

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: ماستر

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة الإنتاج والتمويل



كلية: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم: 2019/.....

## مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبين: سلطاني زين الدين وبرابح سامي

تحت عنوان

## نظام المعلومات وأثره في تحسين الخدمة العمومية

(دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبكة حضري بالمسيلة)

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة المسيلة

اسم ولقب الاستاذة) فراحتيه لعيد

مشرفا ومقررا

جامعة المسيلة

اسم ولقب الاستاذة) زيد أيمان

مناقشها

جامعة المسيلة

اسم ولقب الاستاذ (ة) مرواني رابح

السنة الجامعية: 2019/2018

# إفراط

إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها، والتي غررتني بعطفها وحنانها وأنارت لي درب  
حياتي بحبها، إلى التي لم تدخل على يوماً بنصيحة أو دعوة صالحة،  
إلى الصدر الحنون أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى الذي ربانني على الفضيلة والأخلاق، إلى أبي العزيز حفظه الله وأطال في عمره.

إلى رفيقة دربي ومانستي زوجتي الغالية.

إلى أولادي الأعزاء على قلبي عبد النور وأرجح.

إلى من تربيت وعشت معهم أخوتي وأخواتي.

إلى كل الأهل والأقرباء.

إلى كل زملائي في الدراسة وفي العمل وإلى كل أصدقائي فرداً فرداً.

وإلى كل من ساعدني في هذا البحث المتواضع سواء من قريب أو من بعيد.

سلطاني زين الدين

# إِشْرَاء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى قرة عيني، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها، إلى التي وهبتهني كل شيء إلى  
أغلى إنسان، أمي الغالية حفظها الله.

إلى الرجل العظيم، صاحب الصبر الجميل، إلى الذي أفنى حياته من أجل تعليبي إلى  
أعز إنسان، أبي العزيز حفظه الله.

إلى من لولا وجودهم لا طعم للحياة أخويا مروان وبهاء الدين واختي العزيزة دعاء.  
إلى رفيقة دربي الغالية زوجتي.

إلى أجمل ما وهبني الله ابني الغالي إسلام.

إلى جميع الأهل والأقارب.

إلى جميع الزملاء والأصدقاء أينما كانوا.

براجع سامي

# شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على نبيه الصادق الأمين وعلى صاحبته

الغر الميامين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، أَمَا بعده:

نشكر الله ونحمده حمداً كثيراً ونبارك على هذه النعمة الطيبة والنافعة نعمة العلم

والبصيرة.

ويشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الحالص والتقدير الخاص، إلى كل من

مد لنا يد العون والمساعدة وساهم في تذليل ما واجهتنا من صعوبات ونخص

بالذكر: الأستاذ زيد أين المشرف على المذكرة، الذي لم يدخل علينا

بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه القيمة طوال فترة إنجاز هذه المذكرة، أيضاً جزيل

الشكر موصول إلى كل موظفي المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالمسيلة

على حسن استقبالهم وتعاونهم.

وصلى الله على محمد النبي الأمي وعلى الله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً.

سلطاني زين الدين

برابح سامي

# الفهرس

## الفهرس

الصفحة	الموضوع
	إهداء ..... تشكر وعرفان ..... فهرس المحتويات ..... قائمة الاشكال ..... قائمة الجداول ..... قائمة الملاحق .....
أ	مقدمة عامة .....
1	<b>الفصل الأول: الإطار النظري لنظام المعلومات والخدمة العمومية .....</b>
2	تمهيد .....
3	المبحث الأول: نظام المعلومات .....
3	المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات .....
3	اولاً: مفهوم نظام المعلومات .....
4	ثانياً: أسباب نشأة نظام معلومات .....
5	ثالثاً: وظائف وتكوينات نظام المعلومات .....
10	رابعاً: أهداف نظام المعلومات وخصائصه .....
15	المطلب الثاني: تصنیف أنظمة المعلومات .....
15	اولاً: التصنیف حسب البنية التنظيمية .....
16	ثانياً: التصنیف حسب المناطق الوظيفية .....
17	ثالثاً: التصنیف حسب الدعم المقدم .....
20	المبحث الثاني: نظرة حول الخدمة العمومية .....
20	المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية .....
20	اولاً: مفهوم الخدمة العمومية، وأهم خصائصها .....
22	ثانياً: أنواع الخدمة العمومية، وأهم مبادئها .....
24	المطلب الثاني: نظم الخدمة العمومية وأهم منظماتها .....

24	اولا: نظم الخدمة العمومية .....
26	ثانيا: المنظمات المكلفة بأداء الخدمة العمومية وأسباب إنشائها .....
27	ثالثا: معيقات الخدمة العمومية .....
29	خلاصة الفصل .....
30	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للنقل حضري وشبه الحضري بالمسيلة</b>
31	تمهيد .....
32	المبحث الأول: تقسيم ميدان الدراسة .....
32	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية للنقل حضري وشبه حضري بالمسيلة .....
32	اولا: نبذة حول المؤسسة .....
32	ثانيا:نشأة المؤسسة .....
32	ثالثا: مهام المؤسسة .....
33	المطلب الثاني: البنية الهيكلية .....
33	اولا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة .....
35	ثانيا: تجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة .....
36	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية .....
36	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأداتها .....
36	اولا: منهج الدراسة .....
36	ثانيا- مجتمع وعينة البحث .....
36	ثالثا: أداة الدراسة .....
38	رابعا: النموذج الفرضي للدراسة .....
38	خامسا: التعريف بمتغيرات الدراسة .....
39	سادسا: التذكير بفرضيات الدراسة .....
40	المطلب الثاني: اختبار التوزيع بيارات العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة .....
40	اولا: اختبار كشف التوزيع الطبيعي .....
41	ثانيا: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة .....

42	المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة .....
42	اولا: صدق المحكمين .....
42	ثانيا: حساب ثبات الاستبيان .....
44	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها .....
44	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة .....
44	اولا: حسب الجنس .....
45	ثانيا: حسب السن .....
45	ثالثا: حسب المستوى التعليمي .....
46	رابعا: حسب سنوات الخبرة .....
47	المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة .....
47	اولا: عرض وتحليل الوصفي إجابات لأفراد العينة على عبارات المخور الأول من الاستبيان .....
49	ثانيا: عرض وتحليل الوصفي إجابات أفراد العينة على عبارات المخور الثاني من الاستبيان .....
50	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة .....
50	اولا: شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة .....
51	ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة .....
60	ثالثا: النموذج الميداني للدراسة .....
60	رابعا: التعليق على النموذج .....
62	خلاصة الفصل .....
63	خاتمة عامة .....
66	قائمة المراجع .....
69	الملاحق .....

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	التقدم التقني والعملي في استعمال تكنولوجيا المعلومات	01-01
7	العلاقة، بيانات، معلومات، معارف	02-01
7	مفاهيم أساسية حول المعلومات	03-01
8	الأدوار الأساسية لنظام المعلومات	04-01
9	مكونات نظام المعلومات	05-01
10	عناصر نظام المعلومات	06-01
12	مكانة نظام المعلومات في المؤسسة	07-01
17	هرمية نظام المعلومات	08-01
33	خطوط سير الحالات داخل المدينة	01-02
33	الميكل التنظيمي للمؤسسة	02-02
38	النموذج الفرضي للدراسة	03-02
45	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04-02
45	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	05-02
46	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	06-02
46	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	07-02
60	النموذج الميداني للدراسة	08-02

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
37	توزيع درجات مقياس ليكار特 الخماسي	01-02
37	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجع	02-02
40	نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة	03-02
42	قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	04-02
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية	05-02
47	جدول عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المخور الأول من الاستبيان	06-02
48	جدول ترتيب الأبعاد	07-02
49	جدول عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المخور الثاني من الاستبيان	08-02
52	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية العامة	09-02
53	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الفرعية الأولى	10-02
55	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الفرعية الثانية	11-02
57	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الفرعية الثالثة	12-02
58	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الفرعية الرابعة	13-02

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
70	الاستبيان المستخدم في دراسة الحالة	01
73	مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (اصدار 25) SPSS: Statistical Package for the Social Sciences.	02

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة:

يعرف جانب الخدمات العمومية على شاكلة المحيط التكنولوجي منذ عدة أعوام تسارعاً كبراً تميز أيضاً بديناميكية، وتنافسية شديدة، ويجب الإشارة إلى أنه مع التطور الكبير وظهور مفاهيم حديثة للإدارة وأساليب تكنولوجية متقدمة أصبحت القرارات التي يتعين اتخاذها أكثر تعقيداً، وفي ظل كل هذه الظروف، فإن اتخاذ القرارات وتحقيق أحسن خدمة متوقف على مدى تبني الدولة بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة لسياسة واضحة لتحسين الخدمة العمومية وكذا الإبداع التكنولوجي الذي يعتبر أحد أهم الدعائم الأساسية في بناء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في تحسين المنتج وتطويره، وذلك بإدماج أنظمة معلومات فعالة قصد تحقيق النتائج المرجوة والغايات التي تهدف إليها المؤسسات من خلال اتخاذ قرارات تحسن من أداء الخدمة العمومية.

## الإشكالية:

"ما مدى تأثير نظام المعلومات في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبيه الحضري بالمسيلة؟"

ومن أجل البحث في هذا الموضوع تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى استخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة؟
- ما مدى تحسين أداء الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة من وجهة نظر مقدمي الخدمة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ملائمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة من وجهة نظر مقدمي الخدمة؟

## الفرضيات:

لمعالجة إشكالية البحث، تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:

- **الفرضية الرئيسية:** نظام المعلومات له تأثير متوقع في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبيه الحضري بالمسيلة.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الأولى:** يوجد أثر متوقع ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة من وجهة نظر مقدمي الخدمة.
- **الفرضية الثانية:** يوجد أثر متوقع ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة من وجهة نظر مقدمي الخدمة.
- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر متوقع ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

**– الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لملائمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

### **أسباب اختيار الموضوع:**

#### **1- دوافع ذاتية:**

تتمحور أسباب ومبررات اختيار الموضوع على اعتبارات ذاتية التي تنطلق من الاهتمام الشخصي للموضوع تحسين وتطوير الخدمة العامة، الذي يؤدي إلى تحديث داخل المنظمات العمومية وما ينشده نظام المعلومات في تحسين الخدمات بدرجة عالية من الكفاءة باستعمال التقنيات الحديثة.

#### **2- دوافع موضوعية:**

فهي تشمل القيمة العلمية لموضوع نظام المعلومات وحدودية الدراسات والأبحاث التي تعنى، وهو ما يشجع ويفتح أمام الدارسين مزيدا من الاجتهد ومحاولة إثراء موضوع نظام المعلومات، الذي يبقى موضوعا مهما يستحق البحث والدراسة في جوانبه النظرية والتطبيقية.

**الأهداف:** يمكن تخلص أهداف البحث فيما يلي:

- معرفة مستويات نظام المعلومات تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبيه حضري بالمسيلة؛
- معرفة مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين الخدمة العمومية ذات البعد الاجتماعي في المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبيه حضري بالمسيلة؛
- معرفة مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين الخدمة العمومية ذات البعد الاقتصادي للمؤسسة العمومية للنقل حضري وشبيه حضري بالمسيلة.

### **المنهج المتبوع:**

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، من أجل الوقوف على حقائق العلاقة بين نظام المعلومات وتحسين الخدمة العمومية.

### **الدراسات السابقة:**

هناك العديد من الدراسات السابقة المتوفرة في المكتبة الجزائرية والتي تتمحور حول موضوع، كنظام المعلومات، نظم المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، ... الخ.

- 1- دراسة بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من إعداد الطالب: لمين علوطي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، سنة 2003-2004.  
وقد تناولت هذه الدراسة التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عالم الأعمال، وكيف أن  
أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء، لكن ما  
يؤخذ على هذه الدراسة الابتعاد عن المحتوى في الكثير من الموضع، كما يؤخذ عليه التركيز على الجانب التقني أكثر

منه على الجانب الإداري، ونقاط التلاقي والاختلاف دراستنا مع هته الدراسة في تكنولوجيا المعلومات وتحتلت معها في تناوله تأثيرها على الأداء الاقتصادي، وتناولت دراستنا تحسين الخدمة العمومية.

2- دراسة بعنوان: دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، دراسة حالة (شركة مطاحن الحضنة بالمسيلة – الشركة الجزائرية للأمنيوم بالمسيلة – شركة ملبنة الحضنة بالمسيلة)، العيد فراحتية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، فرع التسويق، جامعة المسيلة، 2005/2006.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على نظام المعلومات التسويقية ودوره في توفير المعلومات الدقيقة والشاملة للقيام بعملية التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، وكان من أبرز النتائج المتوصلا إليها ما يلي:

أ- يلعب نظام المعلومات التسويقي دورا هاما في عملية التخطيط التسويقي لما يوفره من معلومات دقيقة وشاملة عن البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة مما يساهم في اتخاذ القرار الرشيد والسليم؛

ب- تعد المؤسسة نظام مفتوح تتأثر وتؤثر في البيئة وعناصرها وأجزائها بحيث تتكامل لتحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها؛

ت- أصبحت المعلومة موردا هاما في حياة المؤسسة، تفيد في تنمية البديل وال اختيار، وذات خصائص تناسب القرارات المختلفة بما يؤدي إلى قرار أفضل لبناء أسبقية وتحقيق إستراتيجية المؤسسة، ومن أهم الاقتراحات والتوصيات ما يلي:

- توظيف كفاءات متخصصة وإجراء دورات تدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات؛

- ربط مختلف أقسام الشركة بنظام معلوماتي فعال لرفع مستوى أداء الشركة.

نقاط التلاقي والاختلاف دراستنا مع هاته الدراسة، في أن دراستنا تلتقي مع هته الدراسة في تكنولوجيا المعلومات وتحتلت معها في إن هته الدراسة تناوله تأثيرها على النشاط التسويقي والرقابي، وتناولت دراستنا تحسين الخدمة العمومية.

3- دراسة زاوي صورية، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مقال في مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضر بسكرة، العدد السابع، جوان 2010.

هدفت الدراسة إلى البحث في موضوع نظام المعلومات ودوره في أداء الموارد البشرية، من خلال تتبع مختلف مداخل وسياسات نظم المعلومات الموارد البشرية، وقد خلصت المداخلة إلى أن نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة يحتاج دائما إلى تطوير حتى يتمكن من تحقيق المهام المفترض به تأديتها ويجعل من عملية تقييم أداء الموارد البشرية أكثر فعالية ، من أهم التوصيات الناتجة عن المقالة ما يلي، إحضار العاملين في إدارة الموارد البشرية لدورات تدريبية تمكنهم من مواجهة ومسايرة التغيرات التكنولوجية والاستفادة منهم لتأدية مهامهم، تشجيع وتحفيز ثقافة التغيير في أساليب العمل.

نقاط التلاقي والاختلاف دراستنا مع هاته الدراسة، في أن دراستنا تلتقي مع هته الدراسة في تكنولوجيا المعلومات وتختلف معها في إن هته الدراسة تناوله تأثيرها على تقييم أداء الموارد البشرية، وتناولت دراستنا تحسين الخدمة العمومية.

## هيكل البحث:

تماشيا مع أسس البحث فقد تم تقسيمه وفق الخطة التالية:

تضمن الفصل الأول الإطار النظري التعريف بنظام المعلومات وبعده الإستراتيجي وقد اشتمل على ثلاثة مباحث، خصصنا المبحث الأول للتعرف على ماهية نظام المعلومات، ومن خلاله سنتطرق إلى مفهوم نظام المعلومات، أسباب نشأته، وظائفه ومكوناته، أهدافه، وخصائصه، وستتطرق في المبحث الثاني إلى تصنيف أنظمة المعلومات، ثم سنظهر في مبحث ثالث إلى البعد الإستراتيجي لنظام المعلومات، ومن خلاله سنتطرق إلى تعريف نظام المعلومات الآلي والمداخل المعاصرة لأنظمة المعلومات الإستراتيجية، بالإضافة إلى تحديات أنظمة المعلومات وتناول فيه أيضا الإطار النظري يحول الخدمة العمومية، وقسم إلى أربعة مباحث، وسيتضمن الأول تدقيق معرف حول الخدمة العمومية، والذي أظهرنا فيه مفهوم الخدمة العمومية كخدمة وكتظام، خصائصها، أنواعها، مبادئها، أما الثاني فقد ضمن نظم الخدمة العمومية، أما المبحث الثالث أهم عشرات الخدمة العمومية، أما المبحث الرابع آليات تحين الخدمة العمومية.

الفصل الثاني وهو الجانب التطبيقي وهو عبارة عن محاولة لاختبار وتطبيق ما تم التطرق إليه في الجانب النظري على المؤسسة العمومية للنقل حضري والشبيه حضري بالمسيلة، حيث ستقوم بتقليم نظرة شاملة على المؤسسة محل الدراسة، منهجية الدراسة وأدوات جمع المعلومات، عرض وتحليل نتائج الاستبيان، مناقشة الفرضيات، ثم نختتم البحث بخاتمة عامة مبرزين أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول: نتناول نظام المعلومات والخدمة العمومية.

المبحث الأول: نظام المعلومات.

المبحث الثاني: نظرة حول الخدمة العمومية.

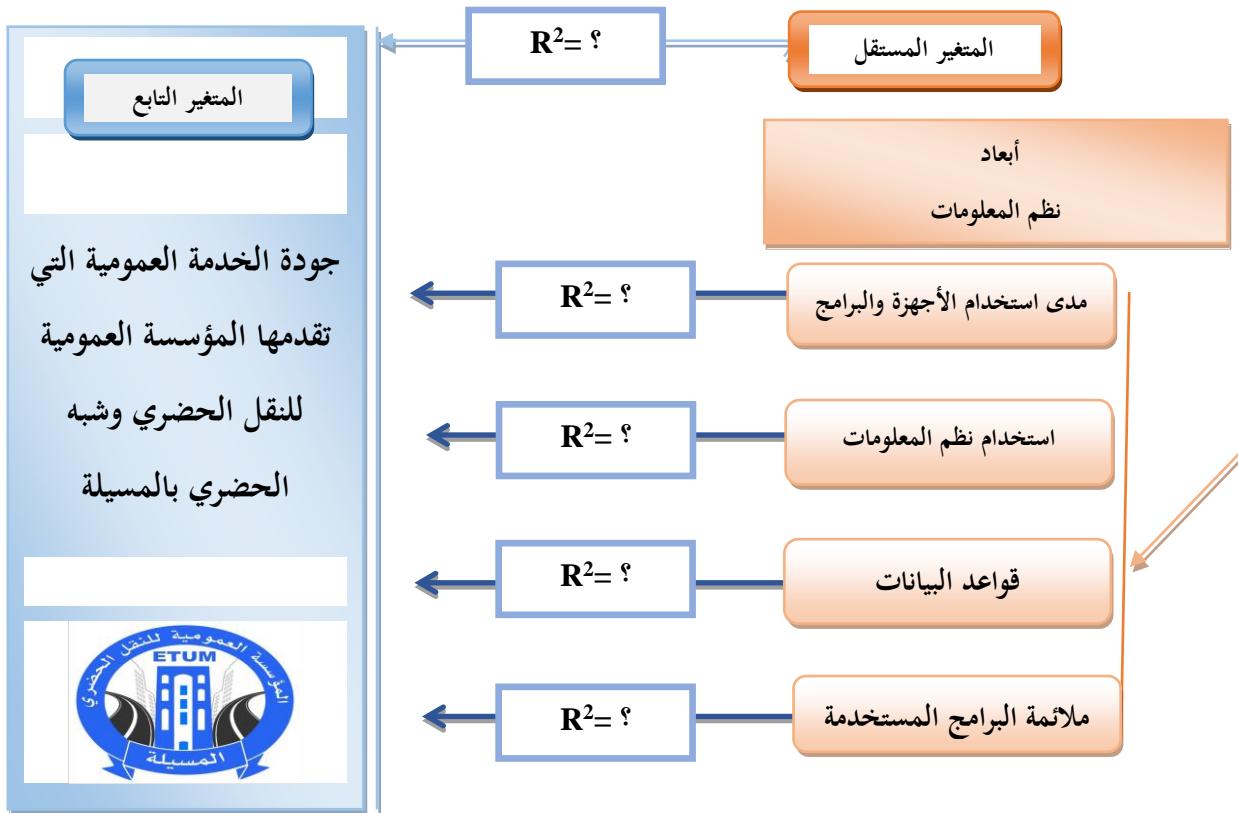
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية.

المبحث الأول: تقليم ميدان الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

## النموذج الفرضي للدراسة



# الفصل الأول

إطار نظري حول

نظام المعلومات والخدمة

العمومية

## تمهيد:

تمثل المعلومات مورداً استراتيжиًا هاماً يعتمد عليه في مواجهة ظروف المناقشة والسعى لتحسين خدماتها، فمحيط المؤسسة يتسم بالتغيير السريع والمستمر، وقدر مواكبة هذا التغيير كان لزاماً على المؤسسة إن يتتوفر لديها نظام يمكن من خلاله توفير ما تحتاجه عملياتها من معلومات، حيث تسهم نظم المعلومات على العموم في زيادة إمكانيات المؤسسة في التعامل مع البيانات ومعالجتها وتدعم عمليات صنع القرار بها من خلال خلق التواصل بين مراكز صنع القرار المختلفة ومنفذو التعليمات بالمؤسسة عن طريق تبادل المعلومات فيما بينهم أفقياً وعمودياً. ويهدف هذا الفصل لنقدم إطار شامل يمكن من خلاله التعرف على ماهية نظام المعلومات وذلك من خلال تناول

## المباحث الآتية:

المبحث الأول: نظام المعلومات.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية.

خلاصة الفصل.

## المبحث الأول: نظام المعلومات.

### المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعارف المختلفة لنظام المعلومات، أسباب نشأته ووظائفه ومكوناته و مختلف أهدافه وصولا إلى خصائصه.

#### أولاً: مفهوم نظام المعلومات

لقد أطلق الباحثون في ميدان أنظمة المعلومات مصطلحات مختلفة على نظام المعلومات الإداري مثل: "نظام معالجة المعلومات" ، أو "نظام معالجة البيانات" ، أو "إدارة موارد الموارد" ، وباختصار "نظام المعلومات" ، لكن هذه المصطلحات برغم اختلاف تسميتها إلا أنها تتقابـل في مفاهيمها ومعانيها، بل وتكاد تتطابـق عند بعض المؤلفين، وللوصول إلى مفهوم لنظام المعلومات لابد من التطرق إلى تعاريف متعددة لنظام المعلومات كما يلي:

**1-التعريف الأول:** يمكن تعريف نظام المعلومات على انه مجموعة منظمة من الإفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات، والتي تقوم بتحميـع وتشغـيل وتوزـيع المعلومات الـلـازـمة لـاتـخـاذ القرارات والتـنـسيـق والـرـقـابة دـاخـلـ المنـظـمة<sup>1</sup>.

**2-التعريف الثاني:** "نظام المعلومات يمكن تعريفـه انه مجموعة من الإجراءـات التي تقوم بـجمـع، استـرـجـاع وـتشـغـيل وـتخـزـين وـتـوزـيع المعلومات، لـدعـم اـتـخـاذ القرارات والـرـقـابة عـلـى التـنـظـيم، بـالـإـضـافـة إـلـى ذـلـك يمكن لنـظـامـ المـعـلـومـات إـن يـسـاعـد المـدـرـاءـ والـعـاـمـلـيـنـ فـي تـحـلـيلـ المـشاـكـلـ وـتـطـوـيرـ المـتـجـهـاتـ المـقـدـمـةـ وـخـلـقـ المـتـجـهـاتـ الـجـدـيـدةـ<sup>2</sup>.

من هذا التعريف يمكن استخلاص الوظائف الأربعـة لنـظـامـ المـعـلـومـات<sup>3</sup>:

أ- جـمـعـ الـبـيـانـاتـ وـالـمـعـلـومـاتـ مـنـ الـعـاـنـصـرـ الـمـكـوـنـةـ لـنـظـامـ المـعـلـومـاتـ اوـ مـنـ مـحـيـطـ الـخـارـجيـ؛  
ب- تـخـزـينـ الـمـعـلـومـاتـ الـمـسـتـعـمـلـةـ مـنـ طـرـفـ النـظـامـ؛  
ت- مـعـالـجـةـ الـمـعـلـومـةـ الـمـخـزـنـةـ؛

ث- نـشـرـ الـمـعـلـومـةـ نـحـوـ الـمـكـوـنـاتـ الـأـخـرـىـ لـلـنـظـامـ، وـكـذـاـ نـحـوـ الـحـيـطـ الـخـارـجيـ لـلـمـؤـسـسـةـ، وـالـتـغـذـيـةـ الـعـكـسـيـةـ feed (back) وـتـحدـدـ الإـشـارـةـ هـنـاـ إـلـىـ أـنـهـ لـمـ يـخـصـ نـظـامـ الـمـعـلـومـاتـ بـتـعرـيفـ مـوـحـدـ بـيـنـ الـأـخـصـائـيـنـ وـالـمـهـتمـيـنـ بـهـذـاـ الـمـحـالـ فـمـنـهـمـ مـنـ يـذـهـبـ إـلـىـ التـعـرـيفـاتـ عـامـةـ لـهـ، فـيـعـرـفـهـ "أـنـهـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـأـنـظـمـةـ الـتـيـ تـعـمـلـ عـلـىـ حـجـ، تـخـزـينـ تـحـوـيلـ، مـعـالـجـةـ وـتـوزـيعـ الـمـعـطـيـاتـ، بـالـإـضـافـةـ إـلـىـ التـغـذـيـةـ الـعـكـسـيـةـ<sup>4</sup>.

**3-التعريف الثالث:** ويـعـرـفـ كـذـلـكـ بـأـنـهـ "مـجـمـوعـةـ التـقـيـيـاتـ الـإـجـرـاءـاتـ الـتـيـ تـسـمـحـ لـلـمـعـلـومـةـ بـالـسـرـيـانـ دـاخـلـ التـنـظـيمـ<sup>5</sup>، فـيـ حـيـنـ هـنـاكـ مـنـ يـرـىـ أـنـ نـظـامـ الـمـعـلـومـاتـ" هوـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـمـوـارـدـ، بـرـامـجـ، أـشـخـاصـ، مـعـطـيـاتـ،

<sup>1</sup> منال محمد الكردي، دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 21.

<sup>2</sup> صونيا محمد البكري، دور نظم المعلومات، الدار الجامعية، مصر، 2000 ص 14.

<sup>3</sup> REIX. (Robert), système d'information et management des organisation, Vuibert ,3ème édition, paris,2000, P72.

<sup>4</sup> S.Rivond&J.Talbot, le développement de systèmes d'information – méthode et outils, (presse de l'université du Québec, canada, 1993, P08.

<sup>5</sup> Lucboyer&Noélequibey , organisation théories, application , éditions d'organisation, 2éme édition , Paris, France,2003 , P347.

إجراءات، تسمح بالحصول، معالجة، تخزين، إيصال المعلومات في شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات...الخ، داخل التنظيم<sup>1</sup>.

إن قراءة التعريفات السابقة تمكنا من استخلاص بعض النتائج:  
-نظام المعلومات يظهر وبصفة ديناميكية كوسيلة هامة من الوسائل التسيير المستعملة في إدارة المؤسسات لذلك فهو يحتل المكانة الأكثر أهمية في إدارة أنظمة التسيير.

- تطرق التعريف الثلاثة الأولى في ضبطها لهذا المفهوم إلى الوظائف الأربع التي يقوم بها (جمع، تخزين، معالجة ونشر المعلومات) لذلك فان أي تعريف لنظام المعلومات يعتبر ناقصاً إذا لم يتطرق إلى تفصيل هذه الوظائف وهي نفسها الأبعاد التي سيتم الاعتماد عليها في قياس فعالية نظام المعلومات للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبكة الحضري بالمسيلة.

من خلال ما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات على انه مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم وتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية والمعنوية تهدف لإنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق بوظيفة تجميع، تخزين، المعالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من اجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم.

## ثانياً: أسباب نشأة نظام المعلومات

تعددت الأسباب حول إنشاء واستخدام نظام المعلومات، هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية<sup>2</sup>:

**1-المشكلة الإدارية:** إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل باختصار في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدودة بحيث تؤثر العوامل الخارجية التي لا تملك الإدارة السلمية قدرة السيطرة عليها إلا في حدود التخفيف من آثارها السلبية واستغلال الفرص كما إن تملك القرارات تتحذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية بصورة صحيحة.

**2-تقسيم العمل:** إن تقسيم العمل أدى إلى ضرورة تبادل المعلومات فالمنظمة تقسم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات الإنتاج التسوييف) وحتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام، بشكل أفقى بين الإدارات في المستوى الواحد وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من اجل تحقيق الأهداف المرسومة.

ويعن القول انه كلما ازداد التقسيم الوظيفي المكاني للعمل كلما ازدادت أهمية تبادل المعلومات بين المصالح الإدارية المختلفة للمنظمة وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظام المعلومات يساهم في تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب وبالشكل الملائم.

**3-التقدم التقني والعملي:** إن التطورات العملية والتقنية للإنتاج يجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم، وتحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة.

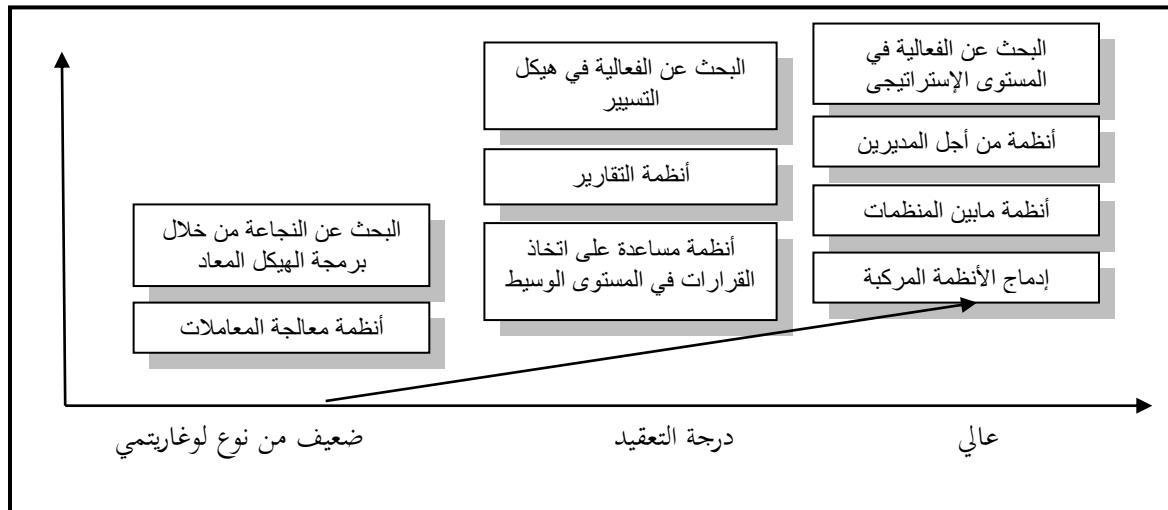
<sup>1</sup> R.Marciniak & F.Rowe , système d'information dynamique, Economica, paris, France, 1997,P07.

<sup>2</sup> HWANG MI, WINDSOR JC and PROYOR, a building of a knowledge base for MIS research, a meta analysis of a Systèmes succès model, information resources management journal, 2000, P(26-32).

هذه العوامل أدت إلى ازدياد مخاطر القرار بحيث إن قرار خاطئ قد يؤدي إلى خسارة كبيرة لأن الإجراءات الإنتاجية تسير في المنظمات الحديثة بشكل سريع مما جعل عملية إدارة المنظمات الحديثة أكثر تعقيداً، وتحتاج إلى كم هائل من المعلومات والتي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المنظمة، من هنا نجد حسب الشكل رقم (01-01) ما يلي:

الشكل رقم (01-01)

### التقدم التقني والعملي في استعمال تكنولوجيا المعلومات



Source : REIX. (Robert). Référence précédent, P80.

حيث يوضح الشكل رقم (01-01) التطورات المختلفة لعناصر التقدم التقني والعملي في استعمال تكنولوجيا المعلومات وذلك حسب درجة التعقيد حيث نجد في المستوى الأول أن المدف من الأنظمة التقنية والعملية كان يتركز في البحث عن النجاعة من خلال نظام المعلومات بينما في المستوى الثاني انتقالاً لأمر إلى البحث عن فعالية في التسيير وعبر الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرارات على المدى المتوسط، لنصل في المستوى الثالث إلى الأنظمة التقنية تخدم المدراء والمؤسسة على المستوى الاستراتيجي.

#### 4- المنافسة الدولية والمحلية: إن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة هي أنها تقوم على اقتصاديات السوق

حيث يوجد تناقض كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي والمحلي بالإضافة إلى ذلك فان اقتصاد السوق هو اقتصاد عرض مما يلقي على عاتق إدارة المنظمة اعباء إضافية من اجل ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل هذه الظروف، وهذا يتطلب بعض البيانات الهامة، كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغير مستمر في أدوات المستهلكين مما يلقي على عاتق المنظمة اعباء متابعة أدوات المستهلكين ورغباتهم من اجل تطوير الإنتاج والخدمات بما يتلاءم مع التغيرات.

#### ثالثاً: وظائف وتكوينات نظام المعلومات

يجب على نظام المعلومات أن يقوم بوظائف أساسية متعددة قصد تحقيق أهدافه، حيث تمكنه هذه الوظائف من الحصول على معلومات دقيقة ومفيدة من مصادرها المختلفة، حيث يعمل على جمع البيانات وتشغيلها ثم إدارتها ومن خلال هذا المطلب سترى مختلف هاته الوظائف بالإضافة إلى التعرف على العناصر المكونة لنظام المعلومات.

## 1- وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلومات بعدها وظائف نلخصها فيما يلي<sup>1</sup>:

### أ- جمع المعلومات:

تعتبر المعلومات من أهم المدخلات التي تعتمد عليها المؤسسة لضمان سيرها الحسن وتكون هذه المعلومات في بداية الأمر عبارة عن حامات تأتي من مصادر مختلفة في المؤسسة وكذا في المحيط الخارجي، ويتم الحصول على هذه المعلومات بعدة طرق يدوية وعلى شكل بيانات أو مراسلات أو عن طريق الحاسوب وهذه الأخيرة يطلق عليها اسم الاستيعاب أي تزويد نظام المعلومات الآلي بمعلوماتية من المحيط الخارجي.

### ب- تخزين المعلومات:

إن عملية التخزين مثلها مثل عملية الجمع تكون آلية أو يدوية، فعملية التخزين اليدوي تشتمل على معظم المعلومات والبيانات التي جمعت يدويا لتخزن في شكل ملفات ومطبوعات ورقية وتوضع في أرشيف المؤسسة وذلك للانتهاء من معالجتها واستعمالها كأداة لتحقيق أهداف المؤسسة.

كما أن عملية التخزين تشمل كل المعلومات التي جمعت آليا والتي وصفت فيها سبق بالمعلومات المبرمج، وعملية التخزين الآلية تتمثل في بنوك المعلومات والتي تعتبر من أحسن الوسائل لتخزين المعلومات آليا وذلك للصفات التي تميز بها المتمثلة في:

– إمكانية استعمالها من طرف عدة جهات وفي نفس الوقت؛

– يكون استعمالها أسهل وأسرع من خلال برامج آلية يطلق عليها اسم أنظمة تسيير بنوك المعلومات.  
وتحتاج عملية التخزين استعمال وسائل تقنية (ملفات)، وتنظيمية (طرق التصنيف والتخزين).

### ت- معالجة المعلومات:

بعد أن يقوم نظام المعلومات بجمع وتخزين المعلومات تأتي وظيفة المعالجة وتمثل في:

– بلورة البيانات المتحصل عليها من المحيط المتواجد فيه هذا النظام وذلك حسب أهداف واحتياجات المؤسسة  
ومن الأمثلة على عملية المعالجة؛

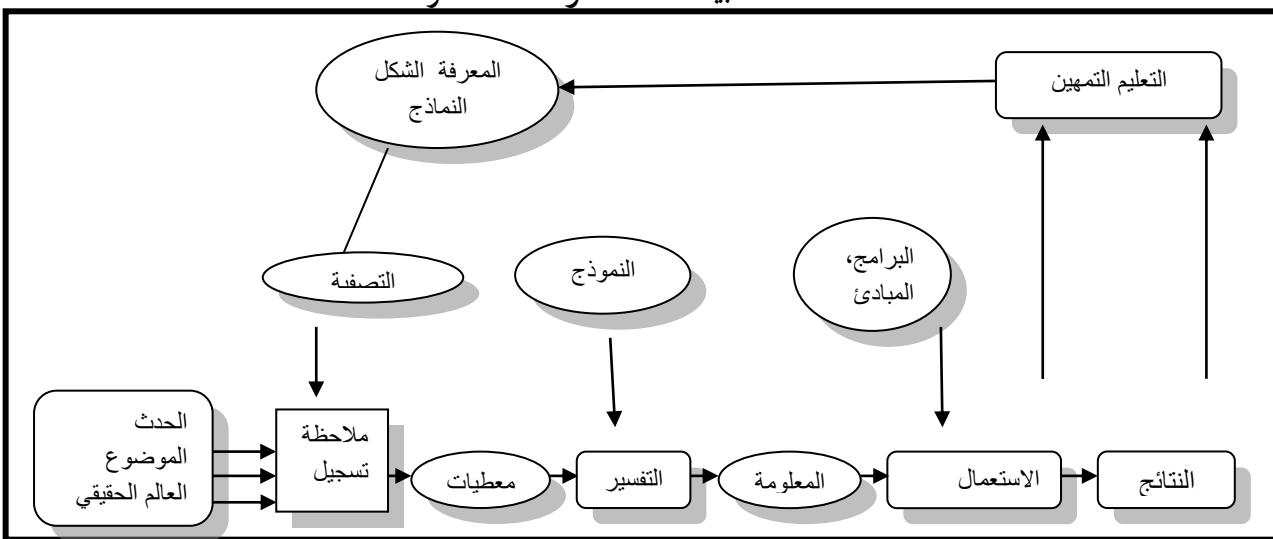
– تصفية البيانات والمعلومات،

وبحد الإشارة هنا إلى الفرق بين العناصر الثلاثة والذي نوضحه من خلال الشكل الآتي:

<sup>1</sup> عبد المنعم عوض الله، المحاسبة الإدارية في مجالات الرقابة والتخطيط، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1980، ص 17.

## الشكل رقم (01-02)

العلاقة، البيانات، المعلومات، المعرفة.

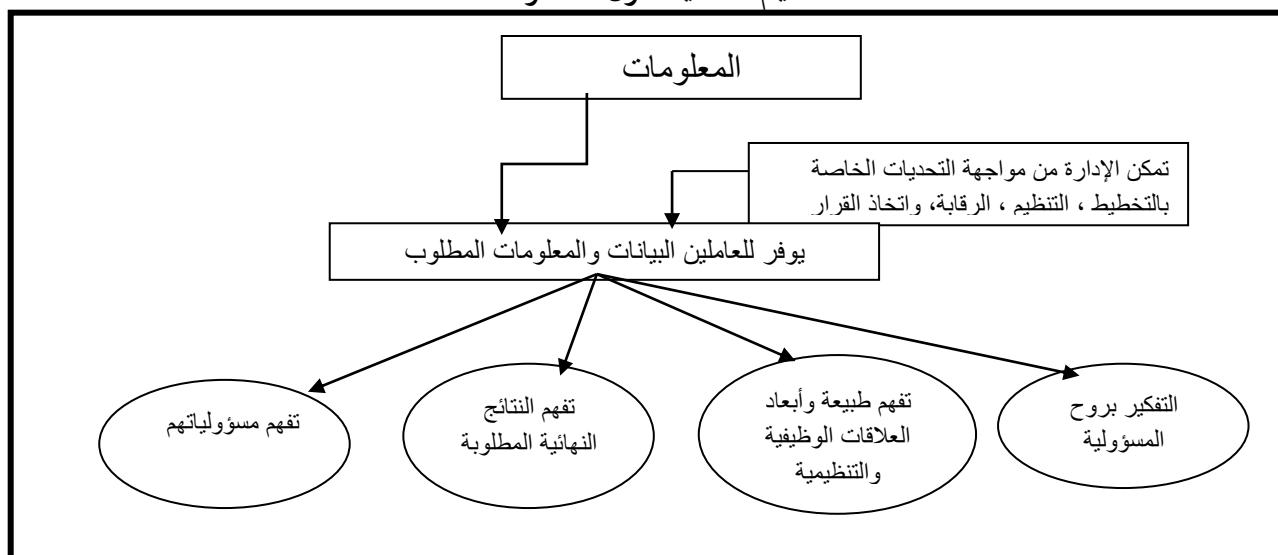


Source : REIX. (Robert). Référence précédent, P87.

ولا مبالغة في القول، بان نجاح العملية الإدارية في عصرنا هذا، يتوقف على القدرة المؤسسة على استثمار البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية، وهنا من الصعب تصور المؤسسة وعملياتها الإدارية دون الارتكاز على نظام فرعي للمعلومات الإدارية، هدفه تزويد المؤسسة ببيانات، والمعلومات الازمة<sup>1</sup>.

## الشكل (01-03)

## مفاهيم أساسية حول المعلومات



المصدر: علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1996، ص 340.

فالمعلومات تلعب دورا هاما، في المؤسسة ويوضح الشكل السابق أهمية المعلومات في المؤسسة من حيث ما يلي:

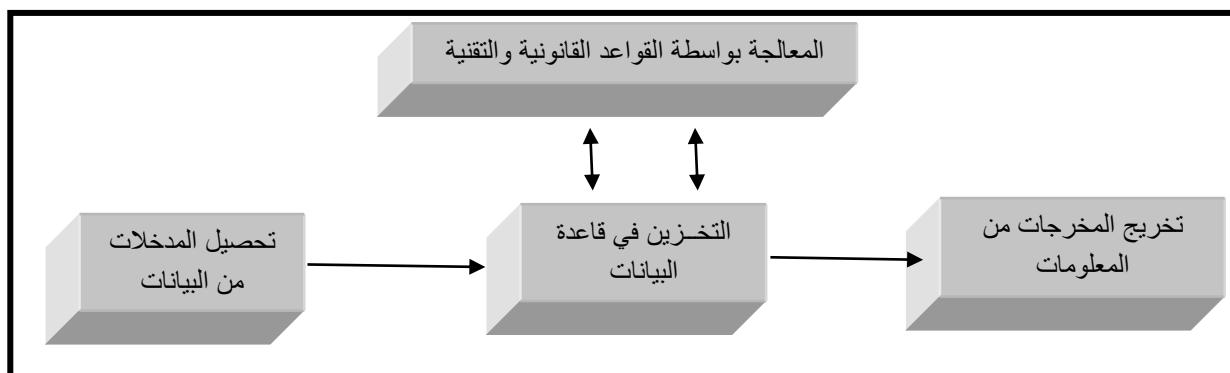
- تشفير المعلومات حتى يسهل استعمال ونقل المعلومة والتعرف عليها؛
- تحديد المعلومة وتصحيحه بمسؤولية؛

<sup>1</sup> محمد الخشوم ونبيل موسى، إدارة الأعمال (المبادئ- المهارات- الوظائف)، مكتبة الشفري طبعة (2)، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1998، ص 420.

- الاستغناء على المعلومة التي ليست بها فائدة؛
  - اختيار المعلومات المطلوبة من بين كل المعلومات المخزنة في النظام.
- ث- نشر المعلومات: ويتم ذلك من خلال توزيع المعلومات وإرسالها للمصالح والإدارات المعنية بالإضافة إلى تقاسمها بين أعضاء التنظيم من خلال مجموعة من الأدوات الفعالة.
- فضلا عن ها ته الوظائف الرئيسية، يقوم نظام المعلومات بالعديد من الوظائف الأخرى والتي نذكر منها:
- إنتاج المعلومات الأساسية التي يطلبها المحيط الاقتصادي في شكل وثائق مثل الفواتير كشف الحسابات
  - ...الخ؛
  - توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المؤسسة، التي تمكّنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة التغييرات التي تحدث في المحيط؛
  - خلق جو الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات؛
  - توفير البيانات الضرورية للمؤسسة وحيازتها بالطرق الأكثر سرعة وموسيدة عن طريق الرصد واليقظة المستمرة، إذ أن زيادة حدة المنافسة يوما بعد يوم يفرض على المؤسسة بذل جهود أكبر للتمكن من المعرفة السريعة والتنبؤ بالتغييرات التي تؤثر عليها من الفرص المتاحة وتفادي المخاطر والتهديدات التي تتعكس على إمكانية بقائها ونموها في السوق؛
  - تنظيم وترميز وترتيب المعلومات بطريقة تسمح بإيجاد المهمة منها في التسخير والتخاذل القرارات، والشكل المعايير بين الأدوار الأربع الرئيسية لنظام المعلومات.

### الشكل رقم (01-04)

#### الأدوار الأساسية لنظام المعلومات.



Source : VIDAL (Pascal) et PLANEX (Philippe), systèmes d'information organisationnels, Pearson éducation, Paris, 2005, P34.

## 2- مكونات نظام المعلومات

يتكون نظام المعلومات من عناصر ثلاثة: مدخلات، مخرجات، عمليات تشغيلية أو التحليل التي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات طبقاً لقواعد معينة وتمثل في<sup>1</sup>:

**أ- المدخلات Input** : هي عبارة عن المفردات والمعطيات التي تصف الأحداث وال موجودات التي تدخل في النظام.

**ب- المعالجة processing** : وهي عبارة على الجانب الفني للنظام والتي تمثل في مجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية التي تجري على المدخلات بغرض الوصول إلى المخرجات.

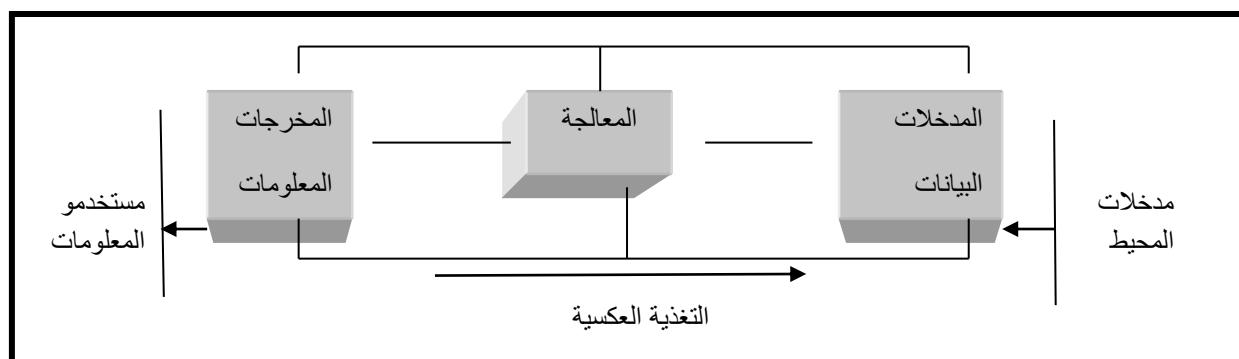
**ت- المخرجات Out put** : وهي تمثل النتائج التي يعمل النظام للوصول إليها، وهي عبارة عن المعلومات التي تفيد مستخدمي النظام.

**ث- الرقابة Controlling** : وهي مجموعة من الإجراءات والقواعد التي تهدف إلى تحقيق والتأكد من أن النتائج تم الوصول إليها تماشياً مع الأهداف والخطط الموضوعة مسبقاً.

**ج- التغذية العكسية Fee back** : وتحدف إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام، وتقوم نتائجه وأهدافه إذا كانت فيها عيوب، ويمكن إظهار مكونات نظام المعلومات وعلاقتها بعضها البعض من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01-05)

### مكونات نظام المعلومات



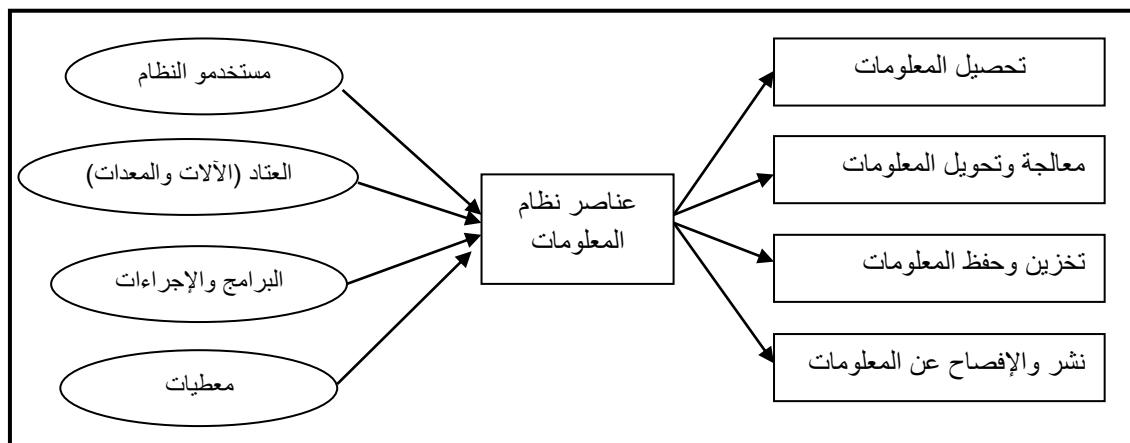
المصدر: عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات الحاسوبية، دار الثقافة، عمان، الأردن، 1998، ص 19.

من خلال هذا الشكل تظهر لنا مكونات نظام المعلومات والعلاقة بينهما، حيث يتم استقبال المعطيات عن البيئة المحيطة في شكل مدخلات ثم تخضع للمعالجة بمختلف الوسائل المتاحة لخروج في شكل معلومات والتي يقوم باستغلالها مجموعة من الأطراف داخلية وخارجية، وتخضع هذه العناصر للرقابة في كل مرحلة من المراحل ويمكن من تستغل المخرجات مرة أخرى على شكل مدخلات، وتتحدد العناصر الرئيسية لنظام المعلومات في الشكل التالي:

<sup>1</sup> عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات الحاسوبية، دار الثقافة، عمان، الأردن، 1998، ص 18-19.

## الشكل رقم (06-01)

## عناصر نظام المعلومات



Source : REIX. (Robert), Référence précédent, P76.

وضح الشكل رقم (06-01) المراحل والخطوات المختلفة المكونة لآلية عمل نظام المعلومات والتي تبدأ بجمع وتحصيل المعلومات وتنتهي بنشر وتوزيع المعلومات، كما يوضح الشكل مختلف العناصر التي يقوم عليها نظام المعلومات من عناصر مادية وعنابر برجية والتي تعمل مشتركة من أجل عمل نظام المعلومات بكل فعالية وكفاءة.

#### رابعاً: أهداف نظام المعلومات وخصائصه

لكل نظام معلومات وأهداف جعل من أجلها، فنظام المعلومات يظهر من خلال غياته التي يؤديها، ونهاياته التي يصل إليها ومن خلال هذا المطلب سنجاول التعرف على مجمل الأهداف العامة والخاصة لنظام المعلومات بالإضافة إلى خصائص عديدة يتميز بها نظام المعلومات سنجاول التعرف عليها من خلال التطرق إلى أهمها في ثانياً.

##### 1- أهداف نظام المعلومات

تنقسم أهداف نظام المعلومات إلى نوعين<sup>1</sup> :

- **أ- الأهداف العامة:** تتحصر الأهداف العامة لنظام المعلومات فيما يلي :
- يجب على نظام المعلومات حصر مصادر البيانات والمعلومات وهذا من أجل التعرف على الفجوات الناقصة، التي يمكن استكمالها وسوف تتركز عملية الحصر على محتوى نظام المعلومات المتوفرة وطرق تناولها بهدف التنسيق في الأداء؛
- يجب على نظام المعلومات أن يكون متكامل ومتخصص وتكون له القدرة على تناول البيانات والمعلومات المتوفرة؛
- نظام المعلومات المتكامل يمكن أن يقدم خدمات معلوماتية مختلفة في مجال تخصصه، وذلك عن طريق الإعلان عنها بطريقة من الطرق الإعلامية؛

<sup>1</sup> شوقي سالم، نظم المعلومات والحاسب الإلكتروني، جامعة الكويت، الكويت، 1985، ص 97.

- ينشئ نظام المعلومات ملفات رئيسية وفرعية ليع الأنشطة المتصلة به وذلك عن طريق تحديد البيانات والمعلومات المختلفة المستعملة وغير المستعملة؛
- ضمان صيانة مستمرة للنظام والتكفل بوضع الخطط وذلك من أجل مواكبة التطورات المتعددة؛
- يجب على نظام المعلومات أن يوفر التقارير الإحصائية للمؤسسة وهذا من أجل مراقبتها مع التقارير الإحصائية المتخصصة في مجالها؛
- يجب لنظام المعلومات أن تعكس فعاليته وطريقة تناوله على المستوى الأداء في عمليات اتخاذ القرارات، كما يعمل على التأثير على الإنتاج العملي للمستفيدين في مجال البحوث وحل المشاكل والعقبات التي تصادف أوجه النشاط؛
- يجب على نظام التكفل بسهولة في إجراءات تناول المعلومات ويسهل عمليات الاتصال بين النظام ومستعمليه، ويتکفل بتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين.

#### ب- الأهداف التفصيلية<sup>1</sup>:

- تتعلق بعملية اتخاذ القرار: وتمثل هذه الأهداف أساس في تجنب الإدارة عمليات صنع القرار الروتيني، وزيادة فعالية اتخاذ القرار وكذا التكفل بالنظم المساعدة على اتخاذ القرارات وذلك من أجل مراقبة سلية للعمليات؛
- تتعلق بخدمات المعلومات: وتمثل هذه الأهداف في متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتحميي و توفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال تخصصه وان يقوم بنشر كل المعلومات الجارية عن طريق المطبوعات، والمخرجات الدورية ويقدم جميع الخدمات المتعلقة به، ويقوم بالإجابة عنها؛
- تتعلق بتطوير النظام: وتمثل في وضع الخطط الضرورية الالزمه، للمحافظة الدائمة على النظام وصيانته ومراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد إقامة النظام وتحدف إلى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته ومتابعة تطوير برامجه؛
- تتعلق بالمستفيدين: تتمثل هذه الأهداف في التوقي بعمليات تساهمن في تطوير المستفيدين مما يزيد من فعالية النظام والعمل على زيادة القدرة الإنتاجية للقوى العاملة المتاحة للعمل، وأن يخفض من حجم معدلات الأخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام، بالإضافة إلى أهداف أخرى تتعلق بتحفيض التكلفة؛
- أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات : وتمثل هذه الأهداف بالتكفل التام بتطوير العاملين ورفع مستوى أدائهم وتحديد الخطط الموضحة قصد معرفة العاملين به لتفاصيل النظام وأهدافه ، وهنالك أهداف تتعلق بالعلاقات والتبادل، وتمثل هذه الأهداف في توفير عملية الاتصال من وإلى المستفيدين والاتصال بنظم المعلومات المتشابهة وإنشاء نظام لتبادل المطبوعات بينه وبين غيره وتقسيم خدمات الإعلام الآلي لعمال المؤسسة، التي يتيحها وتشفي الرموز والمصطلحات المستخدمة، بالإضافة إلى أهداف تتعلق بوضع سياسة للمعلومات متمثلة في القيام

<sup>1</sup> Shaker TurkI smail, the role of marketing information system on decision making, an applied study on royal jordanien air lines, international journal of business and social science, vol2, n03, 2011, P178.

بوضع وتحليل وتنفيذ سياسة للمعلومات في المؤسسة ومراجعتها وتطويرها واقتراح سياسات جديدة وإعداد كتيباً أو نشريه عنها ومتابعتها باستمرار قصد مواكبة التطور التقني الحديث.

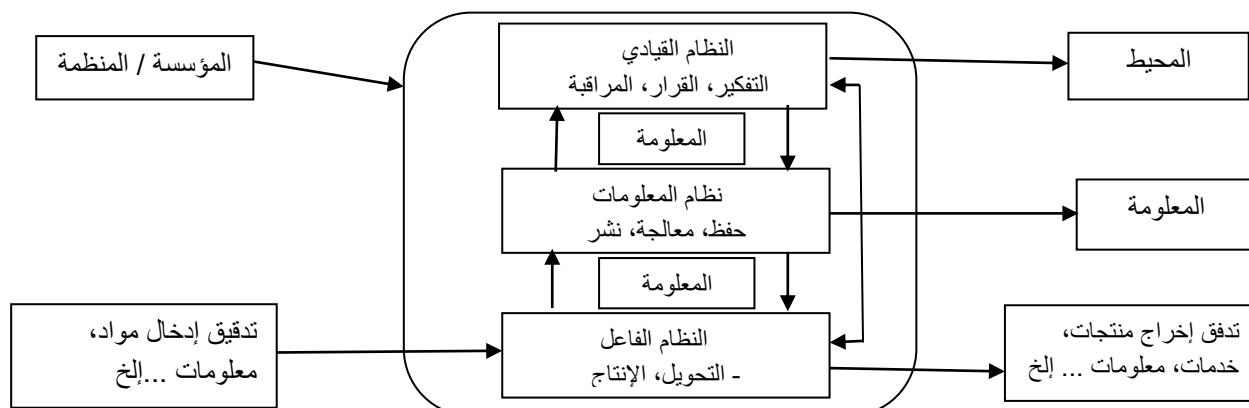
من خلال هذه الأهداف يبرز لنا دور نظام المعلومات في المؤسسة، إذ أن نظام المعلومات دوراً هاماً في دعم الوظائف الإدارية المختلفة في المؤسسات، بالإضافة لتجمّع وتخزين ونشر المعلومات الدقيقة والملائمة لمختلف عمليات المؤسسة على اختلاف طبيعتها، حيث يساهم ذلك في تحسين كفاءة الأداء في هذه المؤسسات وفعاليتها، وان القدرة على الاستفادة من نظم المعلومات مرتبطة بقدرة المؤسسة على التخطيط المناسب لتطوير هذه النظم واستخدامها بما يتناسب مع تحقيق أهداف المؤسسة، فضلاً عن هذا وذلك فان هذه النظم تقوم بدور فاعل في إتاحة الفرص للأعمال وتقديم أساليب عمل جديدة للمؤسسة تتضمن التنسيق المتكامل بينها وبين متطلبات الأعمال والتطورات الحالية والمستقبلية للمؤسسة.

وعلى العموم تكمن الأدوار الأساسية لنظام المعلومات في معالجة وتخزين المعلومات الواردة من البيئة الخارجية وإتاحتها قصد الاستفادة منها، كما أن النظام لا يعمل إذا كانت أحد الوظائف الأخرى غائبة أو غير عملية.

فهي عبارة عن مكون من عدة عناصر مختلفة مهمتها هي معالجة المعلومات المتعلقة بالنظام الفاعل، وهذا قصد إتاحتها وجعلها تحت تصرف النظام القيادي، وهذا الأخير يرسل للنظام الفاعل معلومات قصد توجيه ومراقبة عمله ووظيفته، ومن جهة أخرى يهدف نظام المعلومات إلى ضمان نقل ونشر المعلومة فيما بين النظام القيادي والمؤسسة وكذا محيطها، والشكل المولى يوضح مكانة نظام المعلومات في المؤسسة<sup>1</sup>.

الشكل رقم (07-01)

### مكانة نظام المعلومات في المؤسسة



Source : REGIS, Messonier, externaliser le SL, Economica, paris, 2006, P71.

يتضح من خلال الشكل رقم (07-01) مكانة نظام المعلومات داخل المؤسسة، حيث يقوم بتوفير قاعدة بيانات انطلاقاً من جمع البيانات من محيطها وتحليلها وتبويتها وتخزينها، وحتى الوصول إلى المخرجات في شكل سلع وخدمات.

<sup>1</sup> Ezine, The role of decision support system for decision making, top publication, New delhi, 2010, P54.

## 2- خصائص نظام المعلومات

إن أهم الخصائص التي يجب إن تتوافر في النظام المعلومات الحديث والتي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام معلومات معين نوجزها فيما يلي<sup>1</sup> :

### أ- الوجهة النفعية من النظام:

تتمثل الوجهة النفعية من النظام في المدف أو الأهداف التي جعل وأنشأ وصمم لأجلها، فمثلاً قد يصمم نظام المعلومات لخدمة البحث والتطوير في ميدان علمي محدد وفي إطار مؤسسة معينة. ويمكن إن يوفر نظام المعلومات بيانات مربطة بمicians البحث والتطوير التي من الممكن إن تساعد المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات خدمة للإطارات الإدارية في مجال الرقابة والتنفيذ.

### ب- المشاركة في التطوير:

لا يمكن إنشاء أو تطوير نظام المعلومات إلا بمشاركة مستخدميها المستفدين بخدماتها من حيث النوع ودرجة التفصيل وتوقيت التقارير، ولتحقيق المشاركة في تطوير النظام يجب عدم اقتصره على فترة زمنية محددة، بل يجب إخضاعه لاعتبارات المراجعة المستمرة والدائمة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له، وقد يتمثل مبدأ المشاركة في لجنة أو مجلس يمثل فيها قطاعات الإدارة العليا بالمؤسسة، لتحديد أولويات التنفيذ والإشراف والرقابة والإدارة.

### ت- التكامل:

التكامل أو الترابط يعتبر خاصية أساسية وجوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط أنظمة المعلومات التطبيقية الوظيفية معاً لإنتاج معلومات يمكن تقبيلها وفهمها بأسلوب أحسن وانفع للمؤسسة، ويتصل مفهوم التكامل بمفهوم الوحدة المتممة أو التكاملية، حيث إنه إذا لم يتواجد نظام وصل بين الأجزاء لا يمكن إيجاد وحدة متممة، وبذلك يعني التكامل النظرة الشمولية لكل عناصر ومكونات النظام وترتبطها معاً. فمثلاً نظام المعلومات الوثائقية يجب أن تتكامل كل عناصره معاً، ومنها<sup>2</sup>:

- أوعية المعلومات مثل الكتب والمطبوعات والتقارير والمواصفات الفنية والمعايير؛

- العمليات أو الأنشطة مثل الكتب التزويد، التنظيم والتحليل الفني المشتمل على الفهرسة الموضوعية، الاسترجاع والبحث والنقل والاستخدام.

### ث- مسار البيانات المشتركة:

إن مفهوم مسار البيانات المشتركة يساعد في بناء واستخدام ملفات البيانات الرئيسية، والتي تنبع منها التقارير والمخرجات المصممة للإجابة على احتياجات المستخدمين، فطلبات الزبائن في مؤسسة تجارية مثلاً، تعتبر بمثابة الركيزة التي على أساسها يتم إعداد الفواتير ودراسة مؤشرات الإنتاج وتحليلها والتتبع بالمبينات.

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، *نظم المعلومات في النظم المعاصرة*، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1989، ص 171-176.

<sup>2</sup> خالد قاشي، *نظام المعلومات التسويقية مدخل اتخاذ القرار*، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 67.

فهذه البيانات تجمع وتسجل مرة واحدة وكذلك يجب أن تتبع مسارات مشتركة حتى نتمكن من تجنب التكرار والخشوا في التوزيع والتخزين، وتساعدنا هذه الخاصية فيما يلي:

- تحليل النظام إلى عناصره الأساسية؛
- الحد من تكرار البيانات في الأنشطة المتاشبجة؛
- تبسيط إجراءات العمليات؛
- تطوير المسارات المشتركة لتدفق العمليات.

**ج-النظم الفرعية:** تشمل نظم المعلومات على عدة نظم فرعية، ترابط وتكامل معاً في إطار نظام المعلومات، ولهذا يجب تحديد أهم النظم الفرعية لنظام المعلومات، والتي يتسرى لها خدمة المجالات الوظيفية بالمؤسسة أو خدمة أصناف معينة من المستخدمين وفقاً لاهتمامات كل منهما، أو النظر في المعلومات المخرجية التي تلبي طلباتهم<sup>1</sup>.

**ح-التخطيط:** بمجرد التفكير في إنشاء أو تطوير نظام المعلومات داخل المؤسسة يجب البدء في التخطيط له وذلك لكون هذه الخاصية من السمات السياسية لنظم المعلومات ومن مقومات نجاحها كما تشمل دورة تخطيط وتطوير نظام المعلومات على عدة مراحل منها:

- تحديد الحاجة من النظام؛
- دراسة جدواه الاقتصادية والفنية؛
- التعرف على متطلباته.

**خ-وقت الاستجابة:** إن الكيفية التي تصل بها المعلومات التي يعالجها النظام ووقت الاستجابة للإجابة على الاستفسارات يمكن أن تكون ذات رابط مباشر أي تجيز فوراً على استفسارات، من خلال الأجهزة بالكمبيوتر التي تحفظ البيانات، ويمكن أن يكون وقت الاستجابة بطيئاً نسبياً وعلى أي حال يجب أن تتصف النظم السرعة في الوقت الاستجابة من خلال البحث ونقل المعلومات.

**د- نظم إدارة قواعد البيانات:** لقد صارت طريقة نظم إدارة قواعد البيانات طريقة شائعة وملوقة لتداول كميات كبيرة من البيانات في نظم المعلومات الحديثة، ويصل إلى مستودعها المركزي بطريقة متزامنة، وهي تستبعد التكرار والخشوا، ويدخل سجل البيانات فيها مرة واحدة، وبذلك تتسم هذه الطريقة بما يلي:

- المشاركة في البيانات؛
- عدم خوصصة البيانات؛
- الوصول المتزامن للبيانات؛
- البيانات المتكاملة.

**ذ- تطبيق نظم الكمبيوتر:** لعل من أهم الخصائص الحديثة لنظم المعلومات المتطورة هو استخدام نظم الكمبيوتر، والتي تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة فوجد نظم كمبيوتر له أهمية ودور جد بارز حيث تساهم بما يلي:

<sup>1</sup> Lawton G, Powering down the computing infrastructure, tom 4, tom4, 2007, P17.

- توفير القدرة على أداء العمليات تساعد في الدراسات الخاصة مثل التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات وعرض مؤشراتها بيانياً؛
- إعداد تقارير خاصة مبنية على التساؤلات من قبل المستخدم؛
- تحليل البيانات المخزنة في قاعدة البيانات بأقل صعوبة؛
- استخدام أساليب برمجة سهلة و مباشرة.

من خلال استعراضنا لنظام المعلومات، تعريفه، أسباب نشأته ووظائفه ومكوناته ومختلف أهدافه وصولاً إلى خصائصه، يمكننا إدراك القيمة الإضافية التي يقدمها هذا النظام للمؤسسة، حيث نستنتج أن نظام المعلومات أصبح يعتبر بمثابة العصب الرئيسي المركّز للمؤسسة وشريانها الذي تسرى فيه المعلومات، إذ أصبح دوره يحاكي إلى حد بعيد دور الجهاز العصبي للإنسان، خاصة بعد بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعمقة في الحواسيب والإلكترونيك وأنظمة الاتصالات البعيدة التي سمحت من تخفيض التكاليف المتعلقة بالتخزين والمعالجة، فضلاً عن الربح في الوقت.

### المطلب الثاني: تصنیف أنظمة المعلومات

يمكن أن يتم تصنیف أنظمة المعلومات بعدة طرق، ونلاحظ أن بنية هذه الأنظمة تحتوي جميعها على كيان صلب وبرمجيات، ومعطيات، وإجراءات وأشخاص وسوف نشرح بعض الطرق الرئيسية المتبعة لتصنیف أنظمة المعلومات، فتمايلي<sup>1</sup> :

#### أولاً: التصنیف حسب البنية التنظيمية

تتألف المؤسسات من مكونات مثل الإدارات والأقسام، الفرق مثلاً: فان معظم المؤسسات تملك قسماً للموارد البشرية، وقساً للتمويل والمحاسبة، ووحدة العلاقات العامة. وهذه المكونات تشكل في حد ذاتها مؤسسة، يمكن أن تكون تابعة لمؤسسة أكبر منها أي أعلى بالسلسل الإداري، أو بالتنظيم المرمي مثل الإدارة العامة. وهناك طريقة واحدة لتصنیف أنظمة المعلومات مدرجة على طول خطوط البنية التنظيمية، وهي تبع بنية المؤسسة وهي تمثل فيما يلي:

1- أنظمة معلومات الأقسام: فمثلاً في إدارة القوى البشرية من الممكن استخدام برنامج واحد من أجل عرض طلبات المتقدمين إلى الوظائف الشاغرة، واستخدام برنامج آخر في عرض المعلومات عن الموظفين المنقطعين عن العمل كما أن بعض التطبيقات يمكن أن تكون مستقلة تماماً عن بعضها البعض بينما هناك بعض التطبيقات تكون مترابطة مع بعضها البعض، وفي المؤسسات الكبيرة فإن عدة أقسام متواجدة في مساحة وظيفية واحدة يمكن أن تكون في مواقع تعاونية مختلفة وفي هذه الحالة يكون لدى مصممي نظام المعلومات خيارات اثنين هما : إما أن يقوموا بتصميم نظام معلومات للفرع أو أن يقوموا بتصميم نظام معلومات مركزي للمصادر البشرية على مستوى المؤسسة بالكامل.

<sup>1</sup> Markus ML and KEIL M, if we build it, they will come, designing information systems that people want to use, saloon management review 35, P11.

**2- نظام المعلومات للمشروع:** وهو عبارة عن مجموع أنظمة معلومات مخصوص للأقسام، فمثلاً نظام المعلومات المشتركة لشركة "بان انجري كوربوريشن" يعتبر نموذجاً لنظام المعلومات على مدى المشروع.

**3- نظام المعلومات بين المؤسسات:** تقوم عدة مؤسسات بربط أنظمة معلوماتها مع بعضها البعض فمثلاً نظام الحجز الجوي العالمي يتتألف من عدة أنظمة، تعود إلى عدة مؤسسات للخطوط الجوية ومن هذه المؤسسات نذكر "أمريكان إيرلاينز" ونظامها المسمى "سابري" الذي يعتبر أحداً من أكبر هذه الأنظمة.

### ثانياً: التصنيف حسب المناطق الوظيفية

يمكن أن ينظر إلى نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية، وقبل الإشارة إلى أنواع نظم المعلومات المستخدمة في كل مستوى أدرى لابد من الإشارة إلى المستويات الإدارية، حيث أنه لعرض الربط بين الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات.

ويتجه معظم الباحثين إلى التمييز بين ثلاثة مستويات إدارية.

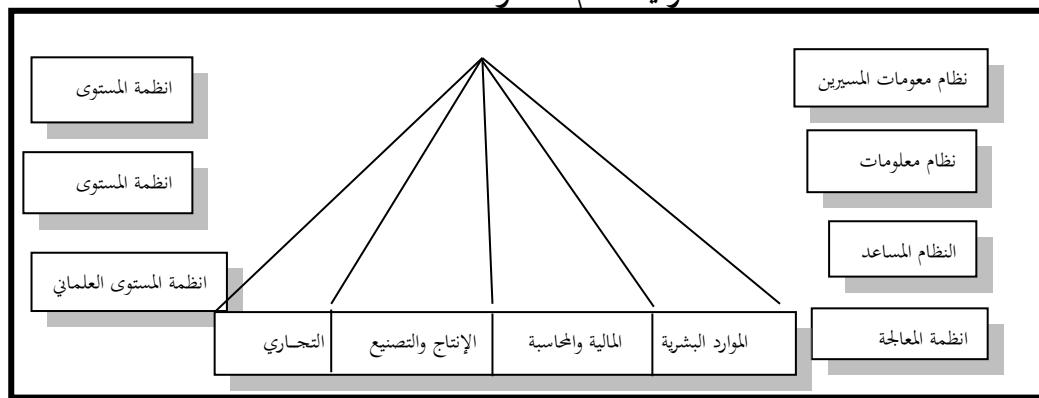
**1- المستوى الاستراتيجي:** يهتم هذا المستوى بتحديد أهداف المؤسسة، والخطط الالزمه لتحقيق هذه الأهداف والقيام بعمليات التبئر والترصد للتغيرات البيئية لإيجاد فرص ممكنة للتحسين وتحديد الموارد الالزمه لتحقيق هذه الأهداف.

**2- المستوى التكتيكي:** يهتم هذا المستوى بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد وتقييم أداء الوحدات التشغيلية، وهذا المستوى يضم فئة المديرين الذين يقعون مباشرةً أسفل الإدارة العليا، وقرارات هذا المستوى هي قرارات رقابية حيث تتبع إجراءات إرشادية في صنعها وهذا المستوى يعتبر حلقة وصل بين المستوى التشغيلي والمستوى الاستراتيجي. فهو يقوم بتحويل الخطط والاستراتيجيات المعدة من قبل المستوى الاستراتيجي إلى مهام ومسؤوليات المستوى التشغيلي.

**3- المستوى التشغيلي:** يتضمن هذا المستوى عمليات صنع القرار المتعلقة بتنفيذ مهام محددة، حددتها المستويات العليا ومن أمثلتها وضع معايير لتخفيض الموارد المادية والبشرية عبر الوحدات التنظيمية ووضع معايير تقييم نواتج أداء مخرجات هذه الوحدات، وهذا المستوى يشمل فئة الإدارة التنفيذية الدنيا والقرارات في هذا المستوى عادةً ما يتم وصفها بالبرمجة حيث يتم إتباع إجراءات محددة مسبقاً، والشكل المولاي يوضح أنواع المعلومات والمستويات الإدارية الموافقة لها:

## الشكل رقم (08-01)

## هرمية نظام المعلومات



Source : C.LAUDON Kenneth et P.LAUDON Jane, les systems d'information de gestion, ERPI, 2<sup>eme</sup> édition, Canada, 2006, P38.

من خلال الشكل يتضح إن أنظمة المعلومات على مستوى الأقسام تدعم المناطق الوظيفية التقليدية، وتمثل أنظمة المعلومات الوظيفية الرئيسية في<sup>1</sup> :

– نظام المعلومات المحاسبي والمالي؛

– نظام المعلومات التسويقي؛

– نظام المعلومات الخاص بعمليات الإنتاج؛

– نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية.

وفي كل منطقة وظيفة يوجد بعض المهام الروتينية المتكررة، وهي أساسية لتشغيل المؤسسة.

إن نظام المعلومات الذي يدعم مثل هذه المهام الروتينية المتكررة يدعى (نظام معالجة المبادلات التجارية) وهذه

الأخرية تدعم الوظائف الداعمة (المناطق الوظيفية) ولكن يتم ذلك الدعم بصورة خاصة في "مناطق المحاسبة المالية"

### ثالثا: التصنيف حسب الدعم المقدم

هذا التصنيف يتم حسب الدعم الذي تقدمه هذه الأنظمة بغض النظر عن المساحات الوظيفية مثلا يمكن لأحد أنظمة المعلومات أن يدعم عمال المكاتب في أية واحدة من المساحات الوظيفية أو يدعم المدراء بغض النظر

عن المكان الذين يمارسون فيه عملهم إن أنواع أنظمة المعلومات الرئيسية، التي تقع تحت هذا التصنيف هي:

نظام معالجة المبادلات التجارية، نظام دعم القرار وغيرها ... الخ.

هذا وان أنواع (أنظمة المعلومات) الرئيسية التي تقع تحت هذا التصنيف تتمثل في:

<sup>1</sup> MCGILL T. HOBBS V and KLOBAS J, User-developed applications and information systems success, a test of DeLone and McLean's model, Information Resources Management Journal, 2003, P24-45.

**1- نظم تشغيل البيانات:** يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي في مجالات مختلفة مثل: الأجر وغیرها ... الخ وتحتاج نظم تشغيل البيانات بجانب أساسين هما:

- أ- رسم حدود المنظمة وبعثتها من خلال ربط العمالء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو طرح المخرجات إلى البيئة.
- ب- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من النظم سواء داخلياً وخارجياً.

**2- النظم المعرفية:** تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة والخبرة الفنية بشكل متكامل. ويقصد بالعاملين في مجال المعرفة أولئك الأفراد المؤهلين بدرجة مهنية كالأطباء والمحامون والمهندسوں حيث ينصب مجال عملهم على خلق معلومات ومعرفة جديدة.

**3- نظم تجهيز المكتب آليا:** تعد تلك النظم نوعاً خاصاً من نظم المعلومات والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيز المكتب آلياً ليشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة.<sup>1</sup>

**4- نظم دعم القرارات:** وهي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المدراء عند اتخاذهم القرارات غير بنائية وهي متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقاً، وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم دعم القرارات وتنفيذها للاستجابة لاحتياجات غير المخططة من المعلومات مثل قرارات الإنتاج.

**5- نظم دعم الإدارة العليا:** وهي تلك النظم التي تصممها لساندة المدراء الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملحوظ على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة، وتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دوراً ملحوظاً ومؤثراً عند اتخاذها خاصة تلك القرارات ذات الدرجة العالية من عدم التأكيد حيث يجب توفير المعلومات الصحيحة التي يحتاجها متخد تلك القرارات.

**6- النظم الخبرية:** تستخدم النظم الخبرية لساندة متخد القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، وتعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه الذكاء الاصطناعي، حيث تقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين وال فكرة الأساسية وراء النظم الخبرية هي أن الخبراء في مجال معين يقومون بتزويد الحاسب الآلي بما لديهم من معرفة ويتم تخزين هذه المعرفة في الحاسب الآلي بشكل مبسط، حيث يمكن استخدامها بواسطة المستخدمين الذين ليست لديهم خبرة للحصول على النصائح التي يحتاجونها. وهناك عدد من المفاهيم السياسية المرتبطة بالنظم الخبرية تعرضها عن النحو التالي:

- أ- الخبرة: تشير الخبرة إلى المعرفة الواسعة بشيء محدد ومن ثم اكتسابها من خلال التعليم التدريب والممارسة العلمية وتشمل المعرفة المرتبطة بالنظم الخبرية للمجالات التالية:

<sup>1</sup> خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية، المرجع السابق، ص 142.

- النظريات والحقائق المتعلقة بموضوع المشكلة؛
- الإجراءات الخاصة بال مجال العام للمشكلة؛
- الإجراءات أو القواعد التجريبية لما يمكن عمله في موقف معين؛
- استراتيجيات شاملة لحل هذه الأنواع من المشكلات المعرفة البعيدة (معرفة ما بعد المعرفة).

**ب- الخبراء:** يتطلب بناء النظم الخبرية الاستعانة بخبراء في مجال معين وتشمل على:

- إدارة المشكلة وتشخيصها؛
- إيجاد حل ملائم وسريع للمشكلة؛
- شرح وتوضيح الحل؛
- التعلم من الخبرة؛
- إعادة تنقية المعرفة.

**ت- نقل الخبرة:** تستهدف النظم الخبرية نقل الخبرة من أحد الخبراء إلى الحاسوب ثم إلى الأفراد ويشمل ذلك أربعة أنشطة هي:

- الحصول على المعرفة؛
- استدلال المعرفة؛
- نقل المعرفة.

وهكذا يتم تخزين المعرفة في الحاسوب قاعدة البيانات (المعرفة).

**ث- الاستدلال:** القدرة على التفكير هي صفة مميزة للنظام الخبرير حيث يتم تخزين الخبرة في قاعدة المعرفة ويمكن للبرنامج الاتصال بقواعد البيانات ويتم برمجة الحاسوب بحيث يمكنه عمل استدلالات في جزء خاص بذلك يطلق عليه آلة الاستدلال<sup>1</sup>.

**ج- القواعد:** تعتمد النظم الخبرية على القواعد التي يمكن تخزينها في قاعدة البيانات، من أهم المزايا التي يمكن أن تعود على المؤسسة من استخدام النظم الخبرية.

- الحصول على الخبرات النادرة حيث تتوفر في مجال معين وتسمح الآخرين باستخدامها بسهولة؛
- تحسين الإنتاجية تعل النظم الخبرية بشكل أسرع من العنصر البشري كما أنها على تخفيض التكاليف الناتجة عن أخطاء الأفراد؛
- العمل في ظل معلومات غير مؤكدة؛
- إمكانية نقل المعرفة إلى أماكن متباعدة جغرافيا.

من خلال ما سبق، يمكن القول إن لنظام المعلومات عدة تصنيفات يمكن الخوض فيها من عدة أوجه وزوايا وجميعها يؤثر بطريقة أو بأخرى في أداء المؤسسة من خلال عملياتها التي تساهم في تسخير شؤون المؤسسة.

<sup>1</sup> خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية، المرجع السابق، ص 149.

## المبحث الثاني: الخدمة العمومية

## المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية

إن اتساع مجال تدخل الدولة ودورها المتزايد في توجيه الاقتصاد أدى إلى تزايد دور القطاع العام حيث أصبح يشغل اهتمام العديد من المنظمات ودوره في دعم الاقتصاد الوطني باعتباره دورا هاما لدخل الدولة وهذا مما أدى إلى اهتمام الباحثين والدارسين من أجل تطوير كفاءة ومردودية القطاع العام.

## أولاً: مفهوم الخدمة العمومية، وأهم خصائصها.

## 1-تعريف الخدمة العمومية.

يوجي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين، هذا من أجل إشباع الحاجات المختلفة من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك عرفها الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في كتابه "المدخل الحديث في الإدارة العامة" على مفهومين هما<sup>1</sup>:

## أ- مفهوم الخدمة العمومية كعملية:

الخدمة العمومية هي تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام، أو عن طريق تنظيم لتقسيم الخدمات وتنمية وفق عمليات تكاملية، تتمثل في مدخلات وتشغيل مخرجات، وبالنسبة للمخرجات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لانتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد المدخلات في عملية الخدمة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فان عمليات العلاج والوقاية و مختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة الأخرى مثل محاكمة الأفراد في المحاكم، أو أثناء تنقلهم عن طريق المواصلات العمومية وغيرها من الأمثلة؛

- **المواد: Matériel's** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل عمليات رخص السيارات، رخص البناء، والخدمات العامة المختلفة في السكك الحديدية؛

- **المعلومات: Information** تتمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطبق عليها تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب التقني والحديث للخدمة العامة نتيجة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات؛

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الادارة العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 455-457.

## ب- مفهوم الخدمة العمومية كنظام:

رأينا في المفهوم الأول على مدى تركز تقديم الخدمة العامة، والتي تمثل في المدخلات على شتى أنواعها، أما في هذا النوع فقد ترتكز المنظمات العامة على النظام والأجزاء المكونة فيه، والتي تمثل فيما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج خدمة (**service operation system**) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (**Inputs**) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة؛
  - نظام تسليم الخدمة (**service deliver**) وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.
- ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين يتمثلان:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة(المواطن)؛
- خدمة عامة غير مرئية أو غير، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (**code technique**) غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة لأجزاء المرئية التي يراها المستفيد من الخدمة (**front office**)، أو المنظور في نظام الخدمة وتعبير المكتب الخلفي (**back office**) بالنسبة لأجزاء الغير مرئية أو الغير المنظورة.

ويظهر مفهوم الخدمة العمومية كنظام عن طريق الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة للمجتمع، من خلال هذا المثال بحيث يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها فقد يمر عبر مجموعة من الإجراءات لكي يستفيد في الأخير من هذه الخدمة، حيث بداية الأمر يقوم بتجميع الوثائق الالزامية وتقديمها لدى المكلف بتقديم تلك الخدمة، وبعد ذلك يسدد ما هو مطلوب من نقود، قد يكون كمبلغ رمزي لأداء هذه الخدمة، وأخيراً ينتظر مدة من الزمن لكي يحصل على الخدمة المطلوبة، وفي نهاية القول يتضح لنا بأن كل هذه الإجراءات التي مر بها هذا المواطن هي إلى جزء من الخدمة التي يراها بنفسه، وتسمي بالجزء المرئي، أما الجزء الثاني غير مرئي فلا يمكن أن تتفاداه حيث يتمثل في المهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العمومية، مثل الفحص في الدفاتر، والتسجيل، والمراجعة الداخلية فهي كذلك أعمال لا يراها المواطن، ولكنها ضرورية لاستكمال الخدمة وتقديمها للمستفيد منها<sup>1</sup>.

كما عرفها مرسلي سيد حجازي حسب القانون الإداري الفرنسي "الخدمة هي تلك الخدمة التي تعد تقليداً خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة باستجابة عامة"<sup>2</sup>، ومنه نستطيع أن نستنتج بأن الخدمة العمومية مرتبطة في تعريفها وتنوعها بالنظام والسياسات الحكومية، ذلك أنها محصلة نشاط المنظمات العمومية إلى تعود غالباً ملكيتها للدولة ومن هنا فإن غالبية تعريف الخدمة العمومية ترتبط بالمصلحة العامة أو بالسياسات العامة للحكومة.

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن ادريس، المرجع السابق، ص458.

<sup>2</sup> بشير العلاق، حميد الطافي، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان،الأردن ،2009، ص23.

## 2- خصائصها

تنفرد الخدمة العمومية بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص تمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

**أ- اللاملموسة:** إن الخدمة تميز عن السلعة بحيث أنها غير ملموسة بمعنى أن ليس لها وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها، ومن الناحية العلمية فإن عملية الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد.

ويترتب على ذلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة تجربة الخدمة قبل شرائها بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرًا على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس، من خلال البصر، والشم، والتذوق قبل شراء الخدمة، كما يفعل عند شراء سلعة مادية، ولهذا نستطيع أن نقول بأن المواطن يدرى بقيمة الشيء عند شراءه لسلعة، على عكس تقييم الخدمة الغير المحسوبة فيكون قراره أصعب في تلك الخدمة المقدمة له.

**ب- التلازمية:** يعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، فنقول بأن درجة الترابط تكون كبيرة في الخدمات بالمقارنة مع السلع.

**ت- عدم التماثل أو عدم التجانس:** إن هذه الخاصية صعبة في عملية التماثل تحيط الخدمات وخصائصها التي يعتمد على تقديمها على الإنسان بشكل كبير، ولهذا يصعب بين طرف التعامل يعني المورد المستفيد التنبؤ بما سيكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها.

**ث- تذبذب الطلب:** يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل بتذبذب من يوم إلى آخر، أو من ساعة إلى أخرى. مثلاً مواسم الحج، الدخول المدرسي، الإعانات الاجتماعية كففة رمضان، عمرة رمضان ... الخ.

## ثانياً: أنواع الخدمة العمومية، وأهم مبادئها

## 1- أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متحانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها حسب التقسيمات التالية<sup>2</sup>:

**أ- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع** (الخدمات الصحية، التعليمية ... الخ) خدمات ضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته مثل التمويل بالماء والكهرباء هذا النوع من الخدمات لم يعد حكراً على الدولة بل أصبحت المشروعات الخاصة تقدمها حيث إدارتها تخضع للأسس التجارية أين تطبق معايير الربحية التجارية.

**ب- خدمات ذات منفعة ثقافية** وهي خدمات يستفيد منها أفراد المجتمع مثل خدمات المكتبات العامة، المتحف، والمتزهات العامة.

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن ادريس، المرجع السابق، ص 458.

<sup>2</sup> إيم محمد، مقياس التسيير العمومي، محاضرات السنة الثالثة، تخصص إدارة عامة، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر ولالية سعيدة، 2014، ص 40.

ت- خدمات ذات المنفعة الاجتماعية بالإمكان تأدية هذه الخدمات من طرف أفراد المجتمع عن إمكاناتهم الخاصة، إلا أن دور السلطات العمومية يظل ضرورياً لتوفير مثل خدمات الإسكان، خدمات رأسمالية مكلفة وهي خدمات البناء وتوفير الهياكل القاعدية مثل: (المدارس، الجامعات، المواصلات... الخ).

إلا إن هناك تقسيم آخر فرنسي للخدمة العمومية إلى ثلاثة أنواع وهي:

- خدمات عامة مرتبطة بسيادة الدولة أي مرتبطة بالدور التقليدي للدولة في مجال العدالة، الأمن، الدفاع، المالية العامة؛

- خدمات الاجتماعية وثقافية والتي تشمل التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية؛

- خدمات ذات طابع اقتصادي مرتبطة بدور الدولة بالحياة الاقتصادية التي تسعى إلى تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات والطاقة.

## 2- مبادئ الخدمة العمومية.

تقوم الخدمة العمومية على ثلاثة مبادئ أساسية وتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

أ- الاستمرارية: تسمى الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام أي تأمينها لأي فرد وفي ظل ظروف محددة.

ب- المساواة: مبدأ أساسى وعامل من العوامل البيروقراطية الإدارية حيث يعتمد على أفراد المجتمع على الخدمة العامة دون عوائق وإتاحتها دون استثناء وبصورة عادلة.

ت- الموائمة: مبدأ الموائمة يستوجب أن يساير تقديم الخدمة والاحتياجات الضرورية للمواطن، حيث تقدم بكفاءة، ومهارة، وحاجيات الفرد تتغير عبر الزمن وتتغير بتغير المحيط.

إضافة إلى ذلك فإن الخدمة العامة تجمع مابين عنصرين هما الطابع الخدمي والعمومي، حيث تحكمها الميزات

التالية:

- علاقة السعر العام: حيث تقدم من طرف المنظمات العمومية بشكل مجاني أو بسعر رمزي في صورة رسم أو ضريبة؛

- المنفعة العامة: وهي هدف الخدمة العامة؛

- الرقابة العامة: حيث أنشطة المنظمات العامة تخضع لرقابة من أطراف متعددة ذكر منها الوصاية المباشرة، هيئات الدولة، المجتمع المدني.

<sup>1</sup> إتيم محمد، المرجع نفسه، ص43.

## المطلب الثاني: نظم الخدمة العمومية وأهم منظماتها

### أولاً: نظم الخدمة العمومية

#### 1- نظام الخدمة العامة المفتوحة:

يوجد هذا النظام في الولايات المتحدة وكندا ويعتبر الوظيفة العمومية كمهنة عادلة لا تتميز عن المهن الأخرى. فالإدارة العمومية مؤسسة كسائر المؤسسات توظف أعوانها وتسير وضعياً لهم الشخصية والجماعية تحت طائلة الشروط والإجراءات المعمول بها في عالم الشغل، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقة، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة في جملة من الخصائص تمثل في<sup>1</sup>:

##### أ- البساطة:

- لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، لتحمل نفقات هذا الإعداد؛
- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو بغيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوحة على الآتي:
  - تصنيف الوظائف وتقيمها والإبقاء على هذا التقويم دوماً؛
  - تقديم الدراسات حول الرواتب ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسة الخاصة، التأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

##### ب- مرونة النظام:

تظهر حرية الإدارة في التخلص وإلغاء الوظائف التي لم تعد إليها قائمة، ما يعطي هذا النظام جزءاً من الحرية للموظف كي يبحث على وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداده ونظم من له عائداً أكبر.

##### ت- اقتصادية النظام:

تشمل اقتصادية النظام الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقة للعمل كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب؛

- عنصر الانفتاح على المجتمع وعدم تميز العاملين الحكوميين غيرهم في القطاعات الأخرى.

ونعلم بأن هذا النظام بقدر ماله من محسناته فله عيوب تشبيه وتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

عيوبه: النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في أنه لا يمكن تطبيقه في كل مكان و zaman. فالإدارة العامة ليست مجال

عمل للمختصين فقط، فهي تتضمن مناصب لا يمكن شغلها إلا بعد اكتساب خبرة طويلة في ممارسة الوظيفة.

محاسنه: إن هذا النظام يعطي الأولوية لـ«الاتجاهية» ولا يأخذ بعين الاعتبار الأهداف الأساسية الأخرى التي تعمل من أجلها الإدارة والتي تمثل في تحقيق الصالح العام.

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGE، دون بلد النشر، 1997، ص164.

<sup>2</sup> هاشمي خرفي، الوظيفة العمومية على التشريعات الجزائرية وبعض التجارب الأجنبية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص23.

## 2- نظام الخدمة العمومية المغلقة:

يقصد بنظام الوظيفة العمومية المغلق هو ذلك النظام الذي يعتبر الإدارة العامة كمجموعة مستقلة داخل الأمة تتميز عن غيرها من المجموعات المهنية لا من حيث طبيعة المهام، ولا من حيث الإطار القانوني الذي يتطور فيه الموظفين الذين يقومون بأداء هذه المهام، ويكون هذا النظام من عنصرين أساسين هما<sup>1</sup>:

**أ- القانون الأساسي:** حيث يكون الموظف في وضعية قانونية وتنظيمية يتربى عنها علاقة خاصة بين الموظف والإدارة كالحقوق والواجبات المعدة في النصوص التشريعية والتنظيمية التي توضح نظام الحالات، نظام التنقل، نظام اشتراك الموظف في هيئات المتساوية الأعضاء.

**ب- الإطار المهني:** مفادها أن الموظف لا يدخل إلى الإدارة ليشغل منصبا معينا ولددة معينة، بل يشغل مناصب متعددة عن طريق الترقية المنتظمة والتي توقف بين مطامحه الشخصية وحاجيات الإدارة.

ويتميز هذا النظام على بعض الميزات هي<sup>2</sup>:

- يمتاز هذا النظام أن الموظف كلما تقدم في السن كلما زادت امتيازات ومزايا يستفيد منها (الترقية والزيادة في الأجر)؛

- يخضع الموظف للسلطة الرئاسية خضوعا تاما؛

- يمتاز بضمان سير المرفق العام والذي يقتضي مبدأ طلب الاستقالة، وحق الإضراب بشرط أن يكون مشروع.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها كالتالي:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية؛

- إشكالية قياس حجم الإنتاج، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف)؛

- ثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، والإشكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالية الرواتب، إمكانية استقطاب للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الإدارة؛

- يتسم بالاستمرارية والاستقرار؛

- يعتمد على شخصية الموظف وقدراته العقلية؛

- يمتاز بالبساطة وعدم الكلفة، عكس النظام المفتوح.

رغم اختلاف النظائر في فلسفتهما، وفي أسمائهما السياسية والقانونية، فإن تعاليهما أصبح حقيقة يمكن ملاحظتها في جميع البلدان المتقدمة منها والمسيرة في طريق النمو<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود النعيمي، المرجع السابق، ص 166.

<sup>2</sup> على زغدود، المؤسسات العمومية والإدارية تعريفها طبيعتها القانونية الشخصية المعنوية، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، الجزائر، دون تاريخ نشر، ص 12-15.

## ثانياً: المنظمات المكلفة بأداء الخدمة العمومية وأسباب إنشائها.

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متعددة، تلبية لرغبات الأفراد، وإشباع حاجاتهم المتعددة على اختلاف أنواع المطالب الجماهيرية، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة، تتركز نشاطاتها بشكل مباشر على تقديم الخدمات للمواطنين، التعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العامة.

### 1-تعريف المنظمة العامة:

هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز الأفراد والجماعات الخاصة للقيام به، أما لضخامة مما يتطلبه مواد وإمكانيات أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الآجل القصير<sup>1</sup>.

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انتلاقاً من تعريف المرفق العام، إذ ترى في أن المرفق العام "هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة وتسيطر عليها الدولة، إن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:

- الدولة هي المسؤولة عن إحداثه عندما تقرر نشاطاً يقتضي أن تقوم به تحقيقاً لمصلحة العامة؛
- الخصوص للسلطة الإدارية، لا يمكن أن يفصل عن السلطة الدولة فتحدد نظامه، وموظفيه وتمويله؛
- يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام، والخدمات العامة، مع خصوصه لنظام قانوني؛
- يأخذ شكل أنواع مختلفة (منظمات إدارية، اقتصادية)، وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام، يكرس وجود خدمة عامة تقدمه الجهات الحكومية، لتلبية حاجيات الجماهير وكسب رضاهن وتسيير وفق إطار تنظيمي وقواعد قانونية محددة.

### 2-أهداف المنظمة العامة: تسعى المنظمات العامة إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية أهمها:

#### أ-الإدارية والاقتصادية:

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقدم السلع التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسية الاقتصادية.

#### ب-السياسية:

إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، والأفراد والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

#### ت-الاجتماعية الدينية:

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحراف، والارتفاع بمستويات التعليم كما يتطلب كذلك إنشاء وتحصيص منشآت عامة، قائم بالبعد الديني أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، ومديرية الشؤون الدينية والأوقاف بالجزائر.

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود النعيمي، المرجع السابق، ص166.

### 3-أسباب إنشاء المنظمات العامة

صحيح أن انتشار المنظمات العامة يجد مبررات في الدول الاشتراكية، لأن ذلك رديف بفلسفة النظام السياسي القائم في هذه البلدان، إلا أنه يمكن القول إن التوسيع في إنشاء منظمات عممة تمتلكها الدولة كلياً أو جزئياً، هو موجود في الأنظمة التي تأخذ فلسفة نظمها السياسة الرأسمالية التي ومن عباد الملكية الفردية، وبذلك فإن مبررات إنشاء المنظمات العامة تعود في حقيقة الأمر إلى<sup>1</sup>:

- مبررات تتعلق بعدم إقبال رأس المال الخاص عليه، بسبب ضخامة رؤوس الأموال الالزامية لإنشاء هذه المنظمات مثل النقل الجوي، السكك الحديدية إما لارتفاع تكاليف تشغيلها ومحاولة الحكومة تقييم منتجاتها بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع وأحياناً بسبب انخفاض أو انعدام معدلات العائد وكذلك صافي الأرباح المتوقعة وتقسم مشاريع عامة معينة تقدم خدماتها لفائدة المنتجين بغية ما يتيهم من استغلال الرأسمالية لهم، مثل تقليل القروض لهم عن طريق صناعية أو بنوك الائتمان العامة:
- دواعي تتعلق بزيادة المخاطر التجارية فتتولى الدولة إقامة المشروعات التي تكون عرضة لأنظار تجارية عالية؛
- أسباب مرتبطة بالأمن القومي مثل إنفراد الدولة بإنشاء مشاريع الأسلحة والطاقة النووية؛
- أسباب تتعلق بالتأميم نتيجة اعتبارات قومية حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات إليها من أجل وضع حد للسياسات الانتهازية لأصحابها؛
- مبررات تتعلق بحماية الموارد التي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع كحماية الممتلكات والموارد مثل منظمات إطفاء الحرائق والشرطة.

ما سبق يمكن القول أن إقامة المنظمات العامة جاء تحسيناً لدور القطاع العمومي كي يلعب دوراً رئيسياً في أسلوب إدارة خدمات الدولة ويتفيد بدور واسع في رعاية الحاجات العامة للمواطنين وفق منطق الدولة المتدخلة غير أن هذا الأسلوب عرف تحديات وأزمات ستتم مناقشتها في العنصر المولى.

#### ثالثاً: معيقات الخدمة العمومية

يعود تراجع الدور الأساسي للمرافق العمومية إلى جملة من الأسباب، عرقلت سير وكفاءة المرفق العام وقد اجتهد العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه الأسباب، وتبين مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية، وبالتالي فهناك من يرجع أزمة التسيير العمومي إلى الأسباب التالية<sup>2</sup>:

#### 1-ضعف الأداء:

دفعت العديد من العوامل إلى ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق والقطاعات العمومية، فالعديد من الدول المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييراً جذرياً على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية باتجاه التقليل، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء، وكفاءة استخدام الموارد المتاحة.

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 98.

<sup>2</sup> أحمد عثمان طحة، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية منظور إستراتيجي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص، 94.

وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وكذا العولمة، إضافتاً إلى أزمة مالية الدولة، والأنمط الجديدة في التسيير وتحديد الفكر الليبرالي، دوراً أساسياً في دفع القطاع العمومي إلى تبني ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة له، من خلال الإصلاحات التي أدخلت على تسيير هذا القطاع.

## 2- تراجع دور الدولة:

لقد كان دور الدولة لعقود كثيرة يأخذ طابع تأمين خدمات الأمن، والدفاع الخارجي، والقضاء وهو ما يعرف بالدولة الحارسة وأول استعمال لهذا المصطلح كان في 1780، وابتداء من منتصف القرن 19 تزايد تدخل الدولة في الحالات الاقتصادية والاجتماعية، حيث أصبح دورها يشمل على ما يلي<sup>1</sup> :

- توفير الخدمات الأساسية للمجتمع؛

- وضع القواعد العامة المنظمة للنشاط الاقتصادي؛

- وضع نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات.

ومع منتصف السبعينيات عرفت كثير من الدول المتقدمة أزمة حادة في اقتصادياتها تعود بواشرها إلى نهاية السبعينيات، وبالرغم من كل الإصلاحات إلا أن السياسات المطبقة لم تتحقق النتائج المنظورة إذ مثلت عوامل الأزمة أسباباً حقيقة لدى أغلب المفكرين في بروز عملية تحديد الفكر الرأسمالي في تلك المرحلة، حيث انطلقت بعض الرؤى الفكرية من أن تعاظم دور الدولة، وما تركه من آثار على مختلف المهام والأنشطة، قد كان سبباً رئيساً في تفاقم الأزمات التي وصلت إليها اقتصاديات الدول الغربية.

لقد صيغت نظريات جديدة في هذا المجال كنظريّة الاختيارات العمومية، نظرية تكاليف الصفقات، نظرية الوكالة ... إلخ، فقد عرفت هذه الأفكار الجديدة تطبيقاً متزايداً لها فالدول الغربية، بريطانيا، نيوزيلندا، الولايات المتحدة الأمريكية، سباقة في هذا المجال غير أن العديد من الدول الأخرى المتقدمة والنامية سارت فيها في نفس الاتجاه الذي أدى إلى مراجعة أشكال تدخل الدولة بما في ذلك طرق تسيير المرافق ذات الطابع الإداري البحث وذلك لاعتبار الطرق التقليدية للتسيير أصبحت غير فعالة.

<sup>1</sup> ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، فرع التسيير العمومي، بسكرة، الجزائر 2006، ص 42.

## خلاصة الفصل:

يمكن أن نلخص من خلال هذا الفصل إلى أن أنظمة المعلومات في المؤسسة تلعب دورا لا يستهان به لا سيما إذا تم استغلال أحد الطرق اعتمادا على أحسن المصادر، ومن خلال ما سبق نستنتج أن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة من خلال الأدوار والوظائف التي يؤديها داخل المؤسسة، بصفته منتج للمعلومات، فهو يعتبر عنصر حيوي، إذ على أساس المعلومات التي ينتجهما يتم اتخاذ القرارات الآتية والسليمة والإستراتيجية للمؤسسة، كما أنه يتدخل في مختلف الوظائف والمستويات، سواء في المؤسسات الاقتصادية أو الخدمية، أي تحسين مستوى الخدمة العمومية.

## الفصل الثاني

### نظام

المعلومات ومدى تأثيره في

تحسين الخدمة العمومية في

المؤسسة العمومية للنقل

حضري وشبكة حضري بالمسيلة

–دراسة حالة–

## تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الدراسة الميدانية وهذا لإبراز دور نظام المعلومات وأثره في تحسين أداء الخدمة العمومية ومعالجتها بواسطة مجموعة من الأدوات المنهجية المناسبة، من أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة، كوصف وتحليل ظاهرة الموضوع للدراسة والخروج بمجموعة من النتائج والاقتراحات.

المبحث الأول: الإطار النظري للمؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUSM المسيلة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

## المبحث الأول : الإطار النظري للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالمسيلة ETUSM

## المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة العمومية للنقل حضري وشبه الحضري بالمسيلة

## أولاً: نبذة حول المؤسسة محل الدراسة

يحتل قطاع النقل مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC تسمح ببناء دولة عصرية وتقديم خدمات متطرفة للمجتمع تسمى المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالمسيلة.

## ثانياً: نشأة المؤسسة محل الدراسة

أنشأت المؤسسة العمومية للنقل الحضري بالمسيلة وفق المرسوم التنفيذي رقم 505-06 المؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1427 الموافق 24 ديسمبر سنة 2006، والذي يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري بالمسيلة، ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة النقل، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع إلى قواعد المحاسبة العامة، كما أنها أنشأت نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع النقل حيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة ولتلبية متطلبات المواطنين من النقل الحضري في كل الظروف وبأكبر قدر من الميزات الموفرة من حيث السلامة، وجودة الخدمة والراحة. ونتيجة للتطور الديمغرافي والتكنولوجي لاسيما في ميدان النقل، كان حتماً على قطاع النقل أن يساير هذه التطورات، فترجمة هذه النقلة بصدور المرسوم التنفيذي رقم 91-10 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1431 الموافق 14 مارس سنة 2010 والذي يحدد القانون الأساسي النموذجي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري والذي يهدف إلى:

– تطوير خططات أنشطة المؤسسة وبرامجها؛

– تطوير برامج استغلال الشبكة؛

– تطوير وتقديم خدمات النقل الحضري بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.

حيث كان الانطلاق الفعلي للاستغلال سنة 2008 بحظيرة مكونة من 30 حافلة من نوع VANHOOOL بلجيكية الصنع تتميز بالجودة العالية ذات قدرة استيعاب تقدر بـ 100 راكب مقسمة إلى: الحافلات المستغلة 27 والحافلات الاحتياطية 3.

## ثالثاً: مهام المؤسسة

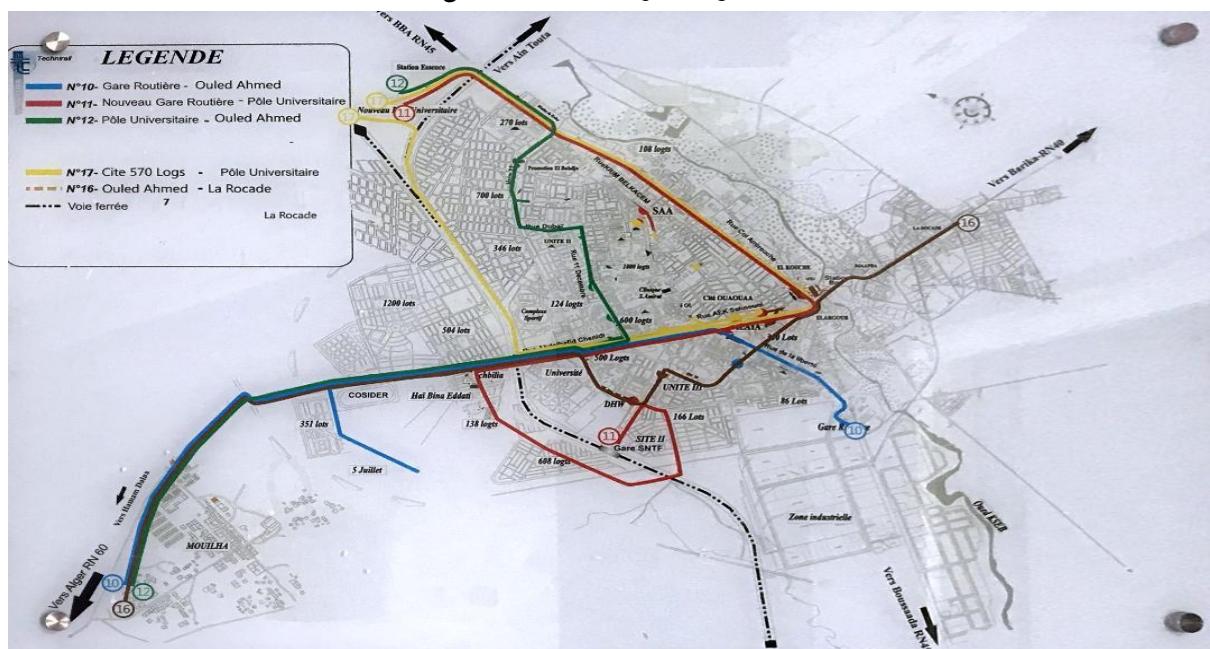
للمؤسسة عديد من المهام يمكن إنجازها فيما يلي:

– باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيحجب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليل تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها؛

- اقتناء العتاد المتحرك والثابت اللازم لاستغلال شبكتها وتسييرها وصيانتها؛
- تطوير منشآت الاستغلال والصيانة وتجهيزاتها الازمة لأداء أنشطتها؛
- المشاركة في دراسة و/أو ترقية كل وسيلة أو طريقة نقل جماعي وإدماجها في إنجاز المهام المسندة إليها.

الشكل رقم (01-02)

### خطوط سير الحافلات داخل المدينة



المصدر: مخطط النقل الخاص بالمؤسسة مقدم من طرف المؤسسة.

المطلب الثاني: البنية الهيكلية

أولاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الشكل رقم (02-02)

### الهيكل التنظيمي للمؤسسة

#### الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبكة حضري



المصدر: من المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة.

ويحتوي الميكل التنظيمي على:

- 1- المديرية العامة: يرأسها المدير العام الذي يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بقرار وزاري، يحوز المدير العام على تفويض بالإمضاء ليقوم بالإدارة والتسير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:
  - إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة والمصادقة؛
  - ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة؛
  - إمضاء العقود وإجراء الصفقات والاتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها؛
  - يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء؛
  - يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة؛
  - يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه؛
  - يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة؛
  - كما يقترح على مجلس الإدارة البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجرور ومشاريع توسيع النشاط.
 تقسم مديرية العامة إلى مديرتين فرعيتين: مديرية الإدارة والمالية ومديرية الاستغلال
  - أ- مديرية الإدارة والمالية: وتنقسم هذه المديرية إلى ثلاثة مصالح هي:
    - مصلحة المالية والمحاسبة؛
    - مصلحة المستخدمين؛
    - مصلحة الوسائل العامة.

تتكرر هذه المديرية بـ:

- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة؛
- تأثير مختلف الميكل والميادين الحاسبي والمالي؛
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة؛
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع المختلف الميكل؛
- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد؛
- المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية)؛
- المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج؛
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء؛
- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشئون الاجتماعية

- السهر على تطبيق قانون العمل

- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛

- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

ب- مديرية الاستغلال: وتنقسم هذه المديرية إلى مصالحتين هما:

- مصلحة الاستغلال؛

- مصلحة الصيانة؛

- مصلحة التسويق.

تتكفل هذه المديرية بـ:

- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة؛

- إعداد مخطط عمل الشبكة؛

- تنظيم ومراقبة استغلال الشبكة؛

- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة؛

- إعداد وتوزيع السوق والقبض على الخطوط والحافلات؛

- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن؛

- تقييم مستوى الأداء، لنوعية الخدمة المقدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبائن؛

- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات الالزمة.

### ثانيا: تجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة

لضمان سير العمل الجيد للمؤسسة يستلزم توفير الإمكانيات المادية والبشرية.

1- **أجهزة الكمبيوتر:** تحتوي المؤسسة على 29 جهاز كمبيوتر حديث مع الطابعة متعددة المهام، تتوزع هذه

الأجهزة على كافة المصالح.

2- **البرامج:** البرامج المكتبية المتوفرة على مستوى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسة هي:

- برنامج الأجر PC PAIE برنامج خاص بإعداد الأجر؛

- برنامج الحاسبة WINALCO برنامج خاص بالمحاسبة العامة وإعداد القوائم المالية ومعالجة مختلف

أنواع الضرائب؛

- برنامج تحديد الموقع GEOLOCALISATION (GPS) مثبت على الحافلات لتحديد موقعها

وتنظيم سيرها داخل الشبكة؛

- برامج WORD – EXCEL – POWERPOINT ... إلخ.

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

ستتناول في هذا المبحث كيفية إعداد الدراسة الميدانية، حيث يتضمن تحديد المنهج العلمي الذي تم اعتماده في إنجاز هذه الدراسة من خلال التطرق إلى منهج وعينة الدراسة، مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات، وفي الأخير ستتناول معالجة الاستبيان واختبار صحة الفرضيات.

### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأداتها

في هذا المطلب سنتناول كل من منهج وعينة الدراسة كالتالي:

#### أولاً: منهج الدراسة

لمعالجة مشكلة الدراسة واثبات صحة الفرضيات من عدمها، يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب التطبيقي من خلال تحليل البيانات المتحصل عليها من إجابات، المبحوثين وقمنا بمعالجتها إحصائياً بالاستعانة ببرنامج SPSS V 25 واستخدمنا أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان.

#### ثانياً: مجتمع وعينة البحث

شملت الدراسة الميدانية ممارسات نظام المعلومات وأثرها في تحسين الخدمة العمومية، وكان مكان إجراء الدراسة على مستوى المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبكة حضري بالمسيلة، أما زمانيا فقد امتدت الدراسة من أواخر شهر فيفري 2019 إلى نهاية شهر ماي من نفس السنة.

وتركزنا في الدراسة على جمع، تخزين، معالجة ونشر المعلومات كمكونات لنظام المعلومات، كما اعتمدنا على اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية في الأبعاد الكلاسيكية لها والمتمثلة في البعد التجاري، والاجتماعي.

#### ثالثاً: أداة الدراسة

تضمنت الاستبيان جزئين على النحو التالي:

##### 1- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية

2- الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الاستبيان كما يلي:

**المحور الأول: المتغير الأول:** يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة واستطلاع عام عن وضعية نظام المعلومات (مدى استخدام الأجهزة والبرامج/استخدام نظم المعلومات الإدارية/قواعد البيانات/ملائمة البرامج المستخدمة).

**المحور الثاني:** يتعلق بالمتغير التابع للدراسة: دراسة مدى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبكة حضري بالمسيلة ETUSM من وجهة نظر المستجوبين.

يمكن الإجابة عليها باعتماد مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقمياً (5,4,3,2,1) على التوالي:

### الجدول رقم (01-02)

#### توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	بدائل القياس
05	04	03	02	01	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) =  $5-1=4$  وللحصول على طول الفئة للتنتقل بين المجالات الموافقة تقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة =  $0.8=5/4$  وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلاً:  $1.80=0.8+1$  فنحصل على مجال  $[1-1.80]$  وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جداً . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتغيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

### الجدول رقم (02-02)

#### تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

اتجاه العام	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جداً	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جداً	من 4.21 إلى 5 درجة

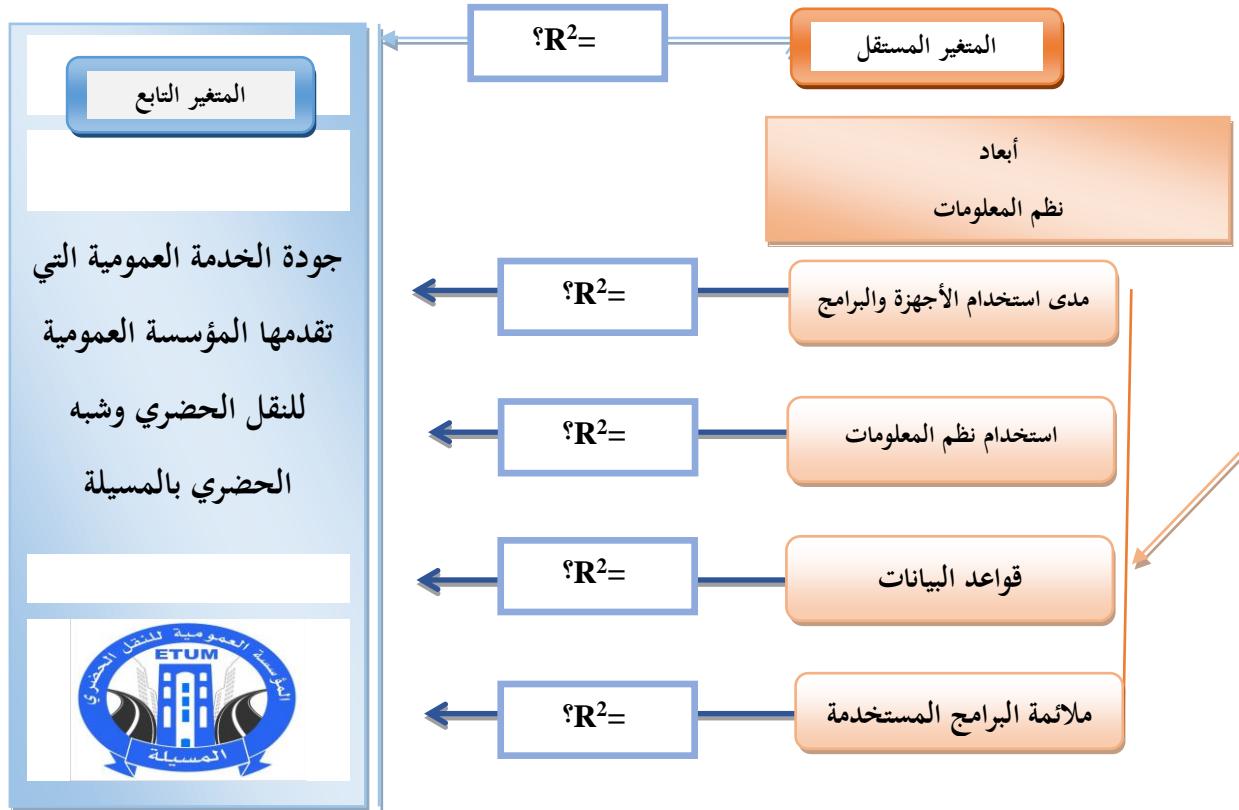
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

#### رابعاً: النموذج الفرضي للدراسة

## شكل رقم (02-03)

## النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري والدراسات السابقة

**معامل التفسير  $R^2$** : يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في التغيير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت الساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي.

## خامسا: التعريف بمتغيرات الدراسة

**1- نظم المعلومات:** نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع، استرجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات، بالإضافة إلى ذلك يمكن لنظام المعلومات إن يساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة سواء سلع أو خدمات.

**2- جودة الخدمة العمومية:** تحسين الخدمة العمومية هي تلك الإجراءات والقرارات والتي تقوم بها الجهات المكلفة بتقديم الخدمة العمومية، ضمن نطاق سلطتها، والتي هدفها الأساسي هو تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف تلك المؤسسات.

## سادساً: التذكير بفرضيات الدراسة

## 1- الفرضية العامة:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية مؤسسة ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

## 2- الفرضيات الفرعية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية مؤسسة ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية مؤسسة ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية مؤسسة ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية لملائمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية مؤسسة ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

وتم اختيار مستوى الدلالة **0.05**: لاختبار الفرضيات الدراسية وهو مستوى الدلالة الشائع لاستخدام في الدراسات السابقة وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الاحتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

ومن أجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value) وهو يظهر في مخرجات برامج الإحصائية مثل SPSS، وعلى أساسه يتم اختبار دلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية الحسوبية وهذا من خلال مقارنة خالل قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقييم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05.

**قاعدة القرار اختبار الفرضية:** نقارن بين قيمة المستوى المعنوية (sig) المصاحبة لقيمة اختبار F والمحسوبة باستخدام برنامج SPSS، مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت (Sig) للاختبار (F-test) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فان العلاقة بين المتغيرات دلالة إحصائية. أي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$ .

## المطلب الثاني: اختبار التوزيع ببيانات العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

### أولاً: اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لا جا苞تهم على المتغيرات الدراسية التي يتم دراستها تبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع للبيانات الاستبيان وهي طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معامل الالتواء والتفلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk وبالاستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معاً لكل من (اختبار Shapiro-Wilk، واختبار Kolmogorov-Smirnov) في جدول واحد، أي منها نستدل على نوع التوزيع؟ فاننا نعتمد على القاعدة التالية:

أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، في حين نستدل بنتائج

اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 50.<sup>1</sup>

والجدول التالي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality):

الجدول رقم (02-03)

يبين نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnova			اختبار نوع التوزيع بيانات إجابات العينة
	Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	0.088	34	.8850	0.135	34	.1560	المحور الأول:
طبيعي	0.058	34	.9370	0.147	34	.1310	المحور الثاني:

قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فان البيانات تتبع توزيع طبيعي.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما ان افراد عينة الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk ونظهر أن مستوى المعنوية sig (المحور الأول) نظام المعلومات بلغت sig=0.088 هي أكبر من 0.05، وأيضاً بالنسبة لبيانات (المحور الثاني) جودة الخدمة العمومية بلغت قيمة sig=0.058 وهي أكبر من 0.05.

ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) على إتباع البيانات إجابات أفراد العينة على جميع العبارات محاور الاستبيان للتوزيع الطبيعي.

ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وأراء افراد العينة وختبار فرضيات الدراسة.

<sup>1</sup> أبو زيد، محمد خير سليم، **أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS**، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية 2005، ص 156.

## ثانياً: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: V25)

الإحصائية:

**1- التكرارات والنسب المئوية:** لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المخاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

**المتوسط الحسابي:** يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً، حيث أن استخدامه لإجابات عينة الدراسة على الاستبيان يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛ هو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون مخصوصة من (01- 05 درجات) تبعاً لدرجات المعطاة لبدائل لقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.

**2- الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

**3- معامل الشات ألفا كرو نباخ:** وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

**4- معامل الارتباط بيرسون:** استخدام في تحديد اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين؛ وقيمة مخصوصة بين  $\pm 1$ . اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) لمعرفة واستكشاف نوع توزيع بيانات العينة نحو كل المتغيرات الدراسة.

**نموذج الانحدار الخطي البسيط:** وهو نموذج إحصائي يعبر عن علاقة بين متغير تابع وبين متغير واحد مستقل والغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر، وبتطبيق الانحدار الخطي البسيط من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS فإننا نحصل على عدة مخرجات تكون مرتبة في جداول وهي: (جدول نموذج الانحدار  $R^2$ ، جدول تحليل التباين ANOVA يضمن قيم (Sig, F)، جدول معاملات الانحدار  $(b_0, b_1)$ ، يضم قيم اختبار (T-Test) وقيم Sig لكل معلمة انحدار وفي دراستنا سنذكر ونختتم فقط بالمؤشرات الإحصائية التي تخدم العلاقة للظاهرة المدروسة في بحثنا وهم: معامل الانحدار بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين، ومعامل التحديد  $R^2$  ويعكس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي، وقيمة تراوحت بين 0 و 1 ومعامل الانحدار (التأثير) **B** وهو معامل الذي يعبر عن قيمة التي يزداد بها المتغير التابع عندما نغير ونزيد في قيمة المتغير المستقل بمقدار الوحدة واحدة.

5- اختبار F (F-test) لمعرفة العلاقة بين المتغيرين: وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فان العلاقة معنوية. ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

6- اختبار T (T-test) لمعرفة التأثير بين المتغيرين: للتحقق من معنوية التأثير ( حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فان التأثير معنوية. أي إن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي ( دال إحصائيا) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

### المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

#### أولاً: صدق المحكمين

بعد إعداد الأسئلة أداة الدراسة (الاستبيان) في صورتها الأولية تم توزيعها على مجموعة من المحكمين من أجل تعديلها وتنقيحها من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها ومواضعيتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله.

#### ثانياً: حساب ثبات الاستبيان

1- تعريف ثبات الاستبيان: ويقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التتحقق من ثبات أبعاد الاستبيان الدراسة، وتم تتحقق من ثبات الاستبيان من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، وفي دراستنا تم استعانته ببرنامج SPSS في حساب الثبات بطريقة ألفا الكرونباخ وتحصلنا على النتائج التالية:

#### الجدول رقم (04-02)

##### يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

النتيجة الاختبار	معامل ألفا كرونباخ	محاور وأبعاد الاستبيان	
ثابت	0.749	عبارة 14	المحور الاول: نظام المعلومات
ثابت	0.779	عبارة 14	المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية
ثابت	0.827	عبارة 28	جميع الفقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ذات قيم جيدة حيث بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بقياس مستوى تطبيق نظم المعلومات (0.749) والذي يضم 14 عبارة وبلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بقياس جودة الخدمة العمومية (0.779) والذي يضم 14 عبارة وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان

بلغت 0.827 بإجمالي 28 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتحدر الإشارة أنه معامل ألفا كرون باخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة حيث الحالات المختلفة لدرجة الثبات لمعامل الفا كرون باخ هي :

- إذا كانت  $a > 0.6$  (غير كافية)؛
- إذا كانت قيمه بين  $0.65 > a > 0.6$  (ضعيفة)؛
- إذا كانت قيمه بين  $0.70 > a > 0.65$  (مقبولة نوعا ما)؛
- إذا كانت قيمه بين  $0.85 > a > 0.70$  (حسنة)؛
- إذا كانت قيمه بين  $0.90 > a > 0.85$  (جيده)؛
- إذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.

## المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

## المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

هنا نقوم بتحليل بيانات أفراد عينة الدراسة حيث يتوزعون حسب متغيرات البيانات الشخصية والجداول التالية توضح التكرارات والنسب المئوية حسب كل متغير:

## الجدول رقم (02-05)

## يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية

Percent	Frequency		الجنس
82.4	28	ذكر	
17.6	6	أنثى	
100.0	34	Total	
Percent	Frequency		العمر
17.6	6	أقل من 30 سنة	
47.1	16	ما بين 30 و 40 سنة	
32.4	11	ما بين 41 و 50 سنة	
2.9	1	ما بين 51 و 60 سنة	
100.0	34	Total	
Percent	Frequency		مستوى التعليمي
2.9	1	ابتدائي	
2.9	1	متوسط	
52.9	18	ثانوي	
38.2	13	جامعي	
2.9	1	مهني	
100.0	34	Total	
Percent	Frequency		سنوات الخبرة:
20.6	7	أقل من سنتين	
8.8	3	من سنتين إلى 5 سنوات	
35.3	12	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
35.3	12	أكثر من 10 سنوات	
100.0	34	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

## أولاً: حسب الجنس

من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة شملت كلا الجنسين من ذكور وإناث وان نسبة الذكور أكبر من الإناث وهذا راجع إلى طبيعة العمل بمؤسسة النقل الحضري ETUSM، حيث كان عدد الذكور 28 ذكر بنسبة 82.40%， وكان عدد الإناث 06 أنثى بنسبة 17.6%.

## شكل رقم (04-02)

يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

انثى 18%

ذكر 82%

مخرجات برنامج اكسل إصدار 2016

## ثانياً: حسب السن

من الجدول نلاحظ أن العينة المستجوبة يتكون أساساً من الفئة التي تتراوح أعمارهم من من 30 الى 40 سنة بنسبة 47.10% وتليها الفئة التي تكون أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة وبنسبة 32.40% وتليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 51 - 60 سنة بنسبة 2.9%

## شكل رقم (05-02)

يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن

ما بين 51 و 60 سنة

3%

أقل من 30 سنة 18%

ما بين 41 و 50 سنة

32%

ما بين 30 و 40 سنة

47%

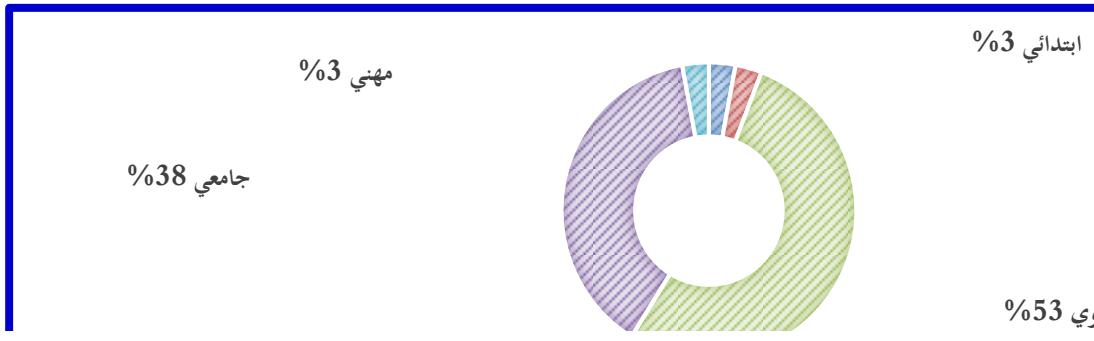
مخرجات برنامج اكسل إصدار 2016

## ثالثاً: حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة جامعيين وثانويين حيث كان عددهم بالنسبة ذوي المستوى الجامعي ب 13 فرد بنسبة 38.20% وفئة الثانويين الذي كان عددهم 18 بنسبة 52.90%

## شكل رقم (06-02)

يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

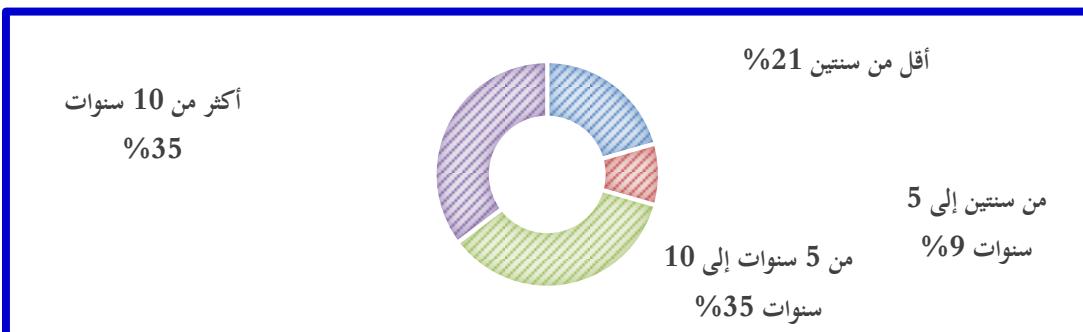


## رابعاً: حسب سنوات الخبرة

من الجدول نلاحظ أن العينة المستحوذة يتوزعون حسب متغير الخبرة بنسبة 35.30 % للفئة الخبرة من 05 سنوات الى 10 سنوات وتليها الفئة الخبرة أكثر من 10 سنوات ب 35.30 % وبالنسبة للفئة اقل من ستين عمل بعدد 07 افراد وبنسبة 20.60 %.

## شكل رقم (07-02)

يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



**المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة**

أولاً: عرض وتحليل الوصفي إجابات لأفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بقياس مستوى نظم المعلومات بمؤسسة النقل الحضري ETUSM.

**الجدول رقم (06-02)**

**عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الخراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	توفر أجهزة الحاسوب الالزمة لأداء أعمال المؤسسة	4.41	0.743	01	موافقة عالية جدا
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	4.06	0.776	02	موافقة عالية
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	4.00	0.739	03	موافقة عالية
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	3.82	0.673	04	موافقة عالية
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	3.71	0.760	05	موافقة عالية
<b>البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج</b>					
06	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	3.94	0.51405		مستخدمة بدرجة عالية
07	نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة	3.82	0.776	01	موافقة عالية
<b>البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية</b>					
08	تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	4.06	0.776	01	موافقة عالية
09	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	3.74	0.710	04	موافقة عالية
10	تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	3.88	0.769	03	موافقة عالية
11	تساعد قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة	3.97	0.797	02	موافقة عالية
<b>البعد الثالث قواعد البيانات</b>					
12	تصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	4.09	0.753	01	موافقة عالية
13	تصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	3.74	0.618	02	موافقة عالية
14	تحرص المؤسسة على توفير أمنا لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	3.62	1.101	03	موافقة عالية
<b>البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة</b>					
ملائمة بدرجة عالية					
مستوى تطبيق نظم المعلومات بالمؤسسة					
0.37514					
3.9181					
0.63134					
3.8137					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول والمتعلق باستطلاع آراء المستجوبين حول مستوى تطبيق نظم المعلومات بمؤسسة النقل الحضري ETUSM إذ بلغ 3.91

هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20) وبلغ بالانحراف معياري قيمة 0.375 وهو اقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات المستجوبين وبالتالي تقارب وتركيز وجهة نظرهم أي على أنه هنالك تقارب في الإجابات لدى أفراد العينة المستجوبين ومنه أن مستوى تطبيق نظم المعلومات بمؤسسة النقل الحضري ETUSM (استخدام الأجهزة والبرامج/ استخدام نظم المعلومات الإدارية/ قواعد البيانات/ ملائمة البرامج المستخدمة) هو بدرجة عالية، وفيما يلي ترتيب أهميتها في المؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين:

### الجدول رقم (07-02)

#### جدول ترتيب الأبعاد

المرتبة الأولى	مستخدمة بدرجة عالية	0.514	4.00	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج
المرتبة الثانية	متوفرة بدرجة عالية	0.573	3.91	البعد الثالث: قواعد البيانات
المرتبة الثالثة	مستخدمة بدرجة عالية	0.663	3.88	البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية
المرتبة الرابعة	ملائمة بدرجة عالية	0.631	3.81	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

بالنسبة لجودة مؤشر استخدام نظم المعلومات الإدارية بمؤسسة النقل الحضري ETUSM وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (4.00) حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات بعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذ أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.81 أدنى قيمة و 4.00 أعلى قيمة) و منه يمكن أن نستنتج أن المؤسسة تتوفر على أجهزة الحاسوب الالزمة لأداء أعمالها وتقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة كما تتناسب البرمجيات والأجهزة المستخدمة مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة وهذا ما يساعدهم في اتخاذ القرارات بفعالية وزيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

بالنسبة لجودة مؤشر قواعد البيانات بمؤسسة النقل الحضري ETUSM وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (3.91) حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات بعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذ أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.74 أدنى قيمة و 4.06 أعلى قيمة) ومنه يمكن أن نستنتج أن مؤسسة النقل الحضري ETUSM تتوفر على قواعد بيانات تستعمل في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح وتساعده على سرعة نقل المعلومة واتخاذ القرارات.

بالنسبة لجودة مؤشر نظم المعلومات الإدارية بمؤسسة النقل الحضري ETUSM وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (3.88) حيث تبين لنا ان إجابة المستجوبين على عبارات بعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذ أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.75 أدنى قيمة و 3.94 أعلى قيمة).

بالنسبة لجودة مؤشر ملائمة البرامج بمؤسسة النقل الحضري ETUSM وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (3.81) حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات بعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية.

ثانياً: عرض وتحليل الوصفي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بقياس درجة تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة النقل الحضري ETUSM

الجدول رقم (02-08)

جدول عرض وتحليل الوصفي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني من الاستبيان

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الحرف المعياري	الاتجاه العام للعينة
01	متغلب وظيفي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي	4.47	0.825	موافقة عالية جداً
02	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	4.03	1.029	موافقة عالية
03	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	3.44	1.133	موافقة عالية
04	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	3.97	0.904	موافقة عالية
05	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة	3.88	0.913	موافقة عالية
06	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	3.71	0.938	موافقة عالية
07	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة	3.50	0.929	موافقة عالية
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بمحض تحسين الأداء	3.74	0.898	موافقة عالية
09	حصلت على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	3.44	1.050	موافقة عالية
10	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم	3.44	0.927	موافقة عالية
11	تحدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الأداء	3.68	0.945	موافقة عالية
12	عند تقديم خدمتك هل تحس أنها ذات قيمة	4.15	0.744	موافقة عالية
13	عند تقديم خدمتك هل هناك رضا وارياح من طرف العملاء مقابل تقييم خدماتك	3.94	0.694	موافقة عالية
14	استخدام نظم المعلومات يساعدك على تقديم أحسن الخدمة بأقل وقت ممكن	4.03	0.758	موافقة عالية
	درجة تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة	3.8151	0.46462	جودة خدمة بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني والمتعلق ب باستطلاع آراء المستجوبين حول درجة الخدمة العمومية للنقل الحضري لمؤسسة ETUSM إذ بلغ 3.81 هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20) وبلغ بالحرف معياري قيمة 0.464 وهو أقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات المستجوبين وبالتالي تقارب وتمكّن وجهة نظرهم أي على انه هنالك تقارب في الإجابات لدى أفراد العينة المستجوبين ومنه أن درجة الخدمة العمومية لمؤسسة النقل الحضري ETUSM هو

بدرجة عالية، حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات المخواط عظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذا أن ومتوسطها الحسابية مخصوصة بين (3.44 أدنى قيمة و4.47 أعلى قيمة).

### المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

#### أولاً: شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في: ما هو أثر نظام المعلومات في تحسين الخدمة العمومية؟ (من وجهة نظر مقدمي الخدمة، بمؤسسة النقل الحضري بمدينة المسيلة ETUSM)، حيث سوف تقوم بدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (نظام المعلومات) والمتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية) وهذا من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث ستركز على معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson)، ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين  $-1$  إلى  $+1$  وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كانت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الآخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط :

ضعيفة	أقل أو يساوي 0.30
متوسطة	من 0.3 إلى 0.7
عالية	أكبر من 0.7

اختبار **F-test**: من أجل معنوية العلاقة بين متغير المستقل والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة **sig** المرافقة للاختبار (**F-test**) فإذا كانت قيمة **SIG** أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين متغيرين ذات دلالة إحصائية:

قاعدة معنوية العلاقة بين المتغيرين باستخدام نموذج الانحدار من خلال اختبار تحليل التباين	تحليل التباين ANOVA
فإذا كانت قيمة <b>SIG</b> أقل من 0.05 يستلزم توجد علاقة دالة إحصائياً بين المتغيرين	اختبار <b>F</b> (F-test)
مستوى المعنوية ( <b>SIG</b> )	قيمة <b>F</b> المحسوبة

**-1 - معامل الانحدار  $B_1$  و  $B_0$ :** حيث  $b_0$  يمثل مقدر الثابت ذلك ان الثابت  $b_0$  ومعامل  $B_1$  فهو

القيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحد في المتغير المستقل.

**-2 - اختبار **T-test**:** من أجل معنوية التأثير بين المتغيرين: ويستخدم لاختبار معنوية تأثير

المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم لتحقيق من معنوية معاملات ( $b_1, b_0$ ) للنموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة **sig** المرافقة للاختبار (**T-test**) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث اذا كانت قيمة **SIG** أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار ( $b_1, b_0$ ) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.

معامل التفسير (Correlation of determination): ويرمز له بالرمز  $R^2$  ويعتبر مقياس لجودة العلاقة المدروسة وهو مربع معامل الارتباط بيرسون وكلما اقتربت قيمة معامل التفسير من 100% دل ذلك على جودة توفيق النموذج (جودة العلاقة المدروسة) وهو يمثل أيضا النسبة المئوية للتبالين (المساهمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى تحسين المتغير التابع. وتقع قيمة  $R^2$  بين:  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

ويمكن التعبير عن مجالات التفسير بين المتغيرين بناء على إحصائية  $R^2$  وفق معيار كوهن (Cohen)، 1988،<sup>2</sup>

النسبة المئوية لـ $R^2$	مجال معامل التفسير	درجة التفسير (التبالين)
أكبر أو يساوي من 50.00%	أقل من أو يساوي 49.0%	ضعيفة
من 30.0% إلى 49.0%	متقطعة	متقطعة
أقل من 0.5%	0.30 $\leq R^2 \leq$ 0.49	0.01 $\leq R^2 \leq$ 0.29

هدفنا من وضع هذه مجالات هو تفسير التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل في تحسين المتغير التابع بناءً على إحصائية  $R^2$  وذلك من خلال تحديد مدى مساهمة نظم المعلومات بمؤسسة النقل الحضري ETUSM في إحداث تغيرات في جودة الخدمة العمومية وهل هناك مساهمة ضعيفة أم متوسطة، مرتفعة، أي مدى مساهمة نظم المعلومات في رفع من جودة الخدمات التي تقدمها ETUSM، وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

#### ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

وفيمما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

##### 1- اختبار الفرضية العامة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية لمؤسسة النقل الحضري ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

تتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

##### أ- نص الفرضية الإحصائية:

- **الفرضية الصفرية ( $H_0$ ):** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بمؤسسة محل الدراسة
- **الفرضية البديل ( $H_1$ ):** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بمؤسسة محل الدراسة

<sup>2</sup> زياد رشيد، الدلالة الإحصائية وحجم التأثير وقوة الاختبار الإحصائي المستخدم في البحث الماجستير والدكتوراه - دراسة تحليلية نقويمية جامعة وهران - بتاريخ الاضطلاع 10.58 على ساعة 2019/06/01 <https://portal.arid.my/Publications/f399a112-eda9-4d.pdf>

## الجدول رقم (02-09)

## يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية العامة

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة المحسوبة F
0.089	1.752	0.908	B0 (Constant) مقدر الثابت			0.000	32.169
0.000	5.672	0.744	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات	0.501	0.708		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

**ب- التعليق على الجدول:** يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

**معامل الارتباط بيرسون (r):** من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (نظم المعلومات وتحقيق جودة الخدمة العمومية) وفقاً لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون  $r = 0.708$  يدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق نظم المعلومات يؤدي إلى زيادة في تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائية حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ( $F_{cal} = 32.169$ ) وأن قيمة  $SIG = 0.000$  المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

**- معامل التحديد ( $R^2$ ) (نسبة التفسير):** من خلال قيمة معامل التحديد المقدرة  $R^2 = 0.501$  والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير مرتفعة أي ( $R^2 > 0.50$ ), ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع أراء المستجوبين فإننا وجدنا أن نظم المعلومات يساهم بنسبة 50.10% في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة مرتفعة وان باقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى = 49.86%.

(100 - 50.10).

**- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين:** تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ( $B = 0.744$ ) أنه كلما رفينا في مستويات تطبيق نظم المعلومات (إجراءات تحسينات وزيادة في استخدام الأجهزة والبرامج / استخدام نظم المعلومات الإدارية / قواعد البيانات / ملائمة البرامج المستخدمة) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات جودة الخدمة العمومية مؤسسة النقل الحضري ETUSM بقيمة 0.744 وحدة وهي قيمة مرتفعة مما نستنتج عند اهتمام المؤسسات أكثر بنظم المعلومات فإنها ستكون لها مستقبلاً انعكاسات إيجابية وفعالية الخدمات التي تقدمها المؤسسات ومن ثم تحقيق أهدافها ومكانتها في السوق.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم التي سوف تتحسن بها جودة الخدمة العمومية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات نظم المعلومات أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة الخدمة العمومية لدى ETUSM من وجهة نظر مستجوبها.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

$$\varepsilon_i + (\text{نظم المعلومات}) 0.908 + 0.744 = \text{جودة الخدمة العمومية}$$

1- اختبار الفرضيات الفرعية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة
- الفرضية البديل ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (10-02)

يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الأولى

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)
0.000	4.583	1.393	B0 (Constant) مقدر الثابت			
0.000	3.894	0.630	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات	0.321	0.567	0.000
						15.162

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبع من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (استخدام الأجهزة والبرامج- تحقيق جودة الخدمة العمومية) وفقاً لأراء المستجيبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون  $r = 0.567$  يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق استخدام الأجهزة والبرامج يؤدي إلى زيادة في

تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائيا حيث نجد قيمة  $F$  المحسوبة بلغت ( $F_{cal}=15.162$ ) وأن قيمة  $SIG=0.000$  المصاحبة لقيمة ( $F$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذو دالة إحصائيا ذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد ( $R^2$ ) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدرة  $R^2=0.321$  والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير متوسط أي ( $0.30 \leq R^2 \leq 0.49$ ), ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع أراء المستجيبين فإننا وجدنا أن استخدام الأجهزة والبرامج يساهم بنسبة 32.10 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة وباقى النسبة راجع إلى عوامل أخرى

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار  $B$ ) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ( $B=0.630$ ) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام الأجهزة والبرامج (إجراء تحسينات وزيادة في استخدام الأجهزة والبرامج) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات جودة الخدمة العمومية لمؤسسة النقل الحضري  $ETUSM$  بقيم 0.630 وحدة وهي قيمة مرتفعة مما نستنتج عند اهتمام المؤسسات أكثر ب استخدام الأجهزة والبرامج فان ستوكون له مستقبلا انعكاسات إيجابية على فعالية الخدمات التي تقدمها المؤسسات ومن ثم تحقيق أهدافها ومكانتها في السوق.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف تتحسن بها جودة الخدمة العمومية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة ب زيادة مستويات استخدام الأجهزة والبرامج أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة الخدمة العمومية لدى مؤسسة النقل الحضري  $ETUSM$  من وجهة نظر مستجوبيها.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

$$y + (\text{استخدام الأجهزة والبرامج}) 0,630 + 1,393 = \text{جودة الخدمة العمومية}$$

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية  $ETUSM$  من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

## - نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة
- الفرضية البديل ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (11-02)

يبيّن ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الثانية

مستوى المعنوية (SIG)	المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار			معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA	
	t	B	المعاملات نموذج الانحدار			مستوى المعنوية (SIG)	قيمة المحسوبة
0.000	4.074	2.196	B0 (Constant) مقدار الثابت	0.226	0.475	0.005	9.327
0.005	3.054	0.415	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يبيّن من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (استخدام نظم المعلومات الإدارية-تحقيق جودة الخدمة العمومية) وفقاً لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون  $r=0.475$  يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة في تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائية حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت  $F_{cal}=9.327$  وأن قيمة SIG= 0.005 المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد ( $R^2$ ) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدرة  $R^2 = 0.226$  والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير ضعيف أي ( $0.29 \leq R^2 \leq 0.30$ )، ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع أراء المستجوبين فإننا وجدنا أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم بنسبة 22.60 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة ضعيفة وان الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار  $B$ ) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدمة ب ( $B = 0.415$ ) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية (إجراء تحسينات وزيادة في جودة الخدمة العمومية) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات جودة الخدمة العمومية لمؤسسة النقل الحضري ETUSM بقيم 0.415 وحدة.

وفيمما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف تتحسن بها جودة الخدمة العمومية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة ب زيادة مستويات استخدام نظم المعلومات الإدارية أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكلم ستحسن جودة الخدمة العمومية لدى مؤسسة النقل الحضري ETUSM من وجهة نظر مستحويها.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

$$جودة الخدمة العمومية = 2,196 + 0,415 \times \text{استخدام نظم المعلومات الإدارية}$$

ت- اختبار الفرضية الفرعية رقم 03:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

- **الفرضية الصفرية ( $H_0$ ):** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة
- **الفرضية البديلة ( $H_1$ ):** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة.

## الجدول رقم (12-02)

## يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الثالثة

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA	معنوية الانحدار
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	معامل التفسير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية (SIG)	F قيمة المحسوبة
0.021	2.436	1.227	B0 (Constant) مقدار الثابت	0.458	0.677	0.000b	27.073
0.000	5.203	0.655	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي :

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (قواعد البيانات-تحقيق جودة الخدمة العمومية) وفقاً لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون  $r = 0.677$  تيدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق قواعد البيانات يؤدي إلى زيادة في تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائية حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ( $F_{cal} = 27.073$ ) وأن قيمة SIG=0.000 المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد ( $R^2$ ) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدرة  $R^2 = 0.458$  والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير متوسط أي ( $0.30 \leq R^2 \leq 0.49$ ), ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع أراء المستجوبين فإننا وجدنا أن قواعد البيانات يساهم بنسبة 45.80% في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة وان الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ( $B = 0.655$ ) أنه كلما رفينا في مستويات تطبيق استخدام قواعد البيانات (إجراء تحسينات وزيادة في جودة الخدمة العمومية) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات جودة الخدمة العمومية لمؤسسة النقل الحضري بقيم ETUSM 0.655 وحدة.

وفيهما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف تتحسن بها جودة الخدمة العمومية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة

بزيادة مستويات قواعد البيانات أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة الخدمة العمومية لدى مؤسسة النقل الحضري ETUSM من وجهة نظر مستجوبيها.

$$y = B_0 + B_1(X) + \epsilon$$

$$\text{جودة الخدمة العمومية} = 1,227 + 0,655 \times (\text{قواعد البيانات})$$

#### ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لملازمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية لمؤسسة ETUSM من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

- **الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) :** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملازمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة
- **الفرضية البديلة ( $H_1$ ) :** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملازمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

#### الجدول رقم (13-02)

#### يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية رقم 4

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA الانحدار	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة المحسوبة F
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r			
0.018	2.485	1.736	B0 (Constant) مقدر الثابت			0.220	0.469	0.005
0.005	3.007	0.530	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات					9.040

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- **معامل الارتباط بيرسون (r):** من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (ملازمة البرامج المستخدمة - تجربة جودة الخدمة العمومية) وفقاً لأراء المستجوبيين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون  $r = 0.469$  يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق ملازمة البرامج المستخدمة يؤدي إلى زيادة في تجربة جودة الخدمة العمومية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائية حيث نجد قيمة F المحسوبة

بلغت ( $F_{cal}=9.040$ ) وأن قيمة  $SIG=0.005$  المصاحبة لقيمة ( $F$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)

وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملائمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد ( $R^2$ ) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدرة  $R^2 = 0.220$  والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير ضعيف أي ( $0.01 \leq R^2 \leq 0.29$ ), ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع أراء المستجوبين فإننا وجدنا أن ملائمة البرامج المستخدمة يساهم بنسبة 22.00% في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة ضعيفة وان الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار  $B$ ) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ( $B=0.530$ ) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام ملائمة البرامج المستخدمة (إجراء تحسينات وزيادة في جودة الخدمة العمومية) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات جودة الخدمة العمومية لمؤسسة النقل الحضري ETUSM بقيم 0.530 وحدة.

وفيما يلي نوذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف تتحسن بها جودة الخدمة العمومية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة ب زيادة مستويات ملائمة البرامج المستخدمة أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة الخدمة العمومية لدى مؤسسة النقل الحضري ETUSM من وجهة نظر مستجوبها.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon$$

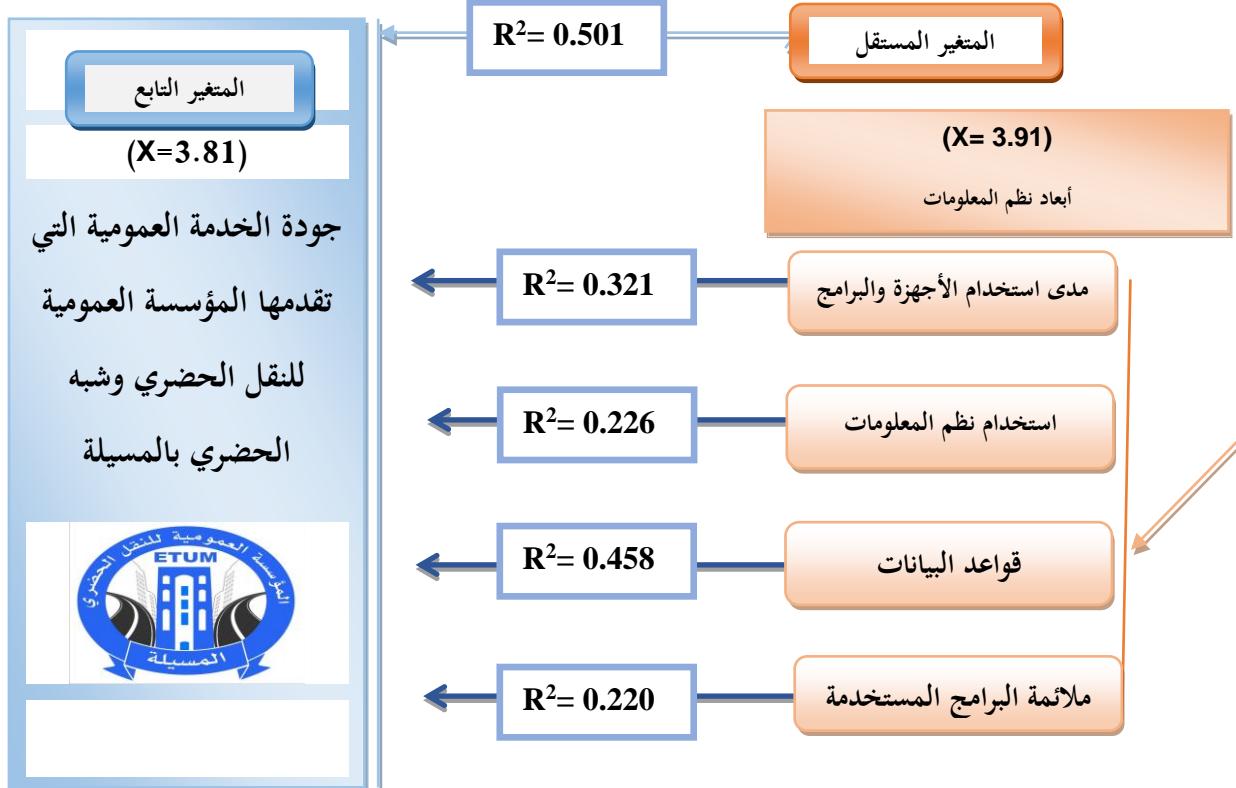
$$+ (\text{ملائمة البرامج المستخدمة}) 0,530 + 1,736 = \text{جودة الخدمة العمومية}$$

### ثالثاً: النموذج الميداني للدراسة

من خلال عرض إجابات المستجوبين حول الظاهرة المدروسة بالمؤسسة محل الدراسة واجابة على إشكالية الدراسة من خلال اختبار الفرضيات فإنه توصلنا الى رسم النموذج التالي:

شكل رقم:(08-02)

#### يبين النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري والدراسات السابقة

#### رابعاً: التعليق على النموذج:

من خلال النموذج نجد:

مستوى تطبيق نظم المعلومات بمؤسسة النقل الحضري (استخدام الأجهزة والبرامج / استخدام نظم المعلومات الإدارية / قواعد البيانات / ملائمة البرامج المستخدمة) لمؤسسة ETUSM هو بدرجة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي 3.91 درجة الخدمة العمومية النقل الحضري لمؤسسة ETUSM هو بدرجة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي 3.81. يوجد تأثير لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية أن نظم المعلومات يساهم بنسبة 50.10 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة مرتفعة.

- يوجد تأثير لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن استخدام الأجهزة والبرامج يساهم بنسبة 32.10 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة.

- تأثير ل استخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم بنسبة 22.60 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة ضعيفة.
- يوجد ل قواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن قواعد البيانات يساهم بنسبة 45.80 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة.
- يوجد ل ملائمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية وأن ملائمة البرامج المستخدمة يساهم بنسبة 22.00 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة ضعيفة.

## خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تعرفنا على المؤسسة محل الدراسة واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستماراة التي تم توزيعها على عينة من الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة من مختلف مصالحها، وتضمنت الاستماراة مخوريين أساسين هما نظم المعلومات و جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة، وعند استرجاع الاستماراة ثم تفريغها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "V25.SPSS" ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية الالزمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى أنه: يوجد تأثير لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية، بحيث أن نظم المعلومات يساهمون بنسبة 50.10 % في تغيرات التي تحدث في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة.

## خاتمه عامة

## خاتمة:

بعد أن قمنا بالبحث في مجال نظام المعلومات ومساهمته في تحسين الخدمة العمومية، بجانبه النظري وكذا مساهمنه في المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبه حضري بالمسيلة في جانبه التطبيقي، وقمنا على كثير من النتائج والتي يمكن أن نضع على إثرها الكثير من الحلول والمقترنات، وستبدأ بتلخيص نتائج الدراسة في جانبه النظري والميداني.

### 1- نتائج الدراسة النظرية: وقمنا على جملة من النتائج في الدراسات النظرية، نذكر منها:

- يساهم نظام المعلومات في دعم مراحل تحسين الخدمة العمومية ويعد ذات أهمية من خلال إثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإمام بمكونات الواقع؛
- يلعب نظام المعلومات دورا هاما في رفع الوقت؛
- تعتبر تقديم الخدمة العمومية على أحسن حال غاية ووسيلة وهدف ورهان تسعى المؤسسات الخدمية الوصول إليه، من خلال عمليات التحسين المستمرة وفي جميع جوانبها.

### 2- اختبار الفرضيات: تم استنتاج قرارات اختبار الفرضيات كالتالي:

- اختبار الفرضية العامة: نظام المعلومات له تأثير في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بالمسيلة صحيح؛
- اختبار الفرضية الأولى: نظم المعلومات هي مجموعة من المكونات المتناسقة من العناصر المادية والمعنوية، للتجمع والتخزين والمعالجة، بهدف إنتاج معلومة مفيدة وإيصالها للمسؤولين بالشكل الملائم والوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة صحيح؛
- اختبار الفرضية الثانية: تساهم انظمة المعلومات في تحسين جودة الخدمة من خلال الاستخدام العقلاني لهذه الانظمة وكذا تفعيل المورد البشري صحيح.

- اختبار الفرضية الثالثة: المقصود بالخدمة العمومية هو محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف المؤسسات العمومية أو الخاصة، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية صحيح.
- اختبار الفرضية الرابعة: إن استخدام الأجهزة والبرامج المتطورة وقواعد البيانات من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالمسيلة ساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة صحيح.

### 3- نتائج الدراسة الميدانية: وقمنا على جملة من النتائج في دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبه حضري بالمسيلة، نلخصها فيما يلي:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لنظم المعلومات على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالمسيلة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالمسيلة.

- تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تحقيق جودة الخدمة العمومية ب المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملائمة البرامج المستخدمة على تحقيق جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبيه الحضري بالمسيلة.

#### 4- الاقتراحات: بناءا على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم عدد من الاقتراحات على النحو التالي:

- إن المعلومات التي يعتمد عليها في عملية تحسين الخدمة العمومية يجب أن تكون بمقدورها الاستجابة الكاملة للعائم على عملية التحسين، وذلك من خلال اعتماد نظام معلومات مبني على أساس علمية بالإضافة إلى أن يكون عملية التعامل مع المخرجات من قبل مختصين؟
- يجب على المؤسسة العمومية للنقل حضري وشبيه حضري بالمسيلة، أن تسعى لتطوير نظم المعلومات التي تستخدمها تجاوبا مع متغيرات المحيط، قصد تحقيق الرهانات الجديدة التي تطرح نفسها على أرض الواقع؟
- يجب تكييف نظام المعلومات بحيث وجب الحصول على المعلومات في الوقت المناسب من أجل المساهمة الفعالة في تحسين الخدمة العمومية.

#### 5- آفاق البحث:

نجد في سياق ما تم بحثه أن توفير المعلومات الكافية واعتماد نظام معلومات فعال كمراجعة معلوماتية دقيقة يمكن القائمين ببحث المشاكل التي تواجهه تطوير الخدمة العمومية من جميع جوانبها، دراستها وتحليلها بعمق مما يساعد على تكوين فهم مشترك حولها، وتصورات متكاملة لمعالجتها، ويوصل إلى نتيجة المرجوة، ومن النموذج الميداني للدراسة، يمكن استلهام آفاق للدراسة، وهي ربما ما يلي:

- ملائمة البرمجيات المستخدمة وتحسين الخدمة العمومية؟
  - زيادة رضا المستفيد من استخدام نظم المعلومات وتحسين الخدمة العمومية.
- وبهذا نأمل أن تكون هذه الإشكاليات مواضيع بحثية مستقبلية سعيا لتطوير أبعاد نظم المعلومات وعلاقتها بموضوع تحسين الخدمة العمومية، وبالتالي جعله يتماشى مع الأهداف المسطرة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع المعتمدة

### اولاً : باللغة العربية

#### أ- الكتب :

- 1- أحمد عثمان طلحة، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية منظور إستراتيجي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 2- بشير العلاق، حميد الطاف، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 3- ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الادارة العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001.
- 4- خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية مدخل اتخاذ القرار، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 5- سيد خطاب، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، دار الفكر، لبنان، 1985.
- 6- شوقي سالم، نظم المعلومات والحاسب الإلكتروني، جامعة الكويت، الكويت، 1985.
- 7- عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGE، دون بلد النشر، 1997.
- 8- عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، دار الثقافة، عمان، الأردن، 1998.
- 9- عبد الغفار حنيفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، القاهرة، دار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2002.
- 10- عبد المنعم عوض الله، المحاسبة الإدارية في مجالات الرقابة والتخطيط، دار الذكر العربي، القاهرة، مصر، 1980.
- 11- على زغدود، المؤسسات العمومية والإدارية، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، الجزائر، دون تاريخ نشر.
- 12- ليلى بن عيسى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية فرع التسيير العمومي، 2006.
- 13- محمد الخشروم ونبيل موسى، إدارة الأعمال المبادئ- المهارات- الوظائف، مكتبة الشقرى، طبعة الثانية، مصر، 1998.
- 14- محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في النظم المعاصرة، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1989.
- 15- منال محمد الكردي، دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2000.
- 16- هاشمي خري، الوظيفة العمومية على التشريعات الجزائرية وبعض التجارب الأجنبية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.

**ب- المحاضرات:**

- إitim محمد، مقياس التسيير العمومي، محاضرات السنة الثالثة، تخصص إدارة عامة، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2014.

**ت- المذكرات:**

- 1- العيد فراحتية، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، فرع التسويق، جامعة المسيلة، 2005-2006.

- 2- زاوي صورية، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضر بسكرة، العدد السابع، جوان 2010.

- 3- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، سنة 2003-2004.

**ثانياً : باللغة الأجنبية**

- 1- REIX. (Robert), **systems d'information et management des organisation**, Vuibert ,3éme édition, paris, France,2000.
- 2- S-Rivond & J,Talbot, **le development de systems d'information** – méthode et outils, (presse de l'université du Québec, canada, 1993.
- 3- Lucboyer&Noélequibey, **organisation théories**, application, éditions d'organisation, 2<sup>ème</sup> édition, Paris, France, 2003.
- 4- R.Marciniak &F.Rowe, **système d'information dynamique**, economica, paris, France, 1997.
- 5- HWANG MI, WINDSOR JC and PROYOR, **a building of a knowledge base for MIS reseaech, a métal analysis of a Systems succès model**, information resources management journal, 2000, 13(2).
- 6- Shaker Turkilsmail, **The rôle of marketing information system on décision making**, an applied study on royal jordanien air lines, international journal of business and social science, vol2, n03, 2011.
- 7- Ezine, **The role of décision system for making**, publishcation, New delhi, 2010.
- 8- Lawton G, Powering down the computing infrastructure, tom 4, tom4, 2007.
- 9- Markus ML and KEIL M, **If we build it they will come, designing information systems that people want to use**, saloan management review 35.
- 10-IGBARIA M and TAN M, The consequences of information technology on subsequent in dividable performance, information& management, 1997.

# الملاحق

## ملحق رقم (01) يتضمن الاستبيان المستخدم في دراسة الحالة



جامعة الجزائر



### كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بغية التمكن من إثراء دراستنا حول خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبكة الحضري بالعاصمة وذلك  
قصد تحضير منكراة نهاية الدراسة من أجل الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الإنتاج  
و التسويق، هنا بإعداد استبيان يتعلق ب موضوع الدراسة و المتمثل في نظام المطارات وأفراد في تحسين الخدمة  
العمومية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبكة الحضري بالعاصمة وليدف المساهمة في إعداد  
تقييم لهذا الموضوع، وذلك من أجل التعرف على مدى رضا المستهلك الجزائري للخدمات المقدمة من طرف هذه  
المؤسسة، تضع تحت أوراقكم هذه الاستماراة المساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجراتكم الصادقة  
مع شكرنا العميق لتعاونكم معنا

ضع علامة (X) في المكان المناسب، مع الإجابة على الأسئلة التي تتطلب ذلك:

1- الجنس: ذكر  أنثى

2- العمر: أقل من 30 سنة  ما بين 30 و 40 سنة

ما بين 40 و 50 سنة  ما بين 50 و 60 سنة

3- المستوى الدراسي: جامعي  ثانوي  ابتدائي  متوسط

مهني  أخرى ذكرها: .....  
.....

4- الخبرة المهنية: أقل من سنتين  من سنتين إلى 5 سنوات

من 5 سنوات إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

أولاً: نظام المعلومات						
الرقم	البند	بيان	بيان	بيان	بيان	بيان
<b>مدى استخدام الأجهزة والبرامج</b>						
01		توفر أجهزة الحاسوب الازمة لذاء أعمال المؤسسة				
02		تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بكل الطرق				
03		البرامح المستخدمة تتاسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة				
04		البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة				
05		البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية				
<b>استخدام نظم المعلومات الإدارية</b>						
06		تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل				
07		نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة				
<b>قواعد البيانات</b>						
08		تسهم قواعد البيانات في حفظ لكم البالى منها				
09		تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها				
10		تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف المصادر				
11		تساهم قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة				
<b>ملائمة البرامح المستخدمة</b>						
12		تنصف البرامح المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات				
13		تنصف البرامح المستخدمة بتقليم المعلومات الترضيحية وقت حدوث أي خلل				
14		تحرص المؤسسة على توفير أمنا لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها				

### ثانياً: تحسين الخدمة العمومية

الرقم	البيان	متعدد						
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي							
02	لا أخيب عن حالي إلا لضرورة (الصوتي)							
03	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل							
04	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال							
05	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة							
06	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال							
07	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة							
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء							
09	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عمل بشكل جيد							
10	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم							
11	تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الأداء							
12	عند تقديم خدمتك هل تحسن أنها ذات قيمة							
13	عند تقديم خدمتك هل هناك رضا وارتجاع من طرف العملاء مقابل طلبهم خدمة							
14	استخدام نظم المعلومات يساعدك على تقديم أحسن الخدمة بأقل وقت ممكن							

ملحق رقم (02) يتضمن مخرجات ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (اصدار 25).

### SPSS: Statistical Package for the Social Sciences.

#### Frequency Table

		الجنس			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	ذكر	28	82.4	82.4	82.4
	أنثى	6	17.6	17.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
		العمر			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أقل من 30 سنة	6	17.6	17.6	17.6
	ما بين 30 و 40 سنة	16	47.1	47.1	64.7
	ما بين 40 و 50 سنة	11	32.4	32.4	97.1
	ما بين 50 و 60 سنة	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
		المستوى التعليمي			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	ابتدائي	1	2.9	2.9	2.9
	متوسط	1	2.9	2.9	5.9
	ثانوي	18	52.9	52.9	58.8
	جامعي	13	38.2	38.2	97.1
	مهني	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
		الخبرة			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أقل من سنتين	7	20.6	20.6	20.6
	من سنتين إلى 5 سنوات	3	8.8	8.8	29.4
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	12	35.3	35.3	64.7
	أكثر من 10 سنوات	12	35.3	35.3	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	34	3	5	4.41	.743
A2	34	2	5	4.06	.776
A3	34	2	5	4.00	.739
A4	34	3	5	3.82	.673
A5	34	2	5	3.71	.760
البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج	34	3.00	5.00	4.0000	.51405
b6	34	2	5	3.94	.776
b7	34	2	5	3.82	.758
البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية	34	2.00	5.00	3.8824	.66354
c8	34	2	5	4.06	.776
c9	34	2	5	3.74	.710
c10	34	2	5	3.88	.769
c11	34	2	5	3.97	.797
البعد الثالث قواعد البيانات	34	2.00	5.00	3.9118	.57367
d12	34	3	5	4.09	.753
d13	34	3	5	3.74	.618
d14	34	1	5	3.62	1.101
البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة	34	2.33	4.67	3.8137	.63134
المحور الأول: نظام المعلومات	34	2.50	4.50	3.9181	.37514
Valid N (listwise)	34				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1	34	2	5	4.47	.825
y2	34	2	5	4.03	1.029
y3	34	1	5	3.44	1.133
y4	34	2	5	3.97	.904
y5	34	1	5	3.88	.913
y6	34	1	5	3.71	.938
y7	34	1	5	3.50	.929
y8	34	2	5	3.74	.898
y9	34	1	5	3.44	1.050
y10	34	2	5	3.44	.927
y11	34	1	5	3.68	.945
y12	34	3	5	4.15	.744
y13	34	3	5	3.94	.694
y14	34	3	5	4.03	.758
المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية	34	2.29	4.71	3.8151	.46462

Valid N (listwise)		34			
Model	Variables		Variables		
	Entered	Removed	Method		
1	المحور الأول: بنظام المعلومات <sup>b</sup>	.	Enter		

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
			Square	Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.501	.486	.43211

a. Predictors: (Constant), نظام المعلومات

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.007	1	6.007	32.169	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5.975	32	.187		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), نظام المعلومات

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.908	.518		1.752
	المحور الأول: بنظام المعلومات	.744	.131	.708	5.672

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
			Square	Estimate

1	.563 <sup>a</sup>	.317	.295	.50584
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.794	1	3.794	14.826
	Residual	8.188	32	.256	
	Total	11.982	33		

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.227	.936		.243	.810
	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج	.923	.240	.563	3.850	.001

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the Estimate
			Square	
1	.475 <sup>a</sup>	.226	.201	.53844

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.704	1	2.704	9.327
	Residual	9.277	32	.290	
	Total	11.982	33		

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.196	.539		4.074
	البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية	.415	.136	.475	3.054

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	البعد الثالث قواعد البيانات <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 <sup>a</sup>	.458	.441	.45036

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث قواعد البيانات

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.491	1	5.491	27.073	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.490	32	.203		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث قواعد البيانات

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.227	.504		2.436
	البعد الثالث قواعد البيانات	.655	.126	.677	5.203

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the Estimate
			Square	
1	.469 <sup>a</sup>	.220	.196	.54032

a. Predictors: (Constant), ملائمة البرامج المستخدمة

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.639	1	2.639	9.040	.005 <sup>b</sup>
	Residual	9.342	32	.292		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), ملائمة البرامج المستخدمة

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.736	.698		2.485	.018
	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة	.530	.176	.469	3.007	.005

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

## ملخص:

يعتبر نظام المعلومات في المؤسسة بمثابة الجهاز العصبي الذي بواسطته تتصل بكافة أجزائها وأقسامها، فهو وبالتالي ركيزة أساسية داخل المؤسسة، كونه يهتم بالمعلومات التي تمثل عصب الحياة في شتى أنواع التنظيمات، خاصة المتعلقة منها بالقطاع الاقتصادي والخدماتي، بالإضافة إلى الدور البارز الذي يلعبه في محاولة تحسين الجودة في ظل ظروف البيئة سريعة التحول والتغير والتي أصبحت تلقي بمفاهيم وتحديات جديدة على غرار تحسين الخدمة العمومية والتي أصبحت غاية وهدفا ورهانا تسعى المؤسسات للوصول إليه، وعليه تبلورت فكرة طرح الموضوع من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الآتية: ما مدى تأثير نظام المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة النقل حضري وشبه الحضري بالمسيلة؟.

أهميةها من خلال أهمية الموضوع المدروس "أثر نظام المعلومات في تحسين الخدمة العمومية"، على مستوى كافة الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية، إن ما تعتمد على توفر نظام معلومات فعال، يؤمن لها السيطرة على الزخم المائل من المعلومات تخزينها، معالجة، نشرها، بما يكفل توافر معلومات دقيقة حتى تتم كن من اتخاذ قرارات مبنية على الأسس العلمية السليمة، كما أن الدراسة وجهت على النحو الذي يتيح لنا الحكم على مدى فاعلية وأهمية نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة مع تحصيص الاهتمام بواقع ذلك في مؤسسة النقل حضري وشبه الحضري بالمسيلة، حيث انصب الاهتمام على تحديد مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين الجودة في الخدمة العامة.

## Summary:

The information system in the institution is the nervous system through which it relates to all its parts and sections. It is therefore a fundamental pillar within the institution, It is concerned with the information that represents the lifeblood of various types of organizations, especially those related to the economic and services sector, in addition to the prominent role it plays in trying Improvement of quality in the environment of rapid transformation and change, which has become a new concepts and challenges such as improving the public service, which has become a goal, a goal and a vision of institutions seeking to reach it, and thus crystallized the idea of putting the subject by trying to answer the problem: "**To what extent does the information system affect the improvement of the public service in the urban and sub-urban transport sector (ETUSM)?**".

The study that is important to us is based on the importance of the studied and marked theme "The impact of the information system on improving the public service" at all levels, economic and social development depends on the availability of an effective information system that enables it to control the enormous momentum of information stored, processed, and disseminated, ensuring accurate information so that decisions can be made based on sound scientific grounds, The study was conducted in a way that allows us to judge the effectiveness and importance of the information system in improving the quality of the public service in the institution, with the attention given to this in the urban and semi-urban transport institution in M'sila (ETUSM), The focus was on determining the contribution of the information system to improving quality in Public Service.