يمكن لحاملها من الولوج إلى الشريحة الإلكترونية الموضوع على البطاقة

لغرض تجديد محتواها وإضافة تطبيقات جديدة إليها.

جدول يوضح الملف الخاص ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري¹

جواز السفر	بطاقة التعريف الوطن
الاستمارة الخاصة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترين تصريح شرفي بعدم الامتلاك أو انتهاء الصلاحية	الاستمارة الخاصة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترين تصريح شرفي بعدم الامتلاك أو انتهاء الصلاحية
شهادة الميلاد رقم 12 خ البيومترية	شهادة الميلاد الأصلية ج م 7
شهادة الجنسية	شهادة ميلاد الأب أو شهادة الوفاة في حالة تجديد الملف
بطاقة الإقامة	الجنسية في حالة ملف جديد
شهادة عمل	بطاقة الإقامة
ثلاثة صور شمسية	فصيلة الدم

¹ وثائق من بلدية سيرات؛ المصلحة البيومترية؛ بتاريخ 2020/05/25

- مكتب رئيس المصلحة:

- يقوم رئيس المصلحة بمهام تسيير المصلحة من الناحية الإدارية :
/ استقبال المواطنين ومعالجة انشغالاتهم.
/ تقديم توضيحات حول حالة الملف
لطالب الوثيقة البيومترية .
/ استدعاء صاحب طلب جواز السفر لتقديم الطعن في حالة رفض الطلب من مركز الإنتاج .
/ تسليم وصل إيداع الملف.
- مكتب مهندس الإعلام الآلي¹:
يقوم مهندس الإعلام الآلي بتسيير المصلحة من الناحية التقنية .
/ تحويل الملفات إلى مركز الإنتاج.
/ متابعة الملفات على مستوى مركز الإنتاج.
/ الحرص على سلامة أجهزة الإعلام الآلي و الشبكة على مستوى المصلحة / إصلاح
المشاكل التقنية

➤ عوائق الاستعمال الإداري للتكنولوجيا الحديثة :

- اهتمام غير مؤكد في إطار الاستعمال المهني.
- تكوين منعدم أو غير كاف.
/ غياب الاعتراف المؤسسي .
/تجهيز بعتاد غير كاف أو قدم (مشكلة التجهيز).
/ جهد غير مأجور وقليل التشجيع .
-غياب المرافق لاكتشاف التكنولوجيات الحديثة - الإعلام
- / غياب الاستعمال المعتاد للتكنولوجيات الحديثة أثناء التكوين القاعدي للموظفين في
المعاهد والجامعات.
/ عدم تنظيم دورات تكوينية منتظمة لفائدة الموظفين .

¹وثائق من بلدية سيرات ؛المصلحة البيومترية ؛بتاريخ 2020/05/25

المبحث الثالث: واقع إعداد واستخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: " استبيان " المطلب الأول : تحليل الاستبيان الأول خاص بموظفين .

تلعب بطاقة التعريف البيومترية دورا هاما في القضاء على التزوير و انتحال شخصية الآخر، فمن خلال دراستنا الميدانية لبلدية المعانقة، استعنا بالاستبيان كطريقة و أداة بحث و تحليل، تضمنت الاستبيان مجموعة من الأسئلة لمعرفة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مسائل معينة محل الدراسة.

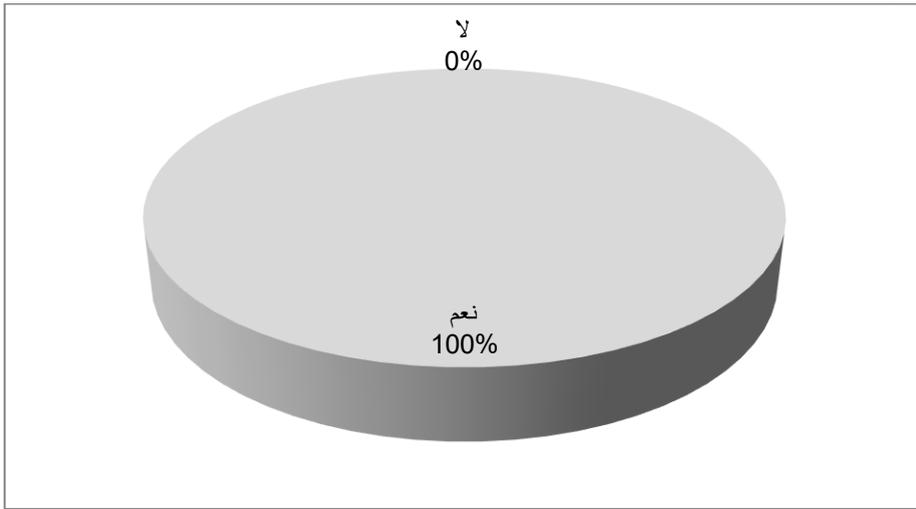
تهتم عينة الاستبيان الأول بمعرفة آراء موظفين بلدية لغيران المكلفين بإعداد لبطاقات التعريف البيومترية، فهي بذلك عينة منتقاة ، و تتكون عينة الاستبيان الثاني من المواطنين اللذين سبق لهم طلب الحصول على بطاقة الهوية البيومترية، و هي الأخرى تعد عينة منتقاة. يتمثل مجتمع الدراسة الموظفين في مصلحة البيومتری و المتمثل عددهم 10 موظفين متخصصين لإعداد البطاقة البيومترية و من بينهم موظفين من مصالح أخرى يستعان بهم، أنظر الاستمارة كاملة في الملاحق .

تم توزيع مجموعة من الأسئلة المفتوحة على العينة "موظفات و موظفين" تتمثل فيما يلي:

هل تعتبر عدد الموظفين في مصلحة البيومتری كاف لأداء المهام؟		
الخيارات	العدد	النسب
نعم	10	%100
لا	0	%0
المجموع	10	%100

الجدول رقم (02): يوضح نسبة الموظفين في مصلحة البيومتری

بعد دراسة النتائج المتحصل عليها من فئة الموظفين، نستنتج أن مئة بالمائة من الموظفين كانت إجابتهم بالنفي، إذ أن عدد الموظفين المخصصين في مصلحة البيومتری غير كاف لإتمام المهام في الوقت اللازم، ما دفعهم بالاستعانة بموظفين من مصالح أخرى، كمصلحة الحالة المدنية.

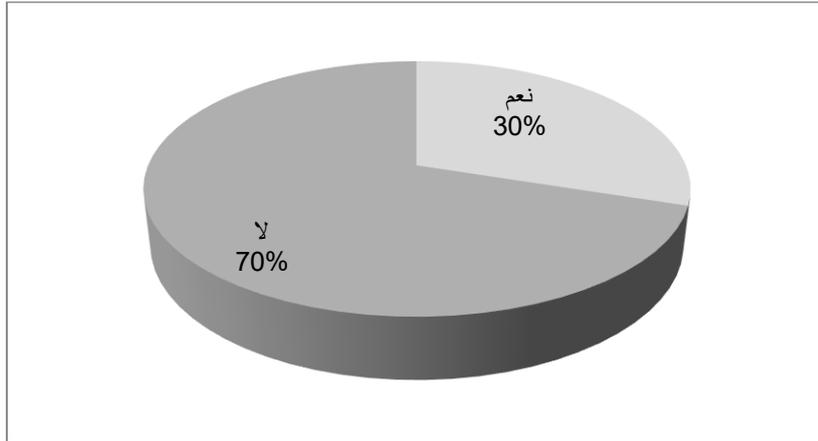


الرسم البياني رقم 01: رسم بياني يوضح نسبة الموظفين في مصلحة البيومتری.

هل تحصل جميع من في مصلحة البيومترى على برنامج تكويني؟		
الافتراحت	العدد	النسب المئوية
نعم	3	30%
لا	7	70%
المجموع	10	100%

الجدول رقم (02): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق ببرنامج التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية.

من خلال النتائج المتحصل عليها من طرف الموظفين، نلاحظ تباينا كبيرا بين المبحوثين في الدورات التدريبية التي توفرها البلدية في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث أجاب 30% من المبحوثين بأنهم تلقوا دورة تدريبية دون غيرهم من العمال، و هذا ما أفادنا به المهندس التقني خلال المقابلة التي أجريت معه في البلدية قد أجريت دورة تدريبية واحدة في الدائرة لمدة ستة أشهر، في حين أجاب 70% من المبحوثين بأنهم لم يتلقوا دورات تدريبية لكون بعض الموظفين من مصالح أخرى مثل مصلحة الحالة المدنية، وذلك يعود إلى غياب الموظفين المكونين و نقص اليد العاملة.

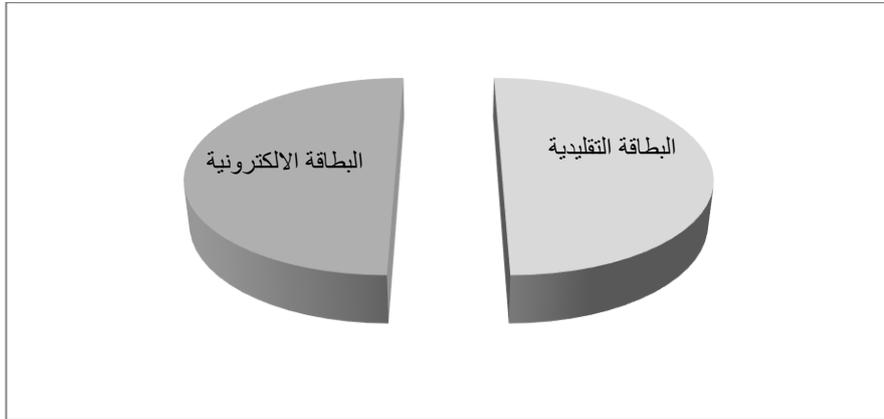


الرسم البياني رقم 02: رسم بياني يمثل نسبة تلقي المبحوثين للبرنامج التكويني في مجال الإدارة الإلكترونية.

في نظرك من هي الأسهل من الناحية العلمية و التقنية؟		
الخيارات	العدد	النسب
البطاقة التقليدية	5	50%
البطاقة البيومترية	5	50%
المجموع	10	100%

الجدول رقم (03): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالبطاقة الأسهل من الناحية العلمية و التقنية.

كانت النتيجة متفرعة إلى قسمين، حيث نجد 50 بالمائة يفضلون البطاقة التقليدية فهي الأسهل من حيث الإعداد، لان المواطن العادي تلقى صعوبات في طلب البطاقة البيومترية، بينما 50% فضلوا البطاقة.

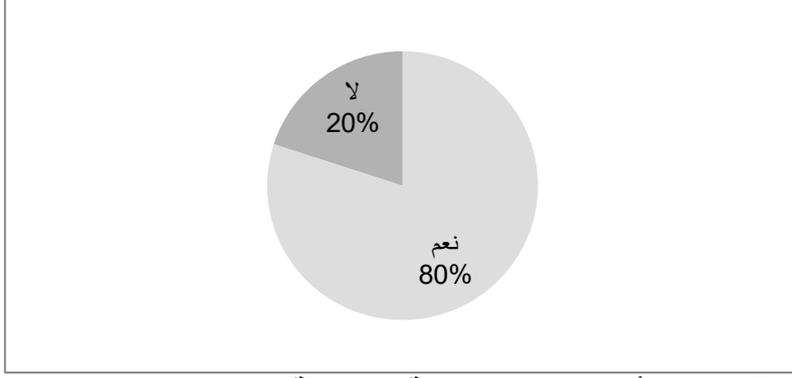


الرسم البياني رقم 03: رسم بياني يمثل نسبة الموظفين الذين يرون من هي البطاقة الأسهل للإعداد.

هل المعايير المتخذة في إعداد البطاقة البيومترية توافق المعايير الدولية؟		
الخيارات	العدد	النسب
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الجدول رقم (04): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمعايير بطاقة التعريف البيومترية.

لم تطبق بطاقة التعريف البيومترية في الجزائر عليها جميع المعايير الدولية و ذلك يمكن في وجود نقص في البطاقة، ف 80% من الموظفين رأوا أن البطاقة ليست مماثلة للمعايير الدولية كالعنوان الشخصي، المهنة، الحالة العائلية، و 20% يرونها مطابقة للمعايير الدولية.

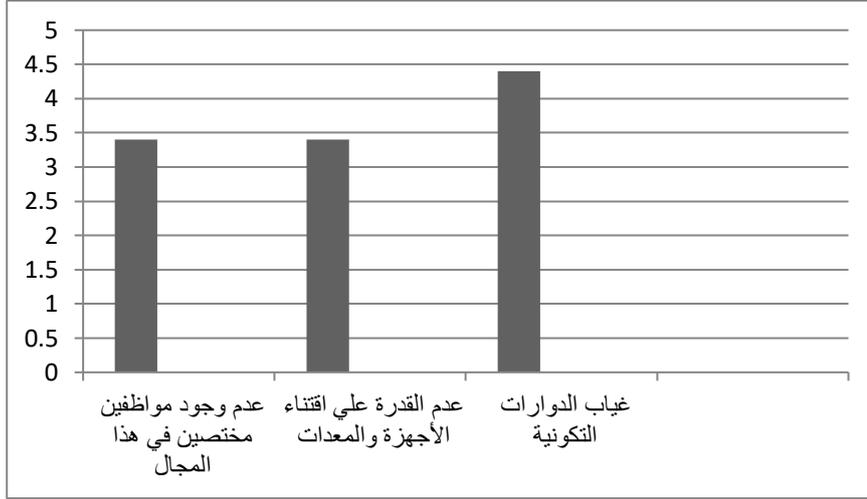


الرسم البياني رقم (4): أكمل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمعايير باقة التعريف البيومترية.

ما هي العوائق التي تواجهكم أثناء إعداد البطاقة البيومترية؟		
النسب المئوية	العدد	الخيارات
30%	3	عدم وجود موظفين مختصين في هذا المجال
30%	3	عدم القدرة على اقتناء الأجهزة و المعدات
40%	4	غياب الدورات التكوينية
100%	10	المجموع

الجدول رقم (05): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول العوائق التي تواجه الموظفين أثناء إعداد بطاقة التعريف البيومترية.

من خلال إجابات الموظفين أن من الرغم من الايجابيات التي تحملها الإدارة الالكترونية إلا أن هناك في بعض الأحيان عوائق تحول دون تقديم خدمات أفضل، خصوصا و أنها مبتكر جديد يمثل اجتياز المجتمع التقليدي إلى المجتمع الحديث، فمن خلال المعلومات الموضحة في الاستبيان نلاحظ أن 30% من الموظفين صرحوا أن أكبر مشكل يعيق الإدارة الالكترونية هو النقص في الأجهزة المتطورة. و 30% يرون أن المشكل هو نقص الموظفين المتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية، و 40% من الموظفين يرون أن عائق الأكبر هو غياب الدورات التكوينية بالبلدية و التي تساعد على تسهيل التعامل مع التكنولوجيا الحديثة

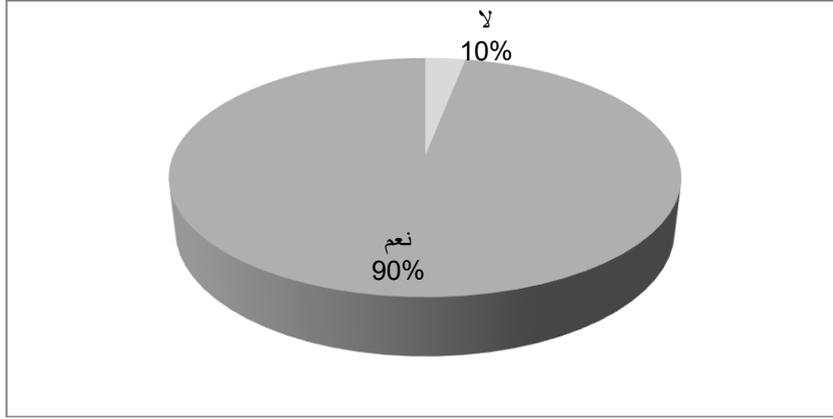


الرسم البياني رقم (5) : رسم بياني يمثل نسبة الصعوبات التي تعاني منها المصلحة البيومتری .

هل تتلقون شكاوي من طرف طالبي البطاقة البيومتریة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية
نعم	9	90
لا	1	10
المجموع	10	100

الجدول رقم (6) : جدول يمثل عينة الدراسة حول إن كان يتلقون شكاوي من المواطنين الذين يطلبون البطاقة .

إن من بين أهم ما يعرقل العمل الإدارة الإلكترونية وعدم تقديم خدمة أفضل للمواطن هو الأخطاء التقنية، فمن خلال النتائج المتحصل عليها في الاستبيان نلاحظ أن 90 % من الموظفين يرى أ، شكاوي المقدمة تكون دائما في الأخطاء المطبعية التي يقع فيها الموظف خصوصا ما تعلق بالاسم واللقب . بينما يرى 10 % من الموظفين في تبريرهم أ، الأخطاء تكون في الأوراق المقدمة لهم من طرف المواطنين .



الرسم البياني رقم 06: رسم بياني يوضح نسبة الشكاوى التي تلقاها مصلحة البيومتری من طرف المواطنين.

تكوين بعض التطلعات و الإجراءات التي تراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا؟		
تكوين العمال		
توفير الأجهزة اللازمة		
توسيع المكاتب		
تخصيص مكتب للأرشيف		
المجموع	10	100%

الجدول رقم (6) : جدول يمثل عينة تكوين بعض التطلعات و الإجراءات التي تراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا

من خلال النتائج المتحصل من الاستبيان أن كل الموظفين 100 من مجتمع الدراسة يرون أن أهم الحلول التي يجب توفرها في مصلحة البيومتریة هو تكوين الموظفين المختصين في مجال الإدارة الألكترونية يعتبر الحل الأمثل للحد من المشاكل و توفير الأجهزة المتطورة، و توسيع مكاتب للعمل و تخصيص مكتب للأرشيف لسهولة العمل.

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالمواطنين

بعد ملء الاستبيان من طرف عينة الدراسة و التي شملت 60 مواطنا، انظر الاستمارة رقم (2) في الملاحق، نشرع الآن في تحليل و تفسير النتائج.

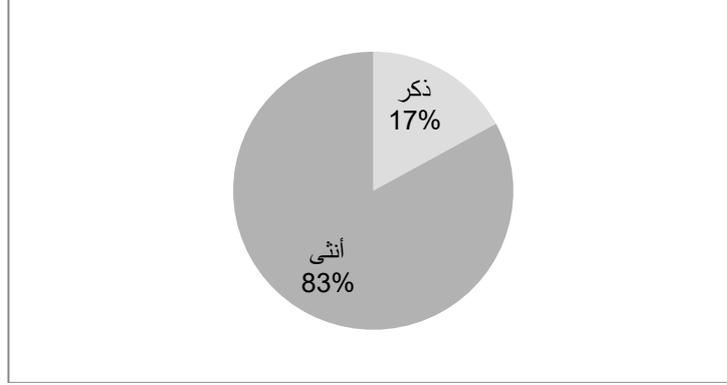
- تحليل البيانات الشخصية:

ويتضمن هذا المحور المعلومات الخاصة بأفراد العينة، و المتمثلة في نوع الجنس و السن و المستوى التعليمي والوظيفي، حيث أخذنا عينة من المواطنين تتمثل في 60 شخصا للإجابة عن أسئلة الاستبيان.

النسبة المئوية	العدد	الجنس
----------------	-------	-------

ذكر	36	%60
أنثى	24	%40
المجموع	60	%100

جدول رقم 07: جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس .

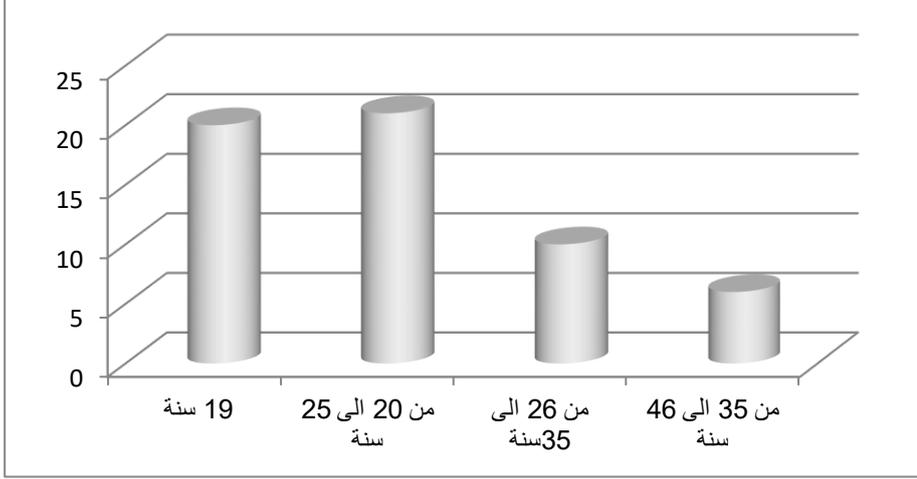


الرسم البياني 07: رسم بياني يمثل عينة المبحوثين حسب الجنس .

الفئات	العدد	النسبة المئوية (%)
19 سنة	20	33.33
من 20 سنة إلى 25 سنة	21	35
من 26 سنة إلى 35 سنة	10	16.67
من 35 سنة إلى 46 سنة	6	10
أكثر من 46 سنة	3	5
المجموع	60	100

الجدول 08: جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

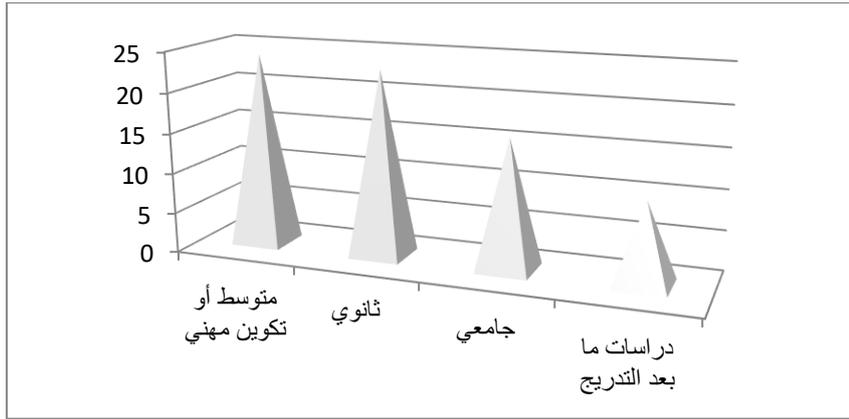
نلاحظ من خلال الجدول عينة المبحوثين أن النسبة الأكبر للطالبين للبطاقة البيومترية هي فئة 19 سنة بنسبة 33% و من 20 إلى 25 سنة في درجة ثانية. وذلك يرتبط أساسا بشروط توفرها ضمن ملف التلميذ مرشح لباكوريا فئة 19 سنة.



الرسم البياني رقم 08: رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
3- المستوى الدراسي

المستويات	العدد	النسبة (%)	المئوية
ابتدائي	02	3.33	
متوسط أو تكوين مهني	09	15	
ثانوي	23	38.33	
جامعي	16	26.67	
دراسات ما بعد التدرّج	10	16.67	
المجموع	60	100%	

الجدول رقم 09: جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن النسبة الأكبر هي فئة طلاب الثانوية أين وصلت إلى نسبة 38.33%، و لعل ذلك من متطلبات تكوين ملف اجتياز امتحان البكالوريا فبذلك هم مجبرون و ليس مخيرون.

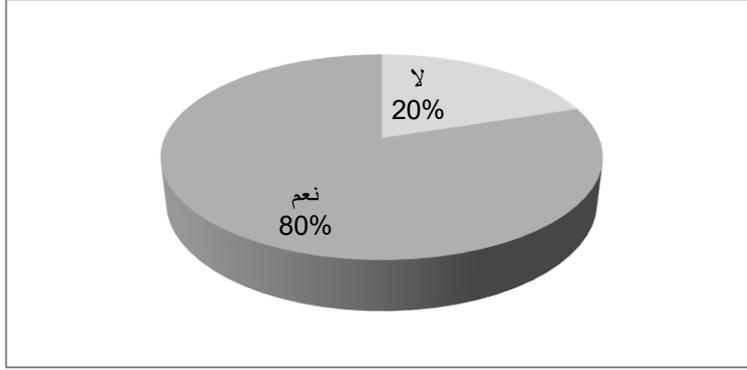


الرسم البياني رقم 09: رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

2-تحليل المحور الثاني من الاستبيان: نظرة المبحوث حول بطاقة التعريف البيومترية؟

هل تظنون أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية هو الحل الأمثل؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
نعم	48	80(%)
لا	12	20(%)
المجموع	60	100

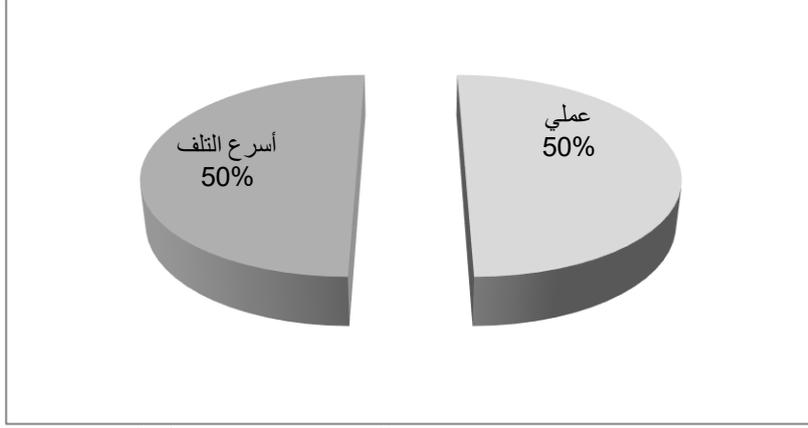
الجدول رقم 09: جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطنين حول الوثيقة الأفضل التقليدية أم البيومترية.



الرسم البياني رقم 10: رسم بياني يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية.

ما رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية %
عملي	30	50
أسرع للتلف	30	50
المجموع	60	100

الجدول رقم 10: جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطن حول شكل بطاقة التعريف البيومترية

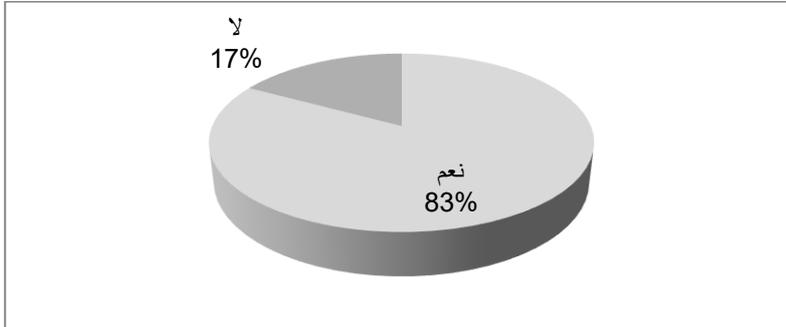


الرسم البياني 11: رسم بياني يوضح شكل بطاقة التعريف عملي أم أسرع للتلف

من الملاحظ اختلاف الإجابات حيث نجد 50% يرون أن شكلها عملي لأن بطاقة التعريف التقليدية التي تكون سريع للتلف لأنها كبيرة الحجم و هي ورقية ما جعلها بينما النصف الآخر يرى العكس من ذلك كون البطاقة صغيرة الحجم فهي أسرع للضياع.

هل وجدتم أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟			
الخيارات	العدد	النسبة (%)	النسبة المئوية
نعم	50	83.33	
لا	10	16.67	
المجموع	60	100	

الجدول 11: جدول رقم يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق بأن كانت هناك أخطاء في بطاقة التعريف البيومترية.



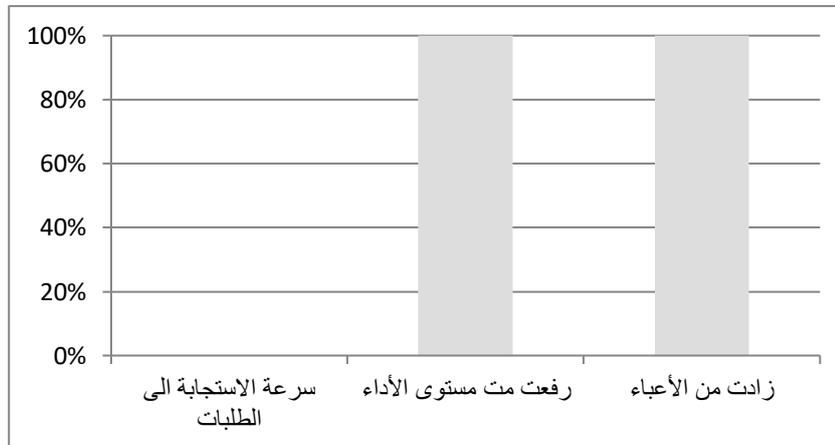
الرسم البياني رقم 12: رسم بياني يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق ان كانت هناك أخطاء في بطاقة التعريف البيومترية.

نرى حسب النتائج أن 83.33% لم يجدوا أخطاء في البطاقة البيومترية، و نجد 16.67% من المبحوثين وجدوا أخطاء فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية. (كالاسم، اللقب)

هل تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى: (الاقتراحات)		
النسبة المئوية (%)	العدد	الاقتراحات
70	42	تحسين مستوى الفعالية
0	0	سرعة الاستجابة إلى الطلبات
10	05	رفعت من مستوى الأداء
20	13	زادت من الأعباء
%100	60	المجموع

الجدول 12: جدول يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في بماذا ساهمت الإدارة الالكترونية؟

أدخلت الإدارة الالكترونية عدة تحسينات في الخدمة العمومية فمن خلال الإجابات التي تلقيناها من المواطنين فإن 70% منهم يرون أن الإدارة الالكترونية أدت إلى تحسين مستوى الفعالية وأدت إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، و 10% رفعت مستوى الأداء، بينما نجد 20% من يرى أنها زادت من الأعباء.



الرسم البياني رقم 13 : رسم بياني يوضح إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في بماذا ساهمت الإدارة الالكترونية؟

هل تعتقد أن المرور إلى الإدارة الالكترونية كانت نتيجة فشل الإدارة التقليدية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية
نعم	24	40
لا	36	60
المجموع	60	%100

الجدول 13: جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول الانتقال إلى الإدارة الالكترونية جاء نتيجة فشل الإدارة التقليدية.

من خلال الجدول نلاحظ أن 40% من يرون أن الإدارة الالكترونية جاءت لتحسين الإدارة التقليدية و عصرنتها لأنها نقصت عليهم الأعباء كالتنقل و ربح الوقت، بينما لم نتلق إجابات من عند 60% من المواطنين المبحوثين.

كيف تقيم جودة الخدمة في مصلحة البيومترية في بلدية سيرات		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية %
في تدهور	30	50
باقية على حالها	0	0
في تحسن	30	50
المجموع	60	100

الجدول رقم 14: يمثل الجدول إجابات عينة المبحوثين حول السؤال: كيف يقيمون جودة الخدمة في مصلحة البيومترية في بلدية سيرات .

من خلال الجدول نلاحظ أن بلدية غيران بالرغم من التحسينات التي نراها في الآونة الأخيرة إلا أن مازالت تعاني من البيروقراطية فنجد أن 50% من المواطنين يرون أن هناك تحسن في الخدمات المقدمة. و 50% منهم يشعرون بتدني مستوى الموظفين في أداء مهامهم و كيفية تعاملهم مع المواطنين.

ما هي الجوانب التي نرى ضرورة التركيز عليها أكثر؟		
الاقتراحات	العدد	النسبة المئوية %
تخفيض الإجراءات الإدارية	01	01
تجنب الأخطاء في الخدمة التلف و الضياع	59	99
المجموع	60	100%

الجدول رقم 15: جدول يمثل إجابات عينة البحث حول الجوانب التي تراها ضرورية لتحسين باقة التعريف البيومترية.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الاستبيان فإن 99% من المواطنين يرون ضرورة التركيز على تجنب الأخطاء في الخدمة المقدمة إليهم من طرف الموظفين، وتخفيض الإجراءات الإدارية 1% من المواطنين.

مدى رضاك عن الخدمات البيومترية في بلدية سيرات؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
راض	31	51.67
مستاء	22	36.67
غير راض	7	11.67
المجموع	60	100

الجدول رقم 16: جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق حول مدى رضا المواطنين في الخدمات المقدمة في مصلحة البيومترية ببلدية سيرات.

من الملاحظ أن غالبية المبحوثين غير راضين على الخدمات المقدمة لهم في البلدية ومستاءين من ذلك، فمازالت البلدية تعاني من البيروقراطية.

ما رأيك حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية %
لا نقبل	60	100%
نقبل	0	0
المجموع	60	100%

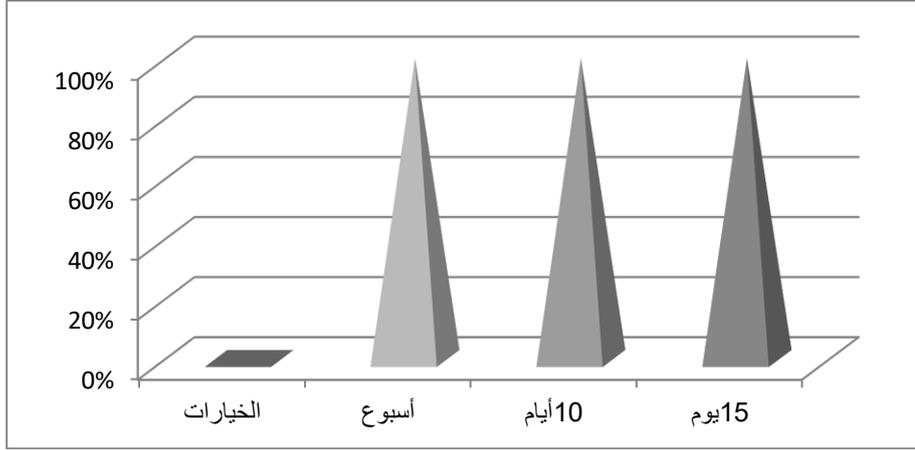
الجدول رقم 17: جدول يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية.

حسب الإجابات نلاحظ أن 100% منهم معارضين للدفع، فحسب رأيهم يرون أن المواطن البسيط لا تسمح له استخراج هذه الوثائق بسبب غلاءها، فسيستغني عندها لا محالة، ولقد تم طمأنة المواطنين من طرف رئيس الجمهورية بمجانبة البطاقة البيومترية.

كم من الوقت استغرقت الإدارة لتلقي رسالة لاستلام البطاقة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية %
أسبوع	12	20
10 أيام	06	10
15 يوم	24	40
أكثر	18	30
المجموع	60	100%

الجدول رقم 18: جدول يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة المتعلقة بالوقت المستغرق لكي يبعثوا لكي رسالة لاستلام البطاقة؟

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة متوسطة إلى طويلة ليتم استخراجها رغم تأكيد المسؤولين في النشرات الإخبارية و تصريحهم للصحافة أن مدة الاستلام ستكون قصيرة لاسيما بعد استخراجها من البلدية و ليس الدائرة، فمن خلال إجابات المبحوثين يتبين أنه لا توجد هناك مدة قصيرة لاستخراجها، بينما أجاب 56% من المبحوثين على أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة متوسطة تصل في معدتها إلى 20 يوما، في حين 44% من المبحوثين أجاب بأن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ 15 يوما باستثناء التلاميذ الذين هم مقبلون على اجتياز شهادة البكالوريا التعليم المتوسط.

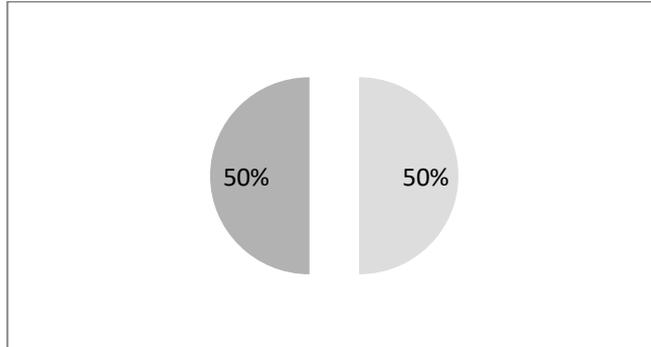


رسم بياني 14 : يوضح نسبة إجابات عينة الدراسة المتعلق الوقت المستغرق لكي بعثوا لك رسالة لاستلام البطاقة؟

هل تعرضت لمشاكل أثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية
نعم	51	85
لا	09	15
المجموع	60	%100

-الجدول رقم 19: جدول يمثل نسبة إجابات عينة البحث عن السؤال حول تعرض لمشاكل أثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية.

كثيرا ما يعاني المواطن من الخدمات المقدمة من طرف البلدية، فنجد 85% يرون أن المشكل الوحيد في البلدية هو الخدمة المقدمة من طرف موظفي المصلحة قيد الدراسة وطريقة التواصل مع المواطنين بطريقة متعالية وغير محترمة في بعض الأحيان، بينما نجد 15% من المبحوثين يرون أن ليس هناك مشاكل أثناء طلب البطاقة البيومترية.



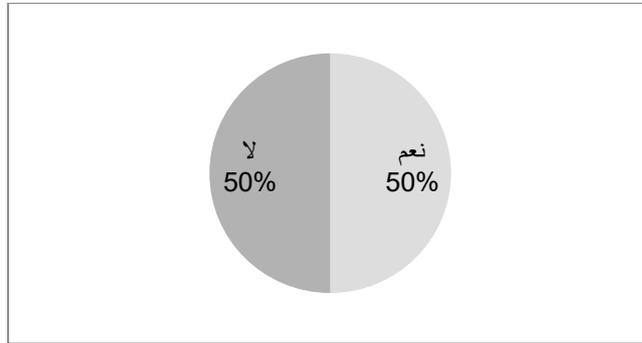
الرسم البياني رقم 15: رسم يوضح المشاكل التي يتعارض لها المواطنين أثناء طلب البطاقة.

هل تفضلا أن يدرج عنوانك الشخصي في البطاقة؟

الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
نعم	30	50%
لا	30	50%
المجموع	60	100%

-الجدول رقم 20: جدول يمثل نسبة إجابات عينة البحث عن السؤال حول تدرج العنوان الشخصي في بطاقة التعريف البيومترية.

حسب النتائج المتحصل عليها فان 50% يرون تدوين العنوان الشخصي في بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وذلك لتسهيل المهام في بعض العمليات، فمثلا أثناء سحب الأموال يجدون مشكلة عدم معرفة العنوان الشخصي مع أعباء في بعض الخدمات الأخرى، أما 50% فيفضلون عدم إدراجه.



الرسم البياني 16 :- هل تفضل إضافة بيانات أخرى؟ اقترح بعض منها؟

من خلال الإجابات نجد 50% لم يقترحوا أي إضافات في البطاقة، بينما نجد 12% منهم من يرون ضرورة زيادة بعض المعلومات في بطاقة التعريف البيومترية منها تدوين العنوان، المهنة و الحالة الاجتماعية.

الإحصاءات:

اعتمدنا تحليل إحصاءات السنة 2017/2018 لبطاقة التعريف البيومترية في بلدية سيرات -جدول لإحصاءات سنة 2017 حسب الأشهر (بالأخذ بعين الاعتبار أن البلدية بدأت بعملية إعداد بطاقات التعريف البيومترية بتاريخ الفاتح فيفري 2017).

الأشهر	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جون	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
البطاقة البيومترية	170	-	123	-	-	54	132	76	164	162	153
عدد الملفات المصادق عليها	222	-	472	-	-	751	309	201	365	252	388
عدد البطاقات المستقبلية	0	-	450	-	-	750	505	334	357	368	399

الفصل الثاني دراسة ميدانية بلدية سيرات

المستلمة											
941	3342	2358	676	745	926	-	-	309	-	0	عدد البطاقات الغير مسلمة

المصدر: حسب الإحصاءات المقدمة من مصلحة البيومترية في بلدية سيرات.

بعد الدراسات التي أجريت حول الإحصائيات لعام 2017 نلاحظ أن عدد البطاقات التي يتم إعدادها في تزايد مستمر على العموم من شهر إلى آخر، إذ يبين الجدول السابق ذلك حتى أنه يتبين أن في الأسبوع الأول من شهر فيفري كانت قد سجلت نسبة معتبرة من البطاقات التي كانت موجهة لتلاميذ البكالوريا. ونلاحظ أن عدد الملفات المصادق عليها في 2017 ما يقارب 1034 ملفا، في حين أن عدد البطاقات المستقبلية يتمثل في 2960 بطاقة وعدد البطاقات المستلمة من طرف أصحابها تتمثل في 3163 بطاقة في حين أن 941 بطاقة لم يتم استلامها من أصحابها، وهو ما يشكل استياء الموظفين لان البطاقات غير المستلمة من طرف أصحابها ستأخذ مكانا في مكاتب مصلحة البيومترية التي تعاني من ضيقها الشديد لاسيما في البلدية قيد الدراسة.

وبعد الدراسات التي قمنا بها توصلنا إلى النتيجة إن عملية إعداد البطاقة البيومترية يسير في الشكل المراد به.

• جدول الإحصائيات لسنة 2020 إلى غاية شهر أوت:

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت
الملفات المصادق عليها	261	437	250	-	149	-	234	191
عدد البطاقات المستقبلية	408	339	663	-	470	-	568	262
عدد البطاقات المستلمة	457	360	474	-	576	-	418	378
عدد البطاقات الغير المسلمة	892	871	1060	-	919	-	1146	1030

المرجع: حسب الإحصائيات المقدمة من مصلحة البيومترية في بلدية سيرات

بعد الدراسات التي أجريت حول إحصاءات عام 2020 نلاحظ أن عدد البطاقات التي تم إعدادها مقارنة بالسنة 2017 في تزايد كبير إذ كان عدد الملفات المصادق عليها في 2016 كان 1034 في حين أنه ارتفع عام 2020، لما بلغ 1522 ملفا، أما في ما يخص عدد البطاقات المستقبلية فقد بلغ حاليا 2710 بطاقة، يتمثل عدد البطاقات المسلمة إلى أصحابها في عدد يقارب 2663 بطاقة، أما فيما يخص البطاقات التي لم يتسلمها أصحابها تعد 1030 بطاقة وفقا لإحصاءات شهر أوت 2020، وهو ما يمثل استياء الموظفي البلدية كما أسلفنا. كما استاء بعض المواطنين من تصرف أعوان بلدياتهم عبر الوطن، بإتلاف بطاقتهم التقليدية عند إيداعها لطلب البطاقة الجديدة، وذلك في المزابل العمومية عوض إتلافها بطريقة أخرى مثل إحراقها، ووصفوا الفعل بغير الحضاري وغير اللائق وعدم احترام للمواطن.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال فترة التربص الميداني الذي قضينه بمصلحة البيومترية بلدية سيرات والتي دامت شهر لاحظنا أن تكنولوجيا المعلومات مازالت لم ترقى إلى المستوى المطلوب رغم أن هذه المصلحة في مجال عملها تحتاج إلى تكنولوجيا مع كفاءات عمالها فاستخدمها بفعالية وعقلانية يؤدي إلى تحسين وتطوير الإدارة وخدمات خاصة في مجال استخراج الوثائق البيومترية

خاتمة

وفي خاتم دراستنا نلخص إلي أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي طبقت في جميع الإدارات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، سعت الدول التي توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات .

ومما سبق يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلي توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة المؤسسة، ومن ثم تكنولوجيا المعلومات تساعد الموظفين علي إنجاز المهام المستندة لهم و تنفيذها على أكمل وجه .

وتطبيقاتها علي مستوي الإدارات يؤدي إلى بناء الثقة بين مستخدميها والإدارة العليا، ومن ثم الوصول إلى السرعة في الإنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر فيتم لذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة ودعم عناصر النزاهة، الشفافية، العدالة.

النتائج العامة للدراسة :

بعد كل ما تم عرضه من نتائج المبحوثين يمكن استخلاص النتائج التالية :

1- مساهمة تكنولوجيا في الإدارة :

- أ- تكنولوجيا المعلومات كان لها دور كبير في تحسين أداء العمال وتسهيل مهامهم .
- ب- العمل بتكنولوجيا المعلومات يوفر الوقت والجهد علي العمال مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المقدمة للمواطن .

2-أهم الوثائق والخدمات الإلكترونية المقدمة بمصلحة البيومترية :

- أ- تتوفر بلدية سيرات على أهم الوثائق الإلكترونية التي يحتاجها المواطن وتتمثل في جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية وشهادة الميلاد البيومترية .
- ب-تفاوت المدة الزمنية لاستخراج الوثائق البيومترية الموجودة ببلدية شهادة الميلاد مدة قصيرة بينما جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية تتراوح بين المدة المتوسطة والطويلة
- ج- تتوفر بلدية سيرات على بعض التجهيزات الخاصة الوثائق الإلكترونية من خلال المقابلة التي أجريت مع المهندس التقني عن المصلحة أكد وجود الأجهزة اللازمة في عملية تقديم الوثائق البيومترية كجهاز أخذ البصمات وجهاز توقيع الإلكتروني آلة التصوير الرقمية وقارئ جواز السفر .

د- أتفق أغلبية الموظفين أ، هناك تنظيما وترتيبيا في استخراج الوثائق البيومترية فاغلب الإجابات أكدت أنها تستخرج وفق ترتيب المعمول بيه شهادة الميلاد ثم جواز السفر ثم بطاقة التعريف البيومترية وهذا يعتبر إجراءً إدارياً قصد التنظيم .

3- الصعوبات التي توجه بلدية سيرات في تقديم الوثائق البيومترية على أكمل وجه .

- أ-الصعوبات التقنية كتذبذب في شبكات الانترنت وانقطاع التيار الكهربائي
- ب- نقص الدورات التكوينية في هذا المجال والتي تساعد العمال علي تجاوب مع مقتضيات العمل

الاستنتاجات والمقترحات :

1- الاستنتاجات :

- تسمح تكنولوجيا المعلومات بتوفير الوقت وسهولة الحصول علي خدمات داخل المؤسسة
- استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل التنسيق في عمليات الإدارية ويسهل علي موظف القيام بأفضل وأجود الأعمال .
- تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية .
- ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات علي مستوى الاجتماعي وتنظيمي .
- توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات .
- غياب البعد الاستراتيجي في توظيف تكنولوجيا المعلومات .
- ساهمت الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد .
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات علي مستوى إدارة المؤسسة .

2- المقترحات :

- مواصلة تبني هذه التكنولوجيا المعلومات نظراً لما تحققه من نتائج ايجابية .
- تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية .
- ضرورة التكوين المتواصل لإطارات العاملين بالمؤسسة بصفة عامة بالمؤسسة العمومية بصفة خاصة لمواكبة تكنولوجيا
- تعميق الوعي بمفهوم تكنولوجيا في الإدارة العمومية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات و ندوات .
- تكثيف حملات التوعية بأهمية تكنولوجيا الحديثة ؛ وما تقدمه من فوائد لأفرد و المؤسسات .
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع

أ-المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب:

1. إيمان عبد المحسن زكي؛ الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ؛ 2009
 2. بسام محمود المعيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى 2012
 3. بشير العباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقات في مجال التجارة.
 4. زرزار العياشي، عياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية و دورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع- عمان، 2016م
 5. عبد الحميد عبد الله الفتاح المغربي،تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لخدمة نظم المعلومات الإدارية،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة-برج المعمورة-لبنان،ط1
 6. عدنان عواد الشوابكة،دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية،دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، الطبعة العربية 2011
 7. عدنان يحيى وآخرون،تكنولوجيا المعلومات،مركز المناهج- حي المصلين- رام الله- فلسطين، ط1 التجريبية،2005م/1426هـ
 8. مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)،دار وائل للنشر و التوزيع، عمان -الأردن، الطبعة الأولى، 2009
 9. معراج هوارى وآخرون،إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة؛2 مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع؛ الطبعة الأولى عمان 2014م
 10. منال محمد الكردي وجلال إبراهيم العبد؛ مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة ؛ بدون سنة النشر
 11. ناجم عبود نجم، إدارة المعرفة، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع-عمان، 2007، ص23.
 12. وائل مختار إسماعيل، مصادر المعلومات، دار الميسرة للنشر و التوزيع عمان، الطبعة الأولى 2010، الطبعة الثانية 2012
 13. وائل مختار إسماعيل، مصادر المعلومات، دار الميسرة للنشر و التوزيع-الأردن-عمان، الطبعة الأولى، 2010، ط2، 2012
- ثانياً: الرسائل والأطروحات
14. القيسي سمير،دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات،رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية،2005
 15. هناء عبداوي،مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث،جامعة محمد خيضر بسكرة،2015/2016
 16. بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري-قسنطينة، 2011/2012

17. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة لنيل شهادة دكتوراه للطور الثالث، جامعة محمد خيضر -بسكرة، سنة 2016/2015

18. طار شهرزاد، الإلكترونيات في الجماعات المحلية، رسالة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، جامعة مستغانم، كلية الحقوق والعلوم السياسية 2012-2011

19. عاشور عبد الكريم؛ دورة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ؛ رسالة ماجستير في علوم السياسية؛ منتوري قسنطينة؛ كلية الحقوق والعلوم السياسية 2010-2009 .

ثالثا: الأرشيف

20. وثائق من بلدية سيرات، الأمانة العامة

21. وثائق من بلدية سيرات، مديرية الإدارة و الميزانية

22.

ب-المراجع باللغة الفرنسية

23. PETER W RODMAN . DEVELOPMENT ADMINISTRATION :OBSTACLE THEORIES AND IMPLICATIONS FOR PLANNING

رابعاً: مواقع الانترنت

24. <http://www.interieur.gov.dz> page consulter le 25/05/2020 a 11 :15.

25. <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> Page consulter le14/05/2020 18:00.

الملاحق

الملحق الأول: استثمار الاستبيان

جامعة عبد الحميد بن باديس (مستغانم).
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
استثمار استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج الماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات ؛ يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستثمار التي تهدف إلى معالجة موضوع حول : أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة ؛ دراسة حالة بلدية سيرات بمصلحة البيومتريّة .
يكفي التأشير بالعلامة (x) لكل إجابة في الخانة ؛ والتي تعكس لنا رأيكم .
في أخير نحطكم علماً أن إجاباتكم لن تستخدم إلا للغرض البحث العلمي ؛ فأملنا فيكم كبير بأن تكون إجاباتكم صادقة و موضوعية .

مستغانم في : 18 و 19 أوت 2020

الاستمارة رقم 01

- 1- هل تعتبر عدد الموظفين في مصلحة البيومتري كاف لأداء المهام؟
نعم لا
- 2- هل تحصل جميع من في مصلحة البيومتري على برنامج تكويني؟
نعم لا
- إذا كان نعم، كم كانت مدة التكوين؟

- 3- في نظرك من هي الأسهل من الناحية العملية و التقنية؟
البطاقة التقليدية البيومترية
- 4- هل المعايير المتخذة في إعداد البطاقة البيومترية توافق المعايير الدولية؟
نعم لا
- 5- ما هي العوائق التي تواجهكم أثناء إعداد البطاقة البيومترية؟

- 6- هل تتلقون شكاوي من طرف طالبي البطاقة البيومترية؟
نعم لا
- إذا كانت نعم ما هو نوعها؟

- 7- اذكر بعض التطلعات و الإجراءات التي تراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا؟

استمارة الاستبيان رقم 2

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-السن:

19 سنة من 20 الى 25

من 26 إلى 35 من 35 إلى 46 أكثر من 46

3-المستوى الدراسي:

ابتدائي متوسط أو تكوين مهني

ثانوي جامعي دراسات ما بعد التدرج

المحور الثاني: نظرة المبحوث حول بطاقة التعريف البيومترية

1- هل تظنون أن يل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية هو الحل الأمثل؟

نعم لا

2

- ما رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية؟

عملي أسرع للتلف

3- هل وجدتم أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟

نعم لا

4- هل تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى:

أ-تحسين مستوى الفعالية

ب-سرعة الاستجابة إلى الطلبات

ج-رفعت من مستوى الأداء

د-زادت من الأعباء

8-هل تعتقد أن المرور إلى الإدارة الالكترونية، كان نتيجة فشل الإدارة التقليدية؟

نعم لا

إن كان لا فما هو تفسيركم؟

9-كيف تقييم نوعية الخدمة في مصلحة البيومترية في بلدية غيران؟

في حالة سيئة باقية على حالها في تحسن مستمر

10- ما هي الجوانب التي ترى ضرورة التركيز عليها أكثر

أ- تجنب الإجراءات الإدارية

ب- تجنب الأخطاء في الخدمة والتلف والضياع

تحسين التعامل مع المواطنين

11- عموماً ما مدى رضاك في الخدمات البيومترية في البلدية سيرات ؟

راض تماماً راض مستاء غير راض

12- ما رأيك حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية ؟

قابل معارض

13- هل تمكنت من استخراج البطاقة بسهولة ، وفي وقت أقل ؟

نعم لا تأخذ وقت

14- كم من وقت استغرق لكي بعثوا لك رسالة لاستلام البطاقة ؟

أسبوع 10 أيام 15 يوم أكثر

15- هل تعرضت لمشاكل أثناء طلبك للبطاقة التعريف البيومترية ؟

نعم لا

إذا كانت نعم أذكر بعض منها

ملخص البحث :

إن الهدف التي تسعى إليه المؤسسة من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الإدارة هو تحقيق أفضل النتائج وتقليل الجهد والوقت لدي العامل وكل هذا يعود بالإجابة علي المؤسسة ، وتخلي عن الوثائق الورقية ومواكبة تكنولوجيا الحديثة كاستخدام الوثائق البيومترية في الإدارة العمومية و كبيرة في تعامل بين مختلف مستويات الإدارة، كما تعتبر عنصر أساسي لي منافسة المؤسسات الأخرى .

و تعالج هذه الدراسة موضوعا مهما وهو أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المؤسسة ، و حاولنا بذلك تسليط الضوء على الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وكل ما يتعلق بها واختتمنا بدراسة ميدانية بلدية سيرات لمصلحة البيومترية ومعرفت مدى تأثيرها على العامل والمواطن من خلال الاستبيان الذي وضعه بين أيدهم .

وبذلك يمكن القول أن لتكنولوجيا معلومات أثر ومساهمة كبيرة علي إدارة المؤسسة من رضي العاملين ومتعاملين معها من خلال تسهيل المهام المقدمة للعامل وسرعة المعاملات الإدارية و التنسيق في العمليات الإدارية وربح الوقت والجهد وزيادة في جودة العمل في المؤسسة .

تكنولوجيا المعلومات – الإدارة – الوثائق البيومترية – الالكترونية- المؤسسة

Research Summary :

The goal that the organization seeks by applying information technology to management is to achieve the best results and reduce the effort and time of the worker, and all this comes back to the organization's response, giving up paper documents and keeping up with modern technology such as the use of biometric documents in public administration and large in dealing between different levels of administration. It is also an essential component for me to compete with other institutions.

This study deals with an important topic, which is the impact of information technology on the management of the institution, and by that we tried to shed light on the conceptual framework of information technology and everything related to it.

Thus, it can be said that information technology has a great impact and contribution on the management of the organization from the satisfaction of the employees and those dealing with it by facilitating the tasks provided to the worker, the speed of administrative transactions, coordination in administrative operations, profit of time and effort, and an increase in the quality of work in the organization. Information technology - management - biometric - electronic documents - the institution