**السياسات العامة**

http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html

**الفصل الأول: التأصيل النظري المفاهيمي للدراسة**

**المبحث الأول: السياسة العامة:إطار نظري**:

تشكل السياسة العامة أحد المفاهيم المستحدثة في دراسات العلوم السياسية- النظم السياسية بشكل خاص- والإدارة العامة،والتي أصبحت اليوم أحد أخصب المواضيع وأعقدها،حيث لقيت إهتماما بالغا وتداولا واسعا من لدن الباحثين والمتخصصين في علم الإدارة العامة وعلماء السياسة،إذا فهي فكرة مائعة ومضمون لزج يستجلب الكثير من المعاني كالحكومة،الإدارة العامة والمصالح الوطنية ,......الخ , فالسياسة العامة بهذا المعنى وصفها البعض بأنها:**"ذلك الممر الحلزوني المؤطر والغيرمؤطر أحيانا يجد المارون منه أنفسهم مجبرين على المرور منه , صناعاً ومستفيدين ومنفذين"**.

فلا مناص إذا من أن تكون الخيارات المجتمعية أو السياسات الوطنية منصهرة خلف أبجديات السياسة العامة , وعليه فإنها تتجاوز أن تكون مجرد خطة إرشادية, أو دليلا مروريا آنيا،وذلك إذا تم تحريرها من المحددات الوظيفية بإتجاه الرحابة المفاهمية والفلسفية, والأفكار والقيم في جميع توجهاتها وتفاعلاتها ومستوياتها بالشكل الذي تعبر فيه السياسة العامة عن المقومات ذات العلاقة بالإنسان والمجتمع والتنظيم والحكومة...الخ .

إن الطبيعة المائعة جعلت منها حقلاً دراسياً علمياً, يتناول السياسة العامة بكل جوانبها من مفاهيم ومراحل،وتحليل وتوضيح أسبابها وأثأرها ومحتوياتها, ومدى تأثير العوامل البيئية عليها أيضا,وكذا تحليل تأثير المؤسسات المتنوعة والعمليات السياسية والسلوك السياسي في صنعها وتحليلها , فلابد أن تضع السياسة العامة **معالم الطريق التي تسلكه المنظمات والهيئات الحكومية ككل لمواجهة التحديات البيئية الداخلية والخارجية، فهي التي تستطيع التوفيق بين العناصر المختلفة**،وتوجد **التوازن بين الأداء الوظيفي والأهداف المتوخاة, وهي التي تتولى أيضا إستراتيجيات التنسيق والتكامل والتكيف .**

وفي هذا الصدد طور علماء السياسة عدة نماذج ومداخل لدراسة السياسة العامة لأغراض تحليلها وتقديم المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها،وصولاً إلى تحديدمستويات أبعاد الظاهرة وبناءاً على ذلك, سوف نتطرق في هذا المبحث إلى ما تحمله السياسة العامة من معنى على صعيد **المفهوم والنظريات والسلوكيات والممارسات ؟**

**أولا:السياسة العامة علي صعيد المفاهيم**

**أ/ مفهوم السياسة العامة:**

إن دراسة المفاهيم المتعلقة بالسياسة العامة هي دراسة لما يفعله النظام السياسي للإجابة على السؤال الكبير الذي طرحه**"هارولد لاسويل"**منذ 50 عاما :**من يحصل على ماذا؟ ومتى وكيف؟**،أو هي التوزيع أو التخصيص السلطوي للقيم على حد تعبير**"دافيد إستون"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote1sym)**)**.وهي أيضا دراسة لوظائف النظام السياسي وقدراته وفق منهج(غابريل ألموند)وبتعبيرأدق**"لرفاعة الطهطاوي"** هي قضاء مصالح العباد و إدارة شؤونهم ، أي بإختصار دراسة **للأداء الحكومي** بمظمونه الإداري والسياسي([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote2sym)).

 وقبل التعرف على مفهوم السياسة العامة لا بد من التعرف على بعض المفاهيم التي تدخل في تركيب ومحصلة هذا المفهوم اللزج والمائع، وعند تشريح السياسة العامة فأول مفهوم يمكن أن يستدعي الاهتمام هو مصطلح **السياسة** .

**\* تعريف السياسة :**

هناك تعاريف متعددة ومتباينة لكلمة **" سياسة "** فقد عرفت السياسة(policy) بأنها:**"برنامج معد للقيم المستهدفة والممارسات،وهي وضع وصياغة وتطبيق التحديات والمطالب والتوقعات فيما يخص مستقبل علاقات الذات مع الغير , وقد أكد البعض على عنصر الإكراه , فوضعت السياسة بأنها الإكراه المخطط عمدا،أو أقوال تحدد غرض ووسائل وموضوع أشياء ممارسة الإكراه داخل سياق علاقة القوة في المنظمات ،وأشار البعض إلى مخرج لأي صانع قرار وأشار البعض إلى تعلقها بالمدى الطويل والبعض إلى جوانب التوجه نحو الهدف"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote3sym)**)**.

ويعرف أحد علماء السياسة وهو **"presthus "** السياسة بأنها:**"أسلوب أو طريقة للتصرف الذي يتم إختياره بواسطة الحكومة والمنظمات الجماعية أو ألأفراد من بين العديد من البدائل في ضوء ظروف معينة لكي ترشد وتحدد القرارات الحالية والمستقبلية".(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote4sym)**)** .

وهناك من عرف السياسة -ومن زاوية محددة- كعملية تحكم صنع القرار في تعريف يصفها بأنها:**"مرشد للتفكير في إتخاذ القرار،فهي تحكم وتصف إجراء عملية إتخاذ القرارات في ضوء أو من خلال إطار محدد، وهذا الإطار هو مجموعة من القواعد التي تحكم وتوجه عملية إتخاذ القرارات"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote5sym)**)**.

أي يمكن النظر إلى السياسة في معناها الأساسي على أنها عملية إختيار فردي أو جماعي والتي تشرح وتبرر وترشد أو تحدد تصرفا معينا سواء كان قائما فعلا أو يحتمل الوقوع , وعادة السياسة تحدد الإطار الذي يمكن للقرارات أن تتخذ فيه ، وفي بعض الأحيان يمكن أن تكون محصلة لعدد من القرارات أو النتائج المتراكمة للتصرفات والإختيارات.

ومن بين التعاريف الواردة كذلك أن:"**إصطلاح السياسة بصفة عامة يطلق على تلك القرارات الجوهرية التي تتم في منشأة معينة وتتصف بأكبر قدر من التشعب وتعطي أطول مدى زمني وتتطلب أكبر قدر من المعلومات والتفكير الإبداعي و التأملي ..."(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote6sym)**)**.

وحتى لا نكون منحازين إلى أي مدرسة أو إسهام فكري,رغم إعترافنا بمدى الاهتمام الكبير والمتزايد التي تحصي به دراسات السياسة في المدارس الغربية , وذلك بوضع الأسس الفلسفية والإطار المفاهيمي للسياسة كعلم قائم بذاته وكل ما يشمل بها من مفاهيم ، لكن تبقى المدرسة **العربية الإسلامية** ذات إسهامات فذة في هذا الحقل ، حيث نجد لمصطلح السياسة أصولا و إرهاصات في التراث العربي الأصيل و إلا كيف نفسر ما ورد على لسان العرب**"القيام بالأمر بما يصلحه".**وقد فهم العرب السياسة بمعاني كثيرة , فالحكم هو مناط السياسة عند الفقهاء الذين شغلهم موضوع الأمة والإمامة والتي قصد بها **تدبير شؤون الراعي والرعية بما يتفق وأحكام الشرع**. أي السياسة بالمنضور الإسلامي مناطها السلوك الذي ينشد خير الأمة,كما ربط المفهوم كذلك بعدة مصطلحات كالتدبير عند **(حامد ربيع)** والقيام بشؤون الناس والإصلاح , والرياسة , والعمران كما ورد في أدبيات ابن خلدون الذي تعد نظرته للسياسة من باب النشاط والممارسة([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote7sym)) .

هذا عن مفهوم السياسة لكن لا ينبغي أن نلصق مفهوم السياسة**"policy" لما** قد يشير إليه **مفهوم السياسات"politics"** والتي تعرف على أنها:**"..تلك التوصيات العامة التي تشكل إطار للتفكير في المواقف،وتوجه القرارات نحو تنفيذ الغايات المنشودة،وتكون واضحة،محددة،مفهومة،تتسم بالثبات النسبي،واقعية ومنطقية،وألا تكون متعارضة مع الأهداف."(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote8sym)**)**.

وفي تعريف آخر تمثل السياسات:**" مجموعة القواعد والمبادئ التي يلتزم بها المخططون و المنفذون في كل مراحل العمل،فهي تعبير عن الاتجاهات الرسمية في التنظيم نحو أنماط السلوك المسموح به،وتعبر أيضا عن الوسائل التي يمكن اتباعها لتحقيق الأهداف."(****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote9sym)) .**

فالسياسة بإيجاز هي صياغة الأهداف، وفي مفهومها العام هي إتجاه يوضح أسلوب التفكير عند إتخاذ القرارات الصالحة لمشروع ما, كما أنها الموجه والمرشد للأفعال والقرارات لأنها تضع الأساس الذي يربط تلك الأفعال بالأهداف، وهناك إرتباط وثيق وثمة علاقة جوهرية بين المبادئ والسياسات والقواعد في مجال التطبيق العملي. ومن جملة التعاريف المقدمة من أهل الاختصاص يتضح لنا جليا أن السياسة تتفاوت وتختلف من حيث تعاريفها حسب المناظر والزوايا المراد تحديدها, فهناك من ينظر لها من زاوية السلوك المرتبط بالأشخاص ومؤسسات وعمليات الحكم ، أما آخرون فيصفونها على أنها جوهر العمليات المتعلقة بالتعامل مع المشكلات وصولا إلى الأهداف،كما تشير التعريفات أيضا إلى أن السياسة هي تفاعلات إنسانية محملة بالتهديد أو بالقوة التي يراها البعض أنها لب السياسة،على إعتبار أن السياسة هي جماعة أفراد وأقلية يمارسون السلطة و الإكراه المنظم على أغلبية من المؤسسين الذين يسلمون بذلك من تلقاء أنفسهم وتحت سلطة الأمر.فبعد أن تطرقنا ولو بصورة مختصرة إلى مفهوم السياسة،والفرق بين مفهوم السياسة والسياسات،سوف نقف عند مفهوم السياسة العامة كأحد المفاهيم المستحدثة في علم السياسة والإدارة العامة،وعلى خلفية المفهومين السابقين**"السياسة والسياسات"** أسهم العديد من علماء السياسة في وصف وتحديد مصطلح **السياسة العامة** حسب منطلقاتهم الفكرية والمداخل المنتهجة في دراسة هذا المفهوم،ومن خلال الاطلاع و إمعان النظر في أهم التعاريف الواردة يمكن أن نقسم هذه الإسهامات إلى الزوايا التالية:

**1- مفهوم السياسة العامة من منظور ممارسة القوة(السلطة):**

 في البداية لا بد من الإشارة إلى معنى القوة التي تعبر بصفة عامة عن **"قدرة شخص أو مجموعة أو حكومة ما على القيام بعمل يؤثر في شخص أو مجموعة من الأحداث تغير في السلوك المحتمل القيام به إزاء عمل مستقبلي محدد".**وتكون القوة نتيجة إمتلاك مصدر أو مصادر القوة المعروفة مثل الإكراه , المال , الخبرة , المنصب , الشخصية ....الخ ,وعليه فان أصحاب هذا الاتجاه يرون أن نتائج أي مجتمع سياسي ما هو إلا تعبير عن البيئة التي يعيش فيها هذا المجتمع من محصلة أنماط النفوذ،أو أن التركيز الأكبر على عملية القوة السياسية وكيفية ممارسة النفوذ لتحقيق السياسات العامة والوسائل التي بها تم ذلك .

إن القوة كقيمة في حد ذاتها ينظر إليها علماء الإجتماع السياسي على أنها سبب النشاطات الاجتماعية للتنظيم،ويعني أن القوة هي سبب ونتيجة في آن واحد لقيام التنظيم الإجتماعي , ومن ناحية ثانية فان القوة كظاهرة أو كعملية لا يمكن أن تظهر إلا إذا بدأ الأفراد في الدخول في التفاعل وعلاقات مع بعضهم كمصلحة للتنظيم , كما يرى إتجاه ثالث أن القوة مجرد وسيلة لتحقيق الأهداف والمصالح والأغراض القومية كالأمن والإستقرار والرخاء...الخ , ونحو ذلك تصبح بدورها هدفا في حد ذاته تسعى الدولة لتحقيقه بشتى الطرق. ورغم أن مفهوم القوة هو المفهوم الأساسي في العلوم الإجتماعية وبالذات في علم السياسة إلا أن هناك تعريفات مختلفة لهذا المفهوم بل لا يوجد تعريف متفق عليه ،ولكن هناك ملامح للقوة يمكن الإستدلال عليها , فقد حاول فريق من علماء السياسة التوصل إلى تعاريف واضحة وشاملة لمعنى القوة من زاوية التحكم والإحتكار لوسائلها، فعرفها**"أوستن رينيA-RENNEY"**بأنها**:" علافة التبعية والطاعة من جانب والسلطة والسيطرة من جانب أخر". أما " مارشال C.MARCHEL" فوصفها بأنها أمكانية التوصل إلى الغايات المطلوبة".**

كما عرفها البعض من باب التأثير على الآخرين حيث يعرف**"ماكس فيبر M.WEEBER"** القوة بأنها:"**إحتمال قيام شخص ما في علاقة اجتماعية بتنفيذ رغباته رغم مقاومة الآخرين بغض النظر عن الأساس الذي يقوم عليه هذا الاحتمال**" .ومن بين التعريفات التي سارت على مدى هذا التعريف ما قدمه**"دال DEHL"**حيث يقول: **"القدرة على جعل شخص أخر يقوم بعمل لم يكن يقوم به بغير ذلك"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote10sym)**).**

وهناك تعريف للقوة من زاوية القدرة على التأثير في صنع القرار في المجتمع، حيث إتجه كل مـن**"هارولد لاسويل H.LASWEL"** و**"أبرهام كابلان A-KAPLAN"** إتجاها أخر في تعريف القوة , فهي تعني:**"المشاركة في صنع القرارات المهمة في المجتمع والقرار بصفة عامة هو الإختيار الواعي بين البدائل بعد دراسة الموقف من أجل تحقيق هدف معين , هذا التعريف يؤكد على أنه من الصعب تحديد المراكز الفعالة أو مواطن القوة في إتخاذ القرار"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote11sym)**)**.

فهذه تعاريف متنوعة للقوة من عدة زوايا كالتحكم أو التأثير أو صنع القرار،فالقوة ذات طبيعة نسبية وعملية ذات وجهين هما السلطة والنفوذ , هذا بإختصار شديد كل ما قد تحمله القوة من معنى فنحن أردنا تشريحها حتى نقف على مفهوم السياسة العامة من منظور القوة .

وإنطلاقا من مفهوم القوة عرف**"هارولد لاسويل H-LASWELL"** السياسة العامة بأنها:" **من يحوز على ماذا ؟ ومتى ؟ وكيف ؟ من خلال نشاطات تتعلق بتوزيع الموارد والمكاسب والقيم والمزايا وتقاسم الوظائف والمكانة الإجتماعية , بفعل ممارسة القوة أوالنفوذ , والتأثير بين أفراد المجتمع من قبل المستحوذين على مصادر القوة"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote12sym)**)**.

كما توسع في بسط ذلك المنطلق كل من**"مارك ليندنبيرك .M-LINDENBING "و"بنيامين كروسبي B-CROSBY"**, حين عرفا السياسة العامة من منطلق **برغماتي** عملي يخضع لعمليات الأخذ والجذب والمساومة من أنها:"**عملية نظامية تحظى بميزات ديناميكية متحركة للمبادلة والمساومة،وللتعبير عمن يحوز على ماذا؟ ومتى ؟ وكيف ؟ كما عن ماذا أريد ؟ ومن يملكه ؟ وكيف يمكن أن أحصل عليه ؟"(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote13sym)**)**.

إن منظور القوة يعكس إمكانية الصفوة **"ELITE"**في حصولها على القيم**"VALUES"**العامة عبر التأثير**"INFLUENCE"**على قوة الآخرين في المجتمع , وأن السياسة العامة يمكن لها أن تكون إنعكاسات لوجهة نظر أو إرادة أصحاب النفوذ والقوة , الذين يسيطرون على محاور التنظيم السياسي ونشاطات مؤسساته المختلفة .

غير أن هذا المنظور لقي إنتقادات لاذعة من لدن الكثير من المفكرين الذين لا يؤمنون بأن القوة وحدها قادرة على تفسير كل العلاقات والتفاعلات والنشاطات التي تدور في فلك السياسة العامة ضمن إطار المجتمع فضلا عن تداخل المضامين السياسة العامة فهي تعبر عن الجزء الخفي فيها , وإلا كيف نصف الإجراءات والنشاطات والمبادئ والقواعد , المعبر عنها وحتى المحددات المزمع تحقيقها , وأهدافها المنشودة , فلهذا النقد تأثير في بروز تيار أخر يعرف السياسة العامة من منطلق أخر يختلف تماما .

**2- مفهوم السياسة العامة من منظور أداء النظام:**

لقد وصف العديد من علماء السياسة النظام بشك عام وذلك بإعتباره مجموعة من الأجزاء تشكل فيما بينها نسقا من العلاقة المتبادلة في إطار تلك الوحدة الكلية, ومن هذه الزاوية يولي**"ديفد استون D.EASTTON"** إهتماما بالسياسة العامة، أى من وجهة تحليل النظام كنتيجة ومحصلة في حياة المجتمع من منطلق تفاعلها الصحيح مع البيئة الشاملة التي تشكل فيها المؤسسات والمرتكزات والسلوكيات والعلاقات أصولا للظاهرة السياسية التي يتعامل معها النظام السياسي، وعليه فهو يعرفها:**" توزيع القيم في المجتمع بطريقة سلطوية آمرة, من خلال القرارات والأنشطة الإلزامية الموزعة لتلك القيم في إطار عملية تفاعلية بين المدخلات والمخرجات والتغذية العكسية"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote14sym)**)**. فهذا التعريف يعطينا صورة عن بيئة السياسة العامة أي علاقتها بالنظام السياسي وكل ما قد يحدث من تفاعلات وعلاقات وصراعات ومساومات كما ينظر للسياسة كنسق يتفاعل مع باقي الأنساق الأخرى أخذا وعطاء .

كما يرى أيضا**"جابرييل ألموندG.ALMEND"**بأن السياسة العامة تمثل:**"محصلة عملية منتظمة عن تفاعل المدخلات ( مطالب + دعم مع المخرجات ( قرارات وسياسات... ) للتعبير عن أداء النظام السياسي في قدرته الإستخراجية والتنظيمية , التوزيعية الرمزية , ....) , كما يراها أيضا من زاوية إجرائية بأنها :" تعبيرات عن النوايا التي يتم سنها أو إقرارها من قبل السلطة التنفيذية والتشريعية التي تقوم أيضا بتخصيص الموارد وتحديد الجهات المسؤولة عن تطبيق إنجاز هذه الأهداف"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote15sym)**)**.

وقد لا تكون أراء**"بربارة مكلينان B.MELENNAN"**وزملاؤه أكثر إختلافا عن التعريف السابق , في تعريفهم للسياسة العامة بأنها:**"النشاطات والتوجهات الناجمة عن العمليات الحكومية إستجابة للمطالب الموجهة من قبل النظام الإجتماعي إلى النظام السياسي..."(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote16sym)**)**.

إن هذا المنظور قدم نظرة كلية واسعة وشاملة , لحركة البيئة وتفاعل نظمها , بالشكل الذي يسهم في إقامة وحدة تحليلية مترابطة ترتكز على قضايا وشؤون المصلحة العامة , كإستجابة للنظام السياسي , وهذا يلزمنا للإشارة إلى الجانب الايكولوجي ودوره في بناء السياسات العامة , فها هي هذه العلاقة ؟ والى أي مدى يلعب النظام السياسي دورا في توجيه السياسة العامة ؟. إن فتح باب كهذا يتطلب دراسة متخصصة للجانب البيئ في الإدارة العامة لكن سنحاول أن نعطي نظرة ولو بإيجاز عن الدور الذي يلعبه النظام السياسي في تحديد معالم السياسات العامة , أو الفضاء الذي تتحرك فيه الحكومات ومجال تغطيتها.

ولذا يرى أصحاب هذا المدخل الايكولوجي أو**(البيئي )** أن نجاح أي تنظيم في أداء مهامه بنجاح في المجتمع , لا يعني نجاحه بنفس القدر في بيئة مغايرة لبيئة المجتمع الذي ينتمي إليه التنظيم , وعليه فالتنظيم لابد أن ينبثق من البيئة التي ينتمي إليها بعواملها المختلفة.لقد كان الاهتمام بالأثر البيئي على الإدارة قديما حيث تقول المصادر التاريخية أن**"كونفوشيوس"**وهو أحد فلاسفة الصين القدماء أول من نبه إلى الأثر الايكولوجي حيث قال:**"أن على الحكام أن يفهموا الأحوال السائدة في بلد ما حتى يحكموه, وعليهم أن يراعوا العوامل الطبيعية والأحوال الاجتماعية عند حماية مسؤولياتهم"(****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote17sym))**.

هذا التعبير صادق عن الأثر البيئي في توجيه المسؤولين عند بناء أي سياسة في شتى المجالات, أما في العصر الحديث فنجد**"جون قاوس"**من الأوائل الذين إهتموا بإبراز الجانب البيئي وأهميته, وبجانبها دراسات**"فريد ريجز FREED.R"** في التركيز عن الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والمتغير الثقافي , وهناك عدة دراسات أخرى تنوه إلى ضرورة التأقلم والتكيف مع المتغيرات البيئية من قبل واضعي السياسة العامة والتي تؤدي إلى سلسلة من ردود الأفعال التي تؤثر على كل جانب من جوانب العمل داخل النظام السياسي .ويقول في هذا الشأن**"عبد الكريم درويش- والدكتورة ليلى تكلا"**في مؤلفهما المشترك**"أصول الإدارة العامة"**:**"....إننا لا يمكن أن نفترض أن الجهاز الحكومي في مجتمع ما يستطيع أن ينجو من إعتبارات الزمان والمكان الجغرافي والسكان , أو بأنه يمكن بشكل أخر أن يبدو مستقلا أو منعزلا عن تأثير الحضارة أو السياسة أو التنظيم الإجتماعي والإقتصادي الذي نما فيه , بل يمكن أن نرى الوجه الحقيقي للإدارة الحكومية في أي مجتمع دون خداع أو سوء فهم ... فبيئة الإدارة ما هي في الواقع إلا امتداد للبيئة الإجتماعية الأخرى السائد بمافيها من عوامل القوة والضعف , الكفاية وعدم الكفاية العزيمة والتوكل , الصلاحية والفساد , النزعة للسيطرة , والاتجاه نحو الديمقراطية أو الميل للتمسك بالنظام أو الخروج عليه ، أو إحترام المواعيد وتقدير أهمية الوقت أو التفريط فيه ...."(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote18sym)**)**.

فالسياسة العامة من منظور تحليل النظام تتأثر بعوامل عديدة قائمة في المجتمع فتحتاج المجتمعات لمزيد من الخدمات الصحية , والتربية والتعليم , والضمان الاجتماعي , الدخل والأمن والسلامة...الخ , فهذه متغيرات تأتي من البيئة الاجتماعية فينبغي للسياسة العامة أن تتوافق مع هذه الاحتياجات , فالبيئة الداخلية والخارجية تعملان على تشكيل القضايا والمشكلات السياسية في الدولة , وتضع تحديات في وجه السياسة العامة وتهديدها مثل البطالة والتضخم ... الخ. وعليه لا تكون السياسة العامة ذات كفاءة وفعالة ما لم تراعي الظروف البيئية التي تحيط بها , فالحاجة ماسة إلى أن تولد السياسة عامة في رحم بيئتها وتنتقل إلى النظام السياسي عبر قنواته , إضافة إلى دور البيئة في وضع القيود والمحددات على متخذي القرارات كما أن خصائص النظام السياسي من حجم ونوع المواد وغيرها من المتغيرات المتعلقة بعدد السكان وسخط العيش وأساليب الثقافة , تعد جميعها خصائص بيئية مهمة لدى متخذي السياسات فتعرف السياسة العامة من وجهة نظر النظام أبعد في الواقع لما عليه في نظرية القوة .

**3- مفهوم السياسة العامة من المنظور المؤسسي (الحكومة):**

توصف الحكومة بأنها سلطة تمارس السيادة في الدولة لأجل حفظ النظام وتنظيم الأمور داخليا وخارجيا , فضلا عن كونها بنية تنظيمية تشمل أجهزة ومؤسسات تقوم بوضع القواعد القانونية وتنفيذها،إلى جانب كونها تمثل مركز عملية إتخاذ القرار ورسم السياسات العامة،أي العلبة السوداء كما وصفها**"استون"** التي تحدد كيفية إنسياب العلاقة بين التشريع والتنفيذ والقضاء .فيمكن حسب هذه المعطيات النظر إلى السياسة العامة من خلال كونها ممارسة تمثل عملية إتخاذ القرارات ورسم السياسات داخل الأجهزة الحكومية في سبيل صيانة بنيتها التنظيمية, فمن هذا المنظور المركب المستوعب لطبيعة الحكومة من حيث ما تحمله من مواصفات وخصائص وردت عدة تعاريف تدل علي السياسة العامة من حيث كونها عملية تنظيمية تقتضيها الطبيعة المؤسساتية للحكومة وعلاقتها مع البيئة الخارجية بكل محتوياتها.

فمن هذا المنطلق عرف**"منري توني"** السياسة العامة بأنها:**" تلك الوسائل المعتمدة من خلال الحكومة في سبيل إحداث تغيرات معينة داخل النظام الاجتماعي للدولة"**. لقد أوضح هذا التعريف الجوانب الفنية للسياسة العامة بوصفها عملية ديناميكية آلية،أي تلك الأساليب المستخدمة من قبل الحكومة هي التي أدت إلى صياغة السياسة العامة وتوجيهها بنمط معين لإحداث صدى داخل البيئة.

لكن**"دي كوسيولاس D-KOUSOULAS"** كان أكثر تحديد وشمولا بوصفه للسياسة العامة من منظور الحكومة بأنها:" **تلك القرارات والخطط التي تضعها الهيئات الحكومية، من أجل معالجة القضايا العامة في المجتمع"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote19sym)**)**. فهو يوضح سلوك الحكومة إزاء القضايا والمشكلات, تعبيرا عن ذلك بإصدار قرارات وخطط لمواجهة هذه المشاكل, فالتعريف شامل للوسائل والأجهزة الحكومية والوظائف ( قرارات التحويل ) والأهداف ( مواجهة القضايا ).

ومن زاوية أخرى وبشكل شامل عرفها **(توماس داي)** بأنها:**" العلاقة بين الوحدة الحكومية وبيئتها،فهي تعبير عن كل شيء تقوم به الحكومة،أوهي تقرير أو اختيار حكومي للفعل أو عدم الفعل..."(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote20sym)**)**. أي أنها إختيار الحكومات لما تفعله وما لا تفعله ضمن مجال معين، فهذا توضيح لماهية أفكار الحكومة وعملية ظبط الصراع بين المجتمع وأعضاء التنظيم من سلوك وبيروقراطيات التنظيم وتوزيع المنافع وغير ذلك.

هذا التعريف يتناول الإختلاف بين ما تقرره الحكومة وما تفعله فعلا ، بل أنه ينصرف إلى أعمال لا تدخل ضمن السياسة العامة كتعين شخصي , وكذلك يوضح الجانب الضمني والخفي في السياسة أي بمعنى السكوت حول قضية ما , أو عدم إبداء أي رد فعل حول مشكلة ما كإضراب أو طلب الزيادة في الأجر لشريحة معينة,هذا الصمت رغم أن هذا الأمر من مهمتها وحتى في حالة وعودها فهذا يعبر عن عدم الفعل الذي يعبر عن سياسة عامة للحكومة .

وبأكثر تفصيل في النشاط يعرفها**"جيمس اندرسون"** الذي عبر عن المصطلح من وجهة نظر الهدف علي أن السياسة العامة هي:"**برنامج عمل مقترح لشخص أو جماعة أو حكومة في نطاق بيئة محددة لتوضيح الغرض المستهدف والمحددات المراد تجاوزها سعيا للوصول إلى الأهداف،أو لتحقيق غرض مقصود...أوهى برنامج عمل هادف يعقبه أداء فردي أو جماعي في التصدي لمشكلة أو قضية ما.."(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote21sym)**)**.

أي طريقة عمل هادفة يتبعها منفذ أو منفذون في تعاملهم مع مشكلة أو مسألة ذات إهتمام بارز تندرج في إطار ما هو واقع فعليا أو تلك السياسات التي تطورها الأجهزة الحكومية والمسؤولون الحكومين , رغم تأثير الأشخاص والعوامل غير الحكومية في تطويرها .

ومن مدخل آخر تشير إلى:**" الأهداف التي تقرر الحكومة تنفيذها في مختلف مجالات النشاط الذي تتدخل فيه الدولة"(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote22sym)**)**.أي كل ما من شأنه أن يحضى بتدخل الدولة وليس هناك إشارة في التعريف ما إذا كانت هذه الأهداف تتعلق بخير الأمة , فإذا كانت الرعاية الصحية , والتربية وحفظ الأمن والتنمية تعد من الأهداف التي تعمل الدولة على تحقيقها .فعادة ما يكون تدخل الحكومة في القهر والتعسف والقيام بحرب عدوانية هذا أيضا يكون هدفا تسعى الإدارة والحكومة بشكل عام إلى تحقيقه باستعمالها السلطة اللائحية كالظبط والتنظيم .

وثمة تعريفات متعددة من هذه الزاوية ومعظمها يندرج في إطار ما قدمناه من حيث كون السياسة العامة مجموعة القواعد والبرامج الحكومية التي تشكل قرارات أو مخرجات النظام السياسي بصدد مجال معين , ويتم التعبير عن السياسة العامة في عدة صور وأشكال منها القوانين واللوائح والقرارات الإدارية.فالمنظور الحكومي للسياسة العامة يولي إهتماما بارزا في وقتنا الحاضر وذلك بفعل ما يشهده المحيط السياسي من تغيرات إقليمية ودولية لبلدان العالم والبلدان النامية خاصة, حيث تشكل السياسات العامة واحدة من أهم المعايير التي تقيم عليها الحكومات و التي تقيم وزنا لمستقبلها ومدى قدرتها على تحقيق الرضى العام لشعوبها من حيث كونها تحدد الخيارات والأهداف والبرامج .

مما جعل المصطلح حقلا للدراسة والتحليل،خاصة لأداء المؤسسات السياسية والإدارية التي تضطلع بمهام صنع السياسة العامة وتنفيذها وكل الفاعلين فيها, والدليل الصادق على ذلك تساقط الحكومات في العالم العربي والنامي عموما تعبير عن عدم قدرتها على دفع عجلة التنمية الشاملة والمستدامة لشعوبها فيعطينا هذا المنظور صورة حقيقية عن مهام الحكومات وأجهزتها ويمثل منطلقا علميا في دراسة جوانبها وممارساتها . وفي هذا الصدد تحضرنا نباهة الدكتور**"فهمي خليفة الفهداوي"**من خيرة ما كتب في السياسة العامة حيث يقول صراحة **"... أن شواهد النصوص السياسية حول ماهية السياسة, من حيث السلوك هو جذر السياسة وأصلها, وبالتالي هناك قبليات مستقلة للمفاهيم التابعة التي نتعامل معها, ونجعلها أصولا لمنطلقاتها الفكرية, فالحكمة قبل الحكومة وان الطاعة قبل السلطة, والتصويت قبل القرار والطلب قبل القيمة, والاعتقاد قبل الإيديولوجية, والإقناع قبل النفوذ والقوة , والواجب قبل الاضطرار..."(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote23sym)**)**.

هذا التعبير الدقيق يضع السياسة العامة مدعاة هامة في المجتمع وتحتم على الحكومة أن تعي عبر سياستها المصلحة العامة بكل ما تحمله الكلمة من دلالات .

**ب/ مفهوم صنع السياسة العامة .**

لقد تم التحول في الستينات والسبعينات من دراسة القرار إلى دراسة صنع القرار كتطبيق للعملية السياسية, وأصبح التركيز أيضا على المشكلات العامة القابلة للحل, والتركيز على التنفيذ و إستخدام المعرفة والأساليب العلمية والفنية في عملية بناء السياسات وكذا الأساليب والمعارف اللازمة لصنع أفضل للسياسة العامة, وذلك من منظور كلي يعتمد على المعرفة والخبرات الشخصية لصناع السياسة والإبداع المنظم في إختيار البدائل، وكذلك الاهتمام بالمتغيرات البيئية وعمليات التغيير وظروف التبدل الاجتماعي, بالإضافة إلى الاعتراف بالعقلانية في مجال السياسات . وبناءا على هذه المعطيات أصبحت عملية صنع السياسة العامة عملية ديناميكية تمر بعدة مراحل, وتتمخض عنها عدة تفاعلات ناجمة عن البيئة الداخلية والخارجية،وفي هذا الإطار يمكن إعتبار صنع السياسة العامة عملية سياسية تتضمن صراعا بين أفراد وجماعات , وأحيانا كفاحا ونظالا من أجل الخيارات حول قضايا سياسية ومشاكل عامة،وفي هذا السياق يعرف فهمي خليفة الفهداوي في كتابه **"السياسة العامة منظور كلي في البنية والتحليل**" عملية صنع السياسة العامة بأنها :**" تلك المنظومة الفاعلة ( المستقلة والمتغيرة والمتكيفة والتابعة ), التي تتفاعل مع محيطها والمتغيرات ذات العلاقة من خلال استجابتها الحيوية ( فكرا وعملا ) بالشكل الذي يعبر عن نشاط المؤسسات الحكومية الرسمية وسلطاتها المنعكسة في البيئة الاجتماعية المحيطة بها بمختلف مجالاتها,عبر الأهداف والبرامج والسلوكيات المنتظمة في حل القضايا ومواجهة المشكلات القائمة والمستقبلية،وتحديد الوسائل والموارد البشرية والفنية اللازمة،كمنطلقات نظامية هامة لأغراض التنفيذ والممارسة التطبيقية,ومتابعتها وتطويرها, وتقويمها, كما يجسم أو يجسد تحقيق ملموس للمصلحة العامة المشتركة المطلوبة في المجتمع"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote24sym)**)**.

إن هذا التعريف في تقديرنا يضم معاني عدة تتعلق بجوانب صنع السياسة العامة من توفير الموارد والقيام بمجموعة من الإجراءات تقوم بها أطراف مختلفة حسب موقعه في النظام السياسي ككل, ولا يمكن أن يحدث هذا بمعزل عن البيئة المحلية, فلا تكون هذه العملية منسقة وكفوءة وفعالة ما لم تأخذ في الحسبان الظروف البيئية كالثقافة السياسية والظروف الاجتماعية والاقتصادية, والمؤثرات الرسمية وغير الرسمية التي تؤثر في هذه العملية.ولابد من الإشارة هنا إلى وجود إختلافات جوهرية بين عملية صنع السياسة العامة وعملية صنع القرار،حيث يكون صنع السياسة العامة من واجبات الجهاز السياسي في الدولة وبمشاركة كل الفاعلين في النظام السياسي والاجتماعي،أما صنع القرار فيتم من طرف العاملين في الجهاز الإداري في كافة المستويات المركزية والمحلية, كما أن أهداف السياسة العامة ذات طبيعة حيوية ديناميكية, بينما يغلب الطابع الروتيني على عملية صنع القرار ولا بأس هنا أن نعطي تعريفا إجرائيا لعملية صنع القرار حتى تكون أكثر وضوحا ونقف على مجمل الإختلافات الجوهرية بين العمليتين, فعملية صنع القرار تعرف بأنها :**" عملية المفاضلة بين البدائل والحلول المتاحة , وإختيار أكثر هذه الحلول صلاحية لتحقيق الهدف من حل المشكلة, كما يعرف عملية صنع القرار بأنه فعل يختاره الفرد بوصفه أنسب وسيلة متاحة لإنجاز الهدف أو الأهداف التي يبتغيها من حل المشكلة التي تشغله"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote25sym)**)**.

وبالتالي أساس اتخاذ القرار هو وجود بدائل وهذه العملية تعتمد بدرجة كبيرة على المهارات الخاصة لمتخذي القرارات, ويعتبر العلماء أن صنع القرارلب العملية الإدارية باعتبارها مهارة أساسية للقائد أو المدير, مما يدل هذا على أن العملية تتعلق بالمنظومة الإدارية وهي عملية روتينية تتعلق بأهداف محددة عكس صنع السياسات العامة التي تعد محصلة المجموعة من المؤشرات والقوى وتعتبر عملية مائعة وحركية وشاملة .

**ج/ مفهوم تحليل السياسة العامة:**

لقد تتعددت المدارس الفكرية التي تتناول بالدراسة موضوع تحليل وتقويم السياسات العامة وتختلف النظرة لطبيعة الدور الذي يلعبه محلل السياسات العامة , فمنها من يرى أن الوظيفة الأساسية لمحلل السياسات العامة تتعدى عملية جمع وتنظيم الحقائق وتمتد إلى الدعوى لحلول بعينها بشأن سياسة ما, ومنها من يرى أن دوره الرئيسي يتمثل في تنظيم الخطاب العام حول هذه السياسات بالإضافة إلى تقديم طرق أخرى بديلة لفهم قضايا السياسات العامة, وبهذا يحتل موضوع تحليل السياسة العامة أهمية واسعة النطاق في حقل السياسة, وبالتالي أعتبر التحليل عملية ملازمة لعملية صنع السياسة العامة .

إنَ تحليل السياسة العامة تمثل عملية منهاجيه للوصول إلى أنجح الحلول المتاحة للمشكلات والقضايا التي تواجه المجتمعات والحكومات والدول, كما تمثل جهدا متواصلا منذ القدم في تفضيل الخيارات و إقرار القرارات والتعبير عن التجارب والممارسات.ويمكن القول أن الأسس التي قامت عليها الحضارات لم تكن بمحض الصدفة و إنما أقيمت من خلال ممارسات وتفضيلات وتحليلات للسياسات. كما أن التوجهات العملية والممارسات التطبيقية للكثير من المؤسسات السياسية والحكومية في دول العالم حتمت الاهتمام بتحليل السياسات العامة لغرض رفع كفاءة البرامج الحكومية, وتزايد المشكلات الاجتماعية والبشرية.

وكذلك الطابع العلمي الذي إكتسى حقل العلوم السياسية مع بزوغ فجر السلوكية , والمناهج العلمية التي أصبحت تستخدم في حقل العلوم السياسية, لذلك سرعان ما احتلت دراسات تحليل السياسات ومهنة محلل لسياسات أهمية كبرى داخل مراكز المعلومات والبحوث،وتعود نشأته كعلم إلى كتاب**"هارود لاسويل H.LASSWELL" policy science the "** الذي ظهر في خمسينات القرن الماضي, ومنه كانت الدعوة إلى ضرورة التركيز على تحليل مخرجات النظام السياسي, خاصة السياسة العامة . وقد إستفاد القطاع الحكومي من بداية السبعينات في معظم الدول من تلك المجالات العلمية والكمية لغرض تحليل السياسات العامة.

وتمكن القول أن تحليل السياسة العامة أصبح أمرا في غاية التعقيد بسبب **(تعقد المشكلات والقضايا الداخلية , وكذا تعدد الفاعلين والشبكات الرسمية وغير الرسمية بالإضافة إلى طغيان البعد الدولي على البعد الداخلي)****[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote26sym)** . الشيئ الذي يضع محللي السياسات في موقف حرج من المشكلات والقضايا العامة، وجعل تحليل السياسة العامة كعملية معرفية تهدف إلى الاستكشاف والإبداع والإبتكار للإحاطة بالمشكلات ودعم إتخاذ القرارات بالإستناد إلى المناهج التي ترتبط بجمع وتفسير المعلومات , ويمكن أن نضع تعريفا لتحليل السياسة العامة.

وبأكثر تخصص يعرف **"السيد ياسين"**مصطلح تحليل السياسة العامة بأنه :**" ذلك الجهد الهادف إلى توضيح الآثار التي يمكن أن تنجم عن إختيار حل واحد أو حلول عدة سواء تم ذلك بطريقة قبلية أو بعدية"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote27sym)**)**. غير أن هذا التعريف لا يدلنا بصدق عن العمليات التي يتم من خلالها التحليل والمناهج المستخدمة, وبشكل واضح يعرفها**"م. بنتيل M . BENTEL"**على أنها:**" منهج يساعد متخذ القرار لإختيار البديل الأفضل لحل مشكلة عامة ’ وذات أهمية مستعينا في ذلك باستعمال الطرق العلمية الرشيدة"(**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote28sym)**)**.

وهناك تعاريف عديدة تناولت من زوايا مختلفة تحليل السياسة العامة سواء من حيث المناهج والبحوث المستخدمة في جمع المعلومات حول القضايا والمشكلات، أو حيث نطاق ومجالات الدراسة والتحليل .أى هي منظومة الجهود المنسقة المعنية بالبحث والدراسة والتمحيص والتحليل في طبيعة المشكلات والقضايا المجتمعية

التي هي محط اهتمام السياسة العامة لمواجهتها, مما يؤدي إلى تحديد أثار تلك المشكلات ومواجهة القضايا وإزالة الانعكاسات السلبية, الناجمة عنها تماما و إقامة التوازن الطبيعي أو إعادته إلى المجتمع بصورة جلية.

**د/ العلاقة بين السياسة العامة والإدارة العامة:**

إذ كان تعريف السياسة العامة على نحو ما تم ذكره، فإن نشاط الأجهزة الحكومية يتكون من جزأين هما رسم السياسة العامة وتنفيذها، والمقصود من جهة برسم السياسة أي ما يجب عمله وهو ما يعبر عنه بالسياسة العامة، أما المقصود بالتنفيذ هو تحديد الأسلوب الواجب إستخدامه وهو الجزء الذي يعبر عن مهام الإدارة .وإذا إستحضرنا مفهوم الإدارة العامة هنا على إعتبارها مجموعة النشاطات والإجراءات التي تتضمن تنفيذ وتطبيق البرامج الحكومية وتحويلها الى نتائج ملموسة بأكبر مقدار من الكفاية بما يحقق الرضى لأفراد الشعب،فهذا التعريف قد يثير تساؤلا جوهريا حول طبيعة العلاقة بين السياسة والإدارة([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote29sym)).

فإذا كان الإختلاف من الناحية المفاهمية، فعمليا تحديد العلاقة بينهما يعد أمرا في غاية الصعوبة وذلك لطبيعة الإرتباط الجوهري بين الإدارة العامة والسياسة العامة، فيمكن أن نحلل الأمر إلى عنصرين متتاليين من حيث الأسبقية الزمنية هما إتخاذ القرار وتنفيذه، فالتنفيذ يلي صنع السياسة العامة، فالإدارة العامة تهدف إلى إدارة أهداف السياسة العامة وتنفيذ قراراتها ومخرجاتها، الشيء الذي يجعل من الإدارة العامة آدات طيعة في يد السياسيين وصناع القرار، من خلال حث رجال الإدارة الفنيين التي توكل لهم مهمة تنفيذ سياسة الدولة العامة وتترك الحكومة غاليا إن لم يكن دائما لإدارة قدرا مناسبا من الحرية في إختيار السلطة التقديرية لكي تستطيع أن تؤدي وضائفها بفعالية.

من هذه الزاوية تبدو الإدارة العامة أداة تنفيذية للسياسة العامة، حيث أن السياسة العامة دون تنفيذ تقوم به الإدارة العامة تصبح سياسة إدعائية وليست فعلية ولا تقدم خدمات ، فالإدارة العامة يقع على عاتقها مسؤولية تحويل السياسات إلى إجراءات عملية مجسدة على أرض الواقع لغرض تحقيق الأهداف المتوخاة.وكذلك تعد السياسة العامة بمثابة إستجابة للمشكلات المدركة أو المستشعرة على المستويات العليا في الدولة، بينما معظم نشاطات هذه الإستجابة تجري في مكاتب الإدارة العامة وأجهزتها المعنية بإستلام طلبات وإلتماسات المجتمع للدفع والتأثير على الحكومة لكي تقوم بأي فعل إزاء هذه الطلبات. مثل تنظيم الأجور وتنظيم الضرائب أو زيادة في عدد المنظمات أو وضع خطط حفظ الأمن أو إجراءات التقاعد والضمان الإجتماعي ، تنظيم النقل ، حماية البيئة ، التنمية الريفية ...الخ،أو كل ما يرتبط بالصالح العام . لكن من جهة أخرى هناك من يرى عكس

ذلك حيث يرى بعض فقهاء الإدارة العامة أنه لابد من جعل الجهاز الإداري محايدا وبعيد عن المؤثرات السياسية ورأت بضرورة عدم التداخل في الصلاحيات بين الإداريين والسياسيين والخبراء.

وإذا إفترضنا أن الحكومة قد تتحمل مسؤولية التدخل في كل القضايا التنظيمية فما هي الأدوات التي تستخدمها، وهل ستحول صلاحياتها إلى مستويات إدارية فرعية أدنى أم أنها تقدر التجانس إلى الحد الذي يجعلها تحيل التشريعات إلى مستويات أدني؟. إن الإجابة على هذه الأسئلة يدلنا على واجب رسم الحدود بين المسؤوليات والوظائف حتى لا تؤدي إلى عدم التجانس وعدم الإستقرار وتضارب المصالح والمسؤوليات والسلطات،فعملية تحديد الأهداف التي تقوم الإدارة بتحقيقها هي إذا عملية خارجية عن إطار نشاط الإدارة العامة فتقوم به سلطة أعلى هي الحكومة، ولكن علوها لا يبرر إعتدائها على إختصاصات السلطة الإدارية. رغم هذا التباين في الرؤيا إلا أن الإدارة العامة ما هي إلا جزء لا يتجزأ من البناء المؤسسي للدولة الذي يضطلع بمهمة الإلتزام بتنفيذ السياسة العامة،وكذلك قد يخلق الفصل بينهما جهازا إداريا خاليا من التطلعات السياسية، وإلا كيف نفسر شبح البيروقراطية والتكنوقراطية التي ألقت بضلالها على معترك السياسة كدليل على دور الإدارة العامة في بناء السياسات حيث يبدو مظهر الصلة جليا بينهما من خلال التداخل من الناحية العضوية ، ولهذا السبب قيل أن الإدارة العامة تحضي بإهتمام السياسيين كما أن السياسة العامة تعد مجالا حيويا للنفوذ من قبل الإداريين ومجالا للمناورة لكسب التأييد، أي بين السياسيين كنواب ووزراء وخبراء وبين الإداريين يشاركونهم في رسم أهداف السياسة العامة وعليه فالصلة وثيقة بين الإدارة العامة والسياسة العامة إلى درجة أن أحدهما يفقد ماهيته بدون الآخر رغم إيماننا بتباين النشاط الإداري في تنفيذ الأهداف وطبيعة العمل السياسي المعقد في رسم السياسات العامة .

وأخير نلخص هذه العلاقة في مدى تحقيق الأهداف المرسومة، فجدوى السياسات العامة وعدم عقمها بتوقف على فعالية البناء المؤسسي الإداري الذي يحول السياسات إلى نتائج واقعية، فالمواطن لا يهمه في النهاية إن كان البرلمان يتكون من غرفة أو غرفتين،أو هناك عدد من المؤسسات الإدارية العامة أو وجود حزب أو اكثر ما لم يرى واقعا لما يفعله النظام على حياته من مستوى المعيشة بشكل مباشر من تعليم ، صحة ، إسكان ، غذاء ، موصلات ، أمن ...الخ.

وفي نهاية الأمر يمكن القول أن مفهوم السياسة العامة مفهوم مائع له دلالته على مستويات ومناظير عدة ، لكن إذا أجرينا جردا لجل التعريفات التي إحتوت المناظير الثلاثة تترسح لدينا قناعة خالصة حول مفهوم عام يكمل فيه كل منظور الآخر فإذا كانت الحكومة هي الممثلة للسلطة السياسية في الدولة فهي الهيئة العليا المسلم لها النفوذ فهي القوة النظامية المناط بها توزيع الموارد والقيم داخل المجتمع ،وهذه السلطة التي تتسم بالقوة

المنظمة والإحتكار موجودة في بيئة نظام سياسي معين تؤثر وتتأثر به فلا بد أن نستجيب لمطالبة حتى يكتب لها النجاح والبقاء فلا يمكن إغفال المؤثرات الإيكولوجية فإن هذا المنظور يكمل الأول ويتركه يعمل في آلية منتظمة ضمن هذه الدائرة من التفاعلات.وبوصف الحكومة سلطة تمارس السيادة في نظام ما، فلا بد لها من أجهزة خاصة ومؤسسات نقوم بإعداد برامج ووضع الإجراءات وكل ما يدور فيها من تفاعلات بين المسؤولون الحكوميون وصناع السياسة، من أجل صياغة مبادئ عامة لتترك المهام التنفيذية على عائق الإدارة العامة لوضع هذه البرامج والإجراءات حيز التنفيذ وتحويلها إلى نتائج ملموسة تحقق نفعا مباشرا للمجتمع في شتى المجالات.

**ثانيا: نشأة وتطور مفهوم السياسة العامة**

إن الحديث عن مصطلح السياسة العامة يضفي إلينا غلالة من الحداثة, لكننا نجد له إرهاصات في التراث الحضاري والإنساني القديم,فالظاهرة السياسية ملازمة للحياة الإنسانية وتتطور بتطور المجتمعات,فمند أن وجد الإنسان وزادت إهتماماته بالظواهر المختلفة المحيطة به,عرف أشكالا من التنظيم الذي يخص أمور أفراده وكل ما يرتبط بمشاكلهم الاجتماعية والسياسية التي تخص شؤون الحكم ولوازم الاجتماع.ويمكن أن نقسم مراحل هذا التطور إلى مرحلتين:

**إ/ السياسة العامة بالمنظور التقليدي بين النشاط والممارسة:**

لقد إنخرط الإنسان على مر الحضارات في تنظيم شؤون المجتمع بأشكال مختلفة،خاصة في أمور الإدارة وفنون الحكم والقيادة والرياسة والتدبير وغيرها, مع العلم هنا أن الظاهرة الإدارية كانت أولى إهتماما من الظاهرة السياسية, لأن هذه الأخيرة كانت تنحصر في أيدي الطبقات العليا الحاكمة والتي تنصهر في شكل من أشكال المجتمع آنذاك .فالإدارة العامة مثلا كانت من أقدم ممارسات الظاهرة الإجتماعية التي تقتضيها ضرورة الإجتماع والقيام بشؤون الأمة. لكن يعتبر حقل السياسات العامة أيضا حقلا قديم الممارسة ويأتي هذا القدم من الإرتباط بالمشكلات المجتمعية التي هي محاور علم السياسات ومحاور تحليلاته, وإلا كيف نقدم تفسيرا لكل الممارسات الإجتماعية والسياسية التي عرفها الإنسان منذ فجر التاريخ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote30sym)).

فالفراعنة مثلا شهدوا أسمى أشكال التطور الإداري والتنظيم الحكومي وبصورة منسقة ودرجة من الكفاءة في النظر في الشؤون العامة من خلال "الأراضي,الشرع والمظالم.....الخ"، وكذلك كل ما يتعلق بشؤون الحكم والسلطة,أما عن الحضارة الصينية فقد بلغت تقدما كبيرا في التنظيم السياسي.

وفي هذا الصدد يقول الدكتور **علي الشريف** :" **تعتبر الحضارة الصينية القديمة أول من اشترط للتعيين في الوظائف الحكومية الذي يراعي فيه التجارب العلمية والمؤهلات العلمية...."**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote31sym). كما نصح كونفوشيون بضرورة توخي المعرفية القيادية و نصح رجل السياسة بإتباع الأسلوب القائم على الحكمة والقدوة الحسنة والإدراك الواعي لعادات وسلوك التابعين والأخذ بآرائهم، فهدا يعد تعبيرا صادقا عن السياسة العامة و إدارة المشاكل الاجتماعية مع الأخذ بعين الاعتبار الفروق البيئية من التنشئة الاجتماعية والسياسية ، وهذه هي السياسة بأسمى معانيها . ومن جهة أخرى عرف الإغريق أشكالا مختلفة للسياسات, فدرجة الممارسة لشؤون الحكم جعلت علماء وفقهاء اليونان يولون اهتماما بالغا لهذا الجانب حيث يقول أفلاطون :**" أن النظام السياسي السليم هو الذي يعتمد على التفكير, ولا يترك أمره للضروف"،كما عبر أيضا في قوله "... وظيفة الدولة في هذا النظام هو إيجاد أوفق الطرق لإشباع الحاجات وتنظيم الخدمات..."** .

هذان القولان يؤكدان على وصف السياسة العامة ولو من زاوية محددة إلا أن التفكير في مواجهة المشكلات الاجتماعية والقيام بالمصلحة العامة, يعبر عن السياسة العامة التي تعد نتاج أي نظام سياسي موجه لخدمة الصالح العام .ولعل الطابع القانوني الذي إتسمت به الحضارة الرومانية كذلك والتقسيم الجغرافي لأقاليمها , وكيفية صياغة الحكم بها،وعلاقتها بالإمبراطور لنموذج عن الممارسة الواقعية للسياسة العامة آنذاك وذلك لحماية المواطنين وممتلكاتهم وتنظيم مختلف الرعايا بها ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote32sym)) .

إن الممارسات السياسية لمواجهة المشكلات المجتمعية ظلت مرتبطة إرتباطا جوهريا بحياة المجتمعات, كما قطعت أشواطا كبيرة في سبيل التعامل مع المعطيات الجديدة وتعقد الحياة الإجتماعية والسياسية, فبعدما كانت تشع من جدران الكنائس في العصور الوسطى وما تلهمه الكنائس للحكام والملوك من تعاليم يقوم عليها تدبير شؤون المجتمعات،جاء **الإسلام** من جهة أخرى ليعطي نهجا قويا وإهتماما جديا بقضايا المجتمع البشري وما يخص السياسة والحكم وفق ما أقره الكتاب والسنة في الدولة والحكومة والخلافة , حيث أتت بأروع القيم والدعامات التي ينادي بها المتحضرون اليوم ،والتي تقوم عليها أسس السياسة العامة المتمثلة في الديمقراطية والعدل والمساواة والإخاء , و إعطاء كل ذي حق حقه, ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب...الخ وغيرها من القيم والإسهامات الفذة التي جاء بها الإسلام في مجال تطوير الفكر الإداري والسياسي وإرساء العديد من القواعد العامة كالشورى, والقيادة والسلطة .

وهذا سواء في دولة الرسول**"صلى الله عليه وسلم"**أو في عهد الصحابة والتابعين إلى يومنا هذا.والسياسة العامة لم تكن آنذاك إلا مجرد تدبير لشؤون الأمة و إقامة أمورها بما يصلحها([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote33sym)).

**ب/معالم بروز السياسة العامة بالمنظور الحديث:**

إن بداية ظهور وتشكل معالم الدولة في بداية عصر النهضة كان له الأثر البالغ في تطور مفهوم السياسة العامة، حيث بدأ الإهتمام بالمؤسسات السياسية التي أصبحت فيما بعد كأحد مقومات السياسة العامة، حيث أجمع علماء السياسة أن نشأة الدولة أسس شعورا إنسانيا يحتم نوعا من التعاون الإنساني ضمن الجماعة، ولابد أن يكون ذلك ضمن نظام معين له قدر من السلطة, إلى أن ظهرت الدولة الحديثة بمقوماتها وممارساتها وأعبائها وبدأ أيضا من جهة أخرى علم السياسة يتبلور وغدي فرعا من فروع العلوم الإجتماعية, وإنتقل الفكر السياسي من حدود السياسة إلى السياسة في كل مكان ومن الممارسة إلى التجربة العلمية والميدانية([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote34sym)).

لقد عرف مفهوم السياسة العامة تطورا مرحليا هاما, وأصبح يلقى إهتماما واسعا من قبل العديد من فقهاء وعلماء السياسة،وذلك بفعل زيادة أعباء الدولة وتدخلاتها لحماية المصلحة العامة الذي شهدته المرحلة بعد الحرب العالمية الثانية, فعلى خلاف ما كان عليها سابقا من تحليل سطحي أثبتته الممارسة والإهتمام التقليدي في أبسط معانية، حيث كان يشير المصطلح إلى الجهد الجماعي المنظم لتحقيق الأهداف العامة،ولم تكن فيه إشارة واضحة للسياسة العامة سوى بعض المفاهيم في الحكم والسلطة, والتدبير والرياسة ...الخ كمجرد وصف لسلوك الحكام وما يصدر عنهم من أمور تخص شؤون مجتمعاتهم .

أما مع مطلع العصر الحديث تعاضم الاهتمام بموضوع السياسة العامة, حين جرى التركيز على مفهوم السياسة العامة وكيفية بلورتها والتبصر بأهدافها ومضامين وأساليب تنفيذها , ضمن إطار تحليلي بحسب الأولويات والإمكانيات المتوفرة, وبفعل تنامي الأصوات المنادية بضرورة تدخل الدولة كمحرك للنشاط الإقتصادي وتوجيه الموارد لسد حاجيات عموم المواطنين ولأجل إستعاب النمو المتزايد في الخدمات المطلوبة وضرورة توفيرها وتحقيقها , كالتعليم , والصحة والمواصلات , و إقامة المشروعات ...الخ. كل هذا أدى إلى التركيز على التبريرات الفلسفية للأجهزة التي توكل لها مهمة وضع السياسات العامة والقوى التي تسهم في بلورتها , وجاء هذا التحول في دراسة السياسة العامة بما جاء به بعد علماء السياسة مثل**"هارول لاسويل"** في مؤلفه المرسوم بعنوان**"علوم السياسات"** بطرحه العلمي في تناول هذا الموضوع كحقل له أسسه ومناهجه,

وكذلك شيوع أفكار المدرسة السلوكية الحركية فكرية شكلت ثورة علمية حقيقية في عالم المفاهيم, وتحدث المفاهيم التقلدية بإدخال مصطلحات جديدة في تناول الظواهر السياسية والاجتماعية, مثل**" النسق , السلوك , النظم , القرار ....."** ووضعت عدة إقتراحات ومناهج أدت إلى إحلال الحركية في تحليل شؤون السياسة العامة([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote35sym)).

كما تم الإعتماد على الجوانب الكمية والمناهج الإحصائية وتعدد الدراسات بعدها والأبحاث في مجال السياسة العامة, خاصة مع السنوات الأخيرة بعد تقليص دور الدولة والتلاشي التدريجي في مفهوم السيادة , وظهور مصطلحات مثل الدولة التدخلية أو الدولة الوطنية, و الدور الجوهري الذي أصبحت تلعبه القوى الخارجية في صياغة الأولويات للسياسة العامة وتحديد مساراتها. وعليه يمكن القول أن مفهوم السياسة العامة حديث نسبيا , لكننا على يقين من الإهتمام به كممارسة على مر العصور والحضارات , فلم تقم أي حضارة دون تدبير شؤون أمتها وتقوية أصـول الحكم فيها، ليأخذ بعدها صورا عدة في ظل النظم الحديثة الديمقراطية التي تتجلى فيها بوضوح معالم السياسات العامة.فلم تعد حكرا على الزعماء والحكام بل أصبحت مفهوما شاملا تقوم عليه الاتجاهات الحديثة بوصف السياسة العامة كمحصلة لتفاعلات عدة رسمية وغير رسمية على المستويين الدولي والمحلي .

**ثالثا: مكونات السياسة العامة**

إن المتمعن في تعريف السياسة العامة, يدرك ثقل ودور السياسة العامة في كل دولة أو حكومة إزاء القضايا الهامة, والتي تشكل أكبر تحدي تفرضه البيئة السياسية والإجتماعية علي المسؤولين وصناع القرار وتضعهم في موقف حرج و أمام مسؤوليات جسام ينبغي مواجهتها ومعالجتها عبر بناء سياسة عامة حكيمة عميقة وبأكبر دقة وفعالية،والتي في معضمها تتكون ممايلي:

**\*- المطالب والاحتياجات :**

وهي الإجراءات التي تطالب الجهات العامة أو الخاصة الحصول عليها أو إنجازها من قبل الموظفين الرسميين في الدولة بخصوص قضية أو مشكلة معينة, وما يطرح على طاولة الساسة في الحكومة التي تأتي من قبل الأفراد والمواطنين بصرف النظر عن هويتهم وأجناسهم وإنتمائهم, والتي تمثل الإحتياجات الإجتماعية وتفصيلاتها المتنوعة, وتختلف هذه المطالب في طبيعتها فقد تكون رغبة المواطنين أو المشرعين بأن تقوم الحكومة بعمل شيء معين[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote36sym). كما تعمل الأبنية والتنظيمات الموجودة في النظام السياسي كالجمعيات المحلية والأحزاب والنقابات

وجماعات الظغط وقادة الرأي ووسائل الإعلام على تنظيم وتعبئة هذه المطالب, والتي تقدم في صورة معينة إلى الحكومة([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote37sym)). حيث تدفع بالحكومة إلى التحرك إزاء القضايا المعروضة لتكون هذه المطالب متغيرا محوريا ومولدا ومسببا مباشرا يثير قلق الحكومة ويشد إنتباهها المباشر دراستها والإستجابة لها بالفعل أو عدم الفعل .

**\*- القــــرارات :**

هي التي تتخذها الجماعات الرسمية والتي تكون بمثابة توجيهات ومحتويات لإجراءات السياسة العامة،أي ما يصدره المخولون قانونا ورسميا من الأوامر تعبيرا عن إرادة الحكومة المستجيبة للمطالب المقدمة,كرد فعل إيجابي أو سلبي لها. وتشمل القرارات والأطر التشريعية المتخذة صيغة القوانين, واللوائح الإدارية والقواعد التنظيمية الموجهة لأعمال الإدارة للقيام بالعمليات الإجرائية لتنفيذ السياسة العامة.

**\*- مصادر السياسة العامة ومحتوياتها :**

وتمثل التفسير الرسمي لمضمون السياسة العامة وبيانها و تشمل كل الخطابات والإعلانات الرسمية أو التصريحات الحكومية العامة الموجهة للمجتمع والرأي العام وللمعنيين ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote38sym)). والتي تعبر عن اتجاهات الحكومة وما تنوي القيام به لتحقيقها, وكذا الموقف الحكومي الواضح إزاء المشاكل المطروحة , كالتلوث , والجريمة , وتبديد الأموال , والبطالة ....الخ .

**\*- مخرجات السياسة ونتائجها :**

وهي المؤشرات الملموسة الناتجة عن السياسات العامة, والتي تمثل الأشياء المنجزة نتيجة القرارات المتخذة والبيانات الوضعية, وتعني ما تنجزه الحكومة مقارنة بما تدعي القيام بإنجازه مستقبلا،أي ما يمكن تحويله إلى عملية التنفيذ والتحقق منه عمليا, وكذلك تمثل مجموعة الأفعال والقرارات الملزمة التي تعبر عن ردود أفعال الحكومة المزمع تنفيذها بشكل حقيقي وظاهرة للعيان ويمكن تقويمها وقياسها ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote39sym)). لتكون بذلك السياسة العامة كما تم تنفيذها وتحقيقها بدلا من أن تكون قرارات أو بيانات متداولة بين المشرعين والمنفذين السياسين.

**\*- أثار السياسة العامة :**

وتمثل صدى السياسة العامة في المجتمع وما تحققة من عوائد سواء بالرضى والقبول أو بالرفض والتنديد ،وتكون مقصودة أو غير مقصودة، فلكل سياسة أثار معينة, فإذا كانت ناجحة وإيجابية تكون فالمصلحة العامة وتحقيق رضى الشعب, أما إذا أحدثت أثارها ومضاعفات سلبية فلابد من سياسة أخرى لاحقة لتعود العملية من جديد ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote40sym)) .

فالسياسة التي تنظر في رفع الأجور مثلا قد تكون مجدية إذا كانت تحقق رغبات الموظفين من حيث الرواتب والامتيازات والحوافز أما إذا كانت السياسة العامة في هذا الشأن مجرد إظافات شكلية فسوف تقابل بالرفض وعودة الإضرابات من جديد وكذلك البطالة ما لم تكن السياسة العامة قد منحت أكبر عدد من مناصب الشغل والتكفل التام بهذه الشريحة .وبهذا تكون أثار السياسة العامة مؤشرا هاما في تقييم وتقويم وتحليل السياسة العامة, من أجل التأكيد من كون هذه السياسة قد خدمت أغراضها التي شرعت من أجلها.كما يمكن أن تنقسم السياسة العامة إلى عدة **(مستويات)****[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote41sym)\*)**.

**رابعا: مراحل إعداد السياسة العامة**

وفقا لما عرفت به السياسة العامة على أنها برنامج عمل هادف يوجه ويرشد الفاعلين المتعاملين مع مشكلة أو قضية تثير عمل موزعة عبر سقف زمني محدد،وبالتالي يتعذر تعريفها بأنها قرار فردي فالقرارات السياسية هي حصيلة أخذ وعطاء وتجاذب وتنافر وتجاوب وصراع ومساومة أيضا بين العديد من الفواعل ومراكز القوة

والتأثير،ويزداد الأمر تعقيدا في ظل حالة من عدم التأكد والغموض والضبابية والتعتيم،فالطريق من التفكير في حلول عملية في مشكلة ما إلي إقرار سياسة بشأنها إلي وضع هذه الأخيرة حيز التنفيذ ومعرفة آثارها شاق ومحفوف بالمخاطر، فلا بد من التدريجية والمرحلية للوصول إلي الإتفاق في المواضع المختلف عليها بين الجماعات،وللتقليل من بؤر التوتر ودرجات التشنج التي قد تصيب السياسات وكذا من تكاليف المغامرة التي قد تتخذ لها القرارات البديلة .

وعلى أساس هذه المنطلقات تعتبر السياسة العامة خطوات مترابطة فيما بينها ومتعاقبة في العمل والتصرف،إلاُ أن التميز بين خطوات ومراحل السياسة العامة أصبح صعبا بسبب التداخل بين هذه الوظائف خاصة إذا أردنا دراسة كل مرحلة على حدي،بسبب النشاطات الوظيفية المتداخلة لكن التأكيد على هذه الخطوات الإجرائية يسهم في إخراج مفهوم السياسة العامة من إطارها الأكاديمي ويربطها بالقواعد والبيئة المطبقة فيها. ولعل هذا الإختلاف في فحوى السياسات العامة وديناميكية صنعها وتطبيقها قد لا يدلنا تحديدا عما إن كانت هذه الأخيرة تمر بمراحل أساسية في صياغتها فهناك صعوبة نظرية في إيجاد مراحل محددة يمكن تعميمها والإعتماد عليها بشكل جوهري في السياسات المقارنة وحتى من الزاوية التحليلية من قبل العديد من فقهاء السياسة وخبرائها.وعليه سوف نتعرض إلى تفصيل المراحل الأساسية التي تمر بها السياسة العامة كمبادئ عامة يمكن تبنيها في أي مصر من الأمصار دون أن نغوص في الكيفيات الإجرائية والتنظيمية التي قد تختلف بإختلاف البيئات والظروف والإمكانات المتاحة .

**\*- المرحلة الأولى : التحليل والإستخبار ( صياغة المشكلة )**

إن إستمرار أي نظام سياسي يبقى رهن الإستجابة الفعلية والمستمرة للمشاكل والقضايا التي تواجه, سواء تعلق الأمر بالبيئة الداخلية ما يأتي منها من طلبات اجتماعية, اقتصادية أو سياسية أو ثقافية، أي كل ما من شأنه أن يتصل بخدمة المصلحة العامة،وكذا ما قد يرد من البيئة الخارجية من التغيرات وتحديات في شتى المجالات تلزم الأنظمة الوطنية أخذها بعين الاعتبار في بناء أو صياغة أي سياسة عامة رشيدة وفعالة وشاملة ومتوازنة تكون قادرة على الإستفاء بهذه المتطلبات, أي قادرة على الحصول على رأس المال وإستخراج الموارد اللازمة والإستخدام المتاح لها. وعليه فالدول والحكومات تواجه عدة مشاكل وقضايا محلية ودولية تكون بمثابة عائق في سبيل صنع سياساتها العامة، وفي سبيل تقدمها الاقتصادي والحضاري بشكل عام يحتم عليها دراسة المشكلات وتحليلها ودراستها بأساليب علمية لتكون قادرة على مواجهتها ،وصياغة ووضع إجراءات وتدابير

بشأنها, من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة التي يمكن أن تتجلى حيال وضع السياسة العامة حيز التنفيذ وتحويلها إلى نتائج واقعية . فالمشكلات العامة إذا هي جوهر بناء أي سياسة عامة التي تبدأ من حيث توجد المشكلات , التي تتطلب تحليلا لأبعادها وأثارها كمحفز للتحرك الحكومي, نحو إتخاذ البدائل المناسبة إزاءها وتعرف بأنها**:"ظرف أو موقف يثير الحاجات وعدم الرضا لدى الأفراد , وربما يجعلهم يطلبون العون والمساعدة لمواجهة ما يعانون منه،وهذا يقع عادة من جانب الذين يهمهم الموقف أو المتأثرين به أو جانب الممثلين أو المتعاطفين معهم "(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote42sym)**)**.

أو هي**" انحراف أو عدم توازن بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون" (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote43sym)**)**, لكن الجدير بالانتباه هنا هو ما الذي يجعل الحكومة تتحرك إتجاه المشكلة دون الأخرى ؟ أو ما الذي يجعل المشكلة عامة ؟،بالتأكيد يمكن القول أن القضايا العامة هي التي يكون تأثيرها واسعا وشاملا وتمس أكبر شريحة المتأثرين من المجتمع،أو بتغيير دقيق هي تلك المشاكل التي تلفت وتثير إنتباه الحكومة وتدفعها للفعل مثل الفقر , البطالة , الأمية , والتلوث , انخفاض الدخل , انخفاض القدرة الشرائية , التخلف والتبعية , الإصلاح والتغيير الإداري , التنمية .... الخ.كل هذه المشاكل على سبيل المثال وليس الحصر تشكل موجة من القلق وعدم الارتياح الحكومي من جهة،كما قد تشكل لبا خصيا لبعض الأطراف والمتأثرين والمتعاطفين للتحرك نحو التأثير على الحكومات وتوجيه نظرها لهذه المشكلة دون أخرى , فلا بد للمشكلة العامة أيضا أن تتعالى الأصوات بشأنها وإلا لا يكون لها صدى أو وقع في المسرح الحكومي.

فحديثنا هنا ليس على طبيعة المشكلات , أو عن هذا التأثير أو ذاك بقدر ما يدفعنا الأمر إلى معرفة كيف تتم الإحاطة بالمشكلات وتشخيصها في سياق عملية صنع السياسة العامة كأول خطوة يجب تحليلها .إن هذه المرحلة المتقدمة من السياسة العامة تعتبر القاعدة والركيزة التي تبنى عليها،حيث تشمل تحديد محيط المشكلة وأبعادها وتحديد المهام والمسائل المتعلقة والمرتبطة بها ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote44sym)).حيث أن المشكلة أو القضية ذات الاهتمام المثير في الوسط البيئي الداخلي والخارجي هي التي تدفع صناع السياسة العامة للتحرك بوصفها مجموعة من المطالب والحاجات والقيم يجب الاستجابة لها, وبذلك لا بد من إستخدام الأساليب الكمية والغير الكمية للتعرف على المشكلة وتصنيفها فمثلا يشكل الفقر اكبر تحدي تواجهه الحكومات من خلال سياستها العامة فهي بذلك تقوم

بإجراء المسوح والقيام بدراسات إمبريقية لتحديد حجم الظاهرة وتداعياتها ومتطلبات مكافحتها وتخفيف حدتها . فلا بد على الحكومة أن تجد سبيلا لتشخيص المشكلات كأول خطوة في عملية صنع السياسة العامة سواء كان ذلك بتشكيل لجان فنية خاصة والإعتماد على خبرة المسؤولين والموظفين الحكوميين أو بالإعتماد على مؤسسات خاصة بتحليل المشكلات وتقديم المعلومات اللازمة حولها وفي هذا الصدد يحدد لنا "**بيتر دراكر (p.dracker)**"عميد الإدارة الأمريكية وصاحب نظرية الإدارة بالأهداف إجراءات أساسية تتعلق بكيفية التعامل مع المشكلة العامة وتحديدها:

**1-تصنيف المشكلة:**هل هي عامة أو متكررة يمكن حلها بطرق محددة أم أنها إستثنائية تتطلب تطوير برنامج أو نطاق جديد لحلها ، كذلك يساعد تصنيف المشكلات إلى إيجاد ترتيب لها في السلم الحكومي حسب الأولوية وطبقا لدرجة تأثيرها والصدى الذي توقعه ودرجة القلق وعدم الإرتياح الذي تثيـره .

**2- التعرف على المشكلة:** أي تحديدها ومنحها تفسيرات مناسبة معبرة عن جميع الحقائق التي تدور حولها وذلك بالإجابة على الأسئلة ، مالذي يحدث بالضبط ؟ والذي له علاقة فعلية بما يحدث ؟ و ما هو جوهر أو مفتاح المشكلة ؟ هذه الإجابات تقود محلل السياسة العامة تركيب تصورات متبانية حول أبعاد المشكلة والتي تقدم لصناع السياسة كمفاتيح تساعدهم على بناء السياسات وإتخاذ القرارات.

**3- تحديد الجواب على المشكلة:**وذلك بتحديد المعايير الواضحة والخاصة بما يجب على الإجراء المتخذ أو القرار أن ينجزه وما الهدف الذي يجب على القرار أن يصل إليه ؟ ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote45sym)).

تعد هذه النقاط الثلاث قوام التشخيص الدقيق للقضايا والمشكلات التي تعالجها السياسات العامة، فهذه هي صلب عملية ضع السياسة العامة،وهذا إنطلاقا من التعبير القائل بأن تشخيص المشكلات هو نصف حلها ، لذلك يجب أن تستخدم لأساليب الدقيقة وتسند العمليات إلى محصلة وافية من المعلومات المساعدة للإحاطة التامة والشاملة بالقضايا محل الإهتمام،لأن العملية تتطلب تشكيل حوصلة عن الأبعاد الحقيقة للمشكلة وكذالك عن مختلف ردود الأفعال وماقد تثيره من حساسيات عند معالجتها أو حتى عن صرف نظر صناع السياسة عنها. ومن خلال هذا التحليل يمكننا القول أن القضايا تتطور من مشاكل خاصة إلي قضايا عامة تمس أكبر قدر من الفئات الإجتماعية وتتعالى حيالها الأصوات وتجلب إليها نظر المسؤولين السياسيين وتحثهم على القيام بإجراءات في سبيل تحديد هذه القضايا على إختلاف مجالاتها ودرجة تأثيرها،أي يجب أن تدرج المشكلات في خانة معينة داخل الحكومة حسب الأولوية.

هذا يدلنا أيضا أن القضايا محل الإهتمام ورغم وقعها في الأوساط الحكومية ليس بالضرورة إتخاذ إجراءات بشأنها لحلها جزئيا أو نهائيا ،بل قد يكون صرف النظر عنها إستجابة ضمنية للحكومة لها،وعلى الرغم أيضا من الدراسات والبحوث المخصصة لها والأموال التي تهدر في سبيل معروفة أبعادها ، إلا أن هذا لا يبرر الفعل الحكومي حيالها لما قد تثيره من مشاكل وحساسيات أخرى،وقد يكون من أمثلتنا هنا هو ما قد تصرف الحكومات النظر عنه من مشاكل إثنية أو عرقية، فهذه مشاكل عامة تستدعي التدخل المباشر للحكومة لحلها وتسوية النزاع والخلاف ، لكن تظل بعض الحكومات في حالة من التجاهل وعدم الإدلاء بأي شئ لكي تأخذ المشكلة منحنى آخر وعلى هذا الأساس يتم ترتيب المشاكل في جدول الأعمال الحكومة .

**\*المشكلة في جدول أعمال الحكومة ( الأجندة ):**

تعرف المشكلة بطريقة خاصة في أعمال الحكومة فمن بين آلاف المطالب التي ترد الحكومة يلاحظ أن قلة منها هي التي تحضي بإهتمام صناع السياسة العامة فهذه القائمة من المشاكل التي يختارها هؤلاء بمحض إرادتهم أو التي تجد الحكومة نفسها ملزمة بالإستجابة لها هي التي تعبر عن جدول أعمال الحكومة فمتخذي السياسات وفي سبيل التعامل الجدي مع المشكلات والقضايا يقومون بتصنيف هذه المشكلات حسب الخطورة ودرجة الصدى التي تحدثه هذه المشكلة أو تلك في أذن الحكومة في شكل جدول مهام و أعمال السياسة العامة أو ما يسمى بأجندة سياسة الحكومة (**Erovemment policy Agenda )** **[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote46sym).**

وعليه فالقضية عندما تتطور وتصبح مشكلة عامة تتطلب تحديد ودراسة رسمية لها كتبرير للتدخل الحكومي أي يجب أن تصل المشكلة إلى درجة معينة من الخطورة حتى تحرك الحكومة نحوها، وشرط أن تكون عامة كذلك حتى تجد لها ترتيبا في أجندة الحكومة كأول نقطة في دراسة المشكلات العامة وتصنيفها كمرحلة أساسية وحاسمة تقتضيها أي محاولة لصنع سياسة عامة في مجال ما، فجدول الحكومة يحتوي على ترتيب منطقي للمشكلات والقضايا العالقة الأهم والأشد إلحاحا من بين المطالب العامة وكذلك يبحث في كل مشكلة بالشكل الذي يجعل من المؤسسات المعنية ومن ممثلي الحكومة يفكرون في إيجاد السبل والخيارات والتحاليل المناسبة لطرحها لبدائل متاحة فيما بعد ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote47sym)).

حيث تقع مسؤولية إنتقاء المشكلات على فئة معينة من الموظفين الحكوميين يطلق عليهم إسم المنظمون السياسيون(Political.Enterpreneurs )الذين يستثمرون جهدهم وأوقاتهم وخبرتهم في سبيل التعرف على حجم المشكلات وتحليلها والتعرف عليها ، فالمشكلة حين تحضي بمركز في (جدول أعمال الحكومة)[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote48sym)\*) تكون في مرحلة البحث والإستخبار،ولكن لكل نظام سياسي أكثر من جدول أعمال واحد تكون فيه القضايا العامة متبانية من حيث درجة تأثيرها. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote49sym)).

وقد ترد أيضا بعض القضايا في هذا المستوى من الأجندة ذات بدائل واضحة ومعلومة وذات تأثير تبني وحجم متوسط الشئ الذي يسهل من مهمة العاملين بالسياسة وتكون القضايا ذات معالم واضحة في الفقه الحكومي وعقيدته في العمل.أما إذا أدرجت قضايا جديدة لم يسبق أن نوقشت كإضراب قطاع ما أو ظهور بؤر تلوث جديدة فتكون المسألة هنا بحاجة إلى التحرك والتفصيل أكثر وترهق الحكومة مقارنة بالقضايا والمشاكل القديمة لكن المزيد من التوضيح هنا قد يفيدنا بعض الشئ ، فالقضايا الجديدة حتى ولو أدخلت في جدول أعمال الحكومة لايعني بالضرورة أنها ذات أولوية،فما لم تزداد حدتها وترتفع موجة الطلب والتنديد عليها قد تتقادم وتترك الفرصة إلى قضايا قديمة سرعان ما تصبح قضية سياسة حية بالشكل الذي يلفت النظر إليها في محاولة إلى إعادة التوازن الذي يفرض نشاطا إضافيا من الحكومة .

وبالتالي لابد من التأكيد بان جدول أعمال السياسة لا يكون منتظما أو معرفا بالتفصيل والوضوح وتبقى موضوعاته محل نقاش وجدل سواء كان نظاميا أو مؤسسيا والذي يهمنا هنا هو أن التعرف على المشكلات يكون بإيجاد موقع لها في أجندة الحكومة حتى يتم التحرك بشأنها لحصر أبعادها والبحث عن الخيارات التي تأمن للمسؤولين الحكوميين حرية التحرك وإبداء الرأي إزائها.

**\*المرحلة الثانية : تجميع البيانات والمعلومات حول مشكلات السياسة العامة**

إن توفير المعلومات اللازمة والدقيقة سيؤدي حتما إلى الكشف عن هوية المشكلات ومواطن الخلل في أي بناء سياسي , كما تعطي المعلومات الواردة من تحليل المشكلات ودراستها بعض الخيارات والتصورات التي قد تدور في أذهان الساسة وصناع القرار وتكون بمثابة بدائل في المرحلة القادمة , فالدراسة العلمية للمشكلات وتصنيفها من قبل المختصين والخبراء في الحكومة وحتى مختلف المراكز البحثية المعلوماتية سواء كان حكومية أو خاصة تعطي حصيلة وافية من البيانات والمعلومات التي تعتبر كمواد خام تستخدم في إنتاج السياسة العامة، والمقصود هنا هو الإحاطة التامة بالمشكلات من مختلف الجوانب وتحديد العلاقات السببية بين جميع المتغيرات والتأثيرات المتبادلة بينها , فلا يمكن التوصل إلى حلول موضوعية دون إستقصاء وجمع المعلومات وتكريرها للوصول إلى حقائق علمية وواقعية تكون سببا مباشرا في صنع السياسات وتوجيهها ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote50sym)). وهناك طرق عديدة لجمع المعلومات نلخصها فيمايلي:

**1/** بالطرق التقليدية كالاعتماد على الأحداث والمقارنات مع حلول ونماذج سابقة , أو الملاحظة المباشرة التي تتوقف على الخبرة العلمية للعاملين بالسياسة وفقهائها , أو إستخدام أساليب علمية كما سبق وأن أشرنا كبحوث العمليات التي تعد عملية منتظمة لتطبيق الوسائل العلمية في مواجهة المشكلات المعقدة ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote51sym)). أو النماذج الرياضية الإحصائية والبحثية التي تؤدي إلى تكوين حصيلة من البيانات يتم إختزانها في ذاكرة الحكومة , ودائما يبقى دور التكنولوجيا الحديثة جليا في إختزان المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب لطالبيها , فمعظم الدراسات وتحليلات الجهات الحكومية والمراكز ذات العلاقة بشبكة المعلومات الوطنية , تساهم في جمع وتحليل المعلومات اللازمة وتخزينها التي تساعد على التوصل إلى البديل السليم الذي يمكن ترشيحه للعلاج .

**2/** إن توفير المعلومات اللازمة والكافية لصنع السياسة العامة يرتبط بالمنهجية العلمية لتحليل السياسة العامة كما سبق وان أشرنا في التعريف السابق لدور محلل السياسات حيث تسهم العلمية في خلق الإطار الموضوعي والعلمي الذي يمكن أن تستند إليه الحكومات في مواجهة المشكلات والقضايا العامة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote52sym)).وذلك بشكل يؤدي إلى إستخدام الوسائل المعرفية وتطبيق الأدوات العلمية وتوظيف الإمكانات التي من شأنها أن تكون ذات أثر إيجابي في تذليل المشكلات واحتوائها , حيث أن الارتباط وثيق بين مراحل السياسة العامة , فالمرحلة السابقة

فيما فيها تشخيص لمشكلة علميا هذا يعطي جملة من الحقائق في صورة بيانات , يأتي دور معالجتها في هذه المرحلة لتقدم في صورة معلومات عن المشكلات والقضايا محل الاهتمام .

**3/** تأتي المعلومات من جهات أخرى سواء كانت حكومية خاصة , من مراكز المعلومات أو الهيئات الإستشارية , أو مراكز البحوث والدراسات والمعاهد المتخصصة وصناع القرار من خلال عملية التخطيط و إعداد المشروعات. و دون أن نتعمق هنا في هذا الدور لابد من التأكيد على أن هذه المرحلة تعمل على جمع أكبر قدر من البيانات والإحصائيات المتعلقة بالمشكلات من جهة وبالإمكانات المتوفرة والتي يجب أن تكون البيانات والمعلومات دقيقة وحديثة ومعبرة عن الواقع الفعلي حتى يمكن الإعتماد عليها في المرحلة القادمة لإجراء التفضيلات ووضع البدائل , وكذلك يجب تحديد المصادر الوطنية والروافد الدولية التي يمكن أن تتدخل في هذه المشكلة أو تلك في حالة من الافتراضات المستقبلية ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote53sym)).

وهناك ثلاث أسس يجب الإلتزام بها في سبيل التمكن من تجميع المعلومات المتكاملة التي يحتاجها صناع السياسة العامة للقيام بمهامهم .

أ- التفكير الدقيق والمستمر بالمشكلات لضمان دقة تحديد مصادر المعلومات المرتبطة بتلك المشكلة وأبعادها المؤثرة .

ب- تفعيل دور الإستشارة والمشاورة مع ذوي الإختصاص والخبرة والمحللين من أجـل الحصول على معلومات إضافية ، تعزز من فهم حدود المشكلة وظاهرتها .

جـ- حسن إستخدام المعالجات الإحصائية لتوفير معلومات كافية كما ونوعا وفي الوقت المحدد سواء تعلق الأمر بالأهداف والوسائل وبالتأثيرات المتبادلة بين القرارات والبدائل السياسية وتوظيف أحسن المعلومات بالإسناد إلى مقاييس الموضوعية والصدق والثبات بما يضمن الفعالية في إعطاء القرارات والتقييمات الجيدة للخيارات و التفضيلات ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote54sym)).

وفقا لهذه الإعتبارات الثلاثة يمكن الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول المشكلة محل الإهتمام حيث تعبر هذه المعلومات القاعدة الأساسية في بناء السياسات، فكلما كانت المعلومات دقيقة ومتكاملة كلما كان الإستدلال الإستنتاج والتحليل والتقديم والإختيار للبدائل واضحا وجليا جدا ، كما تعد أيضا الدعامة الأساسية التي تحرك السياسات وتهديها إلى سبيل الرشاد , وتتوقف المعلومات أيضا على عملية الإتصال فإذا كانت العملية على مستوى عال من الكفاءة أمكن ذلك من رصد وإستقصاء أوفر وأحسن وأدق للمعلومات

وبسرعة ممكنة من كل الفواعل وعلى جميع الأصعدة وفي كل الاتجاهات،أي جلب كل الحقائق الموضوعية المتعلقة بالمشكلة موضع الاهتمام وكل الآراء التي تدور حولها في الأوساط السياسية والاجتماعية والبيئية عموما، ومن خلال ضخ المعلومات إلى مراكز التخزين الحكومية وذاكرتها عن كل ردود الأفعال التي قد تنجم عن تلك المشكلة .

وعليه تعطينا هذه النقاط تصورات واضحة عن مدى الحاجة إلى إستخدام العلم والمعرفة في سبيل مواجهة المشكلات على إختلاف أنواعها وإستخدام الأساليب العلمية الكمية والكيفية من خلال إفعال دور المحللين والمتخصصين والخبراء من أجل فهم وإستعاب القضايا وتذليلها وإثراء الحوار السياسي بآراء وطروحات مفيدة ، تعكس منطلقات السياسة العامة،فضلا عن إجراء التعديلات المطلوبة لمواجهة التحديات البيئية بالإلتزام حيال المجتمع أما المعلومات التي يستطيع رجال السياسة تقديمها لا تتعدى في المجالات العادية تصورات وتصريحات لكنها لا تخلو تماما من النظرة العلمية الواقعية.

**\*المرحلة الثالثة بلورة السياسة العامة ( وضع البدائل ):**

تمثل هذه المرحلة إتجاها فاعلا نحو إيجاد حل للمشكلة محل الإهتمام وذلك بوضع حلول وإقتراحات أولية مبنية على المعلومات المقدمة من المرحلة السابقة، وهي توضيح لمدى الإستجابة وخلق بدائل وذلك بناءا على تساؤلين جوهريين هما :

**\*هل يتم ترك المشكلة على ماهي عليه ؟وهل يتم التدخل لحلها ؟.فإذا كان الجواب يشير إلى ضرورة التدخل والحل فيتم هنا طرح تساؤل آخر ما هي البدائل المطروحة للحلول ؟. (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote55sym))**

إن طرح حلول للمشكلات العامة الحالية ينبع من واقع خبرات محللي السياسات العامة بطرق وصفية مع إستخدام محدود لبعض الأساليب الرياضية ، خاصة إذا كانت السياسات إقتصادية أما السياسات الإجتماعية فغالبا ما تناقش بدائلها وفق إعتبارات دور الدولة مسؤولياتها .كذلك فإن عملية طرح البدائل هي عملية علاجية في زمن محلل السياسات فهو متلقي لأوامر الجهات الرسمية التي تطرح السياسات ولا يكون دوره في التنبؤ بمشكلات مستقبلية أو يساهم في وضع سيناريوهات وقائية لحلها . وتعبر هذه المرحلة أيضا عن محاولة التعرف على الحلول المختلفة للمشكلة القائمة فلا توجد مشكلة لها طريق واحد في نظر صناع السياسة،بعد جمع المعلومات وترشيحها وتنقيتها من الشوائب وتقديمها ، لتعطي صورا عن حلول مختلفة وكذا عن مدى التحول والتأثير عن إستخدام هذا الحل أو ذاك ومدى قابلية هذه الحلول على إمتصاص تأثيرات المشكلة،وكون

العملية تخضع لصراع ومساومة فإن عملية وضع البدائل تراعي جميع الأطراف وتتجنب البدائل التي من شأنها أن تحدث آثارا سليبة أو تفقد السياسة فحواها في المراحل القادمة.

إن هذه المرحلة تتطلب دراسة عميقة وتحليل دقيق سواء تعلق الأمر بمن يحضرون السياسات من موظفين رسميين وشخصيات وزارية،لكن الدور البارز هنا يرجع إلى محلل السياسات العامة والذي يعد دوره من صلب مراحل صنع السياسة العامة، وينبع هذا الدور من المنهجية العلمية المطبقة في عملية التحليل ووضع البدائل،وإنطلاقا كذلك من الوظيفة الهادفة إلى تحسين مستوى كفاءة كل بديل ، حيث تختلف منهجية محلل السياسات والأساليب المستخدمة حسب الموقع في الجهاز الحكومي، فقد يكون محلل السياسات شخصا أو موظفا حكوميا ولا بد أن نشير إلى الفرق الجوهري بين المستشار ومحلل السياسات فالمستشار يقدم رأيا إستشاريا أو بديلا ويثير مشكلة لكنه على مستوى أعلى لأنه يقدم توصيات لصانع القرار بينما محلل السياسة فتلازم وظيفته جميع مراحل صنع السياسة العامة ويكون رأيه أقل مستوى من المستشار وكذلك قد يكون محلل السياسات دوانا في وزارة أو هيئة أو مؤسسة أو مراكز بحث أو معاهد متخصصة وبالتالي تختلف **(أساليب التحليل وطرح البدائل)****[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote56sym)\*)** .

فمهما كانت الطرق المؤدية إلي صياغة مقترحات السياسة العامة وما قد يحدث فيها من تناقضات وتضارب في المصالح بهدف الكسب السياسي ، فإن جدوى البدائل المقدمة تتوقف بصورة شبه كلية على المعلومات والواردة إلى ذاكرة الحكومة من المرحلة السابقة وكذا مدى ملائمة ودقة وشمولية وحداثة هذه المعلومات ، ووصولها في الوقت المناسب سواء كان الرافد هو محللون سياسيون أو مراكز معلومات أو معاهد بحوث ودراسات متخصصة .

وأخيرا تعد هذه المرحلة النقطة المنتصف من طريق صنع السياسة العامة فهي من جهة توظيف معطيات المرحلة السابقة من معلومات ومعطيات ومن جهة أخرى تعطي خيارات وتصورات تكون بمثابة المنعطف لوضع سياسة عامة بشأن قضية ما .حيث تتوقف جدوى هذه الحلول على قيمة المعلومات والتحاليل والخبرات المتوفرة لدى صناع السياسة الرسميون , وذلك في صورة نماذج مختلفة يستخدمها صناع السياسة في عملية وضع الحلول وإعداد البرامج , حيث يتم ذلك في جو من الرشد أي إختيار الحلول التي ينبغي أن يتمخض عنها أكبر عائد إجتماعي بالشكل الذي يعبر عن تحقيق فوائد كبيرة , أي لاينبغي على صانعي قرارات السياسة العامة تبني أية سياسة من شأنها أن تترك أثار جانبية أو تتطلب تكلفة كبيرة , ولا يعني هذا التضحية بالقيم الاجتماعية في سبيل تعظيم الكسب المادي , فالرشادة والعقلانية تضم كل ما يجري في البيئة وتعد من المتطلبات الأساسية والهامة في وضع الحلول .

**\*المرحلة الرابعة صياغة السياسة العامة :**

في هذه المرحلة يتم التساؤل حول طبيعة السياسات العامة , حيث تسعى الحكومات(صناع السياسة) إلى تحسين مستويات الحياة والمجتمعات بما يلبي حاجيات أفرادها , والحرص على العمل من أجل تأمين وضمان حياة أفضل، وهذا يجعل الحكومة ويحثها على معرفة الخيار الأفضل الذي يجب تبني مفردات في السياسة العامة , فالصياغة جهد يركز على إختيار بديل من البدائل المطروحة , وتؤدي العملية إلي إصدار القرارات بشكلها النهائي , حيث تتضمن قرارات السياسة العامة عملا يصدر من بعض الرسميين والهيئات لتصادق ولتعدل أو لتفرض , والشكل الإيجابي للقرارات يمثل في شكل تشريع أو أمر إداري .

ولابد من التذكير هنا بما تطرقنا إليه في حول مكونات السياسة العامة في الحياة اليومية , وقد تكون بعض قرارات السياسة مجموعة من القرارات التنظيمية و الروتينية تتخذ في عملية صنع السياسة وتنفيذها , فقرار السياسة هو في الأخير محصلة نهائية لقرارات متنوعة , وكل الذي يحدث ليس إختيار أو المفاضلة بين البدائل المطروحة فحسب، وإنما العمل علىبلورة البديل الذي يتم إعتماده كبديل مفضل للسياسة، فان هذا الإختيار قد يتعرض أيضا للمساومة وللإضافة أو الحذف , وقد يضل القرار هذا مشروعا غير مؤكد حتى يتم التصويت عليه ويعلن رسميا ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote57sym)) .

ليس الوصف لعملية المفاضلة بين البدال وإنما الدور الجوهري الذي يلعبه الرسميون والمحللون والخبراء في عملية صياغة قرارات السياسة .حيث يقوم محلل السياسة العامة باختيار البديل بحسب السياق المنطقي للمفاضلة،وعلى أساس التوجه الموزون والمحسوب في ضوء المعايير والمقاييس ذات العلاقة بالأبعاد الاجتماعية

والسياسية والاقتصادية وغيرها,وضمن الكلفة والمنفعة المترتبة عن البديل الأمثل ومن أهم المعايير في المفاضلة هي :

أ – كلفة البديل المترتبة عنه , حينما يتم تنفيذ أي النفقات الواجب إدراجها في الموازنة العامة لتغطية إحتياجات تنفيذ هذه السياسة في أي مجال كان .

ب- قدرة البديل على إستغلال الموارد المتاحة التي سيتم تسخيرها في حل المشكلة .

ج – نوعية المعالجة التي يقدمها إزاء المشكلة هل هي جزئية أو كلية ؟.

د- مدى إنسجام البديل مع أهداف السياسة العامة على صعيد الفلسفة والنظام والمجتمع والعوامل البيئية .

هـ- درجة المخاطر والآثار الجانبية المتوقعة عن تنفيذ هذه السياسة , وفي حال عقم السياسة وعدم تحقيق الأهداف المتوخاة ،فلابد أن تكون المخاطرة محسوبة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote58sym)) .

هذه بعض المعايير التي قد يسترشد بها محلل السياسات والخبراء والعاملين بالسياسة في سبيل ترشيد السياسات قبل تنفيذها،وتوفير المناخ المناسب لإجراء التنفيذ الفعلي للسياسة العامة .و لا يكون أثر المحلل للسياسات العامة في عملية المفاضلة بين البدائل بصورة عشوائية و إنما يكون مبني على رؤية ومقاييس علمية دقيقة حيث قدمت الخبرات الميدانية ,والعلوم السلوكية المختلف توجهاتها طرق ووسائل ونظريات, بمقدورها أن تساعد المحللين وصناع السياسة في اختياراتهم السياسية مثل نظريات المباريات أو شجرة القرار أو نظرية الاحتمالات أو بحوث العمليات كأساليب كمية ضليعة قادرة على الكشف عن هوية البدائل وأثارها في شكل طرق بيانية تهدي المحللين إلى التوصل إلي توقعات سليمة التعامل مع الأحداث والمواقف والمشكلات والقضايا الغامضة وغير المؤكدة.

ولا نستثني أيضا دور الأساليب الكيفية , كنظرية تحليل النظم أو نظرية الرشد الكلي أو المحدود , كل هذه الأساليب فالنظرية تكسب الخبرة المتواصلة والقدرة الإبداعية و الإبتكارية إذا ما حسن توظيفها وتطبيقها.وعلى العموم ودون أن نخوض في تفاصيل الآثار المتوقعة للسياسة العامة ، فإن جوهر ولب هذه المرحلة هو أن تعكس السياسة العامة ما يسمى بالجدوى السياسية( Political.feasabihith ) حيث تعكس هذه الخاصية تقويما قبليا للآثار المتوقعة من السياسة العامة .كما تشكل الجدوى مؤشرا ما من مؤشرات نجاح السياسات وحسبما يرى ( ماثيوكان Mathewicann) الذي أشار إلى أي مدى سوف تسفر هذه السياسة العامة عن تحقيق النتائج والأهداف المرجوة منها ؟.

ولما كانت السياسة موضوع غاية في التعقيد ، بل وربما من أكثر المواضيع التي تواجهها الدول والحكومات وحتى الإنسان تعقيدا فلا بد من:

\*- أن يكون إختيار السياسة في أي مجال كان مبنيا على مقاييس معيارية.

\*- أن يملك صناع القرار والسياسيون **(أحكاما إمبريقية)****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote59sym)** عن القضايا محل الإهتمام حتى تأتي مفاضلتهم لهذا البديل أو ذاك ، ذلك لأنه عند إختيارك لسياسة مايعني أنك تحاول التحرك نحو هدف ما تعتقد أنه مرغوب ،وعلى هذا الأساس تجد الحكومة والقائمين بها نفسها مجبرة على إصدار أحكام تتعلق بالسبل الممكنة للوصول الى هدف، وتتعلق كذلك بصعوبة وسهولة كل بديل وسبيل من هذه السبل.

\*- إن السياسة الجيدة ماهي إلا طريق يقود إلى أفضل الأوضاع التي يمكن الوصول إليها بتكلفة ينظر إليها أنها مجدية تماما .

\*- إن تبني أي سياسة خاصة إذا ما كانت هامة أمر محاط دائمة بسحابة من عدم اليقين والشك ، فلا يكون أصحاب القرار على يقين بخصوص المسائل المتعلقة بحقائق واقعية([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote60sym)) .

فعلى سبيل المثال هل السياسة التي سيتم تطبيقها تتطلب مشاركة سياسة فاعلة ؟ وإذا كان الأمر كذلك فما هي السبيل وما لذي أستطيع فعله لأوسع من نطاق المشاركة السياسية ؟ فإذا كان الأمر كذلك كيف يمكن التحكم في ذلك محليا ؟.هذه الأسئلة وأخرى تفسر حالة الشك التي تنتاب صانع السياسة ومحللها في تبني بديل معين ، ويبدو أن عدم اليقين من وجود إجابات قاطعة عن هذه الأسئلة والآلاف منها هو جزء من السياسة العامة ذاتها ، فما هي نوعية إستراتجيات الإستقصاء التي تساعد على الإرتقاء بمستوى قرارات السياسة وسط الزخم الذي لايمكن تجنبه من الإجابات الغير المؤكدة.إن الإجابة على سؤال كهذا يطلعنا بصدق عن صعوبة عملية إختيار أفضل بديل وتبنية كسياسة عامة شاملة كاملة ومتوازنة وعقلانية تحقق الرضي لجميع الأطراف التي تدخل في صياغتها.

وعليه لابد أن تكون المعايير والمقاييس موضوعية وأن تكون المعلومات الضرورية واللازمـة متوفرة ومؤدية الى تأكيد صحة إجراءات إختبار أي بديل ووافية الغرض في قياسة .ولعل مزايا البيانات الكمية هنا هو تسهيل إمكانية القيام بتحليل سببي ، يتصف بكفاءة أعلى ، وتقدم أيضا طريقة ممكنة للتعامل مع تدفق المعلومات التي تخدم عملية المفاضلة بين بدائل السياسة وإختيار أنجع بديل ، ولا يعني هذا في مطلق الأحوال أن هذه السياسة

المقترحة بعد تزكيتها من جميع الأطراف أنها تحمل حلولا كاملة وتحقق أبعد رضى يمكن تحقيقه وتحسم كل الآثار البيئية ، فلا يمكن حسم الخلاف دائما ، فإن الخلافات تكون مفيدة في بعض الأحيان ، لأن في الغالب ما تتقاسم أطراف كثيرة وجهات نظر متشابهة حول مسائل واحدة موجهة السياسة العامة في إتجاه معين وترجح بديل دون غيره .وفي ظل هذا الجو من التجاذب سوف يظل عدد كبير جدا من الخيارات السياسية أسيرا لضباب عدم اليقين لأن الأحكام الأخلاقية والقيمية في ميدان السياسة منتشرة وقوية ومعقدة ، لذلك لابد أن يعتمد في هذه المرحلة على تحليل سياسي موضوعي للقضايا وبشكل عميق.

**\*المرحلة الخامسة: تنفيذ السياسة العامة :**

أن هذه المرحلة تستدعي التنفيذ الفعلي للسياسة أو البديل الذي تم تبنيه , فحال الإنتهاء من تبني سياسة ما وتشريعها تصبح المقترحات والمشروعات واللوائح التي تعبر عن مضمونها مؤهلة لأن توصف بالسياسة العامة،و التي تكتسي بطابع الرضى لجميع الأطراف المعنية بها والتي تمت فيها إختزال حجم الصراعات والمساومات وتفاوت الآراء بطريقة إئتلافية مرضية ولو على حساب قلة قليلة التي لم تبدي إستحسانها لهذا النوع من السياسة .

إن تنفيذ السياسة العامة public policyim plementation يمكن أن يحمل أكثر من دلالة، ومصطلحات التي يمكن إستخدامها لمرادفة تنفيذ هي الإدارة والتطبيق أو التفصيل , وهنا قد يصعب الفصل بين مرحلتي التشريع والتنفيذ كما قال أندرسون: **"هناك صدق كبير في المقولة التي ترى بأن السياسة العامة تشرع في ضوء إمكانية تطبيقا،وهي تطبيق في ضوء ما تنص عليه لائحة تشريعها " (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote61sym)).

وعلى هذا الأساس هذا القول الحصيف فان تنفيذ السياسة العامة بعبارة بسيطة هوتحويلها إلى نتائج عملية ملموسة , وتشير أيضا إلى مجموعة النشاطات والإجراءات والتدابير التنفيذية الهادفة لإخراج السياسة العامة أو وضعها حيز الواقع العملي , باستخدام الوسائل والإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية وغيرها في سبيل تحقيق مقاصد السياسة العامة.

وكما سبق وأن أشرنا في علاقة الإدارة العامة بالسياسة العامة.فالإدارة هي الأداة التنفيذية التي تكلف بالنهوض والإنجاز حسب ما تقتضيه القرارات الصادرة عن سلطات الدولة فهي تقوم بوضع أفعال وإجراءات فاعلة ومؤثرة , من خلال المشاهد التطبيقية والممارسات العلمية ضمن برامج ومشروعات دعت إليها السياسة العامة بالشكل الذي يؤكد على قدرة الإدارة العامة من إنجاز أهدافها . والملفت للإنتباه هنا هو أن دور محل السياسة مهما كان موقعه جهاز أو مستشار أو مؤسسة تنتهي مهمته بمجرد تشريع السياسة والموافقة

عليها ، فالأجهزة الإدارية غالبا ما تعمل في ضوء قوانين عامة تجعلها تتحرك في حيز واسع لتقرير ما تريد فعله ، فالسلطة السياسة لم تضيق الخناق بصفة مطلقة بل تترك هامش لإصدار اللوائح التنفيذية والتنظيمية وفق الحدود والصلاحيات المخولة لها في الهيئات المركزية او المحلية وإن كان هذا له إنعكاسه السلبي في إمكانية التلاعب بالسياسات العامة لكن ستكشف الأخطاء وتقوم وتراقب إذا ما كان هناك إفعال حقيقي لهاذين الأسلوبين وفق أطر سليمة وموضوعية .

كما يعني تنفيذ السياسة العامة تنفيذ الأوامر الشرعية "Mandotes " للسياسة من خلال البرامج العامة وعادة ما يعبر ذلك التنفيذ عن منجزات البيروقراطية الحكومية ومهاراتها الآدائية،على الرغم من أن بعض السياسات تحتاج إلى تدخل دوائر الدولة المركزية والمحلية والأفراد وجهات عديدة من خارج الحكومة ، فهذه العملية ليست بالسهلة فهي عملية ذات تأثير ولا بد أن تكون بصفة مرنة ومستمرة، لأنه في النظم المعاصرة ونظرا لتعقد مهام الإدارة يتم تنفيذها من قبل نظام إداري ضخم ومعقد التركيب ومتنوع الوحدات ، يتم من خلاله جعل السياسة العامة حقيقة فعلية. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote62sym)) .

فهي كما هو معروف تتوزع عليها الأنشطة وتتقاسم الصلاحيات كل حسب دائرة تخصصه أو نطاق إقليمه الجغرافي ، وهي ليس كما يضن البعض أنها تباشر عملية التنفيذ مباشرة مرة واحدة فور إنتهاء من تشريع السياسة .فهذا يتم وفق أوامر تنفيذية تصل بموجبها السياسات إلى المستويات الدنيا في الجهاز الإداري في الدولة ولنقص الوقت والمعلومات والخبرات كثير ما يقود المشرعين لتخويل الإدارات بعض الصلاحيات الواسعة لتنفيذ السياسات.فهي بذلك عملية تنفيذ السياسة العامة كعملية فنية إجرائية تمكن المدراء التنفيذيين في أجهزتهم الإدارية من اتخاذ القرارات في إطار الصلاحيات الممنوحة لها جغرافيا وفي إطار حدود المكان والبيئة والإمكانيات المتاحة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote63sym)).

ولكن لا يعني هذا أن الأجهزة الإدارية تنفرد بعملية تنفيذ السياسات العامة من منطلق أن السياسة العامة تصنع مثلما تنفذ وتنفذ مثلما تصنع ، ويتم تشريعها في ضوء إمكانية تنفيذها وأيضا يتم تطبيقها في ضوء عملية تشريعها وكل هذا يعكس التأثير المتبادل صنعا وتنفيذا . ووفق هذه إلاعتبارات يشارك المشرعون في عملية تنفيذ السياسة العامة فالسلطة التشريعية وإن كانت مهمتها إقرار السياسة العامة لكن من خلالها عملها بدقة أكبر وتفصيل أشد تضغط على الإدارة العامة بطرق عديدة وتحدد مساراتها ومبرراتها ،كما أن اللجان الفرعية التخصصية التابعة للمشرعين أو السلطة التشريعية التي تتولى مراجعة اللوائح والعمل الإجرائي إزاء الطريقة التي

تعتمدها الإدارات في تطبيق اللوائح كذلك إعتماداتها المالية السنوية لابد أن تحظى بموافقة السلطة التشريعية التي يكون عملها في هذه الحالة مندرجا في مهام ذات إختصاصات تنفيذية.

كما تلعب المحاكم أو القضاء أدوارا محورية في الآداء التنفيذي من خلال وحدات إدارية تتمتع بسلطة إجراء التحقيقات وتطبيق اللوائح القانونية سواء كانت هيئات عمومية أو في شكل هيئة مستقلة كتلك التي تقوم بكشف التلاعبات والإنحرافات والتجاوزات التي قد تحصل على مستوى الوحدات التنفيذية الإدارية، بالإضافة الى كل هذا تلعب وسائل الإعلام دورا بارزا في عملية إقرار السياسة العامة وتنفيذها حيث تقوم بحث العديد من المنفذين على الجهد الواسع ،كما تتخذ كمراقب لتطبيق السياسة عن طريق كشف التلاعبات ونشر التقارير المزيفة وتضع المعنيين في صورة الأحداث.لا يمكننا أن نحصر كل الأطراف التي تدخل في تنفيذ السياسة العامة أو تشارك أو تؤثر على تنفيذها فالقدرة التأثيرية للجهات المعنية تختلف بحسب موقع هذه الجهة في النظام السياسي ، إستنادا إلى متطلبات العملية التنفيذية وطبيعتها التخصصية التي تفرض إلتزاما معنيا وتوفيرا محددا للإمكانات والوسائل والموارد كما تتطلب ظرفا موقفيا محسوبا في أبعاده الزمانية المكانية والبيئة ،إلى جانب الحفاظ على أهداف ومقاصد السياسة العامة المعبرة عن توجيهات وفلسفة النظام السياسي القائم .

إن معظم التشريعات الحديثة هي ذات طبيعة عامة وشاملة لعموم الأفراد في البيئة الإجتماعية ، وبالتالي لا يمكن تطبيقها ما لم يقم المسؤولون الإداريون بالعمل على وضع لوائح تفصيلة وإجراءات تنظيمية لتحويل تلك التشريعات التي تتضمنها السياسة العامة إلى نتائج واقعية ملموسة ، تكون أكثر وضوحا ونفعا في الوسط البيئي وبالشكل الذي يتحقق معه أيضا الأهداف العامة للسياسة وتوجيهات النظام ، وعلى سبيل المثال هناك عدة تشريعات تنص على تقديم قروض ومنح ومساعدات أو التأمين فهذه سياسات عامة لم تصمم مباشرة لتنظيم وتوجيه سلوك الأفراد فكيفية تنفيذ هذه البرامج يتطلب قرارات أكثر تفصيلا على مستوى الهيئات الإدارية والبنوك المحلية ومؤسسات الضمان الإجتماعي وبما أن السياسات العامة تهدف إلى التأثير والسيطرة على السلوك البشري بشكل أو بآخر لتوجه الشعب لأن يتصرف وفقا لما يريده صناع السياسة ليحقق الأهداف والمصالح العامة ، هذا التأثير والسيطرة وصفه جيمس أندرسون **بالإذعان((Compliance .**

**\*المرحلة السادسة: تقويم وتقييم السياسات العامة:**

تتضمن هذه المرحلة نشاطات متسلسلة تهتم بتقدير وتثمين وتحديد الأهمية للمضمون التي تنطوي عليه السياسة العامة ،وبالتالي فإن السياسة العامة لايمكن أن تعني بمتطلباتها بشكل تام وتكون بعيدة عن بعض مقاصدها على مستوى الصنع والتنفيذ ، لذلك تصاحب معها عملية هامة جدا وهي عملية التقويم التي تدعو الى معرفة عملية وحقيقة وموضوعية بالإنعكاسات السلبية والإيجابية المترتبة عن السياسة العامة وعن تنفيذها وعن آثار مخرجاتها ومدى فعاليتها وكفاءتها في تحقيق الأهداف التي صممت لأجلها .

يعتبر التقييم عملية أساسية للذين يصممون وينفذون السياسات العامة، وتهدف هذه العملية إلى تشخيص وقياس آثار ونتائج السياسة للتوصل إلى معرفة المنجز من النتائج سواء كان ذلك قياسا بالسلع أو الخدمات التي تقدمها البرامج أو النتائج المرحلية للسياسات العامة في مجال معين ، أو ما يترتب من أثر "Impact" على السياسة العريضة و الطويلة المدى للمجتمع ومقارنة النتائج مع المعدلات "Standards" ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote64sym)).إلى جانب هذا يجب أن يتم التقويم ضمن جميع عمليات السياسة العامة وأن لا يتوقف إجراء التقويم على النتائج التنفيذية بل هو نشاط وظيفي يجب أن يتحقق من خلال عمليات الصنع والصياغة والتطبيق،أي ينبغي أن يكون خلال النظر في القضايا والمشكلات العامة ، لأجل توفير المعلومات وحساب الحسابات المنطقية والعلمية حول المقترحات والآراء المطروحة ثم خلال عملية الإختيار حتى يتم توظيف النتائج المفيدة لمحتويات السياسة العامة ليصل من بعد إلى المتابعة المستمرة لتنفيذ السياسات وتعزيزها، ليكون التركيز منصبا على نواتج وآثار تلك المخرجات ، ففي ظل هذه الدائرة التقويمية يمكن الوقوف على حقيقة السياسات العامة وكشف عيوبها ، وتبيان مواطن الخلل فيها لإعادة النظر فيها في السياسات المقبلة .

إن التقويم كنشاط وظيفي يعد قديما قدم السياسة ذاتها ، فصناع السياسة ومديرها يطرحون عادة أحكامهم بشأن أهمية وقيمة هذه السياسة أو تلك أو هذا البرنامج أو ذلك ، ومثل هذه الأحكام تعتبر في الغالب تعبيرات شخصية وإنطباعات ذاتية عما تعكسه وجهات نظر هم المباشرة بمواقعهم أو بعقائدهم أو إنتمائهم ومصالحهم. لكن مع التطور في المجتمعات والزيادة الضخمة لتدخل الدولة والإنفاق الحكومي جاء التطور التاريخي للتقييم في ضوء رغبة الدولة وحكومتها في تنفيذ برامجها في مجالات السياسات الإجتماعية والإقتصادية والعدالة الإجتماعية والتعليم والصحة ......الخ ، مما زاد في إتساع العلاقات والنشاطات المترتبة على ذلك ، هذا قد يكون له سببا في التلاعب بالسياسات من جراء الأعمال الروتينية التي تقوم على المستويات الفنية الإجرائية ، فلا بد من مرآة تعكس حقيقة هذه السياسات ، وهل قامت مقامها ؟ أم أصابها شلل على مستوى معين ؟ ولم تركت هذه الآثار ؟ وهل أديرت السياسة وبرامجها بنزاهة ؟ وهل حدث هناك تضارب في برامجها ؟ وإلى أي مدى لقت إستحسانا وتجاوبا شعبيا وتجانسا واقعيا ؟.

وتذكر إحدى التعاريف أن التقييم يعني**:"قياس مدى فعالية برنامج معين تحت التنفيذ في إنجاز أهدافه ، أو مقارنة مرحلة التصميم بمرحلة التشغيل وربط النتائج بالعناصر المستخدمة في البرنامج ، وكذلك العمل على تطوير البرنامج عن طريق التغيير في العمليات الحالية"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote65sym)**)**.

وهناك عدة تعاريف أخرى تنوعت فيها الطروحات في ضوء المرتكزات المعرفية والنظرية التي تقوم عليها هذه العملية ، وكذا المنهجية العلمية للأدوات والمقاييس التي يتم إستخدامها من زاوية الإختبار والفحص ذي الغاية التجريبية لأجل معرفة آثار الساسة العامة يعرف التقويم بأنه **:"تلك العملية المنهجية التي يقوم بها محلل السياسة العامة ويطبقها في سبيل تحديد قيمة النتائج المترتبة عن تنفيذها ، بحيث ينجم عن هذه العملية التحليلية إثبات صحة البديل أو فشله" (****[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote66sym))**.أي نشاط يستند على أساس علمي بهدف إلى تقييم العمليات المرتبطة بالسياسات العامة وآثارها والبرامج المصاحبة لعملية التنفيذ.وأحسن من عبر عن عملية التقويم هو **( وليام دان**William dann ) حيث يرى أن **:"التقويم يرتبط بتطبيق بعض المقاييس والقيم على نتائج السياسات العامة والبرامج المعبرة عنها ،فهو مصطلح مرادف لمعاني لكلمات أخرى مثل : التثمين والقياس والتقدير والتي تتضمن هي الأخرى جهودا في تحليل السياسة العامة بأكبر خصوصية، فإن معنى التقويم يشير إلى إستخلاص المعلومات حول نتائج السياسة العامة لتقويمها بشكل واقعي" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote67sym)**)**.

يتضح بأن التقويم عملية ذات طابـع علمي تطبيقي تهدف إلى فحص البرامج والمشروعات والعمليات التنفيذية المرتبطة بالسياسة العامة ودارسة نتائجها وما يترتب عنها من عوائد وفوائد، وتشمل تحديد فاعلية البرامج ومدى تحقيق أهدافها بواسطة مبادئ علمية ونماذج وأساليب تميز بين الآثار المباشرة للبرامج ، كما يمثل مقياسا جيدا يمكن بواسطته قياس آداء صانعي السياسة العامة.

**أ/أنواع التقويـم :**

تعددت الإتجاهات ونوعيات التقويم في السياسة العامة بتعدد المناظير التقويمية والأهداف المتوخاة من ذلك ، حيث تقوم الحكومات القومية بتقويم السياسات بطرق مختلفة ومن قبل جهات متعددة ويكون أحيانا التقويم دوريا ونظاميا ، بينما يكون أحيانا أخرى طارئا ومفاجئا وقد يكون مؤسسيا وله أجهزة متخصصة أو يظل غير رسمي وليس له أي إطار مؤسسي ، لذلك سنتناول بعض أشكال التقويم من زوايا مختلفة ، حسب الأهداف المرجوة منه .

1- **التقويم المتقدم :** هذا النوع يتم قبل إتخاذ أو تبني السياسة العامة ، حيث يكون الآدات الإرتكازية في عملية إعداد السياسات وتحديد الخيارات والأولويات والمفاضلات ، وعادة ما يقوم به الخبراء والساسة أنفسهم ومحللي السياسة العامة للحصول على المعلومات اللازمة خلال عملية الصنع ، وقد يسمى أحيانا بالتحليل

وأحيانا بقياس التأثير وأسماء أخرى لكنه يستند الى معايير موضوعية تولد معرفة حول الآثار التي قد تنجم في المرحلة القادمـة .

2- **التقويم الإستراتيجي** : يأتي هذا النوع في مستوى أدنى من التقويم السابق ،حيث يساعد على القيام بتعديلات وترتيبات وتحسينات ضرورية قبل البدئ في عملية التنفيذ وردم الهوة بين الصنع والتنفيذ ، ويضع المنفذين في صورة تجعلهم أكثر إطمئنانا وأكثر دقة وتحديدا ، ويمنحهم معطيات عن البيئة الداخلية والخارجية التي تساعدهم في إعادة النظر في إمكناتهم ومواردهم وجدولهم الزمني المخصصة لغرض بدئ التنفيذ .

3- **تقويــم البرامـج** : ربما هذا هو جوهر عملية التقويم في السياسات العامة ، حيث يحضى بإهتمام خاص قد يتعدى مهمة التنفيذ والسبب المباشر هو الوقوف على مدى نجاح الممارسات العملية للعمليات التنفيذية ، على المستويات الفنية الإجرائية،ومعرفة مدى تحقيق البرامج الحكومية لأهدافها، فهل أعطت سياسة المخصصة مثلا ببرامجها آثارا إقتصادية إيجابية ، كرفع مستوى الدخل أو مستوى التشغيل أم أنها زادت من حدة البطالة أو سرحت العمال ورفعت من معدل الأسعار ...الخ. هذه الآثار كان لابد أن تتخذها الدول في الحسابات من خلال عمليات التقويم المستمرة في المراحل الأولية قبل تبني مثل هذا النوع من السياسات ، وحتى وإن كان هذا قد فرضه منطق دولي معين ، لكن لابد من تقييم شامل لأرضية تطبيقه محليا .

قد لا يطلعنا هذا المثال بصدق عن حقائق أخرى لكن بالنظر الى القضايا العامة المتمثلة في الفساد السياسي والإداري والرشوة وإختلاس الأموال وتبييضها والجريمة...الخ كلها تحضي ببرامج واسعة في أدبيات الحكومات وتترك إنطباعا خاصا في العقيدة السياسية لدى صناع القرار فهل لتقويم البرامج حول مثل هذه القضايا يترك صدى في الأوساط البيئية من جهة ؟ وله جدوى وفعالية تقضي على مثل هذه الظواهر من جهة أخرى ؟.

4- **تقويم الفعالية** : يساعد هذا النوع من التقويم على معرفة القدرة الإنتاجية للبرامج الحكومية ومدى تحقيق الأهداف الموضوعة في السياسة العامة ، ويكشف عن كل الإنحرافات التي قد تحدث في عمليات التنفيذ والتلاعبات السياسة أو الإدارية أو أي إسراف في الجهد والوقت والإمكانات ، ويعطي حقيقة وجوهر السياسات العامة وصداها في الواقع، وأهم مؤشر للفعالية هـو المواطن، أي إلـى أي مدى إنعكست عليه السياسات العامة في الإتجاهين الموجب أو السالـب ؟.

5- **تقويم الآداء** : يستخدم هذا المدخل في التقييم لمعرفة ماذا يجري داخل البرامج ، وهنا يراقب المسؤولون مدخلات البرامج ويكون الخيار الوحيد لخبراء التقويم في المراحل الأولى للبرنامج ، فمثلا يقوم خبير التقويم بمراقبة حجم القوى البشرية المستمرة في البرنامج وكمية الموارد المادية من مواد أولية وتجهيزات التي يستخدمها ، كما يركز أيضا على العمليات والنشاطات ومنها يقوم بجمع معلومات عن ما يجري في البرنامج مما يؤدي إلى

عمليات تقييم مرحلية لقياس حجم العمل المنجز وجزئياته ، كما يقوم مدخل تقويم الآداء بالتركيز على المخرجات ومنها تكون المصلحة والتركيز على ما يقدمه البرنامج أو النظام من إنتاج أو عائد لبيئته . وهو النوع أيضا الذي يعني بتقويم الدرجة التي تحافظ فيها أية سياسة عامة أو برنامج حكومي على أقل تكلفة ونفقـة ممكنـة كمؤشر إقتصادي يتفق ومنطق الخدمات العامة في الوسط الإجتماعي.

6 - **تقويم النتائج** : محاولات تشخيص وقياس آثار ونتائج السياسات من خلال تبيان الآثار الإيجابية والسلبية التي سببها تنفيذ هذه السياسة العامة ، وكشف المؤشرات المباشرة والغيـر المباشرة المرتبطة بتلك الآثار الناجمة.

7- **تقويم السياسات** :يأتي مدخل تقويم السياسات مكملا لبقية المداخل التقويمية الأخرى وذلك من زاوية تحليلية بتشخيص الظروف البيئة المهمة التي تتفاعل مع تنفيذ وتطبيق السياسات،ويحاول محلل السياسات بتقييم وتطوير مقاييس أو مؤشرات لمراقبة الظروف البيئية خلال فترة معينة للحصول على معلومات تثبت بأن هذه الظروف لم تتغير أو تحسنت أو تدهورت ، مثلا برنامج حكومي في مجتمع محلي معين لمراقبة البطالة أو معدات الجريمة في هذه الحالة يكون هناك ضرورة لتقدير العلاقات التبادلية ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote68sym)).

**ب/معاييـر التقويـم في السياسـة العامـة :**

إن المعايير التي يمكن تبنيها في التقويم عديدة ومتنوعة حسب أنواع التقويم ومجمل الدراسات لم تؤكد على معايير موحدة ، لكن هناك إجتهادات لوضع بعض المقاييس ومن أهم المعايير المهمة الرئيسية الشائع إستخدامها تشمـل :

1- **المعيار الإقتصادي** : يؤكد على التقليل من الإنفاق الحكومي ومن عيوبه، وهو عدم تمكن من إحتساب زيادة الإنفاق والمنافع التي تتخلى عنها كنتيجة لخفض الإنفاق.

2- **الكفاءة**Efficiency: تعني مستوى الإنجاز أو النتائج مقاسا بالمقارنة مع الموارد المستعملة أو المدخلات ويشمل التعريف على مواصفات معنية للأشياء التي سوف يتم إنجازها

3- **الفعالية**Effectivement : تقيس المقدار الذي أنجز من الأهداف ، أي من حيث القدرة على تحقيق النتائج .

4- **العدالـة** : من حيث التوزيع العادل للمنافع بين مختلف الشرائح وتستخدم عدد من المقاييس في كيفية توزيع الموارد والثروات الحكومية .

5- **الشرعية القانونية**Legality : من حيث مطابقة هذه السياسات إلى التشريعات والقوانين واللوائح المنظمة لتلك السياسات أو القطاعات أو البرامج ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote69sym)).

هذا ويحدد **(الدكتور عامر الكبيسي)** عدة مؤشرات في عملية التقويم للبرامج العامة وهي: **"مدى تحقق الأهداف،مدى الترشيد في النفقات ،نسب التنفيذ للخطط والبرامج،مدى الرضا والإرتياح لدى المستفيدين،مدى الإلتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة،مدى قياس المخرجات نسبة إلى قياس النتائج والمعطيات ،نسب المؤثرة الحضارية والاعتبارية،حجم الموارد والعوائد الداخلية المتحققة (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote70sym)**)**.

إن البت في دراسة التقويم ومعاييره يعد من أصعب العمليات بحثا وتحليلا في الإدارات الحكومية وأكثرها كلفة ، فإذا ما أرادت الحكومات تطبيق التقويم بصورة فاعلة ، فلا بد أن يحتم الأمر التعامل مع هذه العملية أو المرحلة بمثل ما تتعامل مع إدارة وتوزيع الموارد النادرة في المجتمع ، أي يجب القيام بالتخطيط والسيطرة والتوجيه في مجتمع مراحل التقويم للوفاء بالمسؤوليات .

**ج/مستلزمات التقويم :**

تتطلب عمليات التقويم في السياسة العامة مستلزمات عملية وإجرائية في سبيل القيام بها نحو حسن تأديتها للغرض المرجو منها ، وذلك وفق هذه المراحل .

- تحديد إحتياجات وإهتمامات صانع السياسة وإدارة البرامج في عملية التقويم .

- تحديد طبيعة المشكلة ونطاقها أو مجال التقويم .

- تحدد أهداف السياسة أو البرنامج المراد تقيمه

- تطوير المعايير والمقاييس الشاملة لغرض قياس أهداف البرنامج الخاضع للتقويم (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote71sym)**).

يتم إدارة هذه العمليات كجوهر العملية الإدارية بمختلف أبعادها ، فلا بد من تحضير خطة لدراسة العملية التقويمية من حيث غايتها وأهدافها وإختيار فريق المقومين وأساليب والمعايير التي سوف يتم إستخدامها،وتحديد الأطر والإجراءات لتنفيذ العملية في ضوء تحديد المسؤوليات وتوزيع الأدوار ثم يتم تقويم التقويم من خلال معرفة المسؤول عن التقويـم والتحقق من جدوى وفعالية الجهة والفريق القائم بعملية التقويم،حيث يتم أداء التقويم في السياسة العامة من خلال طرق وجهات عديدة ومختلفة مثل : اللجان البرلمانية ، مكاتب المحاسبة ،

مجالس الرئاسة ، الإدارات الحكوميـة ....الخ،التي تتولى العملية ضمن إطار رسمي ولا يمنع من تفاعلها مع جهات أخرى فاعلة ضمن الإطار اللارسمي .

**د/مقومات التقويم الفعال :**

1- التناغم والإتفاق مع الأهداف العامة والإستراتيجية. 2 -جودة منهج وطرق ومعايير التقويم.

3-كفاءة وفعالية التكاليف 4 -مدى إستمرار الفوائد والتحسينات في المستقبل

5-أن يكون دقيقا في تحليله. 6 -مستقـلا في تقديــره.

7-يقوم علـى التشــاور . 8 -يتسم بالشفافية في تقاريره ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote72sym)).

**ه/ مشكلات ومعوقات التقويـم :**

يعد التقويم من أكثر الوسائل فائدة لصانعي السياسات ، إذ يسعى إلى تحديد علاقات (السببية النتيجة ) ويقيس الآثار والنتائج الناجمة عن السياسة لكن هذا لا يعني أنه يجري بموضوعية وصدق، إذ يقع في معوقات وقيود فالتقويم ليس بالعمل السهل أو البسيط ولا يعد أمرا يسيرا ، لذلك ينبغي مراعاة التغيير الذي يحدثه في الظروف العامة وفي مجالات رسم التي دعت لرسم هذه السياسة . لذلك لمعوقات التقويم لأسباب عدة ، حيث أفرزت التجارب العملية كم من القيود والمعيقات ونذكر منها :

\* صعوبة تحديد أهداف البرامج من قبل صناع السياسة الشئ الذي يجعل عمل المقومين عملا معقدا.

\* صعوبة تحديد المؤشرات حول آراء البرامج بشكل موضوعي وصادق وما يتعلق بالمصلحة العامة .

\* صعوبة رصد معلومات كافية حول متطلبات ومستلزمات العملية ومصادر التحكم فيها.

\* معظم السياسات لها قيم رمزية بشكل أساسي ولا تؤدي إلى تغييرات ملموسة مما يجعل التقويم أمرا غير مجدي ولا تأخذ بتوصياته .

\* صعوبة تفسير العلاقات السببية ( السبب النتيجة )،فالتقويم يتطلب مراعاة ما تحدثه السياسات من تغير في البيئة وآثارها خاصة ضمن القضايا اجتماعية والإقتصادية المعقدة .

\* المحدودية في صدق نتائج التقويم ومحدودية المعطيات والمنفعة مما يجعل منه عملا روتينيا .

\* المتغيرات البيئية وعدم استقرارها بالشكل الذي يتيح للمنظمات الإدارية معرفة أحوالها وواقعها جيدا .

\* المشكلات المتعلقة بالجوانب الأخلاقية فالتقويم عرضة لها على صعيد عملياتها وعناصرها حيث تنوء المؤسسات السياسية والمؤسسات الحكومية والمنظمات العامة والأجهزة البيروقراطية في كثير من الأحيان بغياب

النزاهة والموضوعية رغم شيوع أخلاقيات المهن والمبادئ المتعلقة بالمهام والمسؤوليات ذات العلاقة بالنفع العام ،بما يضمن الإستقامة في الآداء الوظيفي والإرتقاء به من حيث السمعه والنزاهة والجدارة .

\* عدم كفاية الموارد المخصصة للعملية التقويم وغياب الوسائل والمعايير الشاملة،لتعدد أسباب المشكلات والقضايا العامة فغالبا ما تضع السياسات لأغراض أمنية لكنها سرعان ما تحدث أغراض أخرى ، وتحدث أعراض لامتناهية بما يحدث صعوبات منهجية وعملية وفنية في عمليات التقويـم .

وأخير لقد ذكرنا بعض المفاهيم المتعلقة بالتقويم كعملية وكآدات وكفلسفة كمنطق تفرضه عمليات صنع السياسات العامة ، فهو عملية ملازمة لجميع مراحل صنع السياسات ولا يتوقف إجراؤه على نتائج العمليات التنفيذية ، حيث يطلع به عدة جهات رسمية كالجان البرلمانية والمجالس الرئاسية وكل المتخصصين والمحترفين في هذا المجال في النطاق الرسمي ولا يعني هذا أنه لا تشارك فيه جهات غير رسمية ، بلى فهذا منطق تفرضه البيئة الخارجية ويعد أمرا له آثار بالغة الأهمية في عملية التقويم،وللتقويم أبعاد متعددة ، إدارية ، سياسية وهو العملية الباعثة في أي سياسة جديدة والمبعد لأي سياسة عامة فاشلة والمعزز لأي سياسة عامة ناجحة وفاعلة .وهو المرآة العاكسة لصدى السياسات العامة في الواقع ، لكن هناك سؤال قد يطرح نفسه هنا ، وهو **لماذا لا تحقق أغلب السياسات العامة لأغراض التي وجدت لأجلهـا؟**وهذا ما أجبنا عليه بطرحنا لمعوقات التقويم من صعوبات منهجية وعملية ، فنية ، أخلاقية ...الخ .

**خامسا:أهم نماذج ونظريات إتخاذ القرار في السياسة العامة**

تحتل عملية صنع القرار أهمية متزايدة في العلوم الإجتماعية والإنسانية خصوصا في مجالات السياسة والإدارة الحكومية،ويهتم علماء السياسة والإجماع خاصة في الدول المتقدمة بصورة خاصة بنماذج ومداخل ومفاهيم لغرض صنع وتنفيذ القرارات في مؤسساتها المختلفة ،ويحاولون التوصل إلى طرق ومبادئ عملية يستخدمها الإداريون وصانعوا السياسة لمواجهة المشاكل والمواقف التي تتطلب إتخاذ قرار معين. ونتيجة للتقدم الملحوض الذي أحرزته العلوم السلوكية ، التي أثرت حقل العلوم السياسية بجملة من الإختيارات لدراسة القرارات وسلوك الهيئات والمؤسسات الحكومية، وسياستها المختلفة على أساس كونها مجموعة قرارات يساهم في صنعها مجموعة من الجهات الرسمية والغير رسمية .

فالإدارة الحكومية والسياسة التي تتبناها الحكومة في الشؤون الداخلية والخارجية تمثل مجموعة من القرارات التي يمكن إخضاعها للدراسة والتحليل من حيث معرفة مكونات القرار والخطوات التي يمر بها وأهم المداخل

التي يتم إستخدامها لذلك،مع العلم أن النظريات والمنطلقات تعد ضرورية لأغراض التحليل والبحث وتسهيل الإتصالات وتقديم الإسهامات والإيضاحات والتبريرات اللازمة الفهم وصنع السياسات العامة ، فبدون هذه

النظريات الإرشادية والمعايير المنهجية يتعذر التحليل والتركيز على العناصر الأساسية أو تحديد المعلومات اللازمة لذلك **يقول إندرسون:"....فالذي نجده ونصل إليه يعتمد جزئيا على ما نبحث عنه في إطار المفاهيم والنظريات البحتة" (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote73sym)).**هذا يعني أن مختلف النظريات والمداخل تبقى إرشادية يهتدي إليها صناع السياسة حتى تثبت خطاهم وتسدد رميهم في سبيل خدمة المصلحة العامة إن تأكد ذلك .ونركز هنا إلى أهم النظريات والنماذج،و أخرى ضمن عملية التحليل لاحقا ولعل من أهم هذه النظريات:

**أ/نظرية إلإتصـــال:**

إنطلاقا من فكرة أساسية مفادها أن الإتصال هو شريان الحياة السياسية، وصورة هذه الحياة ومظاهرها ما هي إلى رسائل دلالات مختلفة، يمكن أن نقول أن ثمة علاقة جوهرية بين عملية الإتصال وعملية صنع السياسة العامة، إذا يحظى الإتصال في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات والدول بمكانة كبيرة لا يمكن أن نحددها.فهو يسري فيها سريان الدم في العروق إذا يمكن منحه في جميع الإتجاهات فلا أحد يمكن أن يتكيف مع المحيط الذي يعيش فيه إلا من خلال العمليات الإتصالية **(نقل المعلومات)،**فهذا بمفهومه البسيط ينطبق على الحكومات والدول إذا تشكل عملية الإتصال فيها المرتكز الأساسي للقيام بنشاطاتها ووظائفها، ومما زادت الطينة بلة هو وسائل الإتصال والإعلام والتكنولوجيات المتطورة والمتلاحقة في مجال الإتصال التي عظمت الإتصال وزادت من إستخدامه من خلال القيام بالبحوث الإتصالية والقدرة على تحليل وتبادل المعلومات في كل الإتجهات.

يعتبر الإتصال شريان الحياة للنظام السياسي، فبدونه يعجز عن الإستمرار إذ يعد عالم السياسة الأمريكي **"كارل دوبيش karl -Deutsch"** أول من إستخدام الإتصال كبؤرة إهتمام للتحليل السياسي في كتابه- **العصب الحكومي**-.حيث يرى دوييش أن عملية الإتصال جوهرية لأي نظام سياسي، فهو يستقبل الرسائل باستمرار وتقوم وسائل الإستقبال بتلقى المعلومات في صورة رسائل لتنقل إلى مراكز صنع السياسة العامة، أي المعلومات المختزنة في ذاكرة الحكومة من نظم معلومات، سجلات . . . . الخ ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote74sym)).

إن دراسة السياسات العامة من زاوية نظرية الإتصال تعني دراسة السلوكيات والأفعال المتعلقة بتبادل المعلومات و الرسائل بين الفاعلين السياسيين، بالتركيز على قنوات تدفق وإنسياب المعلومات وأنواعها وكذلك

القواعد التي تحكم العملية داخل النظام السياسي و مدى تجانسها، فنظام الإتصال في حد ذاته نظام للمعلومات، والمعلومة هي علاقة نمطية بين الأحداث، والإتصال هو نقل هذه الأنماط من العلاقات.

ولذلك أخذ **"ديوتش"** المعلومة كوحدة تحليل و إعتبرها جوهر العملية السياسية وتكون الإتصالات أكثر فاعلية بحسب المعلومات أو الجهات الموجهة إليها ومضامينها وقوتها،كما يمكن أن تفقد المعلومات قيمتها بسبب التشويه أو سوء الفهم للرسائل وتقديرها.لذلك حدد –دوتش- مفاهيم تتعلق بتدفق المعلومات ومعالجتها وتتضمن **(الحمل" lodd")**ويعني مجموعة المعلومات والرسائل القادمة إلى النظام أي ظغوط البيئة وكل ما يستدعي إستجابته ثم **(طاقة التحمل"capacity.lodd ")** التي تشير إلى القدرة على إستقبال كل المعلومات الواردة ومعالجتها، والتي تتوقف على درجة دقة المعلومات ثم **(الإستدعاء"recll")**ويعبر عن قدرة النظام على الإستفادة من الخبرات السابقة التي يمكن أن تفيد في تحليل المعلومات([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote75sym)).

هذه عناصر تتعلق بالمعلومات من خلال نموذج الإتصال الذي يمكن من خلاله معرفة ما قد ينشا خلال عملية صنع السياسات العامة من علاقات أو بؤر لتدفق المعلومات، حيث أصبح لنموذج الإتصال دور لا ينكر في دراسة مشكلا ت وقضايا عديدة من حيث التركيز على كل الفاعلين في الحياة السياسية، من وسائل الأعلام والمؤسسات الرسمية والنظم البيروقراطية . . . . .الخ، ويصور لنا هذا النموذج عملية صنع السياسات العامة كشبكة من الإتصال في جميع الإتجاهات وصورة تدفق وإنسياب المعلومات وقنواتها.

إن مدخل الاتصال يعد من أبرز المداخل في دراسة السياسة العامة فهو يعد مدخلا أساسيا وفعالا للقيادات السياسية، حيث يتم بواسطته نقل وتبادل المعلومات والرسائل بكل أشكالها،ويعتبر أيضا آدات يتم من خلالها الربط بين أجزاء التنظيم،خاصة إذا إتصف بقوة الاقناع والإستجابة الاجابية بعيدا عن التشويش وسوء تفسير المعطيات. لكن هذا لا يعني أن الإتصال تعطينا صورة صادقة عن جميع بؤر المعلومات فقد تكون هناك فواعل يصعب تحديدها وإستخدام القياس على جميع الظواهر، فالنموذج له ماله من محاسن كما له قصور في جوانب عدة.

**ب/ نظرية النظم:**

تندرج هذه النظرية تحت مظلة التوجهات السلوكية، حيث تقوم على منطلق أساسي يعتبر السياسة العامة على أنها استجابة للواقع( النظام السياسي)وهي أحد مخرجاته، ويعود الفضل الكبير في إرساء قواعد هذه النظرية إلى عالم السياسة الأمريكي **– دافيد إستون-**ثم تبعه آخرون كألموند و دوييش وغيرهم، حيث عمل إستون على تطوير هذا النموذج بناء على نظرته للحياة السياسية على أنها نسق يتفاعل أخدا وعطاء مع البيئة

الخارجية، ومثله بالكائن الحي وبعملياته الوظيفية من غذاء وتنفس. . . . . الخ. حيث تقوم النظرية على مفاهيم أساسية كإطار تحليلي يبسطه إستون في دائرة متكاملة ذات طابع ديناميكي من التفاعلات السياسية التي تبدأ **بالمدخلات**(inpts) وتمثل كل ما يدور في البيئة، وكل ما يتلقاه النظام (حكومة- مؤسسة. . ) من مطالب)(demandsأو تأييد (support ) ، فهي بمثابة المادة الأولية (الخام) التي يعمل ويحرك بها النظام وهذا ما يسمي بعملية التشغيل أو التحويل لترشيح كل الخيارات والمطالب داخل النظام وهو ما وصفه **إستون** ب **(العلبة السوداء)****[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote76sym)**.ومن خلال عملية التحويل يتم إنتاج ما يسمي **بالمخرجات**(outputs) وهي ما يطرحه النظام إلى البيئة من (موارد،قرارات، سياسات. . . .الخ،فهي ردود أفعال النظام أو إستجابه للمطالب الفعلية أو المتوقعة التي ترد إليه من البيئة، وهي أيضا وسيلة تفاعل بين النظام كنسق مع باقي الأنساق الفرعية الأخرى. وتنتهي العملية **بالتغذية الإسترجاعية**(feedback) التي تقوم بالربط بين نقطتي البداية والنهاية بين المدخلات والمخرجات كرد فعل لما قد حدثه المخرجات من آثار في البيئة سلبا أو إيجابا[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote77sym).

هذا بصورة مبسطة عن عناصر النظرية، لكن الذي يهمنا هنا هو كيف تنظر النظرية إلى السياسات العامة، حيث تعتبر أن ما يقدمه النظام السياسي هو الدعم والمطالب والخيارات للقيام بعمليات صنع السياسات العامة التي تمثل كل ما يطرحه النظام لي إشباع حاجات الأفراد والجماعات وخدمة الصالح العام، هذا التوزيع والإحلال للمورد والقيم...الخ تمثل السياسة العامة المعبر عنها بمجموعة من الأفعال والسلوكات الصادرة عن صناع السياسة والتي تطرح في شكل قرارات وسياسات يتم تنفيذها وتحويلها إلى نتائج واقعية ملموسة. ولا تتوقف العملية عند هذا الحد بل تعد التغذية الإسترجاعية أحد مفاتيح إستمرار أي نظام، والتي تشير إلى التأثير الذي تحدثه السياسات العامة في الواقع البيئة وكذلك في خصائص النظام السياسي ذاته وتولد السياسة العامة مطالب جديدة تؤدي بدورها إلى مخرجات أخرى فهي بذلك تساهم في استمرار النظام وبقائه.

فالنظرية تفيد في ترتيب وتبسيط الحقيقة في الحياة السياسية لضمان تحليلها ودراستها بوضوح، وفهم العلاقات القائمة في النظام السياسي، وتناول ما يختص بالسياسات العامة بشكل مبسط وواضح وتحديد مظاهر السياسة العامة، وكذلك توجيه التركيز نحو الأسباب ذات العلاقة بنتائج السياسية العامة، كما تساعد النظرية على الإهتمام بالمتغيرات والظروف البيئية على صعيد النظرية والتطبيق، كما يعطينا التحليل النظمي تحقيقا عمليا للسياسة العامة وتناول ظواهر الواقع الحقيقي وتأكيد صحتها وإختبارها. وتساهم النظرية في تقديم

شروحات وإيضاحات مهمة مطلوبة إزاء السياسة العامة كما تقدم فرضيات حول أسباب ونتائج السياسات بالشكل الذي يجعلها قابلة للدراسة والتحليل فهذه النظرية تنظر للسياسة من منطلق النشاط والعملية كظاهرة حركية دنيا مكية مستمرة يترجمها النظام السياسي بعملياته التشغيلية إلى تطبيقات فعلية في الواقع فالسياسات العامة الإستخراجية، (الضرائب) أو توزيعية (موارد، حاجات. . . .الخ أو رمزية(ثقافية) ماهي إلا تعبر عن مدخلات أ, مخرجات يتلقاها أو يطرحها النظام السياسي في علاقته مع البيئة الداخلية أو الخارجية.

وهكذا تكون السياسات العامة نشاط متواصل يحقق بقاء وإستمرار النظام السياسي، كما تعد النظرية النظم من أهم النظريات وأكثرها شيوعا وإستخداما في حقل السياسات العامة ، فهي لا تدل كثيرا عن كيفية صنع السياسات ( أي ما يحدث في العلبة السوداء ) أو عملية التحويل ومع ذلك فهي مفيدة إلى أبعد الحدود في معرفة آليات صنع السياسات العامة سواء تعليق الأمر بالمدخلات وتأثيرها في صنع السياسات أو تأثير السياسات العامة في البيئة ومطالبها، وكذلك تعطي تصور عن القوى والعوامل التي تدفع النظام لتحويل المطالب إلي سياسة عامة من جهة والمحافظة على تفاعله وإستمراره من جهة أخرى.

رغم هذه الأهمية الكبيرة إلاَ أن النظرية تنظر إلى الحياة السياسية من صورة آلية ديناميكية، ولا تعطينا تفسيرا عن العلاقات، والتفاعلات والإتصالات التي تنشب في خضم عمليات صنع السياسات، ولا تعطي أهمية كبيرة لأثر السلوك في عملية التغيير فهي تركز بصورة كبيرة على الإستقرار ولا تدرس ردود الأفعال على حقيقتها ولا تعبرها رسائل تحمل أكثر دلالة للنظام بل تنظر إليها كمعلومات واردة بصورة آلية تؤدي إلى موارد أخرى، وعلى أساس هذا النقد جاءت نظريات أخرى إنبعثت عنها نذكر منها.

**ج/ نظريات الرشد الشاملة ( النموذج الكلي الرشيد ):**

إن الإدارة الحكومية لها خصائصها المتميزة ، ويتميز القرار الحكومي عن القرار في المنظمات الخاصة بوجود دور مهم لكل من اللجان البرلمانية وجماعات المصالح والوزراء وكبراء موظفي الدولة والخدمة المدنية والأحزاب السياسية والنقابات...الخ، فكلهم يلعبون أدوارا مؤثرة في عملية صنع القرار . وبناءا على هذه الحقيقة يمكن إعتبار أن هذه النظرية من أكبر النظريات إنتشارا وقبولا رسميا ، وهذا للوصول الى سياسة موضوعية وعلمية وأكثر واقعية والتي تحقق النتائج المطلوبة ، حيث تقوم هذه النظرية على النموذج العقلاني الذي يحقق الرضى لجميع الأطراف والمستويات وتحتوي هذه النظرية على العناصر التالية :

\* أن صانع السياسة يواجه مشكلة أو قضية عامة قابلة للتحديد والدراسة وذلك يفرزها عن باقي المشاكل الأخرى .

\* توضيح وترتيب الأهداف والقيم التي ترشد صانع القرار حسب الأولوية والأهمية.

\* فحص جميع الإقتراحات والبدائل لغرض مواجهة المشكلة .

\* تقدير النتائج التي قد تترتب عن إختيار كل بديل وكلفته ومنفعته ، والآثار المتوقعة وطرحها وتحليلها في ضوء العائد منها بالقياس .

\* مقارنة البدائل بشكل محسوب لضمان تحديد البديل الأفضـل.

\* إختيار البديل التعظيمي الذي يمكن أن يحقق الغرض والقيم والأهداف المتوخاة منه على أفضل ما يكون على أساس أنه البديل العقلانـي. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote78sym))

وعلى أساس هذه العناصر يقوم النموذج على إفتراض اقتصادي ,حيث يرى بأن السياسة الرشيدة هي تلك التي تحقق أكبر عائد إجتماعي , أي أن الحكومة عليها أن تختار سياسة عامة التي ينبغي أن يتمخض عنها مكاسب وعوائد للمجتمع بشكل يعبر عن تحقق فوائد كبيرة,وهذا يؤكد على أن السياسة العامة تكون رشيدة عندما يصبح هناك فرق إيجابي بين القيم التي تحققها وبين القيم التي تم التضحية بها بالشكل الذي يؤكد**(عظمة وأفضلية البديل)**[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote79sym)، حيث قال **(دال روبرتRobert Dahl)** :"**...يضل عدد كبير جدا من الخيارات السياسية أسيرا لضباب عدم اليقين ,لأن الأحكام الأخلاقية والقيمية في ميدان السياسة منتشرة وقوية ومعقدة"… (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote80sym)).**

إن هذا القول في تقديرنا صادق إلى أبعد الحدود بالنظر إلى الواقع العملي للسياسات العامة,فيبدوا هذا النوع من النظريات براقا جدا ، لكن لا يمكن أن يتحقق الرشد بصفة مطلقة في السياسة ولا في غيرها،هذا ما أثبتته التجارب العملية ,ففي الواقع لا يكون صناع السياسة في مواقف تمكنهم من إكتساب كل المعرفة التي يحتاجونها للقيام بفعل عقلاني رشيد على نحو تام فيما يتعلق بالمسائل السياسية الهامة.وعلى أساس القصور في بلوغ الرشد الكامل , كان هذا النموذج محل نقد شديد من قبل العديد من العلماء وعلى رأسهم عالم السياسة الشهير **شارللندبلوم**(LindBlom.ch) من منطلق أن صانعي القرار لا يواجهون المشاكل بواقعية

ووضوح,فهي تفرض توفر معلومات كاملة حول المشكلة التي تساعده على وضع تصور دقيق للآثار التي تسببها. لكن هذا لا يمكن تصوره في الواقع فالحاجة إلى المعلومات مستمرة ,والتغيرات المستقبلية وصعوبة الحسابات ممكنة،كذلك من زاوية التناقض الموجود بين القيم الشخصية لصانع السياسة وقيم وتصورات المواطنين وردم هذه الهوة بشكل تام مستحيل جدا بالإضافة إلى التكاليف الغير المنظورة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote81sym)).هذه الإنتقادات وأخرى تؤكد أن متحذوا القرارات الحكوميون كثير ما يواجهون إختلافا في المواقف حسب إختلاف القيم ووجهات النظر, والضغوط السياسية والمساومة وتبادل المصالح التي يتأثرون بها و التي تأثر على درجة العقلانية والرشد.

**د/النظرية التدريجية (نموذج الرشد المحدود)****[\_](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote82sym)\*:**

تهتم هذه النظرية بجزء محدد من البدائل ,وعدد قليل من النتائج والآثار المترتبة لكل سياسة بديلة حيث يمكن أن تحدد عناصر هذه النظرية في النقاط التالية:

1- إن الأهداف والمقاصد المطلوب تحقيقها متداخلة وليست منفصلة أو مستقلة.

2- يقوم صانع القرار بالتعامل مع بعض البدائل لإيجاد الحل المناسب للمشكلة.

3- أن عملية المفاصلة المطروحة بين البدائل,وينبغي أن تركز على عدد من نتائج كل بديل و آثاره والتي تشكل جوهر العلاقة والارتباط مع الأهداف دون غيرها

4- إعادة النظر باستمرار في المشكلة التي تواجه صانع السياسة,لان هذا النموذج يسمح ويتطلب إعادة النظر في العلاقة القائمة بين الأهداف والإمكانيات,وبإحلال التناسب بينها ويفسح المجال للقيام بالتعديلات المطلوبة,وتطويع الأهداف بالشكل الذي يضمن السيطرة على المشكلة.

5- أن المشكلة القائمة لا يوجد قرار واحد ووحيد لها.ولا يكون مثاليا, و إنما الاختبار الجيد السليم للقرار هو الذي لا خلاف عليه ومتفق حياله في ضوء التحليلات.

6- يتصف النموذج التدريجي بالطرح العلاجي ،فهو يحافظ على التواصل والاستمرار مع الحاضر,ويستجيب بمكوناته وظروفه بأكثر من كونه منطلقا نحو أحداث تغييرات نوعية في الأهداف المستقبلية للمجتمع ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote83sym)).

هذه العناصر تعطى لنا تعريفا للنموذج التدريجي أو الرشد المحدود كما وصفه دال,على انه أخذ وعطاء وإتفاق بين المشاركين بكل أوصافهم في عملية الصنع،كما يوفر هذا النموذج المواءمة السياسية لكونه يساهم في سهولة التوصل إلى إقامة إتفاق إزاء الموضوعات والقضايا محل المساومة,وحسم الخلافات وتقريب وجهات النظر بينها,وهذا النموذج يفيد في التقليل من الأخطاء في ظل جو من عدم اليقين،وهذا منطقي جدا في الواقع العملي. وهذا من منطلق أنك تريد مثلا أن تجابه الشك في أمورك بطريقة مجدية لا يسعك إلا البحث عن حلول مرضية بدلا من حلول كاملة مثالية وذلك لتبديد ضباب عدم اليقين وليس لإجلائه نهائيا.هذا ويؤكد **ليندبلوم** أن هذا النموذج أو المدخل يمثل عملية صنع القرار في المجتمعات الديمقراطية التي تتعالى فيها الأصوات إتجاه القضايا العامة,لأن القرار والسياسات هي حصيلة المرونة والمساومة بين الأطراف والموافقة المتبادلة بين المشاركين ويقول **"..طالما يعمل صانعوا القرار تحت ظروف غير مؤكدة بالنسبة للآثار المستقبلية لنشاطاتهم فالقرارات التراكمية تخفض من مخاطر المجازفة والتكاليف وظروف عدم التأكد.." (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote84sym)**)**.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن هذا المدخل يبدو أكثر عقلانية وواقعية من سابقه ويمكن أن يعطي قرارات عملية ومقبولة جدا ومحدودة,ويعبر بصدق عن الأهداف والخطوات المثقلة بمتغيرات البيئة ،بعيدا عن الأهداف المثالية التي لا يمكن بلوغها ,ويركز على التخطيط قصير المدى وهو التخطيط الذي دعا إليه لندبلوم في وضع السياسة العامة وإتخاذ القرار.وهناك نموذج آخر يدمج بين النموذجين يدعي **( نموذج الفحص المختلط)Mixed.Scanning****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote85sym).**

إن الساسة وصناع القرار والعاملين بالسياسة ينتابهم القلق بسبب الدرجة العالية من عدم اليقين المحيطة بهم,وأيضا الكثير من محلليهم،وذلك بسبب المستوى المنخفض للمعرفة التي يمكن الاعتماد عليها في تحديد الأولويات وصياغة المقترحات،وكذا الفشل الواضح والقصور الذي نجم عن النظريات السابقة من نظريات كلية ومحدودة ومختلطة, ليبدأ التركيز في الآونة الأخيرة على الأساليب البيانية والرياضية والتجريبية لتقليص الخلل في صنع السياسات العامة وكذلك عن طريق التجريب المقصود ، أو من خلال الإختبارات التي تسبق السياسات .فهناك العديد من النظريات **التجريبية (النماذج الرياضية)****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote86sym)** الأكثر شيوعا وإستخداما في حقل السياسات العامة كبحوث العمليات, ونظرية الألعاب و شجرة القرار ...الخ. و تعتمد لإيجاد أفضل الحلول للمشاكل الممكن حلها والتي تتسم بطابع التعقيد مثل توزيع الموارد بشكل أمثل، أي تستعمل لضبط السياسات الإستخراجية والتوزيعية على حد سواء.

وهناك العديد من الأساليب التجريبية المعتمدة في عملية رسم السياسات وصنع القرار فالدراسات الإمبريقية والقياس والنماذج الإحصائية أصبحت قوام عملية وضع السياسات بل أحد حقول علم السياسة ككل،فالقرن الحالي أصبح يعني فيه بصورة مزايدة بدراسة الظواهر السياسة بصورة علمية، فهناك إجراءات علمية عميقة لدى علماء السياسة وخبرائها للتطوير هذه الأساليب قصد تحقيق الموضوعية والمصداقية للممارسات السياسية مهما كانت لمجالاتها. إن إجراء إختبارات مسبقة ضيقة النطاق مسيطر عليها ومدروسة جدا هو أمر يمكن تحقيقه، ويعد أكثر حكمة.وبالتالي تبقى النماذج والنظريات الكمية تلعب دورا كبيرا في عمليات رسم السياسة، خاصة لكون العملية معقدة يصعب تحليلها في ضوء التقلبات المستمرة للبيئة الداخلية والخارجية...الخ، وهناك العديد من الإعتبارات خلقت إتجاهات أخرى تنادي بضرورة النظر إلى السياسات العامة من زاوية العلمية،أي إعتبارها مجموعة من العناصر يؤدي كل عنصر وظيفة معينة في إطار عملي محدد.

**المبحثالثاني: مفاهيم ونظريات أساسية فيالمعلومات**

لقد أضحت المعلومات اليوم ثروة وطنية و رافدا أساسيا من روافد البناء الحضاري في مختلف مجلات الحياة ،وموردا إستراتيجيا لا غني عنه في الحياة اليومية للإنسان ،و ذلك بسبب التحول الاجتماعي الراهن والمتمثل في الثورة الجديدة المتكاملة و المتناسقة الأركان يسومونها ثورة المعلومات،هذه الثورة التي تركت آثارها علي النشاطات البشرية في جميع المجالات و دفعت بها أشواطا بعيدة إلى طريق التقدم .إن الارتقاء الإنساني اليوم أٍٍصبح يتوقف علي كمية المعلومات المتاحة و نوعيتها،فالسياسي والإداري والعسكري و الإقتصادي و رجل التربية و الإعلام كل لا يستغني في عمله و في أسلوب صنع قراراته عن المعلومات لا سيما إذا كانت دقيقة و مناسبة لطبيعة العمل الذي يقوم به.

إن التعرض لقضية المعلومات يلمس أبعادا متعدد، سواء في محتواها وأسلوب تداولها، أو في معالجتها وإستخدامها،و بكل ما يتصل بها من النظم و المعايير و التقنيات....الخ، ولهذا أصبح التحدي الأكبر أمام نشاط الإنسان بكل مظاهره في القرن العشرين سواء علي مستوي الأفراد أو الهيئات أو الدول هو الإحاطة بأطراف هذه القضية في صورها العلمية الدقيقة من أٍٍٍجل التعرف علي أحسن الطرق و المسالك المؤدية إلى إستغلال طاقة المعلومات باعتبارها الطاقة الأولى في أي مشروع أو عمل أو قرار،وذلك بإبراز المتطلبات الضرورية لحسن الاستفادة من هذه الطاقة بوضع المعايير و النظم و الإجراءات الكفيلة بكفاءة إستخدامها في كل المواقف و الموضوعات.

لقد إرتبط الإهتمام بالمعلومات بالسعي نحو التحول من أسلوب التجربة والخطأ إلى أسلوب المخاطرة المحسوبة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote87sym)). وذلك لتنامي درجة الوعي بأهمية المعلومة وحيوية دورها في صناعة القرار المدروس، فهي تعد من أهم وأقوى المقومات التي تدعم عملية إتخاذ القرارات ورسم السياسات، حيث تتوقف نوعية وجودة القرار أو أي سياسة ما على طبيعة ما يتوافر من معلومات ، ولقد أظهرت الخبرة العملية في شتى حقول السياسة والإدارة والبناء التنموي الحاجة الملحة للمعلومات في سياق عمليات رسم السياسات وصياغة الخطط والبرامج وإتخاذ ما يلزم من قرارات وتقييم سير الأداء. والواقع أن الإهتمام بالمعلومات أخذ يتزايد تحت تأثير ما يتحقق من تطورات فعلية في مختلف مجالات البناء الإقتصادي والإجتماعي، وإتساع مهام الإدارة والسياسة والأخذ

بسياسات وبرامج الإصلاحات الاقتصادية والمالية والإدارية، إلى جانب ما يطرأ من متغيرات عالمية متسارعة وما تحدثه ثورة المعلومات من انعكاسات شاملة على جميع جوانب الحياة الإنسانية. والملاحظ أن تلك العوامل مجتمعة قد أدت إلى توسيع الاهتمام بمجال المعلومات، وذلك لأن المعلومات اليوم أصبحت مهمة علمية وعملية وطنية شاملة ومتكاملة، تتفاعل في مكوناتها كافة قضايا البناء والتطوير و التغيير. وعليه سنتطرق إلى نشأة وتطور المعلومات والاهتمام بها،إلى درجة أنها أصبحت علما قائما له أسسه العلمية، فالحاجة الماسة إلى أن ندقق في المسألة والذي ينبغي أن نعرفه قبل كل شيء هو ماهية المعلومات كمورد أساسي على نفس درجة الأهمية للموارد الأخرى.

**أولا: ماهيةالمعلومات**

**أ/تعريف المعلومات:**

تعتبر المعلومات جزءا لا يتجزأ من جميع الخبرات الإنسانية، ومن الجوانب الأساسية للحياة نفسها،لأنها أصبحت علما شانه في ذلك شأن أي علم يتصل بالقوى السياسية والاجتماعية، وذلك نتيجة تعقد مشكلات الحياة والتطور السريع للتكنولوجيا، ونمو المعرفة، والتقدم السريع للعالم الحديث ، ومن هذا المنطق سنحدد في هذا الصدد المقصود بالمعلومات، علم المعلومات، ومختلف المفاهيم المتصلة بها.

**\*-(المعنى اللغوي):**

لقد تعددت الكتابات والآراء العلمية والدراسات والبحوث حول مفهوم وتعريف المعلومة، واحتلت حيزا كبيرا لدي المهتمين بهذه الظاهرة .حيث يعتبر البعض أن المعلومة اصطلاحا هي**:"كل مصطلح أو ناتج بحثي يؤثر على ما قبله وما بعده، ويعتبر في اعتقاد سابق أو يؤكده أو يطوره أو يعتبره". (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote88sym))**

كما تعرف المعلومات لغتا أيضا بأنها**:" إحدى المفردات المشتقة من (علم) وتتسم بثراء مفرداتها وتنوع معانيها، فهي تتصل بعدة معاني، فتتصل بالعلم، المعرفة، والتعليم، والدراية، والإحاطة، والإدراك، واليقين، والإرشاد، والوعي، والإعلام، والشهرة، والتميز، والتيسير، وتحديد المعالم وغير ذلك من المعاني المتصلة بوظائف العقل وما يتم الحصول عليه وتلقيه بالبحث أو الدراسة، أو التوجيه" (****[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote89sym)).**

ومن أهم الكلمات الإنجليزية المتصلة بكلمة **(information)** معلومات هي كلمة **enlightenment)** بمعنى التنوير أو التنور **(knowledge)** بمعنى المعرفة. أو العلم أو الدراية أو الإطلاع و(publicity) بمعنى الشيوع أو العلنية أو الشهرة و **(communication)** بمعنى الإتصال أو الرسالة أو تبادل الأفكار أو البيان وغير ذلك من المفردات المتصلة بالفكر والعقل والفطنة والذكاء وتبادل المعلومات ونقلها. ويتضح من خلال هذه المعاني ثراء مفردة المعلومات وغناها وارتباطها بمفردات ومعاني كثيرة. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote90sym))

**\*- المعنى (الاصطلاحي) للمعلومات:**

من العسير جدا حصر كل محاولات تعريف المعلومات و التي أسهم فيها مختصون ينتمون إلى مجالات مختلفة نظرا لدلالتها على أشياء عديدة، فلإنسان يحاط علما، أو يصبح على بينة أو دراية في موضوع معين إذا ما تغيرت حالته المعرفية بشكل ما، فهي بكل بساطة إذا **«ذلك الشيء الذي يغير من الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما» (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote91sym)) .**

وجاء في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات المفاهيم الآتية للمعلومات:

1- البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها وتفسيرها أو في تجميعها بأي شكل من الأشكال التي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة غير رسمية أو رسمية.

2- المقدمات الجوهرية في أي نظام للتحكم.

3- المفهوم المتصل بالبيانات نتيجة لتجميعها وتناولها.

4- بيانات مجهزة ومقيمة خاصة إذا تم استقائها من الوثائق والأشكال. ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote92sym))

ولكن من زاوية علم المعلومات فيجمع المتخصصون علي انه حتى نفهم جيدا ما المقصود بالمعلومات؟لا بدمن التمييز بين عدة مفاهيم أساسية وهي البيانات(data)،المعلومات(information)،المعرفة(knowledge)،الحقائق(facts)، والفرق والعلاقة بين هذه المصطلحات.

\*- **ما هي البيانات what is data :**

هي المادة الخام للمعلومات، وقد تكون مجموعة من الأعداد مثل عدد موظفي منظمة ما، أو رموز لها معنى ومعروفة محليا أو دوليا ، أو جمل تمثل حقائق. كما يمكن أن تغير البيانات من خلال أي نظام معلومات ويجري عليها عمليات تجهيز ومعالجة، لتحويلها إلى معلومات ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote93sym)).

أو هي**" الحروف، الأرقام، الأسطر، الرموز...الخ المستخدمة لتمثيل الأحداث وحالتها، والمنظمة وفقا لقواعد وإتفاقات رسمية" (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote94sym)).**

و يعرفها شيلي و كاشمان(chelly.cachman)بأنها:"**تمثل حقائق أو مبادئ أو تعميمات في شكل رسمي مناسب للإتصال،و التفسير،و التشغيل بواسطة الأفراد و الآلات،وتمتاز بالدقة،الإرتباط المنطقي بالموضوع،القدر المناسب،التوقيت المناسب،التناسق ". (****[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote95sym))**

أي بمعنى عدم وجود تعارض وتضارب بينها،سواء كان مصدرها داخليا أو خارجيا أو عالميا، حيث يتم إجراء عمليات على البيانات بعد الحصول عليها من هذه المصادر المتمثلة في المراجعة والتصنيف، والتخزين تمهيدا لمعالجتها والاستفادة منها كمعلومات دقيقة.

**\*- الحقائق facts:**

تعرف بأنها:**"شيء تبين صدقه عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية،و كل مجموعة حقائق تشكل ما يعرف بالمعطيات التي يمكن استخلاص نتائج منها" (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote96sym)).**

**\*- المعرفةknowledge:**

تعرف المعرفة على أنها الحالة المعرفية الأعلى من الإحاطة أو الإدراك، وتتضمن المعرفة المشاركة والفهم النشط فضلا عن مقدرة على الارتفاع بمستوى الفهم لمقابلة احتمالات الحياة، ويمكن أن تشير المعرفة أيضا إلى السجل

المنظم للخبرة البشرية مقدمة في تمثيل مادي (كتب، تقارير...).وقد تشير المعرفة أيضا إلى الحكمة التي تتضمن تطبيق المعرفة المحتواة في الرأي أو الحكم الإنساني والذي يدور حول معايير أو قيم معينة تعتبر مقبولة بصفة عامة.

ومن جانب الثقافة أو المجتمع ويصفها(Drucker)بأنها:**" معلومات مفهومة قادرة علي دعم الفعل،فيما يكون الفعل و العمل تطبيقا لها.أي القدرة علي ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء،وهذه القدرة لا تكون إلا عند الأفراد ذوي المهارات الفكرية" (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote97sym)) .(انظر الشكل رقم 01)**

**الشكل رقم:01.**

**الحكمة كما يعبر عنها بالرأي أو الحكم**

**القيم المعرفة الخبرة المسجلة المعبر عنها بالتمثيل المادي القسم المساق معرفيا**

**الفكر المعلومات الإحاطة أو الوعي الذي يتم تمثيله**

**..... الإحاطة.......................................................................................................**

**البيانات**

**القواعد والصيغ(الرموز...الخ) القسم المساق بيانيا**

**- طيف المعرفة الحدث**

ويعتبر العالم Brookes من أكثر المهتمين بظاهرة المعلومات[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote98sym)، ويميز بين المعلومات، البيانات، المعرفة، والحكمة، و يبين بجلاء متى تشكل هذه العناصر المعرفية الأساسية دلالة علمية ،و يري بأن صعوبة الفصل بين هذه المفاهيم هو السبب المباشر في سوء تقدير المعلومات واستخدامها.وعليه يمكن القول أن هناك بعض المعلومات تأتي إلينا من خلال الملاحظة لما يحيط بنا، والبعض مما يقوله الآخرون، والبعض من الإطلاع، وهناك مصادر أخرى ، وكل المعلومات التي تعدل أو تغير من البناء المعرفي هي عملية استخدام المعلومة في مجال ما كقيمة فعلية مدركة[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote99sym). كما يمكن توضيح العلاقة بين البيانات و المعلومات والمعرفة في المعادلة الآتية:

**ا****لملاحظة + التمعن والتفكير بيانات**

**ا****لبيانات + التجميع +التحليل + التنظيم معلومات**

**ا****لمعلومات + التجميع + التنظيم + الاستيعاب المعرفة**

**ا****لمعرفة + الفعل حل، قرار، تقدم.**

يبين هذا التحليل أن المعلومات مع مستوياتها الأدنى في التركيب كمادة خام (بيانات) يمكن إدارتها بالنظم والإجراءات، أما المعرفة فلا تتم إدارتها إلا بالسياسات وذلك حسب الطيف التالي:

**ا****لبيانات المعلومات المعرفة الحكمة (الرشد) (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote100sym))**وبذلك يمكن القول أن البيانات عبارة عن رموز و حقائق بسيطة متفرقة لم يجري تفسيرها و قليلة الفائدة ،وعندما تجتمع هذه الحقائق وترتبط معا تصبح معلومات وهي بيانات ذات معني يمكن الاستفادة منها، وعندما تصبح كذلك تكون قادرة على التأثير في سلوكات الفرد والمجتمع....الخ، وتتحول إلي معرفة تكتسب من خلال الإتصال أو البحث أو التعلم. وهناك من يضع المعلومات في رتبة وسط بين البيانات أو المعطيات والمعرفة،أي أن المعلومات هي البيانات المستخدمة، وذلك بإعتبارها العملية التي تتم في عقل واحد (إنسان، جماعة، مؤسسة، حكومة،..الخ) وهذه نظرة علماء المعلومات.

أما من وجهة نظر رجال الإعلام فينظر باكلاند (Buckland) إلى المعلومات على أساس أن لها ثلاث استخدامات رسمية:

1. المعلومات كعملية هي أنها فعل الإعلام.أي رمز تعبيري يسمح بالإتصال.
2. المعلومة كمعرفة للدلالة على ما تم إدراكه من المعلومات كعملية.

ج- المعلومات كشيء ، أي توصيلها أو تمثيلها بطريقة مادية ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote101sym)).

ويرى الباحث ستونير (Stonert) أن المعلومات من فلسفة التنظيم هي**:" إحدى الخصائص الأساسية شأنها في ذلك شأن المادة والطاقة، وهي جزء من محتوى أي نظام يعرض عملية التنظيم، أي أنه إذا كانت الكتلة هي التعبير عن المادة، وقوة الدفع هي تعبير عن الطاقة، فإن التنظيم هو التعبير عن المعلومات" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote102sym)**).**

وعند علماء السياسة فيمكن لكلمة معلومات أن تحدث وقعا اكثر تباينا،حيث يري لوكاس(lucas) أن المعلومة**:"تعبر عن حقيقة أو ملاحظة أو رأي أو إدراك لشيء محسوس أو غير محسوس يستخدم في تقليل عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين و يظيف إلى معرفة الفرد أو الجماعة..." (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote103sym)**).**

في حين يكثر الحديث في كل المؤتمرات و الإجتماعات في البلدان المتقدمة و النامية عن المعلومات و أهميتها و الدور الذي تلعبه في كل مجالات التنمية.

و في هذا السياق يقول**( ألن كنتa.kent)**أن**:"المعلومات هي أية معارف مسجلة يمكن أن يفيد منها أي مسؤول في عملية اتخاذ القرارات ،و يمكن لهذه المعرفة المسجلة أن توجد أنواع مختلفة من المصادر كالمرسلات،و تقارير الجرد،و البحوث،و مقالات،و دوريات،وأي إنتاج فكري" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote104sym)**).**

ولقد أصبح اليوم كذلك الأمن الوطني من الفطور المعلوماتي يعرف على أنه: "**الإحساس الجمعي الفعلي والتخيلي، بعدم وجود تأثير أو تهديدات لبنى المجتمع المعلوماتية (خاصة الحساسة منها) في جوانبها السياسية، العسكرية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية...الخ، أيا كان مصدرها داخلي مثل المشكلات الاجتماعية، ومختلف التحديات الداخلية كالتنمية والديمقراطية وحقوق الإنسان، والتخلف، والفقر، الأمية، والجريمة، والمشكلات الاجتماعية المتنوعة، والفساد الإداري والسياسي، ونقص الكفاءات، والتحدي الثقافي والتربوي وحتى التحدي الأخلاقي، أو كانت مصدرها التحديات العالمية السياسية والاقتصادية، والتحديات التقنية (التكنولوجيا)» (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote105sym)**)**.

وفي الأخير لابد من الإشارة إلى أن المعلومة تحظى بأهمية بالغة من لدن علماء الاجتماع،حيث تعتبر رمز من رموز الإتصال بين الأفراد و كذلك مضمون الرسالة الإتصالية ،وتمثل أيضا البنية المعرفية للفرد أو المجتمع.ويري زكي حسن الوردي في كتاب (**المعلومات و المجتمع)**أن: **"كل ما يغير في البناء المعرفي هو نتيجة عملية المعلومات،و التي تكتسب عن طريق الاتصال أو البحث....الخ،فالفرد بنيته المعرفية ناتجة عما حصل عليه من معلومات و ما إكتسبه من خبرات و التي تؤثر في أدائه و سلوكه،و كذلك الحال أيضا بالنسبة للمجتمع.و يري أن المعلومات هي البيانات المستخدمة في حل المشكلات علي إعتبارها عملية تتم في عقل الإنسان عندما تجتمع إحدى المشكلات.(المشكلة......بيانات......العقل.....معلومات.... ... القرار)"(**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote106sym)**)**.

ولا تزال العلاقة وطيدة بين المعلومات والمجتمع على مر التاريخ، إلى درجة وصولنا اليوم لهذا المصطلح **مجتمع المعلومات (Informationsociety)،** إذ تحتل فيه المعلومات مكانا مركزيا والتي أثرت في البنى الإقتصادية والإجتماعية والسياسية للمجتمعات، مما أثر في أنماط السلوك والقيم الإنسانية والثقافية، حيث شاع الإنتشار الثقافي وعولمة الثقافة والاقتصاد...الخ.فهو المجتمع الذي يعمل معظم أفراده بإنتاج المعلومات أو جمعهاأو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها.

أو «... **هو المجتمع الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة استراتيجية وكخدمة وكمصدر للدخل القومي، وكمجال للقوىالعامة» (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote107sym)**)**.

كما ترى **(ناريمان إسماعيل متولي)** أن مجتمع المعلومات هو«...**المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات المعلومات والإتصال، أي أنه يعتمد على التكنولوجيا الفكرية تلك التي تضم سلعا وخدمات جديدة، مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية، التي تقوم بإنتاج وتجهيز ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات» (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote108sym)**)**.

من خلال التعريفات السابقة ندرك أنه لتقنية المعلومات دور هام في تطور مجتمع المعلومات، حيث أن عمليات الانتقال للبنية التحتية للمجتمعات "Infrastructural Transformation" قائمة في أغلب المجتمعات عن الأثر المدمج للتطور التكنولوجي المبني على تكنولوجيا المعلومات وظهور اقتصاد المعلومات والمعرفة، وعمليات التغيير الثقافي والظاهرة بشكل واضح بتغيير مكانة الفرد والمؤسسات وظهور الوعي ، ويصبح التركيز على العمليات التي تعالج فيها المعلومات،وأن المادة الخام الأساسية هي المعلومة، حيث يمكن النظر إلى تكوين البنية التحتية المعلوماتية للمجتمع ومدى نضج هذه البنية كمؤشر يبين قيمة المعلومات لديها، ومنه الاعتماد على هذا البعد كأساس لقياس التنمية.

وفي ختام هذا العرض المفاهيمي نستنتج العلاقة بين هذه المفاهيم، فالبيانات هي المادية الأولية، وهي المعطيات البكر التي نستخلص منها المعلومات، وهي بنود البطاقة الشخصية، ومادة استيفاء النماذج، وقراءات أجهزة القياس والإشارات المتفق عليها رسميا، ويعطي ارتباطها المعلومات التي هي نتاج معالجة البيانات تحليلا وتركيبا لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات أو تشير له من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وموازنات من خلال تطبيق الطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية والحسابية وكذلك من خلال إقامة النماذج، وعليه فعلاقة البيانات بالعلامات علاقة المواد الخام بالمنتج فهي الركيزة الأساسية للمعلومات والمتغير المستقل الذي لا يستحدث، و المعلومات هي المتغير التابع وهي تمثل ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد في مستوى المعرفة لكل من يحصل عليها من المستفيدين.وفي جانب المعرفة فإن هذا المصطلح يستخدم لوصف فهم أي منا للحقيقة. وأن الحاجة إلى المعلومات حول تلك المسألة يعني امتلاك المعرفة عنها، وعملية أو طريقة امتلاك المعرفة الخاصة بقضية معينة هي مصطلح يسمى التعلم أو الإطلاع. وبذلك وحسب تقديرنا أصبح النظر إلى المعلومات يختلف مع إختلاف من يتعامل معها، فهي بالنسبة إلى:

* السياسي: مصدر القوة وأداة السيطرة.
* المدير: أداة لدعم اتخاذ القرار.
* العالم: وسيلة لحل المشكلات ومادة لتوليد المعارف الجديدة.
* الإعلامي: مضمون الرسالة الإعلامية.
* اللغوي: رموز تشير إلى دلالات أو رموز أخرى .

كما توجد هناك عدة تعاريف أخرى متصلة بالمعلومات كظاهرة، ومختلف الظواهر الأخرى المتصلة بها، وتأتي في مقدمتها المعلومات كعلم، فإذا كان هناك الكثير من المهنيين الذين يشعرون بالارتياح التام لفهم واستخدام مصطلح المعلومات فهناك من يرى صعوبة حصره ويظهر له على أساس أنه علم له أسسه ومبادئه.

**\*- مفهوم علم المعلومات:**

هناك العديد من المحاولات من جانب علماء المعلومات لاقتراح بناء أساسي للمعلومات ونذكر منهم بروكس ( Brookes)، وكليفردون( Cleverdon)، وفيروثورن( Fairthrne) وجارفيلدGarfied، وفيكر ( Vickory)، وغيرهم...الخ.وكذلك الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات (Asis) عام 1968. وإسهامات الباحث ساراسيفيك (Saracevic 1990) الذي وضع خريطة المستقبل لعلم المعلومات حيث حاول الرجوع إلى بدايته كتخصص مستقل، ليتلوه بعد ذلك الباحث لي (Lai.1994)، ثم هناسون (Hanson.1994) التي أرست قواعد علم المعلومات خصوصا بالنسبة للجانبين الأول الإتاحة للمصدر وثانيا مدى أهمية المواد المقتناة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote109sym)). ومن خلال هذه المحاولات وأخرى مما لم يتسنى لنا ذكرها فإن مفهوم علم المعلومات لخصه بلكين Belkin وهي:

1. المعلومات في نظم الاتصال المعرفي الإنساني. 2- فكرة المعلومات المرغوبة.
2. فاعلية نظم المعلومات ونقل المعلومات. 3- العلاقة بين المعلومات ومولدها.
3. العلاقة بين المعلومات والمستفيد منها. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote110sym))

و يري عماد الصباغ أن مصطلح(informatics)الذي ظهر في الاتحاد السفياتي في الستينات يترجم بالعربية إلى **(المعلوماتية)****[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote111sym)**أو(علم المعلومات)و الذي يشير إلى معالجة البيانات،بحوث العمليات،نظرية الإتصال و الشبكات،نظرية المعلومات و التنظيم.

كما وصف أنطوان بطرس المصطلح بأنه يضم:

1. يضم الشبكات ومواقع الفاعلين والمنظمات والمؤسسات في المجتمع.
2. وجود اختلافات هامة بين الشبكات فيما يخص الأهمية البنائية للانسياب الحاصل للمعلومات لأجل نظام ما ولأهدافه.
3. تفاوت القوة والتحكم والسيطرة على المعلومات في الشبكات. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote112sym)**)**

**ب/ التطور التاريخي للمعلومة:**

إن للمعلومات دور رئيس على مر العصور وهذا الدور ليس وليد هذا العصر، فحياة الإنسان القديمة وصراعه مع قوى الطبيعة منها خاصة، كان فيها الإنسان متعطشا للمعلومة لتفسير الظواهر المخفية بالنسبة له في تلك الأزمنة. وشمل بحثه عن إجابات للعديد من الظواهر حوله والتي تتطلب البحث عن المعلومات حول ماذا يحدث؟ لماذا يحدث؟ متى يحدث؟ وكيف يحدث؟...الخ، ولم يتوقف ذلك على الظواهر الطبيعية فحسب، بل شمل ذلك إلى علاقاته مع باقي الأشياء الأخرى سيما المتعلقة بنواحي الحياة الاجتماعية، و بالأخص أهمية المعلومة في الصراعات البشرية. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote113sym))

لقد بدأ هذا الإهتمام يشق طريقه إنطلاقا من خلفياته التطبيقية، وهي الأنشطة الاجتماعية الخاصة بتسيير وتداول المعلومات، ولمختلف الممارسات الإجتماعية تاريخها المغرق في القدم، حيث تنشأ من البيئة الحاجة إلى المعلومات ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote114sym)). فإذا نظرنا إلى البيئة الحضارية التي تنامى فيها تداول المعلومات وإزدهر نجد أينما ذهبنا وحيثما تبصرنا أنفسنا في مواجهة المعلومات، نجدها في جزيئات الذرة ونواة الخلية، كما نجدها في المحيط الأرضي والمجرات والفضاء، وكما تكمن في بنية الكائن البشري الذي أوشك أن يتحول إلى قاعدة بيانات، عن طريق الخرائط الوراثية، كذلك تكمن في بنية المجتمع البشري سواء نظرنا إليه ككائن بيولوجي تتفاعل بداخله أعضاءه من مؤسسات الحكم، والإقتصاد، والدين، والتربية، والإعلام، وأجهزة الأمن والرقابة والقانون، أو نظرنا إليه كنسق رمزي وليد الخطابات المعرفية التي تسري داخل بنيته ما بين أفراده وجماعاته ومؤسساته.

ويذهب البعض إلى أن الحضارة بأسرها هي في جوهرها نظام للمعلومات، ويموت الإنسان وتطوى صحيفته و لا يترك وراؤه إلا معلومات، وكلمات الإنسان هي أكثر مخلفاته مقاومة للزمن، وكذلك تذهب الحضارات

وتبقى نظم معلوماتها ومعارفها، فالحضارة اليونانية مثلا مازالت معالمها بادية حتى اليوم في الغرب إذ تعد مرجعا أساسيا ونبعا أصيلا لنماذج تداول المعلومات،فالمدن الأثينية آنذاك كانت فيها المدينة مركزا لشبكة الاتصالات، وليس من قبيل الصدف أن تتزامن نشأة المدينة مع تطور السجلات الدائمة، وما يحمله المنادون والمبعوثون والاتصالات بين الحكماء وتبادل الرسائل خاصة في شؤون الحكم وممارسة السلطة. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote115sym)) ولقد حضيت المعلومة بأهمية كبيرة آنذاك في الصراعات والحروب وإعداد الخطط الحربية والإستراتيجيات العسكرية، ولقد كافح الإنسان بإستخدام كافة الوسائل المتاحة لديه خدمة للحصول على المعلومة التي يمكن أن يوظفها لخدمة أمنه الفردي، والاجتماعي، والسياسي. ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote116sym))

كذلك الحضارة الرومانية علي سبيل المثال وريثة الحضارة اليونانية أسست لفكرة المعلومات، سيما في مجال القانون، وأبرزت دور الحكمة والمعرفة كجزء من المعلومات في البناء الحضاري، حيث شهدت أقدم المدن المعروفة بعض التدابير اللازمة لتداول المعلومات مثل السجلات المدونة على ألواح الفخار وأوراق البردي ومحفوظات المعابد والقصور،والمحترفين والمبعوثين الرسميين،ومستودعات المحفوظات القديمة ومنذ ذلك العهد ،أصبحت المكتبات أيا كان نوعها أحد الملامح الدائمة للمجتمع سواء كانت خاصة، أكاديمية، ملكية، كنسية، أو عامة.[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote117sym) كما أن الحضارة العربية التي ازدهرت في العصور القديمة والوسطى والتي تعد من أعرق الحضارات معرفة وعلما، حيث تركت كنوزا من المعلومات تتمثل في التراث العربي المخطوط. كما أكده حامد ربيع في شتى صنوف المعرفة والذي أثرى الحضارة الإنسانية وكان من العوامل الأساسية في النهضة الأوربية.

إن المعلومات بالنسبة للإنسان كانت منذ البداية وما تزال من أهم المقومات للتفاعل من الآخرين لغرض العيش سوية والتواصل معهم في تبادل المعلومات والخبرات. وبدأت صيغة التواصل، أو ما يطلق عليه بالإتصال الذي رافق الحياة الإنسانية منذ نشأتها، وأتخذ أشكالا غير معقدة في البداية إلا أنه كان أساسا للعلاقات بين الأفراد والجماعات الصغيرة، وعاملا في التغيير الاجتماعي والثقافي. ولما كان الكلام وحده عاجزا عن تلبية حاجة الإنسان من المعلومات، ذلك لأن الاتصال الشفوي مقيد بحواجز الذاكرة الإنسانية وحواجز المسافات، كما تزايد رصيد الخبرات في **الذاكرة الداخلية****[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote118sym)** عبر الأجيال، كل هذا دفع الإنسان إلى وسيط خارجي وهو كل أشكال تدوين المعلومات سواء كان هذا لدى عامة الناس للإحتفاظ بمعارفهم أو مختلف المجتمعات للقيام

بمختلف شؤون الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وحتى الدينية. وليكن الحجر المنقوش نقطة البداية في نشأة **الذاكرة الخارجية****[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote119sym)\***وكان بداية أوعية المعلومات التي تراكمت عبر الزمن منذ بدئ النقش والألواح الطينية، والمسلات والأختام، وممرات المعابد والقصور، ووسائل التثقيف الجماهيري ونشر المعلومات، والتي هيأت للمجتمعات الإنسانية برمتها شعوبا وحكومة إمكانية استخدام المعلومات وتسجيلها. ثم انتقالها من جيل لآخر حتى أوصلت المعلومات من عهد المخطوطات كواسطة لتسجيل ونشر المعرفة، إلى إستخدام الحواسيب والأقمار الصناعية والألياف الضوئية في وقتنا الحاضر ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote120sym)).

من هذا كله نستطيع أن نلمس حجم الاهتمام بجمع ونشر وتوثيق المعلومات وإيصاليها إلى مستخدميها سواء كانوا أفراد، أو جماعات سواء كان ذلك على المستوى الشخصي أو المهني، الوطني أو القومي، حيث تحدد خصائص المدن التي سبق وأن أوضحنا معالم العوامل التي أثارت الحاجة إلى القنوات الرسمية والغير الرسمية للمعلومات .ولقد أدى تجمع البشر في جماعات كبيرة **(بروز فكرة الدولة)** إلى زيادة الحاجة إلى المعلومات الإدارية ولا يقتصر الأمر على حاجة رجال الإدارة إلى المعلومات حول المجتمع، وإنما يشمل أيضا حاجة المواطن للتعرف على القوانين واللوائح، والنظم، والسياسات والقرارات الخاصة بالإدارة. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote121sym))

ولقد ازدادت هذه الاحتياجات المعلوماتية بشكل مطرد نتيجة لتزايد اهتمامات الحكومات بحياة المجتمع (من ضرائب، رعاية اجتماعية، تخطيط...الخ)، وكذلك نمو الوعي ودرجة المشاركة الديمقراطية في الشؤون الإدارية والسياسية. فالمعلومات أصبحت ثروة وطنية لا تقل في أهميتها عن الموارد البشرية والطبيعية وغدت شريان الحياة الذي تعتمد عليه القرارات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعسكرية، وأضحى الارتقاء الإنساني يتوقف على كمية ونوعية المعلومات المتاحة ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote122sym)). فالمعلومات تصمم المياه في المحركات، وتضبط الحسابات وتراقب الميزانيات، وتدعم القرارات والسياسات، ولإحكام السيطرة على تدفق المعلومات وتسخيرها لخدمة المجتمع نجد الآلاف من مؤسسات المعلومات التي لجأت بفعل التطورات والتقنيات الحديثة إلى استخدام الآلة أو الجانب **(السيبرنتيكي)****[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote123sym)** في عمليات الاقتناء والتنظيم والاسترجاع وتوصيل المعلومة لمن يحتاجونها في احسن صورها.

إن التطور التاريخي للمعلومة كمادة خام أدى بالمجتمعات المعاصرة إلى إدراك أهميتها وزيادة الإعتماد عليها كمورد حيوي في الحياة بالشكل الذي أدى إلى ظهور صناعة المعلومات في العديد من دول العالم، التي تنهض من خلال مؤسساتها المتنوعة بإنتاج المعلومات وتعبئتها وتسويقها، وتزدهر هذه الصناعة بشكل خاص في الدول التي تقترب من التحول إلى مجتمعات ما بعد صناعية التي تعتمد على مورد المعلومات بصورة أساسية، وأصبح الإستثمار في المعلومات من الاستثمارات المربحة والكبيرة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote124sym)). وأصبحت المعلومات ثروة وطنية اليوم، وهي بناء تحتي ترتكز عليه النظم السياسية والاجتماعية والتربوية والإدارية الحالية وهي مصدر مهم من مصادر الثروة في المجتمع، وإكتسابها وإستخدامها يتطلب مهارات عالية، حيث يحتدم الصراع في مجتمعات اليوم حول عناصر **الثروة، القوة، المكانة، والنفوذ**، وهي العناصر التي يتنافس عليها الأفراد في علاقاتهم ببعضهم والمجتمعات والدول. والأبعد من ذلك أصبحت المعلومات اليوم وتبقى على مدى حقبة من الزمن حربا وصراعا قوميا، حيث تقاس به مكانة الدولة وهيبتها، والمقدرة بالبنية التحتية للمجموعات والمؤسسات المعلوماتية ،وزيادة الاعتماد على تقنيات المعلومات زادت احتمالات التعرض للفشل أو التخريب مما قد يهدد الأمن الوطني للمجتمع والدولة في كافة نظمها ووظائفها. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote125sym))

**ج/ خصائص المعلومات:**

**1- الخصائص العلمية للمعلومات:**

لقد سبق وأن أشرنا إلى مفهوم المعلومات وما تحركه من قوى في الفرد والجماعة والدولة، ومنه يمكن أن نحدد خصائص وطبيعة وأهمية المعلومات، وذلك بوصفها حركة مستمرة ينبغي إمتلاكها، وإستثمارها، وتنميتها، وإستعمالها على أوسع نطاق خدمة لمختلف النشاطات المتنوعة.وهناك العديد من المحاولات للبحث عن خصائص عامة للمعلومات ومن هذه المحاولات ما ذهب إليه **ماكجيري Mcgary**الذي بين:

\*- من الممكن النظر إلى المعلومات على اعتبارها أقرب إلى الترادف مع الحقائق.

\*- إن للمعلومات تأثير تحويلا أو تدعيما على ما يعرفه الإنسان أو ما يعتقد أنه يعرفه. \*- إن المعلومات تستخدم كعامل مساعد في اتخاذ القرارات ورسم السياسات.

\*- إن المعلومات عنصر حيوي من (شيء ما) عندما نواجه موقف اختيار.

\*- إن المعلومات لا تتلقى وإنما تتبادل مع المحيط (النظام). ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote126sym))

ويحدد **(نبيل على)** خصائص أساسية للمعلومات يمكن إيجازها كالآتي:

\*- خاصية التميع والسيولة: فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة) فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية ورسوم ومخططات وخرائط...الخ.

\*- قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه) أو بثها لمن يرغب في إستقبالها من المستفيدين والمستخدمين.

\*- قابلية الاندماج العالية لعناصر المعلومات، إذ يمكن بسهولة ضم عدة قوائم في قائمة أو بيان أو نص جديد أو جداول أو فقرات يتم إستخلاصها من نصوص سابقة.

\*- تتسم العناصر بالندرة وهو أساس إقتصاديتها، وتتميز بالوفرة أيضا، لذا يسعى منتجوها لوضع القيود على انسيابها لإحداث نوع (الندرة المصطنعة) حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب، وهكذا ظهر للمعلومات أغنياؤها، وفقراؤها وأباطرتها وخدامها ومحتكروها وسماسرتها ولصوصها.

\*- خلافا للموارد المادية التي تنفذ بعد إستهلاكها فالمعلومات على العكس تنمو مع زيادة إستهلاكها، ومن هنا فهناك إرتباط وثيق بين معدل إستهلاك المعلومات من طرف الدولة والمجتمع وقدرتها على توليد المعارف الجديدة.

\*- إمكانية إستنتاج وتصحيح المعلومات المشوشة التي تشوبها درجة من عدم اليقين،إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote127sym)).

وإذا أردنا تحديد خصائص المعلومات العلمية بشكل خاص فإنه لا بد من تناول ما عرضه ميخائيلوف وزميلاه في معرض ديثهم عن المعلوماتية، فقد ركزوا على إثني عشر خاصية جوهرية تتراوح بين**"قابلية الفصل والضم والاستبدال والتداعي وسمتها البرجماتية والطابع الاجتماعي، والدلالي، والزمكانية، والتراكمية، وتقادمها نظرا لإنتاج معلومات جديدة، والتشتت" (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote128sym)).**

هذه باختصار شديد الخصائص العلمية للمعلومات، لكن قد تختلف النظرة فهذه الخصائص في مجملها ذات طابع اجتماعي بحت، فهناك عدة آراء نحو خصائص المعلومات وكل مستفيد ينظر إليها من زاويته الخاصة وحسب مجال استخدامه لهذه المعلومات.

**2-خصائص المعلومات من حيث طبيعتها:**

لقد حاول الباحث **برامان (Braman .s 1969)** التوفيق بين المدخل الموضوعي والذاتي في تحديد خصائص المعلومات بالنسبة لحقل السياسة المعلوماتية. وهذه الخصائص عبر عنها بطبيعة المعلومات، والتي يمكن أخذها في الحسبان عند وضع أي سياسة معلوماتية أو عند أي تحليل للمعلومات.

\*- **المعلومات كمورد resours :** وهذه هي الفكرة الكلاسيكية عن المعلومات حيث يعتبر المنشئون والمعالجون للمعلومات، وكذلك المستفيدون منها ككيانات معزولة عن بعضها البعض، أي أنها عبارة عن مادة خام ليستخلص منها عن طريق المعالجة حقائق أخرى عن أحداث أو قضايا معينة، الذي أصبحت المعلومات أحد الموارد الاستراتيجية للدولة والحكومة من القيام بأنشطتها، والمحافظة على استمرار واستقرار النظام.

**\*- المعلومات كسلعة commodity:** مع ما يصحب ذلك من تطبيق المفاهيم الاقتصادية المتصلة بالبيع والشراء والمتصلة بسلسلة الإنتاج، فالمعلومات بهذا المعنى تشير إلى قيمتها إلى درجة أنها أصبحت تسوق كباقي المنتجات، فإذا كانت المؤسسات تحول المواد الأولية إلى مواد إستهلاكية فمؤسسات المعلومات ومختلف الهيئات والدوائر الرسمية وحتى الدول ككيانات تحول المعلومات إلى مواد استهلاكية من نوع خاص كالسياسات والتشريعات والتنظيمات التي تؤدي إلى التغير والتطوير أي الانتفاع الاجتماعي بها كمنتوج . ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote129sym)) كما تشير أيضا المعلومات وفق هذا المنحى إلى كتاب أو عقل شخص (معرفة)، أو في ملف مؤسسة أو حكومة، أو بند إحصائي مفرد statistic، وعندما ينظر إلى المعلومات كسلعة فإنها غالبا ما تأخذ قيمة اقتصادية، وتصيح

إدارة السلعة هي الأساس في النشاط (اقتصاديات المعرفة).ومن ثم فإن المعلومات يمكن أن تقدم سيطرة control على الأشياء والأشخاص.

**\*- المعلومات كطاقة:** إن هؤلاء الذين يرون المعلومات كطاقة ينظرون إليها ككيان مادي قابل للقياس حيث يمكن التحقق من وجوده أو عدم وجوده تجريبيا، ويمكن القول بأن المعلومات تنقل بواسطة الأشكال المألوفة من الطاقة أو أنها جزء لا يتجزأ منها. ، وليس من السفاهة أن نشبه النظام كما سنرى لاحقا بالآلة فلا يمكن أن يتحرك إلا بوجود طاقة والتي هي المعلومات التي توضع في خزانة المدخلات ليستمر النظام في الحركة وتصرف هذه الطاقة وتحترق لتعطي قدرة النظام على الحركة (المخرجات، القرارات، سياسات،...الخ). أما باقي الشوائب والفضلات فتطرح من فوهة المحرك هي طلبات وبدائل زائدة، معلومات مشوشة،...الخ. وهكذا

يحق لنا أن ننعت المعلومات بالطاقة الضرورية واللازمة لأي نظام سواء كان مؤسسة، أو حكومة، دولة وحتى على المستوى الفردي تشكل المعارف طاقة الفرد على التعامل مع مشاكل الحياة.

**\*- المعلومات كإتصال:** عالميا تعتبر المعلومات مرادفة للاتصال، فعندما يتصل شخص بشخص آخر فإن الشخص البادئ يتبادل البيانات،ويحرك أو ينقل إدراكه للبيانات للشخص الآخر ويصبح الشخص عارفا informed عند تلقيه البيانات، ويحق لنا أن نعمم هذه الحالة على باقي أشكال الاتصال الأخرى في المؤسسات والحكومات وحتى الدول.فهناك تدفق لا ينقطع بيننا من المعاملات المالية، السلع، الطاقة، المعلومات وهذه الأخيرة لا يمكن لعدم تدفقها للحياة أن تدوم، ويؤدي الإعتماد المتبادل interdependence في مجال المعلومات إلى فرض التعاون والتعايش بين الاهتمامات المختلفة، إلا أننا نعلم أن النتيجة أبعد ما تكون عن التآلف المثالي، فجميع المصالح والاهتمامات أيضا في حد ما في تسابق وتصارع ومساومة. ويشكل الإتصال التعرض إلى سيل لا ينقطع من رسائل المعلومات، وهو ما يثير انتباهنا كثيرا، في أن يشكل في حد ذاته حاجزا يحول دون تلقي أنسب المعلومات وأدقها لتلبية الاحتياجات ومن الواضح كما قال تايلر thayor)) أننا في مأزق حيث يقول:«... ومن الممكن اتخاذ مجرد كم من البيانات التي تمر على مكتب أي مسؤول أو أي مستخدم مؤشرا لإلقاء الضوء على أوجه القصور في تكوين وتنمية استراتيجيته وممارسته في التماس المعلومات ...الخ». ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote130sym))

د/**أهمية المعلومات:**

تظهر أهمية المعلومات من خلال ما يطرأ من متغيرات متسارعة وما تحدثه ثورة المعلومات من إنعكاسات شاملة في كافة جوانب الحياة، وما تقدمه للمستخدمين من حلول وخيارات. فالمعلومات والمعرفة لا بد أن تسهم في المساعدة على تطوير المجتمعات، وقد كانت هذه القضية محل تحليل ومناقشة لدى العديد من علماء المعلومات منهم عالم المعلومات والاقتصاد **دونالد كنج(Donald. W. king)** الذي حاول الإجابة على الأسئلة الرئيسية والمطروحة في هذا الصدد والتي منها: هل يتم دفع أجور أو لا يتم مقابل منتجات وخدمات المعلومات وخاصة تلك التي تمولها الحكومة جزئيا؟.

إن الإجابة على هذا السؤال توضح لنا أن قيمة المعلومات هو من أكثر القضايا تعقيدا في مجال إقتصاديات المعلومات، لذلك يجب تحديد العلاقة بين إستخدام المعلومات والقيمة المستمدة من هذا الإستخدام، فنحن مثلا لا نستطيع تقدير قيمة الرسالة الفردية قبل إستخدامها، لأن الإستخدام هو الذي يعطينا أهميتها وقيمتها، وكذلك على مستوى النظام فأهمية المعلومات تقاس بمدى مساعدة المستخدمين على إيجاد الخيارات أو توضيح المشكلات.وهناك ما يسمى بالقيمة المتبادلة والقيمة المستفادة من المعلومات، وفي هذا يرى السياسيون

والإستراتيجيون أن المعلومات هي ظاهرة للتقليل من عدم اليقين، لذلك لا بد من الإشارة إلى أن مصطلح القيم المتبادلة لا يتضمن الثمن الذي يرغب المستفيد **(المستخدم للمعلومات)** في التبادل به، وإنما يتمثل في الوقت والجهد الذي يرغب المستفيد في استثماره من أجل الحصول على عائد عملية استغلال المعلومات وهذه تسمى القيمة الظاهرة للمعلومات ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote131sym)).

لقد أصبحت المعلومات هامة وضرورية جدا لكل منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية، وذلك لزيادة التعقيد في مهام إدارة الأعمال التنظيمية والإستراتيجية بفعل المتغيرات والتقلبات البيئية السياسية والثقافية، الاقتصادية والاجتماعية والتشريعية والتكنولوجية...الخ، وكذلك إحتدام الصراع والمنافسة حول إمتلاك المعلومات وإستخدامها بشكل سريع في إتخاذ القرارات والسياسات لمواجهة التحديات الخارجية (البيئة) من مشكلات وقضايا إستراتيجية، بالإضافة إلى زيادة النفوذ والمعرفة، حتى أصبحت المعلومات اليوم تشكل مصدر للقوة و، وأصبحت مورد استراتيجي لحفظ المصالح وإقامة التوازنات. كما أدى التطور التكنولوجي وتطوير الاتصال والمعالجة الدقيقة المبنية على استخدام التقنيات الحديثة، حيث تواجه الحكومات اليوم أكبر تحدي والذي يكمن في كيفية الاستفادة واستخدام تكنولوجيا المعلومات ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote132sym)).

وفي هذا السياق يلخص( **بولين اثرتون**)أهمية المعلومات كثروة وطنية في أنها:

1-تساهم في تنمية قدرة الدولة علي الإفادة من المعلومات المتاحة و الخبرات التي تحققت في الدول الأخرى .

2- تساعد في ترشيد و تنسيق ما تبذله الدولة في البحث و التطوير و التنمية.

3- تضمن قاعدة معرفية لحل المشكلات و توفير البدائل و الأساليب لحل المشكلات الفنية و التقنية و اختيارات تكفل الحد منها مستقبلا.وترفع من مستوي فعالية و كفاءة الأنشطة في كل القطاعات.والأهم هو ضمان القرارات السليمة في جميع المجالات وعلى مختلف مستويات المسؤولية ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote133sym)).

كما تتجلى أيضا أهمية المعلومات في جميع مراحل النظام أو أي سياسة ما من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، والتي هي صلب أي عملية إدارية. حيث تتحدد جودة المعلومات بقدرتها على التحفيز لاتخاذ قرارات أثر فاعلية، وتوجد ثلاث عوامل تحدد درجة جودة المعلومات وذلك من قبل من يستخدمها:

1- منفعة المعلومات ..utility of inf: تقييم المعلومة من زاوية المنفعة المستمدة منها، تتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومة وسهولة إستخدامها، ولها أربع منافع:

* 1. المنفعة الشكلية form utility: كلما تطابق شكل هذه المعلومات مع متطلبات المستفيد "صانع القرار أو راسم السياسة...الخ"، كلما كانت قمة هذه المعلومات عالية.
	2. المنفعة الزمنية time utility: يكون للمعلومات قيمة كبيرة جدا إذا توافرت لدى متخذ القرار (المستخدم) في الوقت المناسب والذي يحتاج فيه إليها.

ج- المنفعة المكانية place utility: ترتفع قيمة المعلومات إذا أمكن الوصول إليها والحصول عليها بسهولة، فالتعرف على طريقة الإتصال والوصول إلى المعلومة من الأهمية، فأماكن تخزين المعلومات والشبكات أصبحت من الأمور الهامة وأسس تقدم المنظمات والأمم.

د- منفعة التملك possession utility: يؤثر معد المعلومات في قيمتها، من خلال الرقابة التي يمارسها في عملية توزيع ونشر المعلومات في أرجاء النظام. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote134sym))

1. درجة الرضا عن المعلومات information satisfaction: من الصعب أن نحكم عن المدى الذي ساهمن به المعلومة في تحسين القرار المتخذ، لذلك فالبديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عنها من قبل متخذ القرار، فهو الذي يحدد توفراها بقدر معين التي تساعده في اتخاذ إجراء أو سياسة معينة. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote135sym))

إن الدور الحيوي الذي تلعبه المعلومات جعلها القوة الأساسية والاقتصادية والعسكرية والثقافية والاجتماعية...الخ، حيث باتت أداة رئيسية للفعل السياسي الموجه نحو السيطرة والتوجيه الإعلامي والتربوي...الخ، ولا أحد يستطيع أن ينكر دورها أيضا في نظام القيم وتشكيل رؤية الفرد نظرا لما تحدثه من تغييرات حادة في أنماط السلوك والمعايير التي تشكل في مجملها موارد ومعلومات للمجتمع والنظام ككل، ويرى **"ألفين توفلر**" في كتابه **"أشكال الصراعات المقبلة": «..أن المعرفة كوسيلة تختلف عن كل الوسائل الأخرى، فيمكن استخدامها من قبل الطرفين وجزء محدود من المعلومات يمكن أن يعطي أفضلية استراتيجية وتكتيكية هائلة...»**. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote136sym))

وأخيرا فلقد عبر أحد رجال الاقتصاد وهو **لامبرتون( D. lamberton )**عن هذه الأهمية بطريقة أكثر تحديدا حيث قال « **في عالم... نجد فيه أن كل مؤسسة (هيئة) مرغمة على إتخاذ قرارات مصيرية لتحقيق أعلى معدلات الكفاءة، فإن إتخاذ مثل هذه القرارات يدفع للإهتمام بالمعلومات بحيث يصبح توفيرها وإختزانها والإفادة منها، نشاطا إستثماريا أساسيا...» (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote137sym)**)**.

**ه/مصادرالمعلومات:**

لقد أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تأثيرا كبيرا في مصادر المعلومات ،حيث تزايد الإهتمام بها بشكل مذهل،إذ أن الكم الهائل من المعلومات قد جعل عملية السيطرة عليه بالطرق التقليدية أمرا صعبا،لذا كان لابد من البحث عن أساليب و تقنيات حديثة لإستخدامها في السيطرة علي المعلومات و تيسيرها لمن يحتاجونها من الأفراد و المؤسسات.وإتجهت الأنظار خارج أصوار المكتبات إلى هيئات وبنوك وقطاعات وشبكات امتهنت تجارة المعلومات وتسويقها،والتي نشرت آفاق هذه الخدمات إلى مناطق متباعدة وقطاعات عريضة في المجتمع،وغدت المعلومة سلعة ورأس مال جديد.وتعرف علي أنها:"**جميع الأوعية والقنوات التي يمكن من خلالها نقل المعلومات للمستفيدين منها"****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote138sym)**.وإنطلاقا من هذا التعريف تم تلخيص مراحل تطور هذه المصادر كمايلي:

**- الشكل رقم:02**

**مصادرالمعلومات**

**وثائقية غير وثائقية**

****

**ماقبل ورقية الورقية ما بعد ورقية رسمية غيررسمية**



- الانوع الطينية -الدوريات والكتب -مواد سمعية بصرية - مصادرالكترونية - الأجهزة الحكومية - محادثات

-البرديات -الرسائل الجامعية -تسجيلات صوتية -قواعد البيانات -مراكز البحوث - لقاءات

-الكتابات علي العظام -القواميس.الموسوعات –خرائط -بحث**(on line) -**الجامعات.الكليات -مؤتمرات

-المخطوطات -مصادر أخرى -تسجيلات مرئية -بحث**(cd rom)**-المكاتب الاستشارية -ندوات

**المصدر:الطالب بالإطلاع**

**ثانيا: نظم المعلومات**

لقد أصبحت نظم المعلومات هامة وضرورية جدا لكل المنظمات والمؤسسات الحكومية وذلك نتيجة زيادة التعقيد في المهام الإدارية بفعل سرعة التأثير بالمتغيرات البيئية من سياسية وثقافية وإقتصادية وإجتماعية وتشريعية وتكنولوجية...الخ. وكذلك تلاحق التطورات التكنولوجية في أساليب ووسائل الإتصال ونقل المعلومات، وسرعة إتخاذ القرارات وحل المشكلات، بالإضافة إلى تغيير مفهوم وقيمة المعلومات. لذلك أصبحت دراسة نظم المعلومات مثل دراسة أي مجال وظيفي آخر كجزء أساسي من مقومات النجاح الحديثة،وكذلك يواجه الباحثين عادة مشكلة في تعريف نظام المعلومات، وتعود هذه المشكلة إلى عدم وجود إتفاق عام بين المهتمين بنظم المعلومات على إستخدام مصطلح واحد يعبر عن هذا النشاط، فالبعض يطلق عليه "**نظم المعلومات والقرارات"، والبعض الآخر "نظام المعلومات" وآخرون "نظم المعلومات التنظيمية".**

وعليه فقد مرت نظم المعلومات بتطورات هائلة من الخمسينات حتى الوقت الحالي، وهذا يؤكد أهمية نظم المعلومات في تحسين عمليات وأداء جميع المؤسسات والهيئات في الدولة ومساندة عملية اتخاذ القرارات ودعم الأعمال التعاونية بين الهيئات وفرق العمل والخبراء والتقنيين والمستشارين....الخ.

**أ/تعريف نظام المعلومات:**

على الرغم من الإختلافات حول تعريف نظم المعلومات إلا أن هناك عدة تعاريف رائدة في هذا المجال. لكن وقبل تحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية لا بد من الإشارة إلى ماهية النظام، كما سبق وان أشرنا في المبحث الأول فلا أحد أعطى وصفا دقيقا للنظام كالذي أعطاه (**إستون)** والذي إعتبره بمثابة وحدة التحليل الأساسية،والنظام عنده هو**:" مجموعة من العناصر المتفاعلة والمترابطة وظيفيا مع بعضها البعض بشكل منظم بما يعنيه ذلك من أن التغير في أحد العناصر المكونة للنظام يؤثر في بقية العناصر الأخرى" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote139sym)**)**.

غير أن إستخدام هذا المصطلح له إرهاصات تاريخية ، حيث تشير كلمة نظام (system) في الفقه اليوناني إلى الترابط العضوي بين أجهزة مختلفة،فالنظام بهذا المعنى يتأثر ويصيبه الخلل أو التوقف، إذا عزل أحد عناصره أو أصابه التلف، لأن النظم بشكل طبيعي تتواجد في محيط أكبر وأشمل يعرف ببيئة النظام (system environment) مما يحتم أن يكون لكل نظام حدود واضحة( system boundary) تفصله عن باقي الأنساق الأخرى[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote140sym).فبعد أن تطرقنا إلى مفهوم المعلومات باعتبارها بيانات تمت معالجتها بوسائل ضليعة لتصبح في شكل أكثر نفعا لمستخدميها حاليا ومستقبلا.

كما وقفنا أيضا على مفهوم النظام بوصفه مجموعة أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط ببعضها البعض بعلاقة منطقية بغرض أهداف معينة، فالسؤال الذي يتبادر إلى أذهاننا هنا هو كيف يتم الربط بين هذين المفهومين، أي ما المقصود بنظام المعلومات؟.

لقد وردت عدة تعريفات لنظم المعلومات والتي أخذنا منها هذا التعريف**:"مجموعة من الإجراءات تتضمن تشغيل،تخزين،توزيع،نشر،و إسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرارات و الرقابة." (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote141sym)**)**.

وهناك من ينظر إليه من زاوية النسق على أن نظم المعلومات عبارة عن:"**هو نظام متكامل أو بيئة تحتوي علي عدة عناصر التي تتفاعل فيما بينها و مع محيطها بهدف جمع البيانات و معالجتها و إنتاج و بث المعلومات لمن يحتاجونها لصناعة القرارات". (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote142sym)**)**

كما تعرف نظم المعلومات أيضا علي أنها على أنها: **"عبارة عن مجموعة من الإجراءات و القواعد التي تكفل انسياب المعلومات المناسبة إلى الشخص المناسب و في الوقت المناسب لاتخاذ اكفأ قرار" (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote143sym)**)**. حيث يقوم نظام المعلومات باستخدام الموارد للقيام بأنشطة الإدخال والتشغيل والتحويل والتخزين، وهذا وفقا للنموذج الأساسي لنظم المعلومات، وعليه يمكن أن تكون نظم المعلومات يدوية مثل نظام حفظ السجلات والوثائق والملفات، أو تلك النظم المبنية على تكنولوجيا المعلومات التي تتكون من عدة أجزاء يجب أن تتكامل مع بعضا البعض لتكون نظاما معلوماتيا فعالا، حيث تتضمن تلك الأجزاء العناصر والمعدات والأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الربط والإتصالات، ونظم المعلومات إما أن تكون رسمية أو غير رسمية ويتضح ذلك من خلال ما يتم تصميمه لمقابلة الإحتياجات من المعلومات وكذلك ما يتداول بين مختلف مراكز المعلومات وحتى العاملين بها، ومختلف الفاعلين في البيئة الخارجية، والتي قد لا يتم الحصول عليها من النظام الرسمي للمعلومات.

من خلال المفاهيم السابقة يمتد خيالنا العلمي إلى أن تطور نظم المعلومات إرتبط بالتطورات التكنولوجية والحاسبات الآلية في مجال الأعمال في بداية الخمسينات، فقبل هذه المدة كان لا يستخدم هذا المصطلح إلا في بعض المجالات العلمية والعسكرية، وكان الغرض من تطويرها وإستخدامها هو الإستغلال الأمثل لموارد المعلومات وسرعة التعامل مع البيانات من أجل مساعدة صانعي القرارات لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة

لمواجهة المشكلات التي تواجههم في الوقت المناسب وبأقل جهد وتكلفة، بدلا من الملفات والتقارير الدورية الناجمة عن العمل البيروقراطي البطيء ، ومنه نستنتج عدة مزايا تتحقق من توفر نظام فعال للمعلومات.

**ب/خصائص نظم المعلومات:**

\*- **تحقيق الكفاءة**: تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع وبأقل تكلفة وكلما كانت البيانات والمعلومات متوفرة بأكبر دقة، كلما أعطت لصانع القرار أو راسم السياسة فرصا أكبر ورشدا موضوعيا وذاتيا أوسع، وكذا الرفع من جودة القرار، كما قد تشير إلى بعض التصورات عن الأحداث المستقبلية والسياسات المطلوب تنفيذها، وكذلك ضمان التفاعل بين السياسات والخطط والبرامج والإستراتيجيات.

\*- **الوصول إلى الفعالية**: تدل الفعالية على مدى تحقيق الأهداف من خلال دعم المقررين و المخططين و السياسيين و المحلين و الباحثين في اتخاذ التدابير ذات الجودة العالية.

\*- **تحسن أداء الخدمة**: تهدف نظم المعلومات إلى تقديم خدمة ذات مستوى عالي للعملاء والفاعلين على جميع المستويات،و تنسيق جهود التعاون بين المؤسسات المحلية و الدولية،وليس هناك مثال أفضل من إستخدام آلات الصرف السريع لتمكن المواطنين من الاستعلام وسحب أرصدتهم على مدار اليوم. فهي أفضل خدمة ممكنة.

\*- **التعرف على الفرص وإستغلالها**: تعيش الأنظمة اليوم في مناخ سريع التغير، الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذه المتغيرات البيئية، فأنظمة المعلومات وسيلة تحديد التغيرات لمساعدة متخذي القرارات في استغلال الفرص والحلول بأكبر سرعة وكفاية.

\*- **ربط العملاء والفاعلين**: يمكن لكل من المنظمات والمؤسسات الحكومية الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتجعل العملاء والمتعاملين أكثر قربا وإرتباطا بها، من خلال تحسين مستوى الخدمات ورصد التحركات والتقلبات البيئية، إذ يعتبر نظام المعلومات أحد المراد الأساسية والسلاح الاستراتيجي للتعامل مع البيئة وتحقيق التكامل بين المتغيرات ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote144sym)).

وهناك عدة اتجاهات تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام فعال للمعلومات، فالزيادة في التخصص وظهور أساليب جديدة في إتخاذ القرارات والاتجاه نحو اللامركزية، أي إلى الطلب على المشاركة في المعلومات بين المتخصصين وتزايد الاهتمام والإعتماد على النماذج والأساليب المتطورة في عملية صنع القرارات، وكذا تزايد أهمية الاتصالات بين كافة المستويات السياسية والإدارية، كل هذا يتطلب وجود أنظمة ناجعة وفعالة

للمعلومات تتسم **(بالاتساق و الكلية و الوظيفية و الهدفية و التكامل و البساطة)**، و تعتمد على المهارات والمعارف المطلوبة في هذا المجال، إذ تعد المعرفة الفنية ضرورة ملحة في مجال المعلومات من عاملين وخبراء وأخصائيين، الذين لا بد أن تتوفر لديهم المهارات الكافية والإبداعية في التعامل مع التكنولوجيا والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، ولا يتحقق هذا إلا عن طريق تحديث المعارف بواسطة برامج التدريب والمشاركة في الندوات وغيرها من أساليب صقل المهارات.إن خبراء نظم المعلومات يجب أن يكونوا قادرين على تطبيق التكنولوجيا بطرق إبداعية للمساعدة في تحقيق الأهداف، فهذه إعتبارات يجب أخذها في الحسبان عند بناء نظام للمعلومات بصورة تفصيلية ودقيقة لكي يتم الوفاء بالمتطلبات والاحتياجات، وبالتالي بناء نظام يكفل الحصول على المعلومات ويؤمن جودتها.

**ج/وظائف نظام المعلومات:**

يقوم نظام لمعلومات بعدة وظائف لضبط المعلومات وذلك بسبب نمو حجم البيانات التي تدور داخل المؤسسات ومراكز المعلومات، الشيء الذي يدفع إلى زيادة أنظمة المعلومات المتعلقة بجمع البيانات وتجهيزها وإدارتها وضبطها، وتتلخص وظائف نظام المعلومات فيما يلي:

\*- الحصول على البيانات: وتتضمن هذه الوظيفة إختيار وتحديد البيانات اللازمة لإحتياجات مراكز إتخاذ القرارات.

\*- إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات: تتعلق بالإجراءات التي تحدد بناءا على طبيعة الإستخدام للمعلومات المطلوبة، ومن ثم طريقة معالجة البيانات التي تبنى على رأي الخبراء والمتخصصين من وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة، ثم تحدد تكنولوجيا المعلومات لإجراء التشغيل الفني للبيانات.

\*- تشغيل البيانات: وتتضمن كل العمليات المتعلقة بتجميع وتحليل البيانات والتحقق من صحتها بهدف إستخراج المعلومات التي تتطلبها الإدارة للإجراءات أو البرامج المعدة مستقبلا.

\*- تخزين المعلومات: تحفظ جميع البيانات التي يتم الحصول عليها سواء تم استخدامها أو لم تستخدم بطريقة تسهل الرجوع إليها عند الحاجة، ويتوقف هذا على نوع التكنولوجيا المستخدمة.

\*- إيصال المعلومات: يقوم نظام المعلومات بتوصيل المعلومات المستخرجة بالشكل المطلوب لمستخدميها ولاحتياجات مراكز اتخاذ القرار ورسم السياسات، فلا قيمة للمعلومات ما لم تصل في الوقت والمكان المناسبين، وبأكبر مقدار من الدقة والكفاءة ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote145sym)).

وأخيرا يمكن الإشارة إلى أن إنشاء وتطوير نظم المعلومات على نحو سليم يتطلب الاستعانة بعد من المداخل والأدوات في عمليات التصميم والتحليل. ولابد من رؤية استراتيجية لنظام المعلومات لأن قرار تصميم نظام المعلومات ليس مجرد قرار فني فحسب، بل قرار يشترك فيه العديد من الأطراف لما قد يترتب عليه من تغييرات تنظيمية، الأمر

الذي يحتم التعاون المشترك بين خبراء نظم المعلومات وخبراء التنظيم والتخطيط.لقد بينا ولو بطريقة موجزة مراحل بناء نظم المعلومات لعملية فنية تساعد على انتقاء المعلومات والتعامل معها، لتقديمها إلى المستفيدين في صورة مواد استهلاكية لخدمة القرارات والسياسات بصفة عامة، فالنظام بهذا المعنى كل متكامل من عدة أجزاء، تسهم جميعا في تحقيق هدف شامل. فنظام المعلومات يعد نظاما فرعيا بالنسبة للبيئة المحيطة ويعد من موارد أنظمة أخرى كالنظام السياسي مثلا، أو المؤسسات الحكومية، إذ تأتي المعلومات من نظم رسمية وغير رسمية لوصف ما حدث وما يحدث في الوقت الحالي وما قد يحدث في المستقبل.فمراكز المعلومات (informationcentres) هي عبارة عن مجهودات لتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات، وذلك بطريقة منظمة. إلا أنه مازال هناك الحاجة إلى موارد المعلومات ويجب أن تبدأ هذه السياسة على مستوى الإدارة العليا. الاستراتيجية، كما قد تواجه نظم المعلومات جملة من التحديات كبعض المعلومات الهامة التي لا يمكن إدخالها في النظام، وذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي systematic، مثلا كالأفكار ونشأة سياسة ما، أو خطط المنافسين أو اتجاهات المجتمع...الخ.

تؤدي التغيرات البيئية إلى سرعة تغير الاحتياجات من المعلومات، حيث أن نظام المعلومات يتواجد في بيئة متحركة، ويكفي أن نفترض كمثال الدول اليوم وظاهرة التطور التكنولوجي والعولمة، حتى أصبحت عرضة للتغير في كل لحظة وحين. ارتفاع مستوى التطور التكنولوجي السريع وضع أكبر تحدي في وجه نظام المعلومات، فالتغير المذهل يجعل نظاما فعالا اليوم لا جدولا منه في ساعات متأخرة من النهار، وأصبح التداول السريع للمعلومات وبروز الشبكات التي تشكل سيلا عرما من المعلومات، وأصبحت اليوم حتى السياسات تتبادل عبر الأجهزة الإلكترونية.إن هذا التقديم لبناء وتصميم وتحليل نظم المعلومات والتحديات التي قد تواجهها، يجعلنا ندرك حقيقة وأهمية تكنولوجيا المعلومات في عمليات رسم وبناء هذه الأنظمة، وحتى في طريقة التعامل مع المعلومات وإدارتها بشكل سريع وأكبر دقة وكفاية. وتقديمها بالشكل والوقت والمكان المناسب.

**ثالثا:أهم النظريات و النماذج في المعلومات**

أ****/النظريات والنماذج التقليدية **الشكل:رقم03**

**1- نموذج (إياتبوت): عالم الحدث**

إ

التحويل

قترح أنتوني ديبونز(débonz)عام 1961 نموذج الإرسال الإرسال

لنظام م

الاكتساب ب

علومات (الشكل02)،انطلاقا من الحدث الذي

هو النظام لإكتساب،أي ما يرد من البيئة الخارجية ثم الإرسال الإرسال

**ا**

**الإفادة**

**لإرسال ا**

**المعالجة**

**لذي** **يشير إلى الحركة الفعلية للبيانات إلى لإرسال**

المعالجة وهي الاختزان ثم الإسترجاع،لتأتى عملية التحويل وهذا يمثل الفعل في النظام أي تطبيق وظيفة التقرير كالاتصال أو نقل المعلومات للاستخدام في حل المشكلات أو اتخاذ القرارات([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote146sym)).

**2- نموذج يوفيتز(yovits): الشكل رقم:04**

ق

البيـــئة البيــئة

إتخاذ القرار

**( DM)**

إكتساب

المعلومات

**( AD)**

التنفيذ

**( E)**

دم مارشال يوفيتز 1974وهو عالم معلومات

و فيزياء نموذجا يعتمد علي الإفتراض

التعريفي للمعلومات علي إعتبار أنها بيانات

ذ

التحــــــويل

**(T)**

ات قيمة في صنع القرار وهو نظام المعلومات

يزودنا بالبيانات كإستجابة للفعل الذي يتخذه

المستفيد للأحداث (صانع القرار). حدث يتطلب إستجابة نوعية، وبمعنى آخر فإن البيانات التي تم إستلامها من الفعل المتخذ تزودنا برجع الصدى وبناءا على هذه الأحداث تشكل (البيانات) ذات القيمة فإن المستفيد،والحكومة مثلا كهيئة تتعامل مع الأحداث (أزمة أو مشكل أو حدث) وهناك تعبير آخر أن اكتمال صنع القرار يؤدي إلى معلومات (الاسترجاع)[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote147sym). (انظر الشكل رقم 04).

**3- نظرية الاتصال لشانون: (**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote148sym)**)الشكل رقم:05**

مستقبلة إشارة

الرسالة الرسالة

قناة لإتصال

إن نظرية كلود شانون للمعلومات

م

هدف

شمولة ف

مصدر

المعلومات

مرسل

مستقبل

ي نموذج نظام الإتصال.

وهذا يمثل حالة أخرى لتفصيل أحد

مكونات نظام المعلومات و

مصدر

ا لتشويش

هو النقل

trasfer، وعلى الرغم من أن

العديد يصف هذا النموذج بأنه

نظام للمعلومات، لكن في واقع الأمر فهو

بيان نقل الإشارات بواسطة قناة، ومع ذلك فإن أهمية مفهوم شانون للمعلومات يقع في محاولته التعبير الكمي عن معالجة ظاهرة متقلبة أو غامضة، ويركز على إمكانية توفر حالات بديلة معينة للحدث. وعليه و ضع **شانون** الأساس الرياضي لكمية المعلومات لقياس عنصر المفاجأة.إن عينة صغيرة من تلك التي يمكن تصنيفها كنماذج ذات إرتباط مباشر أو غير مباشر بنظم المعلومات، ومن المهم الإشارة إلى مثل هذه النماذج حتى نستطيع معرفة بدايات أو إرهاصات التفكير في هذا النوع من النظم، وكذلك التمييز بين نظام المعلومات العام والنماذج ذات المكونات المحددة، بالإضافة إلى أنه هناك نوع من الضبابية بالنسبة للمفاهيم التي تشكل نظم المعلومات.

بالإضافة إلى عدة نماذج أخرى كالذي قدمه عالم الفيزياء و المعلومات هايلبرن Heilprinالذي قام بربط مفهوم المعلومات بالإطار **السيبرنيتيكي**، والهدف الرياضي من ذلك هو تحديد العوامل الموجهة vectors (العمليات والقوي) أو القواعد التي تؤثر على التفاعل بين المكونات الخاصة بالمرسل والمستقبل.وفي هذا السياق جاءت عدة أنواع من نظم المعلومات الحديثة التي توصف بأنها نظم معلومات وظيفية، كنظم إدارة البيانات ونظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات...الخ، والتي تعتمد على المكونات وكذلك الأنشطة كالإدارة والاسترجاع والتوثيق...الخ، وهو ما سنتطرق إليه بالتفصيل.

**ب/ نماذج نظم المعلومات الحديثة (الوظيفية):**

لقد تنوعت أنظمة المعلومات بتنوع التكنولوجيا السائدة في مراكز ومؤسسات المعلومات ، وكذلك باختلاف المستويات لصانعي القرارات فعلى مستوى القطاعات والوزارات والهيئات الحكومية تكون تكنولوجيا نظم المعلومات أكبر وأكثر دقة وكفاءة مما هي عليه في المنظمات والمؤسسات والمنشآت الأخرى.حيث كان التركيز في البداية على البيانات ثم تحول التركيز بعد ذلك إلى المعلومات وبعدها على دعم القرارات، وأصبح التركيز الآن على الاتصالات ومن المتوقع أن يتحول التركيز بدرجة اكبر في الفترة القادمة إلى الإستشارات( consultation )، ويطلق على هذه الأنواع بنظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، كأحد المكونات الأساسية في النظام، وعليه سوف نتطرق بصورة مفصلة إلى هذه النماذج والتي تنقسم كمايلي:

**1- نظم معالجة البيانات:**

لقد عرفنا فيما سبق أن البيانات هو مصطلح يشير إلى مجموعة الأرقام، الحروف، والرموز التي تعبر عن أشياء مثل الأسماء، والعناوين، الكميات، أو الأهداف...الخ، حيث تعد المادة الخام للمعلومات، والتي تمثل مخرجات عملية معالجة وتشغيل البيانات. إذ تعد كذلك موردا قيما جدا، لا يستطيع أي مخطط أو صانع سياسات العمل بدونه، لذلك وبغض النظر عن الطرق المستخدمة فإن هناك حد أدنى دائما من البيانات نحتاجه للتخطيط أو اتخاذ القرارات. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote149sym))

فعملية تمثيل البيانات و المعلومات تختلف وفقا للوسائل المستخدمة حتى يمكن تمثيلها في الأشكال اللازمة، فالمقصود بمعالجة البيانات بصفة عامة هو النظام الموجه لمعالجة البيانات أي تحويل الأرقام والحروف إلى معلومات، بغرض زيادة منفعة استخدامها، فنظام البيانات (**ops)** يعد من أقدم النماذج التي استخدمت في الإدارات والتي تشير إليه الكتابات بعدة تسميات، كنظام معالجة البيانات أو نظام معالجة التبادلات، أو النظام المحاسبي...الخ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote150sym)).وتعد نماذج البيانات ذات أهمية كبيرة(Data model) كحلقة اتصال بين العالم الحقيقي الواقعي والحاسب، فما هي نظم معالجة البيانات؟.

ويقصد بنظم معالجة البيانات هو**:"تمثيلها بصورة آلية كوسيلة تستخدم لتوضيح معنى البيانات والعلاقة التي تربط بها، والكيفية التي يتم بها تركيب البيانات " Data.structure"، والعمليات المسموح بها على هذا التركيب أو هياكل البيانات، وتعالج البيانات بعدة أنواع ظهرت تبعا لمرور الوقت والتطور التكنولوجي، فهناك النظم اليدوية (Manuels systems) وتعتبر أول نظم أستخدمت في معالجة البيانات من خلال الدفاتر والسجلات والأوراق التي تسجل فيها البيانات كنتائج للعمل والتراكمات البيروقراطية الضخمة، ليأتي دور التكنولوجيا الحديثة من الحاسبات الآلية التي أصبحت تعالج الفياضات والسيول من البيانات الواردة في ظرف قصير جدا وبأقل جهد وتكلفة،وأكثر دقة" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote151sym)**)**.

ولمعالجة البيانات وفقا لنظام محدد لابد من **خمس مهام** رئيسية:

\*- **تجميع وإعداد البيانات**:هذه العملية هي المهمة الأساسية في معالجة البيانات، وفقا لهذه العملية يتم تحليل الأنشطة والأحداث والمشكلات فور وقوعها أو كأعمال دائمة، ويمكن إدخالها وإعدادها في شكل صالح للإستخدام من خلال النظام ،حيث يتم تصنيف البيانات وترميزها في شكل حقول للبيانات (عناصر) Files، وهو التمثيل الفعلي لوحدات البيانات داخل الحاسب الآلي.كذلك وقع السجلات Recordوالتي هي عبارة عن مجموعة حقول للبيانات المرتبطة بكيان واحد معين سواء كان الكيان فرد، مؤسسة، حدث، مشكلة،...الخ أو أي شيء، ولكي يسهل التعامل معها فلا بد أن تكون منظمة ومرتبطة. ثم تكوين الملفات Filesوالتي تعرف بأنها مجموعة من السجلات المرتبطة ببعضها البعض والخاصة بكيان واحد لتسهيل التعامل معها آليا.

\*- **مراجعة البيانات**: الهدف من هذه العملية هو التأكد من صحة البيانات وخلوها من الأخطاء قبل إجراء عمليات المعالجة اللازمة لها، وقد تقسم عمليات المراجعة يدويا أو باستخدام الحاسب الآلي، فلا بد من التأكد من صدق التعاملات التي يمكن معالجتها من خلال النظام المتاح، والتأكد من صدق المدخلات ويهتم بكشف الخطاء في البيانات والتأكد من عدم نقصها.وتتفاوت برامج مراجعة البيانات في تعاملها مع الأخطاء فهناك النقل المباشر للبينات السليمة أو تصحيح البيانات ثم إجراء عمليات المعالجة بشكل كلي بعد التأكد من صدقها وصحتها.

\*- **معالجة البيانات**: تشتمل هذه العملية على عدد من الأنشطة الفرعية مثل التركيب وإنشاء الملفات وتحديثها فضلا عن إجراء العمليات الحسابية والتلخيصية، وهي تعني وضع البيانات في تتابع معين لأغراض السرعة وكفاءة المعالجة.وإنشاء الملفات التي يتم بمقتضاها تكوين ملف مناسب لها، حيث يتم وضع مخرجات عملية الترتيب في ملف جديد، وأخيرا يتم تلخيص البيانات بمعنى أن يتولى الحاسب إعداد ملخصات للكم الهائل من

البيانات التي يتم تحويها إلى ملفات، فالإدارة العليا تفضل التعالم مع البيانات ملخصة وليست تفصيلية حتى يمكن تكوين رؤية شاملة بشأن القضايا والمشكلات، ويمكن الاستعانة أيضا بوسائل عرض البيانات مثل الرسومات والأشكال التوضيحية، هذا فضلا عن البرامج الإحصائية التي يمكن من خلالها عرض الجداول التلخيصية للبيانات.

\*- **تخزين البيانات**: تتولد مئات الآلاف من البيانات يوميا في المنظمات والإدارات والهيئات الحكومية، منها ما لا يمكن استخدامه إلا لاحقا فلا بد تخزينه باستخدام وسائل التخزين المادية المتنوعة من الاسطوانات ...الخ. وعادة ما يطلق على الملفات التي يتم تخزينها باسم قاعدة البيانات DataBase، وبالتالي فإن معظم البيانات المتوافرة في قواعد البيانات هي نتاج نظم معالجة البيانات، حيث تمر عملية تصميم قواعد البيانات بمراحل عديدة تنتهي بتحديد كل من شكل السجل، طرق التعامل معها، وأسلوب تأمين قاعدة البيانات المتكررة، حيث يضمن ذلك تكامل أكثر وسرعة أكبر.

\*- **إعداد التقارير**: العمليات السابقة عبارة عن تمهيد لمرحلة إعداد التقارير فالبيانات يتم تجميعها ومعالجتها وتخزينها بغرض استخدامها لاحقا([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote152sym)).

فيجب أن تظهر في صورة صالحة للإستخدام، فالتقارير هي الكيفية التي تقدم بها البيانات للمستخدم النهائي، ولذلك غالبا ما يتم الإعداد النهائي للتقارير على ضوء الاحتياجات المباشرة والغير مباشرة للمستخدم.فقد يتم إعداد التقارير بناء على أحداث معينة أو تقارير يتم إعدادها من خلال عقد تحديث البيانات، أو قد يتم إعدادها على أساس زمني مثل (تقارير أسبوعية، شهرية، سنوية...الخ) التي يتم إعدادها لإظهار نتائج الأعمال عن فترة زمنية معينة، والبيانات التي قد تمت معالجتها وإخراجها مباشرة في شكل تقرير يتم طبعها أو تبادلها لتصل إلى مستخدميها.

رغم أن الحدود الفاصلة بين الخصائص المميزة للأنواع المختلفة لنظم المعلومات غير متباينة تماما، إلا أن هناك بعض **الخصائص** التي تميز نظام معالجة البيانات عن غيره من نظم تطبيقات الحاسب الآلي والتي نلخصها كمايلي:

\*يؤدي نظام معالجة البيانات مهام أساسية لا غنى عنها في المنظمات والهيئات والمراكز المتخصصة.و هناك قواعد وإجراءات خاصة.

\*يتعامل مع البيانات بشكل تفصيلي بواسطة أنشطة وعمليات وليس بشكل إجمالي.ويتم من خلاله وصف الأحداث والمشكلات، ...الخ.

\*إن نظام معالجة البيانات يوفر الحد الأدنى من المعلومات التي يمكن استخدامها في حل المشاكل.وهو نظام يستخدم على المستويات التشغيلية (المستندات، التسجيلات،...).

\*يعطي تقارير ملخصة وبشكل تفصيلي يساعد على تكوين رؤية شاملة حول الحدث، بالإضافة إلى قواعد بيانات تشمل المجالات الوظيفية المختلفة.

وأخيرا يمكن القول أن إستخدام نظام معالجة البيانات هو تحويلها إلى معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات ووضع السياسات، وذلك من خلال الإنشاء( orginate )لتصبح البيانات دالة ثم التصنيف ( classify )بغية التثبيت والتخطيط، ثم التنقيح( edit )للتأكد من عدم احتوائها على الأخطاء وبعدها التخليص( Summarizing )في شكل قواعد ،فالاسترجاع( rearieving )ويعني نقلها إلى التخزين ( storage )لحمايتها ووقايتها. كل هذا من أجل أن لاتفقد المعلومات فائدتها ونوعيتها وتكون مناسبة (المناسبية) حتي تكون مفيدة في عملية صنع السياسات، أو تحسين القرار، وكذلك الوقتية (timeliness) حتى تكون أكثر قيمة لابد أن تصل في الوقت المناسب، والدقة أيضا( accuracy )أي خلوها من الأخطاء، والقابلية للتثبيت( verifiability )وتعني المقدرة على التثبت من صحة المعلومات، حتى نصل إلى الحكم الذي يعتبر المعلومات بحق شريان الإدارة وبالأخص عمليتي التسيير والتنظيم.

**ب/ نظم المعلومات الإدارية:**

لقد أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير إحتياجات متخذي القرارات من المعلومات بسبب تزايد حجم المنظمات والإدارات والهيئات والمراكز والمستويات الإدارية والتعقيد الإداري، بالإضافة إلى زيادة حجم المعلومات التي تحتاجها.فجاءت نظم المعلومات الإدارية (MIS) التي تعتبر أكثر النظم الوظيفية شهرة، حيث تجمع بين جوانب من نظرية الإدارة ومن تجهيز ومعالجة البيانات فضلا عن نظرية الاتصال.كانت فكرة نظم المعلومات الإدارية في البداية عبارة عن تساؤل عن إمكانية تصميم نظام واحد للمعلومات يستخدم الحاسب الآلي والذي يمكن أن يستخدم في عملية التخطيط وإتخاذ القرارات، وإستمر المفهوم في التطور والنمو. وينبغي أن نشير إلى أن نظام المعلومات الإدارية تختلف عن نظام إعداد البيانات (Dataprocessing )، ولكنه يرتبط به كما يرتبط أيضا بمفهومين أساسيين هما نظم تدعيم القرارات (Decision support system ) وإدارة مصادر المعلومات Information ResourcesManagement.

لذا تعرف نظم المعلومات الإدارية على أنها:**" نظم مبنية على الحاسب الآلي لتوفير الاحتياجات إلى المديرين التي توفر غالبا في شكل تقارير دورية أو تقارير خاصة ومخرجات نماذج يستخدمها فني القرارات في حل المشكلات. أي هناك نظام متكامل للمعلومات يضم كل من العنصر البشري والآلة، يهدف إلى التزويد بالمعلومات، تأييد المشاريع الخاصة بالمشاريع وإدارتها وتحليل البيانات...الخ، حسب المستويات الإدارية والذي يوضح استخدام نظم المعلومات الإدارية على كل المستويات الإدارية خاصة العليا منها" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote153sym)**)**.

فهي بشكل عام تعرف على أنها تتعامل مع جميع الأنشطة المتصلة بالمعلومات واتخاذ القرارات لرفع الكفاءة والفعالية عن طريق توفر المعلومات وتدعيم صانعي القرار .

كما عرفها سكوت (1986)أيضا أنها:"**مجموعة شاملة ومستقلة من نظم المعلومات الفرعية التي تتكامل بصورة رشيدة، لتحويل البيانات إلى معلومات بطرق متعددة، وبما يتفق مع أنماط وخصائص المديرين، وعلى أساس معايير متفق عليها للجودة". (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote154sym)**)**

ومن خلال هذا التعريف يبدو أن سكوت أعطى بديلا عن إمكانية وجود نظام متكامل يصعب تطبيقه، وهو قيام عدد من النظم الفرعية التي يركز كل منها على تلبية احتياجات متجانسة من المستخدمين، ولكي تكون النظم الفرعية قادرة على تحقيق الأهداف الكلية للنظام لا بد أن تتصف بالشمول والتنسيق.

أما سـن (Senn 1952) فقد عرفه باعتباره:**"نظاما متكاملا يهدف إلى تدعيم وظيفتي التخطيط والرقابة وتنفيذ العمليات، عن طريق توفير معلومات منظمةعن الماضي والحاضر والمستقبل بخصوص العمليات الداخلية والخارجية، ويتم تصميم نظام المعلومات بحيث ينتقي البيانات الملائمة من نظام تشغيل البيانات ومن البيئة الخارجية لتوفير معلومات مناسبة لاحتياجات الإدارة، ويتضمن النظام الأفراد، والإجراءات، والأجهزة، وبرامج التشغيل، وقواعد البيانات". (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote155sym)**)**

ويقول murdick))أنها**:" مجموعة من الأفراد و الأجهزة التي تتولي عملية جمع و معالجة و خزن البيانات و استرجاعها بغية تقليل حالة عدم التأكد عند اتخاذ القرارات، و ذلك من خلال تلبية حاجات المعلومات في الوقت الذي يمكن استخدامها بفعالية اكبر"**. ([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote156sym))

ومنه فالتعاريف كلها ركزت على وضيفة نظم المعلومات بصفة عامة وهي توفير البيانات والمعلومات، كما كانت هناك محاولات أخرى رائدة في هذا المجال وآثرنا أن نأخذ تعريف عربي من خلال ما قدمه البكري حيث نعتقد أنه تعريف متوازن إلى حد بعيد، حيث عرف نظم المعلومات بأنها:**"مجموعة من العمليات المنظمة التي تمد بالمعلومات اللازمة للمساعدة في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم، على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة، وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة"**.

لقد قدمت لنا التعريفات السابقة صورة عن نظم المعلومات الإدارية التي كانت بمثابة المحاولة الأولى التي قدمها المهتمون بنظم المعلومات لتزويد مستخدمي القرارات بما يحتاجونه من معلومات، التي تساهم في حل المعضلات، فهو نظام يحتفظ بقاعدة بيانات. فهو بذلك نظام رسمي وغير رسمي يمد بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفهية أو مكتوبة، طبقا للعمليات الداخلية للمؤسسات والمراكز والبنية المحيطة بها، فيمكن من التعريفات السابقة أن نستخلص أن نظم المعلومات الإدارية له الخصائص الآتية :

\*أنه نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي في إدخال ومعالجة البيانات وتحويلها.

\*أنه نظام متكامل يربط بين مجالات وظيفية مختلفة،و نظام يدعم بصورة كبيرة عملية التخطيط وحل المشكلات...الخ

\*يرتبط بالبيئة ويساعد على التخطيط الاستراتيجي من خلال المعلومات التنبئية.

\*أنه نظام يرصد الأحداث والفرص التي يمكن أن تؤثر على العمليات الداخلية.

وبالتالي فهو نظام يرتبط بمعالجة البيانات ونوعية القرارات التي تدعمها، ويختلف عن نظام معالجة البيانات من خلال النظام الأول انه يوفر البيانات، بينما نظم المعلومات الإدارية يرشحها ويضفي عليها معنى من خلال تشغيلها، كما يحتوي هذا الأخير على تقارير يقدمها للإدارة في حين أن نظام معالجة البيانات يوفر هذا المحتوى.وما يجدر الختام به في هذا الصدد هو أن نظم المعلومات الإدارية أو نظم التقارير تعتبر أداة لمساندة عملية صنع القرارات والتخطيط، فلما كان لديها تكاملا بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة، فإنها توفر معلومات تعطي احتياجات المستخدمين، وتركز تلك النظم على القرارات الهيكلية لتوفير معلومات عن الإتجاهاتالاتجاهات الحالية كأساس لتحديد الاتجاهات اللاحقة (الاستشراف)،كما نقوم بتحليل البيانات وتقديمها في صورة تقارير دورية ملخصة تساعد على التعرف على المشكلات، والمساعدة في فهمها وتحديدها من حيث حجمها ومكانها، والعوامل المسببة لها، لكن نظم المعلومات الإدارية أصبحت لا تشبع حاجات متخذي القرارات من حيث المعلومات الموجهة لاتخاذ قرار معين على وجه الدقة فلهذا الغرض صممت نظم دعم القرار كمدخل أنجع في تقديم المعلومات.

**ج/نظم دعم القرار (DSS):**

بدأ هذا النظام في الظهور في أواخر الستينات، وذلك مع ظهور نظم مشاركة الوقت في الحاسب الآلي، وقد بدأت هذه النظم نتيجة دخول النظم التفاعلية على الحاسبات الآلية، والتي يمكن أن تدعم إتخاذ القرارات وتساعد على حل المشكلات غير المنظمة، أي أنها تتصدى للمستجدات التي تتطلب البديهية وبعد النظر والتفكير الإبداعي...الخ، مستعينة بالأشكال وقواعد البيانات وأدوات تطوير البرامج وغيرها.ولتعريف نظم دعم القرار ، قدم **(ألتر)** تصنيفا لأنواع دعم القرار على حسب درجة مساهمتها في صنع القرارات وهي:

1. النظم التي تمكن من إسترجاع عناصر نظم المعلومات.
2. النظم التي تسمح بتحليل ملف كامل من المعلومات.
3. النظم التي تقوم بإعداد تقارير خطية في ملفات متعددة.
4. النظم التي تقترح القرارات المناسبة والنماذج. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote157sym))

وبناء على هذا التصنيف تعرف نظم دعم القرار على أنها**:" تلك النظم التي تساند المدير أو الفرد أو مجموعة من المديرين أو ممن يعملون كفريق لحل مشكلة شبه مبرمجة وذلك من خلال توفير المعلومات والاقتراحات المتعلقة بقرارات معينة، وهذه المعلومات يتم توفيرها في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة، وتكون لهذه النظم درجات متفاوتة من القدرة على توفير مقترحات لزيادة فعالية القرار....وهي نظم تحليلية تهيئ إمكانات واسعة للمقررين للتحليل،التوقع،التخطيط،الاستجابة المرنة و السريعة،توجيه المصالح"…**[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote158sym).

من خلال هذا التعريف نستطيع القول أن نظم دعم القرارات طريقة جديدة تطبيقية بشأن إستخدام التكنولوجيا لأغراض إدارية، لتحسين الأداء والفعالية، ولقد صممت كذلك لمساعدة المستفيدين من البيانات والنماذج في إتخاذ القرارات غير الروتينية، أو غير المبرمجة وشبه المبرمجة، والتخطيط طويل الأجل أي التخطيط الإستراتيجي (الإرتيادي)،و تحليل عمليات الإندماج التنظيمي، ووضع السياسات...الخ .وأضاف البعض للتعريف السابق أن هذا النظام يتعامل مع المشكلات المبرمجة وقادر على دعم تحليل البيانات.وهناك تعريف أخر **(لمعالي حيدر فهمي):"بأنه نظام مبني على الحاسب الآلي يهدف إلى مساعدة متخذ القرار في استخدام البيانات والنماذج التحليلية المقدمة في التعامل مع المشكلات المهيكلة أو شبه المهيكلة" (**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote159sym)**)**.

أي تركز على عمليات إتخاذ القرارات أكثر من تركيزها على تجهيز العمليات التي يمكن تصميمها بسهولة، كما أنها بسيطة في تركيبها سريعة بالنسبة للتطبيق والتعبير.ويتم تصميمها وإدارتها بواسطة المديرين،وتقدم لنا المعلومات المفيدة في التحليل الإداري.كما تهتم هذه النظم بمساحة صغيرة نسبيا من التحليل، أو جزءا صغيرا من مشكلة كبيرة، بالإضافة إلى أنها تحتوي على قاعدة بيانات تتضمن معلومات مقتبسة من ملفات أخرى لهيئة و معلومات من البيئة الخارجية.ويمكننا من خلال التعاريف السابقة والإنتقاء من بعض التعاريف الكثيرة في هذا الصدد تحديد بعض الملامح الأساسية لنظم دعم القرار الذي تميزه عن غيره من النظم:

\* الإهتمام بالقرارات غير المبرمجة وشبه المبرمجة التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا.

\* التركيز على خاصية التفاعلية، والمرونة والقدرة على التكيف مع متطلبات متخذ القرار والاستجابة السريعة لاحتياجاته.

\* إمكانية بدأ التشغيل والتحكم في العمليات بواسطة المستخدم النهائي فضلا عن الألفة في إجراء هذه العمليات.ودعم عمليات كل من متخذ القرارات سواء كان فردا، جماعة، هيئة...والتركيز على الجودة والفعالية والتكامل مع نظم المعلومات الأخرى السابق ذكرها.

ويمكن أن نلخص **أنواع** نظم دعم القرار في ضوء التعاريف السابقة كايلي:

أ- **مجموعة النظم المهتمة بالبيانات**( Dataorientedsystèmes):وهي النظم التي تهتم بالبيانات مع تجاهل نوعية النماذج التي تتعامل معها، مثل إدارة الملفات ونظم تحليل البيانات ونظم المعلومات التحليلية (أنظر الشكل في الملحق رقم..).

ب- **مجموعة النظم المهتمة بالنماذج**(Modalorientedsystems ):وهي النظم التي تركز على النماذج المستخدمة في التعامل مع البيانات، مع تجاهل الكيفية التي يتم الحصول من خلالها على البيانات (طرق جمع البيانات).

ج**- نظم دعم القرارات المحددة** (Specific decision spport systems ): وهي التي يمكن من خلالها التعامل مع مجموعات محددة من المشاكل.

إذن فنظم دعم القرارات تتطلب بالضرورة التكامل بين هذين العنصرين معا، عنصر البيانات وعنصر النماذج، بغض النظر عن عنصر الاهتمام أحيانا بالنماذج دون البيانات أو العكس.

د- **نظم دعم القرارات التنظيمية:**يركز فيها على أداء مهام تنظيمية تتضمن تتابع العمليات وتنتمي إلى مجالات تنظيمية مختلفة، مثل القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل الإرتيادي (الإستراتيجي).

كما يتكون **نظام دعم القرار من ثلاث مكونات رئيسية**:

أ- **قاعدة البيانات** Data base: تعتبر بمثابة البيانات المخزونة في مكان مركزي باستخدام التكنولوجيا، حيث تعرف بأنها مجموعة من الملفات المتكاملة مع بعضها البعض، والملف يتكون من مجموعة من السجلات، والسجل يتكون من مجموعة من عناصر البيانات، والعنصر يتكون من رموز.حيث يقوم نظام إدارة قاعدة البيانات بوظائف تخزين وإيداع البيانات والتحكم فيها بمرونة عالية، وتحديد المعالجات التي يتم إجراؤها على البيانات، كما يحدد شكل المخرجات النهائية من حيث النواحي الشكلية للتقارير وأنواع الرسومات...الخ.وكذلك أنشطة التحكم في البيانات من خلال الوظائف غير الظاهرة لمستخدم النظام، فالمستخدم يطلب معلومات معينة بشكل محدود.أما مخرجات قاعدة البيانات فهي عبارة عن تقارير دورية وتقارير خاصة ونماذج في صورة ملخصة، أو تفصيلية التي تساعد في الكشف عن المشاكل ومجالات الانحراف، ولأغراض نظم القرار يتم التركيز غالبا على النماذج الرياضية والإحصائية والكمية([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote160sym)).

ب- **قاعدة النماذج**: والنموذج هو عبارة عن تمثيل أو محاكاة للواقع، وهناك العديد من النماذج بالخرائط التنظيمية التي توضح الأقسام والفروع، وتحدد العلاقة بينها، فمن حيث الهدف فيمكن التمييز بين نوعين من النماذج :

\***النماذج الو صفية**: وهي التي تصف سلوك أي نظام أو تمثل الواقع تمثيلا صادقا.

\* **النماذج المثالية**: وهي التي تسعى إلى تحقيق أهداف كبيرة أو تعظيمها. أما من حيث درجة التعامل يمكن أن نميز نوعين آخرين هما النماذج الاحتمالية: أي الأحداث المرتبطة باحتمالات معينة لتحقيقها مثل نماذج شجرة القرارات،والنماذج الحتمية: التي يمكن من خلالها التوصل إلى مخرجات معبر عنها في شكل قيمة واحدة تقديرية.

ج- **نظام إدارة الحوار**:هي الوسيلة التي يمكن من خلالها أن يتفاعل المستخدم مع نظام دعم القرار، فهي وسيلة التحكم في عمليات النظام، كما تمثل إدارة التعبير عن استجابة النظام للمستفيد، وفقا لهذا النظام تستطيع الجهة المستخدمة طلب تقرير معين، فهو يتكون من التصرف العرض، وقاعدة المعرفة، أي عملية اتصال مباشر مع النظام. لأن استخدام هذا النظام ليس بالضرورة يتم آليا لذلك لا بد من الحوار، وأن يتفق مع الاحتياجات التنظيمية لمتخذ القرارات. ويتسم بالبساطة أي الألفة في الاستخدام، والاتساق (تناسب) بين المكونات المختلفة، وتوفير المعلومات الإرشادية، بالإضافة إلى المرونة([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote161sym)).

ومما سبق ذكره بشأن نظم دعم القرارات، تتجلى لنا حقائق جوهرية تتمثل في مدى أهمية نظم المعلومات في تحديد المشكلات، ومساعدة صانعي القرارات والسياسات في فهمها ،بالإضافة إلى دعم الخطوات الأخرى في حل المشكلات. وتوفر كذلك قاعدة من البيانات والنماذج والسيناريوهات المحتملة، التي تمكن من إجراء تحليلات موضوعية علمية وعملية لمعرفة البدائل وتحديد البديل الأمثل بأقل زمن وجهد وتكلفة، والمزيد من الكفاءة والفعالية في التحليل والتخطيط ورسم الإستراتيجيات. كما تعتبر نظم دعم القرار مجموعة من الأدوات والإمكانيات التي تسمح لمتخذ القرار بالتخاطب مع الحاسب لاسترجاع المعلومات ومعالجة المشكلات إلى درجة اليقين في ضوء البيانات المتاحة، بالإضافة أيضا إلى قواعد البيانات التي يتم من خلالها التعرف على المتغيرات البيئية المحيطة. كذلك يمكن أن نستنتج أيضا أن نظم دعم القرار من الأساليب الفعالة في معالجة جزم البيانات إحصائيا، باستخدام الطرق الكمية، وصياغة الرسوم والأشكال والخطوات البيانية التي تعطي لمتخذ القرار صورة عن مشكلة ما.هناك عدة **(نظم حديثة)****[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote162sym)\*)**أخرى تساعد علي تحليل وبث وإسترجاع المعلومات.

لقد حاولنا ولو صورة مختصرة إعطاء رؤية عن نظم المعلومات ومختلف المفاهيم المتصلة بها، وأنواعها وخصائصها وطرق بناء وتصميم هذه النظم كأساليب علمية للتعامل مع المعلومات بصورة أكبر دقة ومرونة، كما أدت إلى إحداث التغيير المطلوب في كافة نواحي العمليات والإجراءات وفي الخبرة والمعرفة العلمية في إدارة المعلومة كأحد الموارد الأساسية المتاحة بشكل يتناسب مع الفروق والإمكانيات والإحتياجات، وكذا طبيعة القدرات الذاتية.إن التطور السريع لأنظمة المعلومات ناجم عن الاحتياجات الكبيرة من المعلومات من طرف المخططين والمقررين والمشاكل الكبيرة التي سببها التدفق الهائل للمعلومات الواردة للأنظمة الإدارية والسياسية...الخ. الشيء الذي دفع بالمختصين وعلماء المعلومات إلى ضرورة التعامل مع هذا الكم من المعلومات بطريقة آلية لضمان دقة وسرعة المعلومة وتحقيق درجات عليا من الانتقائية في جمع وتحليل وتخزين وإرسال البيانات، كما أدى التحليل الدقيق لإحتياجات المعلومات إلى القدرة على تحديد أهداف النظام وتطوير الوظائف المطلوب أدائها مع الأخذ بعين الاعتبار النواحي الفنية والاقتصادية والزمنية كقيود على النظام، كما لا يجب إغفال الأهداف العامة والجزئية، والإجراءات والسلوكيات....الخ.

**رابعا:البنية الأساسية للمعلومات في الدولة الحديثة**

تعد القدرة العلمية علي خلق و معالجة وتخزين ونقل المعلومات أبعد الإبتكارات أثرا في القرن العشرين،وقد جري الإعتراف بقوة الدور الذي تلعبه هذه المعلومات في كل الجوانب وذلك حسب خطة العمل للبنية الأساسية القومية للمعلومات،حيث أكدت **(براسنكومب)** مؤلفة كتاب "**من يملك المعلومات"بأن المعلومات هي شريان الحياة الذي تعتمد عليه القرارات السياسية**. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote163sym))إن دراسة هذا الجانب يتطلب منا قدرا كبيرا من التدقيق على مفهومين أساسيين هما **سياسات المعلومات**أو التخطيط الاستراتيجي للمعلومات، والمفهوم الثاني هو أهم **البنى الأساسية**infrastructureللمعلومات في الدولة، وذلك لأن المعلومات أصبحت تمثل موردا إستراتيجيا يجب التحكم فيه وتخطيطه كباقي الموارد الأخرى، وأصبحت في القرن الواحد والعشرين تحدد التوازنات السياسية والعسكرية، ومستوى النمو والتقدم والرقي الاقتصادي والاجتماعي.

كما تعد المعرفة هي المنطلق الجديد للقوة والتفوق والتعمق والإرتباط بين العلم والإنتاج، وزيادة دور الإكتشافات العلمية في تطوير تقنيات الحياة وما صاحب ذلك في إسهام الثورة العلمية في تحرير الطاقات البشرية وإستثمارها والتحكم في الموارد الطبيعية والاستغلال الأمثل للثروة وتكوين القدرات لأبعد حد ممكن، كل هذا يفرض على الحكومات الوطنية تحديا أكبر في مجال التحكم في المعلومات على المستوى الإستراتيجي(الإرتيادي) حتى يتم إستغلال أكبر قدر ممكن من روافد المعلومات وإدارتها، وتوجيهها لخدمة السياسات وترشيد القرارات. ولعل البلدان الصناعية المتقدمة أدركت هذه المسألة مبكرا وأخذت تتعامل مع المعلومات بدرجة كبيرة من الاهتمام والجدية وتمكنت بفعل مستويات وإمكانات التطور لديها من تحقيق نتائج مذهلة في مجال تخطيط المعلومات، وأصبحت المعلومات تشكل بالنسبة لها ثروة وطنية لا تقل أهمية عن الموارد البشرية الاقتصادية عموما، كما ترسخت لديها ثوابت علمية ونظم عملية في الاعتماد على المعلومة واستخدامها كشرط لازم لرسم السياسات.

أما في الإتجاه الآخر فهناك عدد قليل من البلدان النامية التي شرعت في دخول مجال المعلومات ولم تتردد في إعطاء الأولية لهذا المجال بعد أن ترسخت لديها قناعات بعد القيام بالإصلاح والتغيير والتطور دون الاهتمام بهذا المورد الهام على المستوى الوطني، وذلك بتثبيت رؤية وطنية إتجاه مجال المعلومات وإعطاء أولية لإقامة المراكز المعلوماتية وبناء تكوينات مؤسسية لقطاع معلوماتي متكامل ودعمت خطط وبرامج تطوير أنشطة المعلومات وتنمية مصادرها. وعلى الرغم من أن التخطيط في مجال المعلومات والسياسات المعلوماتية قد

أصبحت موضوعا هاما للدراسة في السنوات الأخيرة، إلا أن هذا المجال مازال في مرحلته التسطيرية الأولى في الدول النامية التي تحتاج إلى المزيد من الدراسة والنضج الفكري وخصوصا أن هذا الموضوع يرتبط بعدة مواضيع بالسياسة والاقتصاد والإدارة العامة والإجتماع والسياسة العامة وعلم المعلومات والاتصالات. ومن خلال هذا التقديم وحتى نكون على درجة من الدقة والاهتمام لابد لنا من تحديد مفهوم السياسة المعلوماتية كعملية أساسية للتعامل مع المعلومات والتحكم في مواردها.

فإذا كان مصطلح المعلومات كما سبق الإشارة إليه آنفا أنه مصطلح له أكثر من دلالات، كما يستخدم مصطلح **"سياسة"**لوصف العديد من الإمكانات والحقائق المختلفة، فهذا يلقي بضلاله على ماهيته السياسة المعلوماتية **(التخطيط المعلوماتي).**هناك من يرى أن هذه السياسة المعلوماتية هي جزء من السياسة العامة، فإن الباحثين **سافج وأندرس و روبينز (Savaje. S.p. 1994)** قد درسوا المجالات العشر للسياسة العامة من بينها السياسة المعلوماتية.

أما **(إيان رولاند Rowlans )**فيقتبس التعريف الآتي:**"تحتوي السياسة المعلوماتية على مجموعة القوانين العامة والقواعد والسياسات التي تشجع أو تنظم إنشاء واستخدام واختزان وتوصيل المعلومات**".

هذا وتعرف موسوعة علم المكتبات (ELIS 1991) سياسة المعلومات بأنها:**"مجال يضم كل من علم المعلومات والسياسة العامة، وينظر إلى المعلومات على أنها سلعة وأنها مورد ينبغي إقتناؤها وحمايتها وتقاسمها ومعالجتها وإدارتها مع الآخرين. كما تشير إلى أنه لا توجد في الواقع سياسة واحدة شاملة للمعلومات، بل سياسات تتعامل مع قضايا معينة، وتكون تلك السياسات متداخلة في تغطيتها لمجال المعلومات"**[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote164sym).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن السياسة المعلوماتية هي عبارة عن مجموعة واسعة من العناصر المترابطة، مثل الإتصالات ، تكنولوجيا المعلومات، إقتصاديات المعلومات، خصوصية المعلومات، نظم المعلومات، شبكات المعلومات، وإدارة المعلومات وغيرها، هذه العناصر المترابطة والمتكاملة تهدف إلى توجيه دورة حياة المعلومات بما تمنحه من تخطيط وإنتاج وجمع وإتاحة وبث وإسترجاع، وذلك على المستوى الوطني وبناء على الإمكانيات والتطورات المتوفرة.كما تشير أيضا السياسة المعلوماتية إلى كل ما يقع على عاتق السياسة الوطنية للمعلومات في مختلف المستويات الحكومية والقطاع الخاص، بما تقدمه لنا هذه السياسة من إطار فكري لوضع الأولويات الوطنية وتحقيق التنسيق وتشجيع الروابط التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات، وأن تعتبر المعلومات من لب نشاطاتها لدفع عملية التنمية بمفهومها العام.

**أ/ الإطار العام لسياسات المعلومات:**

إن النظام العالمي اليوم يؤثر في مختلف جوانب الحياة، ، ويعزز الحاجة للحصول على مزيد من المعرفة وبشكل سريع في إعتماد مفاهيم عامة لسياسة المعلومات ، حيث أصبحت المعلومات والمعرفة المصادر الهامة الجديدة التي تواجه التحديات العالمية. لقد تمت في معظم دول العالم مناقشة نماذج مختلفة بهدف تبني المفهوم الملائم الذي يمكن من خلاله تطوير وإستغلال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإنتاجية والمقدرة التنافسية في كل القطاعات، كإطار لوضع أهداف هذه السياسة . إن الهدف من وضع إطار لسياسة وطنية للمعلومات بشكل عام هو تركيز الجهود الوطنية نحو تحقيق الأهداف والطموحات العامة التي يمكنها الصمود في وجه التذبذب على المدى القصير ، وان تكون من المرونة بحيث تستطيع استيعاب التغيرات الكبيرة فيما يتعلق بالأهداف والأولويات .

فمن المناسب إذا تطوير مجموعة من الإستراتيجيات المعلوماتية المنسجمة التي يمكن تطبيقها ، وتمثل بشكل حقيقي غالبية الجهات ذات العلاقة و العناصر الأساسية لسياسة المعلومات الوطنية ، وعلى الإطار القانوني والتنظيمي لترويجها وإدارتها. وتتناول هذه العناصر أيضا السياسة المتعلقة بالبنية التحتية للمعلومات وتكنولوجيا المعلومات بهدف تطويرها ، وتعتبر الجوانب الثقافية والعامل الإنساني عناصر هامة في سياسة المعلومات الوطنية

، بالإضافة إلى أهمية التعاون الإقليمي والدولي في هذا المجال الحيوي.لذلك فان الإطار العام لسياسة المعلومات الوطنية يدعم كل النشاطات الهادفة إلى:

\* تحديد ، واستخدام ، وتعزيز المعايير المشتركة التي تشتمل على التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتجميع مصادر المعلومات بهدف إستغلالها من أجل المساعدة في عملية صنع القرار وشموليته.

\* إزالة الحواجز التي تمنع تبادل المعلومات مع إحترام حقوق ومسؤوليات الأفراد والمؤسسات التي تؤكد خصوصية المعلومات ووحدتها وتشجيع الأسلوب التشاركي ضمن آلية تنسيقية جيدة تتناول القضايا الاجتماعية، والقطاعية ، والتنظيمية .

\* تشجيع الجهود الرامية لإنشاء بنية تحتية للاتصالات المعلوماتية والتي تعتبر حاجة ملحة من أجل الربط بين المعلومات وتبادلها والجهود الهادفة لجعل الأردن مركز معلومات إقليمي .

وعلى أي حال فالسياسة المعلومات المعيارية لأي دولة يمكن أن تصاغ حسب مور (Moor. N 1990) أربع فئات لسياسة المعلومات هي: ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote165sym))

1. القضايا التشريعية والتنظيمية: وهذه تشمل حماية البيانات والخصوصية وحرية المعلومات، و المعلومات كسلعة والتجارة الدولية للمعلومات وخدماتها، وتدفق البيانات عبر الحدود، والتنظيم الذاتي لصناعة المعلومات والمعايير.
2. قضايا الاقتصاد الكلي: والتي تشمل تحديد قطاع المعلومات فضلا عن قياس حجمه ونموه في إطار المقارنات والإستثمار في البنية الأساسية للمعلومات وفي رأس المال الرمزي.
3. قضايا تنظيمية: وهذه تشمل إستخدام المعلومات كمصدر للإدارة والعلاقة بين المعلومات والإنتاجية، والحاجة إلى داخل جديدة في الإدارة، المهارات الجديدة المطلوبة للمقررين، وظهور جيل جديد من إختصاصيي المعلومات.
4. القضايا الاجتماعية: وهذه تشمل تزويد المستهلكين بالمعلومات الموضوعية وتوعيتهم بأهمية المعلومات وكيفية الاستجابة للإحتياجات المعلوماتية.

إن هذه القضايا التي قدمها لنا هذا الأخصائي في علم المعلومات تعطينا صورة عن آلية وضع السياسة القومية للمعلومات وتنفيذها من أجل التوسع في تنوع مجالات تدفق المعلومات، وتنمية المعايير والإجراءات التي تزيد من سهولة الحصول على المعلومات، وتشجيع القدرات المحلية من أجل جمع وحشد المعلومات، ليتم الارتقاء بالمجتمعات بصورة فعالة على كافة المستويات والقطاعات، فلا بد ومن الضروري جدا الارتقاء بإدارة واستخدام المعلومات وتحسين القدرة للوصول إليها، وتنمية الاتصالات...الخ.

**ب/أهم البنى الأساسية للمعلومات الوطنية:**

كما سبق وأن أشرنا في البداية أن التخطيط للمعلومات على المستوى الإستراتيجي يضم بالإضافة إلى السياسات البرامج والتدابير والمعايير والإجراءات المتعلقة بقطاع المعلومات أيضا هناك البنى الأساسية التي تشير إلى الإمكانات الوطنية اللازمة للحصول على المعلومات وتداولها، وتضم كل البؤر المؤسساتية والقطاعية التي تهتم بأوعية المعلومات، والهيئات الرسمية وغير الرسمية لجمع وتخزين وتحليل وإيصال وإسترجاع المعلومات، وغالبا ما تسمى الإمكانيات القومية اللازمة لتسيير وإدارة سبل الحصول على المعلومات وتداولها، ومن ثم الإفادة منها في المجالات التطبيقية في الدولة، وتظم حسب هذا المفهوم هذه العناصر:

**\* نواة من المؤسسات التي تهتم بأوعية المعلومات (مكتبات، مراكز توثيق، مراكز تحليل المعلومات، هيئات استشارية،...).عدد من العاملين في هذا المجال والمؤهلين.**

**\* قنوات الاتصال بالمصادر الشخصية للمعلومات، كالمستشارين والفنيين والباحثين العلميين والهندسيين، ورجال تكنولوجيا، والخبراء ومعاهد البحث والتطوير، وغيرها من الوحدات والهيئات الفنية.**

**\* إستراتيجيات وطنية تدعم التطوير المنهجي المستمر للبنى الأساسية. (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote166sym))**

وعليه ينبغي الحرص على دعم البنى الأساسية للمعلومات في الدولة بتطويع أرصدة المعلومات المتاحة في الداخل والتكنولوجيات الواردة من الخارج، لمواجهة معظم ما يواجهها من مشكلات بسرعة أكبر وتكاليف أقل، فالبنى الأساسية للمعلومات هي الضمان الوحيد لتداول هذه المعلومات والخبرات والإفادة منها في مجالات التطوير والتغيير([2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote167sym)) . إن هذا التحليل يعطينا نظرة عن سلطة المعلومات، ولا نكون مبالغين إذا ضربنا مثلا في هذا الشأن وذلك بتشبيه المعلومات بالدم فهي تجري في الأنظمة والمؤسسات والهيئات...الخ مجرى الدم في العروق، ولهذا الدم مراكز تصفية وقنوات ضخ، بل الأكثر من ذلك فهو عبارة عن خليط من المكونات التي لها درجة كبيرة من الأهمية في حياة الإنسان من خلال الدور الجوي الذي تلعبه في نقل المواد والهواء والدفاع والمناعة، فلا يوجد مثال أصدق من ذلك فالمعلومات تجري في الأنظمة السياسية والإدارية على وجه الخصوص وهي التي تنقل الحقائق وتعطي الحلول والخيارات، بل و الأكثر من ذلك هي التي تبقي على حياة النظام (مهما كان نوعه) وتجعله يستمر. كذلك لا بد من وجود مراكز تقوم بدور مراكز تصفية الدم، مؤسسات جمع المعلومات ومراكز التحليل والتوثيق، والهيئات الاستشارية والمؤسسات الحكومية والخاصة كلها تعمل على جمع وتخزين وتحليل وإرسال وإسترجاع المعلومات وتكرير هذه المادة الخام للحصول على بيانات تساعد في فهم المشكلات وحل القضايا، ومواجهة التحديات وترشيد السياسات ودعم القرارات كما سنرى في الفصول اللاحقة.وهذا يتطلب خطة إستراتيجية لتحديد الأولويات وتنسيق الموارد بما يتفق ومجالات الإفادة منها، بالإضافة إلى طريقة منهجية تتسم بالمرونة لمعالجة قضايا المعلومات. ولعل من أهم المراكز ومستودعات المعلومات على المستويات الوطنية يمكن أن نحصر ما يلي رغم الاختلافات في التسمية علي المستوى التنظيمي.

**1- مصادر المعلومات العامة الحكومية:**

توجد في معظم الدول للبنية الأساسية للمعلومات في شكل مستودعات بيانات في الأجهزة والهيئات الحكومية المتخصصة والعامة، والهيئات ذات الطابع الدولي فمن الممكن أن نجد البيانات الإحصائية والدراسات وتقارير الخبراء...الخ في كل من مختلف الوحدات الإدارية للحكومة والهيئات التشريعية والقضائية والوحدات الإدارية الإقليمية والمحلية، بالإضافة إلى بنوك المعلومات( Data banks )، كالمستودعات الإحصائية العامة مثل الديوان الوطني للإحصاء ...الخ، وبنوك المعلومات الإدارية والصناعية والتجارية والزراعية والخاصة

بالعقارات والأطيان. وتلك المتعلقة بالأنشطة العلمية والتكنولوجية مثل المكتبات والأرشيفات ومراكز التوثيق وكل المستودعات الرئيسية التي تتجمع فيها معظم المواد الرسمية والغير رسمية، كالإنتاج الفكري والخرائط والمخطوطات...الخ. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote168sym))

ويقع على عاتق هذه المؤسسات التنظيم والتنسيق والتعاون في مجال المعلومات والتعامل مع الرصيد الوطني والعالمي من المعلومات وذلك من خلال التجميع والتحليل والتخزين والإيصال والإسترجاع، أي إدارة المعلومات في شتى المجالات وفي كل القطاعات بما يخدم ويدعم راسمي السياسات والقائمين على شؤون التنمية في مواجهة وحل المعضلات، فهذه المراكز المتخصصة يجب أن تكون مسؤولة عن كل ما يتعلق بقطاع المعلومات في البيئة الداخلية والخارجية والذي يمكن أن ترتكز عليه الخدمات العامة الرئيسية في الدولة.

**2- شبكات وبنوك المعلومات المتخصصة:**

يمكن التعرف على إحتياجات الدولة من المعلومات بطرق عديدة أهمها القيام بالدراسات التفصيلية عن كيفية حصول المستفيدين على المعلومات وكيفية إستخدامها، كما أن التعرف على أولويات والإحتياجات المعلوماتية يرتبط بأهداف وخطط التنمية. ولعل أهم الطرق المتبعة في دول عديدة للإستجابة للإحتياجات الوطنية هو إنشاء الشبكات أو الدخول فيها.

هذا و يعرف(susan.k.martain)**الشبكة**بانها:**"مجموعة من الأشخاص أو المنظمات مرتبطة مع بعها عن طريق الاتصال ،لتحقيق التشارك بمصادر المعلومات لاقصي حد و توفير اعلي نسبة من المعلومات للمستفيدين منها." (****[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote169sym))**. سواء كانت تلك الشبكات حسب المجالات أو التخصصات الموضوعية أو حسب أنواع الخدمة المعلوماتية أو حسب مستوى الشبكات (وطنية، إقليمية، دولية).وما يهمنا هنا التأكيد على ضرورة شمول السياسة الوطنية للمعلومات هي إنشاء أفضل شبكة خدمات معلومات ممكنة (رسمية) في حدود الإمكانات المتاحة، وذلك لتغطية الإحتياجات من المعلومات للمستفيدين من صناع السياسات والمخططين والإستراتيجيين...الخ بأسرع وأرخص وأكمل طريقة وبشكل مناسب عمليا. فضلا عن التوازن بين الاعتماد على المصادر المحلية والإقليمية والمصادر العالمية والإفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة.[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote170sym)

**3- الهيئات البحثية و الاستشارية:**

تحتاج الأعمال الحكومية وهيئات التخطيط إلى المشورة التي تأتيها عادة من قطاعات ثلاث هي المستفيدون والمهتمون بالمعلومات والمستشارون أوالخبراء. ويمكن أن تكون قنوات هذه المشورة من خلال لجان دائمة أو لجان تشكل لهذا الغرض، واللجان الدائمة الإستشارية هي لجان حكومية وتعتبر جزءا من البناء الوطني الأساسي الخاص بالعلاقات التنظيمية والتنسيق في مجال المعلومات، أما بالنسبة إلى اللجان المستقلة والتي قد تمول بمنح حكومية، لكن لها حرية أكبر في التفكير والإبداع، لكن من جهة أخرى قد لا يكون لها تأثير على الحكومة وممثليها. ويمكن لهذه اللجان أو الهيئات المستقلة أن تقدم نتائجها ودراستها وأبحاثها إلى اللجان الحكومية كجزء من الإجراءات التنظيمية الخاصة بوضع وتنفيذ السياسة الوطنية للمعلومات.

وتختلف النماذج في الدول طبقا للظروف الداخلية، فعلى كل حال فمشكلة الهيئات الوطنية الإستشارية في مجال المعلومات مازالت محل جدل ودراسة للدور الذي تلعبه في عملية التخطيط ومدى الأخذ بمعطياتها في رسم السياسة العامة، وكذا مصداقية المعلومات التي تقدمها حتى ولم تكن مظللة وسرية فهل يمكن الاستعانة بها في دعم القرارات. ومن جهة أخرى هناك لجان تنشأ فقط عندما تظهر الحاجة إليها لجمع المعلومات حول مشكلة معينة، ويفضل في مثل هذه اللجان الاستعانة بالكفاءات والخبرات لوضع لمساتهم في المسرح المعلوماتي وهي في جميع الأحوال تلقي أضواء وتقدم إقتراحات قد تكون ذات ثقل وأهمية أكبر للاستعانة بها في إن هذه المحاور الثلاثة الأساسية للبنية الأساسية للمعلومات هي العصب الحكومي الذي تعتمد عليه الدولة في إنشاء المعلومات لخدمة التخطيط والتنمية، وقد تتفرع هذه البنى إلى عدة بنى فرعية تشكل بؤر معلومات قطاعية، يتم التنسيق بينها على المستوى الوطني، وحتى على المستوى الدولي لتوظيف أكبر قدر ممكن من المعلومات المتاحة في البناء والتطوير والتغيير. وهناك عدة مراكز ومصادر للمعلومات لم نذكرها بسبب إرتباطها بهذه المحاور الأساسية كمعاهد البحث والتطوير والإختبار وفرق البحث والتطور، ومكاتب الاستثمارات الفنية، والخبراء والفنيين والإستراتيجيين في الحكومة والأجهزة القطاعية الأخرى، ومراكز البحث العلمي والتقني، والدراسات الإستراتيجية( الإرتيادية) والإستشرافية وإستطلاعات الرأي وصبر الأراء، وحتى الباحثين الجامعيين، ناهيك عن المراكز والشبكات الغير الرسمية للمعلومات، كالجمعيات...الخ.

كلها تعد مراكز ومستودعات إستقاء المعلومات وتخزينها وتنظيمها وتحليلها، التي تأخذ كحجر أساس في بناء أي سياسة وطنية سواء كانت المعلوماتية، سياسية، إقتصادية، إجتماعية،...الخ. لقد تناولنا ولو وضع السياسات الوطنية للمعلومات بصفة عامة، كما أشرنا إلى أنها تختلف باختلاف الأمصار طبقا للظروف والإمكانات المتاحة، وأردنا التمييز بين وضع هذه السياسات من إجراءات وتدابير ومعايير وأسس وكذلك البنى الأساسية للمعلومات وتخطيطها، وكذا أهميتها في الاستجابة للاحتياجات الوطنية للمعلومات. هذا دفعنا

إلى التطرق إلى رؤية استراتيجية لتخطيط المعلومات بعد إيماننا بضرورة ترتيب الأولويات العربية في مجال المعلومات، وتحقيق توازن بين الاحتياجات من المعلومات للتخطيط ورسم السياسات والإستراتيجيات والكم من المعلومات المتداولة وهذا في الوقت والمكان وبالشكل المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

**ج/ رؤية استراتيجية لتخطيط البني الأساسية للمعلومات على المستوى الوطني**:

إذا كانت المعلومات سلطة فإن مؤسسات المعلومات والبنية الأساسية لها هي منافذ تسويق هذه السلطة، وخدمات المعلومات هي وسيلة الترويج لها، وإذا كانت ثروة فإنه لا قيمة لها إذا لم يتم استثمارها، فإن على عاتق مؤسسات المعلومات يقع الطلب الأساسي لتحويل المعلومات إلى معرفة. وإذا كانت هذه المعلومات عبارة عن طاقة فإن هذه البنية التحتية المعلوماتية أيضا مسؤولة عن توفير مقومات تحويل هذه الطاقة إلى قوة دفع في خدمة برامج وأهداف التنمية الوطنية الشاملة.فإيمانا بهذا الدور المحوري الذي تؤديه المعلومات تعمل هذه المؤسسات على تنمية مصادر المعلومات وتطوير خدماتها وإيصالها إلى الباحثين والدارسين والمخططين والعاملين في مجال التنمية بأيسر الطرق وأقل جهد ممكن.و بالتالي يمكن أن نحصر هذه الأهداف الإستراتيجية التي تطمح سياسات المعلومات إلى تحقيقها أو متابعتها على المستوى القومي فيما يلي:

1. الوسائل والإمكانيات من مؤسسات وهيئات التي من خلالها تستطيع الأنظمة الوطنية توفير الاحتياجات المستقبلية من المعلومات في مجال التخطيط.
2. الدور المنوط لهذه البنى الأساسية للمعلومات من خلال التخطيط والتنبؤ بأهم المجالات والمشاكل والقضايا التي يمكن أن تواجهها من احتياجات للمعلومات في المستقبل.
3. توفير الاحتياجات الاستراتيجية من المعلومات التي تضمن القرارات السليمة في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسؤولية.

كما أن هناك عدة بنى أساسية تحتية لقطاع المعلومات وسياستها في معظم البلدان النامية لكن كما سبق وأن أشرنا أنها تختلف حسب المعطيات الداخلية والخارجية، فالجزائر كذلك من بين البلدان النامية التي سعت جاهدة في بناء قطاعها المعلوماتي، والإهتمام بالإصلاح والتطوير في مجال المعلومات، ووضع سياسة وطنية للمعلومات تتمثل في إنشاء مجموعة من الهيئات والمراكز والمجالس والمعاهد والدواوين، في محاولة إلى توظيف هذا البناء المؤسسي للمعلومات، والذي يعتبر الأساس في توفير البيانات لكافة الفعاليات والبرامج التي من شأنها تحقيق تنمية شاملة وتطوير المجتمع الجزائري، وهذا يتم بترشيد وتقويم وتقييم السياسات في شتى القطاعات. ومنها نذكر الديوان الوطني للإحصاء، المحافظة العاملة للتخطيط والإشراف، مجلس المحاسبة، المجلس الاقتصادي الاجتماعي كهيئة استشارية، وهيئات علمية مثل المجلس الوطني للبحث والتطوير العلمي والتقني...الخ، وغيرها

من المراكز الأخرى، كشبكة مترابطة والتنسيق في مجال المعلومات حتى مع القطاع الخاص لدعم رسم السياسات وإتخاذ القرار. لذا أصبحت المعلومات من الأصول الأساسية في أي تنظيم مثل أي مورد حيوي آخر، من هنا تبرز أهمية وضع خطط استراتيجية للمعلومات حتى يتم بناء هذه النظام على أسس قوية ولكي تتحقق الاستفادة المثلى منها، فالتخطيط الإستراتيجي كما يراه **محمد سعيد الحفار** يهدف إلى وضع أساس سليم وصلب يشكل قاعدة للتحكم في المعلومات ويجب أن تتكون من:

1. إتباع منهج علمي عند تطوير نظم المعلومات.
2. التركيز على عمليات التخطيط بعيدة المدى للمعلومات.
3. عمل الدراسات التحليلية في كل مرحلة من مراحل التطوير.
4. وضع منهج واضح للمتابعة والتقويم. ([1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote171sym))

هذا وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات عصب الأنظمة في دعم الإجراءات والأنشطة المتعلقة بتنفيذ العمليات المختلفة ومساعدة المستويات الإدارية في كافة القرارات التي يتطلبها العمل، وذلك لما يحققه من صحة وتكامل في المعلومات وسرعة وزيادة كفاءة العاملين، وتحسين الخدمات، والتقليل من الهدر المادي وتحسين الاتصالات وتوفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات بكفاءة وسرعة مناسبة، وتحسين وتطوير الأداء. ولكن كل هذا لا يكتب له النجاح إلا بوضع خطط إستراتيجية بعيدة المدى لإدارة المعلومات على المستوى الوطني ، ويعني ذلك تطويرها في كل القطاعات العامة والخاصة. والتخطيط لها على كل المستويات الإستراتيجية، الوسطى والدنيا، والتخطيط يكون ببناء مؤسسي لإدارة نظم المعلومات، لتصبح إطارا صالحا لتفاعل الإنسان الجديد الذي يكون **"مؤمنا "**بأهمية المعلومة في كل نواحي حياته ثم تصبح المسألة وطنية وذلك حسب المبادئ التالية:

1- أن يضع الجهاز السياسي في الدولة إستراتيجية وطنية للمعلومات Information stratigy Masterplan، تحدد الأهداف والغايات والمؤسسات والأدوار والعلاقات والمراحل والوسائل الملائمة لكل مرحلة، ويضمن ذلك تنسيق الأدوار وكفاءة التنفيذ، وذلك للحيلولة دون النمو العشوائي لمنظمات المعلومات على المستوى الوطني.

2- تحديد أدوار المؤسسات والأجهزة الإحصائية للمعلومات، حتى تتكامل هذه الأدوار ولا تتناقض وتتصارع، ويتم التنسيق بينها.

3- تطوير البنية التحتية للمعلومات (الجانب التكنولوجي) في كافة أجهزة الدولة الرسمية وتحديثها من أجل تحسين الكفاءة على مستوى الإدارة التنفيذية والوسطى.

4- يجب أن تتفق الأجهزة والمنظمات الحكومية على تعريفات واضحة ومفاهيم محددة للبيانات، حتى يمكن إنتاج معلومات دقيقة تكون محل إتفاق جميع أجهزة المعلومات في الدولة وتكون هناك معلومات تكتنفها السرية، وحتى تتحدث أيضا جميع أجهزة الدولة بلغة معلوماتية واحدة.

5- يجب الاهتمام بتعليم وتدريب وتكوين القوى البشرية وتأهيلها على مستوى عالي في مجال نظم المعلومات والتحكم في التكنولوجيا وتنمية العنصر البشري في هذا القطاع الذي يعد ثروة في عالم المستقبل الذي يوشك أن يتحول كله إلى مجتمع المعلومات.

6- توثيق الروابط والاتصال بين منظمات المعلوماتية وقواعد البيانات الإقليمية والدولية حتى تكون هناك رؤية شاملة للبيئة الداخلية والخارجية.

7- وضع إطار مؤسسي متناسق تتحد فيه الأدوار، خصوصا تلك العاملة في حقل المعلومات على مستوى الإدارة الوسطى والعليا في الدولة حتى لا يكون هناك تضارب في المعلومات .

8- وآخر ما يستهل أن نخدم به هذه المبادئ لوضع سياسة محلية للمعلومات هو تخليص المعلومات من قبضة البيروقراطيين والإجراءات الإدارية الضخمة والمعطلة حتى لا يتم إنسيابها وذلك بواسطة هذا النظام الوطني التقني الشامل المتكامل المرن للمعلومات، وزيادة دور المستشارين والفنيين والخبراء وأخصائي المعلومات...الخ.حتى تكون المعلومات بأكبر دقة وكفاية وتصل في الوقت والمكان المناسب للأجهزة الرسمية العليا في الدولة،ويتم إستغلالها في تحقيق الرشد الموضوعي والذاتي لراسمي السياسات وتوضيح الرؤية لهم خاصة على المستوى (الاستراتيجي)، وذلك من أجل الإصلاح والبناء والتطور والتحديث. فإطار العمل الاستراتيجي مثلا في استئصال الفقر أو تحقيق الأمن الغذائي أو إفعال أسس تنمية مستدامة أو إتباب الأمن في البلاد لا يتم إلا من خلال تخطيط إستراتيجي للمعلومات من خلال الأساليب الكمية وغير الكمية، كالبحوث الدراسات الإستشرافية واستطلاعات الرأي من أجل الإمداد بالبيانات والحقائق اللازمة وتحويلها إلى معرفة علمية وعملية في كل المجالات، وإدارة تلك المعرفة لوضع التدابير والمعايير والإجراءات اللازمة لمواجهة هذه المشكلات.

وأخيرا و مما لا شك فيه أن تطوير وبناء نظم جيدة للمعلومات له علاقة مباشرة بنمو وتطوير الأنظمة والمنشآت، حيث أن الحاجة إلى المعلومات أصبحت من المتطلبات الأولية والأساسية للبقاء والاستمرار، هذا ما قاله بصدق **محمد سعيد الحفار** في كتابه الثورة الإدارية.[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote172sym)

**\* خلاصة وإستنتاجات:**

ومما سبق ذكره في هذا الفصل يبدو لنا جليا أن السياسة العامة تأخذ العادة شكل برنامج عملي تتولاه السلطة الرسمية العامة أو سلطات الحكومة ومختلف المراكز الإدارية حيث تتمثل في مجموعة من التدابير المضامين الواضحة والمحددة الشاملة والمتوازنة، والمقترنة بعناصر إتخاذ القرار الملزمة قانونا والتي يقرها الفاعلون الحكوميون على البيئة والمجتمع القائم، بالشكل الذي يجعل السياسة العامة إطار إستعاب الفعل والحدث والقضايا العامة، وذلك لأنها موجهة إلى جمهور المستفيدين أو الخاضعين لها ضمن مجالها.

كما تتأثر السياسة العامة بقوى كثيرة فاعلة في البيئة السياسة تشكل دوافع نحو إقامة تحالفات متوازنة للحفاظ على المصالح الإنتقائية، أو في شكل صراعات تضع السياسة العامة في مفترق الطرق أو في حالة لا توازن ،أي في المستوى العقيم، ما لم تحسم هذه الصراعات بأدوات وأساليب علمية وعملية توحد الرؤي وتجانس في المصالح،فنجاح أي سياسة عامة في تحقيق أهدافها يتضمن من حيث الناحية المبدئية تحريك مراكز الدعم سواء من المشرعين أو من القادة الحكومين ومداراء الدوائر المركزية وهذا سوف يحول السياسة العامة إلى حالة الإنجاز والعمل والتطبيق،حيث أن السياسة العامة بمقدورها التأثير والتغيير فإنها تتبني مجموعة أدوات ورسائل ومجموعة خطط متوفرة لديها تتناسب مع دواعي إستخدامها في ظروف البيئة المحيطة والظروف القائمة المستدعية لذلك.

ومن جملة ما خلصنا إليه أن السياسة العامة كبرنامج عمل هادف يمثل إستجابة حيوية وفعلية للمشكلات والمتغيرات البيئة بالشكل الذي يعبر عن نشاط المؤسسات الحكومية الرسمية ويحدث هذا غير بعيد عن القوى الإجتماعية الأخرى التي تجعل من السياسة العامة وجبة طعام توزع على الجياع والضيوف على حد سواء، بفعل عمليات المساومة والصراع والمناورات لتحقيق الأهداف والمصالح الذاتية، تحت رداء المصلحة العامة، ثم أشرنا إلى أحد الأطر المنهجية المتعددة في صنع السياسات العامة وهي عملية التحليل للسياسات كعملية منهاجية تلازم الصنع والتطبيق للوصول إلى أنجع الحلول المتاحة للمشكلات والقضايا التي تواجه المجتمعات والحكومات والدول ، حيث تقوم العملية على منهج علمي مفتوح على مختلف المحاور العلمية في سبيل تقديم إطار متكامل من المعلومات والمتغيرات ذات العلاقة المضمون السياسة العامة.

لنعرج بعدها على أهم مقوم في نجاح السياسات وتحويلها إلى حقائق عملية لنؤكد بذلك جوهر لعلاقة بين الإدارة العامة والسياسة العامة التي تقوم على التعاون والمشاركة والنمطية والرتابة لا على التبعية والمفارقة، فلا يمكن أن تصنع السياسات بعيد عند الإدارة العامة فهي ملازمة على صعيد الممارسة والسلوك ثم حرصنا على تقديم صورة عن عملية صنع السياسات من زاوية مرحلية وهذا التقسيم منهجي لغرض الدراسة لكون العملية متداخلة ومعقدة وإلى درجة لا تكاد المواطن البسيط يغرق بين عمليتين الصنع والتنفيذ وبينا مراحل صنع

السياسات العامة التي تتم في خضم جو من المساومة والتحالف والصراع والتعاون والإقتناع والأمر لينتهي الخاص بسياسات عامة تنفذ وتقوم لتعكس الجدوى منها والفاعلية والكفاية والإنتاجية كمؤشرات رشاد السياسات أو عقمها.

وفي نهاية المطاف لا يمكن دراسة أي ظاهرة سياسة أو إجتماعية ما لم تكن هناك أدوات منهجية ومداخل نظرية تهدي الباحث من جهة للقيام بتحليل علمي صادق عن الظاهرة محل الدراسة وتوجه صناع السياسة وجزائها ومحلليها و العاملين بها والمشاركين فيها إلى النهج القويم ليعلم كل طرف في صنع السياسات مستقره ومستودعة ومنطقة في التأثير وحصة منها.والفائدة الأساسية من هذه النظريات المساعدة في فهم ودراسة السلوك السياسي بجعل النظام السياسي ودراسة الظواهر السياسة وتعميق الفهم والوعي لأسبابها وجذورها ومضاعفاتها.

أما في ما يخص المعلومات فهي عبارة عن مجموعة من البيانات تمت معالجتها لتصبح في صورة صالحة للاستخدام ، ومجموعة من المعلومات تشكل المادة الأساسية لكل معرفة ،والمعرفة هي القدرة على الاستنتاج وإستنباط الحلول والنتائج،وان المعلومات وحدها ليست كافية للمساهمة الفاعلة تنمية قدرات الفرد أو المجتمع أو الدولة...الخ ما لم تعالج بأسلوب سليم وقويم يجعلها اكثر تكاملا وتجانسا ضمن منظومة واحدة لتصل في أسرع وأحسن صورها.وعلي ضوء ما سبق أيضا ندرك أن المعلومات حتى تكون ذات قيمة كبيرة لابد أن تصل لمن يحتاجونها لحظة إحتياجها ولهذا لا بد من نظم معلومات حديثة متكاملة وعلية الكفاءة توصل المعلومات بأقل وقت وأكبر سرعة ودقة ممكنة. وإنطلاقا من الأهمية الإستراتيجية لهذا المورد كان لابد من إستثماره على المستويات الوطنية من خلال البني التحتية للمعلومات ووفق سياسات وطنية تكفل تداولها وإنسيابها للإستغلالها في عمليات البناء والتطوير والتحديث،خاصة في الدول المصابة بفقر المعلومات ،فإذا كان الفقير يعرف بأنه أحد أشكال التجريد من القوة فالمعلومات هي القوة الحقيقية اليوم التي تقوي بها الدول علي إختلاف بيئاتها.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote1anc)(): كمال المنوفي، **السياسة العامة و أداء النظام السياسي**، القاهرة:مكتبة النهضة المصرية،1988،ص15.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote2anc)(): سلوي الشعراوي جمعة،**تحليل السياسة العامة في القرن الحادي والعشرين**، في:علي الدين هلال(وآخرون....)، **تحليل السياسات العامة في الوطن العربي**، القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة ،2004،ص23.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote3anc)(): محمد محمود ربيع،عبد الله الغنيم و(اخرون...)، **موسوعة العلوم السياسية،ج الكويت**،1993،ص451.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote4anc)preusthus.r. **"public administraton"** ,theronalc press comping , n ,y, 1975, p15. :()

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote5anc)(): أحمد رشيد، **نظرية الإدارة العامة** ،القاهرة: دار المعارف، 1987،ص13.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote6anc)(): علي الشرقاوي، **السياسات الإدارية..**.،الإسكندرية ،المكتب العربي الحديث،1988،ص23.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote7anc)(): محمد محمود ربيع،عبد الله الغنيم (واخرون...)،المرجع السابق،ص102.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote8anc)(): مصطفي أبو زيد فهمي،حسين عثمان، **الإدارة العامة**،الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة،2003،ص308.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote9anc)(): محمد قاسم القريوتي،مهدي حسين زويلف، **المفاهيم الحديثة في الإدارة"النظريات والوظائف"**،ط3،عمان:1993،ص124.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote10anc)(): محمد نصر مهنا، **العلوم السياسية بين الأصالة والمعاصرة**،الإسكندرية: مركز الدلتا للطباعة،2002،ص ص120-121.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote11anc)(): انظر محمد نصر مهنا،المرجع السابق،ص ص123-125.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote12anc)(): فهمي خليفة الفهداوي، **السياسة العامة منظور كلي في البنية والتحليل**،ط1،عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع،2001،ص16.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote13anc)(): فهمي خليفة الفهداوي، المرجع السابق،ص32.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote14anc)) : (david estonn, ,**analyse de système politique**, paris:traduction de P.R. Armandcolin,.1974,p125.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote15anc)(): جابرييل الموند، بنجهام بويل، **السياسة المقارنة إطار نظري** ، ترجمة: محمد بشير المغازي، بنغازي: منشورات قان يونين،1996،ص272.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote16anc)(): فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص33.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote17anc)(): محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد الصحن**،الإدارة العامة المبادئ والتطبيق**، الإسكندرية:الدار الجامعية ،2003،ص143.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote18anc)(): محمد العلي مهنا، **الإدارة في الإسلام**، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ب ت، ص146.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote19anc)(): فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص35.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote20anc),englewoodclffs,N,prentice-hall,2end,1975,p05.","**publicpolicy**: thomas day( )

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote21anc)(): جيمس اندرسون، **صنع السياسات العامة** ،ترجمة: عامر الكبيسي،ط1،الأردن: دار المسيرة،1999، ص ص 14-15.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote22anc)(): ماجد راغب الحلو،**علم الإدارة العامة**، لإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2004،ص51.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote23anc)(): فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص16.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote24anc)(): فهمي خليفة الفهداوي، المرجع السابق،ص38.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote25anc)(): عبد الكريم مجدي، **سيكولوجية صنع القرار**،ط1،القاهرة:مكتبة النهضة المصرية،1997،ص59.

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote26anc))): **تحليل السياسة العامة :** كانت سابقا الدولة هي الفاعل الأساسي في مجال السياسة، لكن مع التغيير في بنية الأنظمة السياسية ودور الدولة وبروز القطاع الخاص وتقلص مفهوم السيادة ،وثورة الإتصالات و التدفق الحر للمعلومات ،وكذلك الدور الذي أصبحت تلعبه المنظمات و الهيئات الدولية وغير الحكومية منها أيضا في رسم وتحديد أولويات السياسة العامة .فظهرت عدة اتجاهات في تحليل السياسة العامة،التي أصبحت وحدة التحليل فيها هي الفواعل أو الشبكات **"الشبكة Netzork.policy "** .أنظر سلوي الشعراوي جمعة،علي الدين هلال (و آخرون...)،المرجع السابق.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote27anc)(): السيد ياسين،**السياسات العامة القضايا النظرية والمنهجية**، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية،1988،ص13.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote28anc)(): سلوي الشعراوي جمعة،المرجع السابق،ص34.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote29anc)(): عادل حسن،مصطفي زهير،**الإدارة العامة** ، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر،2000،ص156.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote30anc)(): فاطمة الربابعة ،**تحليل السياسات العامة"نظرة في الممارسة"**،في : علي الدين هلال وآخرون ،المرجع السابق،ص13.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote31anc)( ): محمد العلي مهنا،المرجع السابق،ص146.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote32anc)( ): مصطفي أبو زيد فهمي،حسين عثمان، **الإدارة العامة**،الإسكندرية :دار الجامعة الجديدة،2003،ص55.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote33anc)(): محمد العلي مهنا،المرجع السابق،ص168.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote34anc)(): عبد العزيز بن حبتور، **أصول ومبادئ الإدارة العامة** ،ط1،عمان:الدار الجامعية للنشر والتوزيع،2000،ص54.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote35anc)(): سلوي الشعراوي جمعة،المرجع السابق،ص29.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote36anc)( ): محمد موفق حديد، **إدارة الأعمال الحكومية**،عمان:دار المناهج،2002،ص233.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote37anc)(): محمد شلبي، **المنهجية في التحليل السياسي**،الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية ،1997،ص195.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote38anc)(): فهمي خليفة الفهداوي، المرجع السابق،ص63.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote39anc)(): محمد نصر مهنا،المرجع السابق،ص168.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote40anc) .thomas.r.day, opcit,p45:( )

[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote41anc)\*) : **مستويات السياسة العامة:** يضع **جيمس إندرسون** و آخرون مثل **فهمي خليفة الفهداوي** و **قابرييل ألموند** السياسة العامة في عدة مستويات نذكر منها**1/السياسات العامة الإستخراجية (Extractive)** فالنظام السياسي لكي يقوم بوظائفه المعروفة يلزمه موارد تختلف حسب المجتمعات ، فلا بد من إيجاد موارد للنظام خاصة المالية منها وفي هذا الصدد يلزم الحكومة وضع سياسة عامة توصف بالإستراتجية وتعبر عن تعبئة الموارد المادية والبشرية مثل ( رصد المال ، السلع ، الأشخاص ، الخدمات ..). **2/السياسات العامة التوزيعية(duistributive):** تتناول توزيع الخدمات والمنافع والقيم لفئات وشرائح المجتمع والأفراد والتعاونيات والجماعات.**3/السياسات العامة لإعادة التوزيعRedistributive:** كإعادة النظر في دخل فئة معينة من المجتمع أو قطاع ما ت**4./السياسة العامة الرمزية (Symbolic):** يكون تأثيرها معنويا فهي تخص باهتمام واسع لدى الحكومات مثل ما يحدث من خلال عرض التاريخ السياسي مثلا من بطولات وأمجاد ومفاخر للأمة تكون بمثابة الدافع لأبناء الأمة من أجل الدفاع والرفع من روحهم الوطنية, كذلك يخلق الالتزام العاطفي والوجداني نحو الولاء للوطن. **5/السياسات العامة التنظيمية:**يصفها**" أندرسون جيمس"** بالضابطة التي تفرض قيودا أو محددات على سلوك الأفراد والجماعات أي أنها تحد من حرية تصرف الجهات الخاضعة للسيطرة والضبط، فالسياسة التوزيعية تقيد التصرف أما التنظيمية فتزيد عليها بالنسبة للمتأثرين أو المتعاملين معها.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote42anc) (): جيمس اندرسون،المرجع السابق،ص ص77.78.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote43anc) (): سيد الهواري، **الادراة الأصول والأسس العلمية**،القاهرة: مكتبة عين الشمس،1976،ص458.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote44anc)():georgs.c.edwards-lrasharkansky,**lespolitiques publiques**,paris,leséditionsd’organisation,1981,p75

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote45anc)():فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص100.

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote46anc)**(\*):أجندة الحكومة**: يعرفها"gohn-kingdon"بأنها:"قائمة تتضمن الموضوعات و المشكلات الموجودة أمام موظفي الحكومة والتي يشارك الناس من خارج الحكومة للموظفين الرسميين فيها،أو في إعطائها قدرا من الإهتمام والعناية خلال أية فترة من الوقت."

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote47anc)georgs.c.edward-lra..,ipid;p82. :( )

[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote48anc)\*) : يميز كوب**Cobb) ) وايلدرElder) )** بين نوعين من جداول الأعمال في السياسة العامة هما:

**\*جدول الأعمال النظامي**: يتضمن جميع القضايا التي يستشرها أعضاء السلطات الثلاث وتستدعي تدخل كل منها حسب الإختصاص والصلاحية،فالمشكلة المدرجة في هذا النوع من الأجندة تكتسي إعترافا عاما يحتم على الهيئات الحكومية في الدولة أن تتحرك بأكبر سرعة وكفاية لإحتواءها وإلا قد تتسع كل إلى المستويات المركزية والإدارية والمحلية ، وذلك كما يعالجه هذا الجدول من قضايا متشعبة تتسع قاعدتها وحجم تأثيرها فهو جدول للنقاش فالعمل به يستلزم إدراج المشكلة أولا ثم عرضها على المستوى الحكومي المخول بمناقشتها تمهيدا لمعالجتها.

**\*جدول الأعمال المؤسسي :**تختص به مؤسسة بعينها سواء كانت تشريعية أو تنفيذية ، وتكون فيه القضايا تفصيلية ومخصصة أكثر مما هي عليه في الجدول السابق حيث يتولاه الرسميون والحكوميون بإهتمام جاد وأولوية خاصة وقد تكون القضايا محل النقاش في هذا الجدول واردة أي سبق التعرض لها ومعرفة في ذاكرة الحكومة فتلقي بشأنها سياسات تكميلية وإعادة التوزيع كاستجابة فورية لها ومن أمثلتها الزيادة في الموازنة العامة المالية أو الأجور أو تقديم دعم لوحدات أو قطاعات إنتاجية معينة ......الخ.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote49anc) (): فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص236.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote50anc) (): فاطمة الربابعة،المرجع السابق،ص139.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote51anc) (): سيد الهواري،المرجع السابق،ص476.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote52anc) ( ):السيد ياسين المرجع السابق،ص15.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote53anc) (): عبد العزيز بن حبتور،المرجع السابق،ص185.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote54anc) (): إبراهيم درويش، **الوسيط في الإدارة العامة**، ط2، القاهرة: دار النهضة العربية،1995،ص30.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote55anc) (): مصطفي أبو زيد فهمي؛حسين عثمان،المرجع السابق،ص78.

[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote56anc)\*): إن أدبيات السياسة العامة و إستخلاصتها لأنماط السلوك السياسي الذي يشيع في الأوساط العملية والإحترافية لصناع السياسة أثناء تفضيلهم للخيارات قد أوضحت في الكثير من مناسبة بوجود نمطين في تقرير التغيير المفضي للتعامل ولمواجهة القضايا في السياسة العامة هما :

1**- نمط التغيير التدريجي(IncrementalismShonge):**وهو الأكثر شيوعا ويستفيد من اثر السياسة الحكومية العامة المعمول بها بالشكل الذي يسمح لصناعي السياسة توظيف نجاحات الماضي وتجنب أخطائه في السياسة على إعتبار أن هذا التغيير هو نتيجة ديناميكية لأن مسألة التنبؤ بأثر السياسات هي مسألة في غاية الصعوبة ولها نتائج وخيمة.

2**- نمط التغيير الجذري أو الراديكالي(chongeRadicalism):** وهو النمط الداعي الى تبني اثر السياسة من المنظور بعيد المدى ويدعو إلى ضرورة تبني الحكومة سياسات عامة تحقق لها إستغلالا للفرص في إحداث التغيير إلى ابعد حد ممكن. وعليه فإن هذين النمطين ممكن توظيفهما كمنطلق إرشادي لوضع مقترحات أو بدائل السياسة العامة ولرسم منهجيتها لمواجهة العوائق و القضايا والمناقشات الضارية التي تضج بهذا تداولات صناع السياسة حول قضايا الأجندة المطروحة لديهم . **انظر فهمي خليفة الفهداوي، المرجع السابق**.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote57anc) (): جيمس اندرسون،المرجع،السابق،ص ص98.99.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote58anc) ( ): g.i.gow.,m.barrette,sdion,**introductionaladministration publique**,canadda,editioncuébec,1992,p158.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote59anc)) ): أحكام إمبريقية: مبنية علي أرقام ومعطيات واقعية .

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote60anc)(): روبرت دال**، التحليل السياسي الحديث**،ترجمة:(هلا أبو زيد)،مراجعة:علي الدين هلال،ط5،القاهرة:مركز الأهرام للترجمة والنشر،1993،ص180.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote61anc) (): جيمس إندرسون، المرجع السابق، ص123.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote62anc)(): بيتر دراكر،**الإدارة(المهام.المسؤوليات.التطبيقات)**، ط1، ترجمة:محمد عبد الكريم، القاهرة:الدار الدولية للنشر والتوزيع،1996، ص85.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote63anc)(): أحمد رشيد،المرجع السابق،ص118.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote64anc)williamghonson,op.cit,p466. :()

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote65anc) (): محمد موفق حديد،المرجع السابق،ص322.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote66anc) (): جيمس اندرسون،المرجع السابق،ص191.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote67anc) (): فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص311.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote68anc) (): محمد موفق حديد،المرجع السابق،ص ص327.329.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote69anc) (): محمد موفق حديد،المرجع السابق،ص332.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote70anc) (): فهمي خليفة الفهداوي،المرجع السابق،ص322.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote71anc) (): عبد المطلب غانم، **معايير تقويم السياسة في الإدارة العامة**،القاهرة: 1989، ص160.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote72anc)(): محمد سعيد الحفار، **الثورة الإدارية في القرن 21**، ط1، دمشق: مطابع مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر، 2002،ص169.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote73anc) (): جيمس اندرسون،المرجع السابق،ص23.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote74anc) (): محمد شلبي،المرج السابق،ص149.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote75anc)robert.gauthier,**la communicatio**,paris,le Mirail dépôtlégal, juin 1996,p48. :()

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote76anc)**)):العلبة السوداء:** جاءت في نموذج إستون كوصف لما قد يجري داخل هيئات صنع القرار من عمليات وعلاقات وسلوكيات،فهو يقدم شرحا لهذا المصطلح بوصفه جميع الأنشطة السياسية لصنع السياسة العامة وتفعيل مخرجات النظام السياسي.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote77anc)davidéston,ipid,p135 :()

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote78anc)(): محمد سعيد عبد الفتاح،محمد فريد الصحن،المرجع السابق،ص159.

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote79anc)(\*َّْ) : يرى عدد قليل من علماء السياسة والإدارة العامة , أن العقلانية أو الرشد من المتطلبات الأساسية والهامة في إتخاذ القرار على أي مستوى ,ولابد أن تكون هناك معايير عقلانية رشيدة صرفة تحكم هذه العملية وتوجه السلوك وتضبط القيم في صنع السياسة العامة .حيث تقوم النظرة التحليلية لهذا النموذج على تفعيل آلياته تشغيلية ضمن عمليات إتحاذ القرار,إذ يفرض أن جميع التفضيلات والقيم يمكن قياسها في المجتمع بصورة كلية,ويمكن التعرف عليها بسهولة وسير, فيجب أن يكون لدى صانع السياسة فهما كاملا للقيم الاجتماعية,كما ان اختيار سياسة عامة يستدعي معلومات كاملة وقدرة تنبؤية عالية الغرض التحقيق في عواقب السياسة ونتائجها المحتملة ,وكذلك على القدرة على الإحصاء والحساب الدقيق للنسب بين الفوائد والتكاليف ,كما يؤدي إلي التعرف السديد بحجم البرامج الحكومية الكلية كالموازنة العامة.**أنظر في هذا الصدد كتاب روبرت دال التحليل السياسي الحديث،المرجع السابق**،ص 181.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote80anc)(): روبرت دال،المرجع السابق،ص184.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote81anc)gohn.gow,m.brrette,ipid,p215.:()

[\_](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote82anc) (\*): جاءت هذه النظرية على ضوء الانتقادات الموجهة للنموذج الكلي الرشيد, وكان **شارل لندبلوم"**charle.lindblom" أول من اقترح هذه النظرية من خلال الاهتمام المتزايد لموضوعات اتخاذ القرار , وكذلك من ابرز نقاد النموذج الكلي الرشيد**(هربرت سايمونSIMON-H)**الذي استبدل مفهوم السلوك العقلاني الرشيد بالسلوك المرضي, حيث أكد أن هذا النموذج يتحقق حتميا مادامت عملية تخطيط السياسات العامة تتم في إطار ضيق من منطلق أن القرار العملي لا يقدم على تحقيق اكثر من تغيير محدود.**أنظر كتاب محمد فريد الصحن،المرجع السابق**.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote83anc) (): محمد سليمان الطماوي، **مبادئ علم الإدارة العامة**، ط5، القاهرة: دار الفكر العربي،1987،ص82.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote84anc) (): محمد سعيد عبد الفتاح،محمد فريد الصحن،المرجع السابق،163.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote85anc))): **( نموذج الفحص المختلط)Mixed.Scanning:** وعلى أساس القطيعة والتواصل في علم السياسة ,جاء هذا النموذج في ضوء الانتقادات الموجهة للنموذج الكلي الراشد والنموذج التدريجي على حد سواء,حيث أن النموذج الأول يدعي المعرفة الكلية الشاملة من قبل متخذ القرار ,ويتوهم القدرة المعرفية والتحليلية الدقيقة,وغير واقعي ويتسم بالطوباوية ,وكذلك النموذج الثاني يقول لنه قائم على فرض ناقص في كونه يركز على بدائل محددة ولا يعرف جميعا ,وقد يأخذ تحديدا واحدا للمشكلة ,ولا يعكس أيضا ديمقراطية أو مشاركة جماعية في السياسة ,ويعبر عن المجموعات القوية والمتماسكة ويهمش الأطراف الأخرى (المواطن)،ويتجاهل الأمور المستقبلية ,ويحافظ على دوام الأوضاع الحالية للسياسة العامة هذه أهم الانتقادات الموجهة للنموذجين ,ولا يتسنى لنا ذكر الانتقادات الأخرى وليس هذا الذي يهمنا هنا ,بل سنحدد فحوى هذا النموذج ,فلقد دعا العالم الاجتماعي **(اميتا اتزيوني Amitai** .**Etzioni)** إلى إيجاد نموذج توفيقي في عملية ضع القرار واتخاذه على أساس الانتقادات السابقة التي قدمها ,وحيث يرى أن عمليتي التخطيط والتنفيذ ,وظيفتان متكاملتان ضمن عملية السياسة العامة,وهذا يعني أن عملية إعداد السياسة العامة تتطلب الأخذ بالنموذج الكلي الرشيد,بينما مرحلة التنفيذ تتطلب النموذج التدريجي ,إذ أن النماذج الرشيدة تساهم في وضع الخطوط العريضة والعامة للسياسات العامة ومجالاتها,لتأتي الأساليب التدريجية لتساهم في وضعها خير التنفيذ وتطويعها ,وجعلها متوافقة ومكفية وموائمة لمقتضيات الواقع السياسي الاجتماعي للجهاز الحكومي.ويقدم**\* اينزيوني\***النموذج المختلط أخذا في الاعتبار كل من القرارات الأساسية والتراكمية ويجهزنا بأولوية وبعمليات صنع السياسة الأساسية التي تعطي التوجيهات العامة, ثم العمليات التراكمية لإنجازها .فهو يتضمن النظرة المزدوجة التي تأخذ من كلا النموذجين في وقت واحد,ويتضمن مواقف مختلفة ,فهو يقدم وصفا واقعيا للخيار الراجع الذي يمكن لمتخذ القراران يعتمده ضمن مجالات مختلفة ,كما انه دليل علمي عملي لمتخذ القرار الفعال الذي يتيح الاسترسال في الملاحقة والتعقيب وإجراء التعديلات والتطويرات على المخرجات والتنفيذ.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote86anc)(\*): **هناك عدة نظريات رياضية أهمها ( نظرية اللعب) أو المباريات** ظهرت هذه النظرية في أوائل الأربعينيات من القرن العشرين المنصرم أثناء الحرب العالمية الثانية، من خلال الكتاب الذي ألفه العالمان **"جون فون نيومانgon.von.neuma**" وهو عام رياضيات و**"أوسكار مور كنيستينoskar.morgenstren"** وهو عالم إقتصاد والكتاب بعنوان (**نظرية الألعابوالسلوك الإقتصادي)** وكان يستعمل في صنع القرارات الإدارية بوصفها تعمل في ظل أوضاع الخاطرة وعدم التأكد ونشوبها العلاقات الإنسانية المتداخلة، والسلوكيات المتغيرة الناتجة عن الصراع أو التعاون أو التدخل الممتاز بينها، حيث تعني النظرية بموضوع التخطيط الذي يقوم به المعنيون ممن ليس لهم سيطرة تامة على الأشخاص الآخرين الداخلين في نظافة حمامهم وبيئتهم، ومن تربطهم علاقات معينة وعلى سبيل المثال علاقات الحكومة بأرباب العمل أو النقابات العمالية في قضية الأجور أو أصحاب رؤوس الأموال ورجال الأعمال عندما تريد الحكومة تبني سياسة اقتصادية ما. **أنظر في هذا الصدد كتاب محمد نصر مهنا،العلوم السياسية بين الأصالة والمعاصرة،المرجع السابق.**

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote87anc)(): بولين أثرثون، **مراكز المعلومات تنظيمها وإدارتها وخدماتها**، ط2، (ترجمة): قاسم حشمت، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر، 1996، ص4.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote88anc)(): عادل فهمي بدر، **بنوك المعلومات وأثرها على التنمية الشاملة**، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان: شركة الشرق الأوسط للطباعة، 1986. ص13.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote89anc)() : أحمد بدر،**علم المعلومات و المكتبات دراسات في النظرية و الارتباطات الموضوعية**،القاهرة: دار غريب،1996 ،ص6

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote90anc)():Ycexiao zhang ," **definition and science of information processing andmanagement**", 1998. pp: 479-481.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote91anc)(): لانكستر ولفرد، **نظم إسترجاع المعلومات**، ترجمة: حشمت قاسم، القاهرة: مكتب غريب، 1981. ص35-36.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote92anc)(): أحمد محمد الشابي، **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات**، الرياض: دار المريخ، 1988. ص569.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote93anc)(): منى محمد إبراهيم البطل، **تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات**، ط1،الإسكندرية:1998،ص 97.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote94anc)(): أنتوني ديبونز،**علم المعلومات و التكامل المعرفي**، تعريب و إضافة:محمد فتحي عبد الهادي،القاهرة:دار قباء،1998،ص26 .

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote95anc)(): كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، **نظم المعلومات الإدارية مدخل تحليلي**،ط1،الرياض: مطابع جامعة الملك سعود،1998،ص29.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote96anc)(): عبد التواب شرف الدين، **دراسات في المعلومات**، القاهرة:الدار الدولية للاستثمارات الثقافية،2000 ،ص12 .

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote97anc)(): صلاح الدين الكبيسي،**إدارة المعرفة**، مراجعة سعد زناد المحياوي، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ،2005،ص09.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote98anc)(): زكي حسن الوردي، مجبل لازم المالي، المرجع السابق، ص24.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote99anc)() : صلاح الدين الكبيسي، المرجع السابق،ص26.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote100anc)(): أحمد بدر،جلال الغندور،ناريمان إسماعيل متولي، **السياسة المعلوماتية واستراتيجية التنمية** ، القاهرة: درا غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص12.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote101anc)(): مني محمد إبراهيم البطل، المرجع السابق، ص100.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote102anc)(): ريموند ماكلود، **نظم المعلومات الإدارية**، ترجمة:إبراهيم عبد العالي سرور،الرياض، دار المريخ،1990،ص121

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote103anc)(): كامل السيد غراب،فادية محمد حجازي، المرجع السابق،ص28.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote104anc)(): أبو بكر محمد الهوش، **دراسات في نظم و شبكات المعلومات**، ط1،القاهرة: مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية1996،ص18.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote105anc)(): ذياب البدانية، **الأمن وحرب المعلومات**، ط1. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002 ، ص23.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote106anc)(): زكي حسين الوردي ، مجبل لازم المالكي،المرجع السابق، ص24.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote107anc)(): محمد فتحي عبد الهادي، **المعلومات و تكنولوجيا المعلومات**،ط1،القاهرة:مكتبة الدار العربية للكتاب،2000،ص18

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote108anc) (): ناريمان إسماعيل متولي، **إقتصاديات المعلومات**، القاهرة: المكتبة الأكاديمية 1995، ص27.28.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote109anc)(): انتوني ديبونز، المرجع السابق، ص23.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote110anc)(): حشمت قاسم، **مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات**، القاهرة: مكتبة غريب،1990،ص18.

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote111anc)**(\*): المعلوماتية:** تعني المجالات المتعلقة بالبيانات و المعلومات و كذلك الأنشطة المتصلة بتصميم الحواسيب و إنتاجها وإستخدامها،و ما تمثله من تقنيات متطورة تعمل علي تجميع و معالجة و نقل المعلومات،و تأثر علي أنماط تفكير فئات المجتمع فيما يتعلق بالحصول علي المعارف و الخبرات التي تفيد في حل المشكلات و إتخاذ القرارات.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote112anc)(): أنطوان بطرس، **المعلوماتية على مشارق القرن الحادي والعشرون**، بيروت: مكتبة لبنان، 1998، ص421.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote113anc)(): ذياب البدانية، المرجع السابق، ص14.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote114anc)(): براين كاميل فيكري، ألينا فيكري، **علم المعلومات بين النظرية والتطبيق**،( ترجمة): تقاسم حشمت، القاهرة: مكتبة غريب،1998، ص1.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote115anc)(): زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي، **المعلومات والمجتمع**، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والطباعة والتوزيع، 2002، ص13.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote116anc)(): ذياب البدانية، المرجع السابق، ص14.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote117anc)(): براين كامبل، ألينا فيكري، المرجع السابق، ص14.

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote118anc)(\*): الذاكرة الداخلية: الذاكرة الإنسانية وما يحمله الفرد من معرفة.

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote119anc)(\*\*): الذاكرة الخارجية: كل أشكال تدوين المعلومات منذ القدم حتى يومنا هذا.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote120anc)(): عامر إبراهيم قنديجلي، مصطفي ربحي عليان،إيمان فاضل السامرائي، **مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت**، ط1،عمان: دار الفكر للطباعة و النشر،2001،ص44.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote121anc)(): أحمد بدر،جلال الغندور،ناريمان إسماعيل متولي، ا**لسياسة المعلوماتية وإستراتيجية التنمية**، القاهرة:دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع،2001،ص12.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote122anc)(): زكي حسن الوردي، مجبل لازم المالكي،المرجع السابق،ص45 .

[\*](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote123anc)**(\*): السييرنتيكا:** هي علم التحكم و الاتصال كنموذج يعبر عن كيفية التحكم في المعلومة و استغلالها و تطويرها في مجال ديناميكي. وهي تشمل الأمور المتصلة بالاتصالات ونظرية النظام.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote124anc) ():davis (g.b),"**systèmed'informtion pour le management**", paris, édition. g.vermette inc. et économica ,1995, p116.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote125anc)(): محمد سعد الهجرسي، **الإتصالات والمعلومات**، ط1،الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000، ص13.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote126anc)(): زكي حسين الوردي مجبل لازم المالكي، المرجع السابق، ص30.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote127anc)(): نبيل علي،**العرب وعصر المعلومات**، الكويت: المجلس الوطني للثقافة و الفنون والآداب،1994،ص219

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote128anc))):أنتوني ديبونز، المرجع السابق،ص98.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote129anc)():أحمد بدر، جلال الغندور، ناريمان إساعيل متولي، المرجع السابق،13.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote130anc) (): أنطر براين كامبل فيكري وألينا فيكري، المرجع السابق، ص22.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote131anc) ():emanuel arnauld ,**lemanagement stratiegique d'information**, paris, economica , 1994 , p 10 .

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote132anc)(): courbon.geair claud,**systéme d’information, structuration, modilisation etcommunication** ,paris, interédition ,1993 ,pp 45-47

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote133anc)(): بولين أثرتون المرجع السابق،ص153

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote134anc) (): حيدر فهمي، **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الإسكندرية:الدار الجامعية ،2002،ص81

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote135anc) (): منى محمد إبراهيم البطل، المرجع السابق، ص103. 104.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote136anc) (): صلاح سالم، **تكنولوجيا المعلومات والأمن القومي للمجتمع**، ط1، القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2003، ص80.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote137anc) (): بولين أثرتون، المرجع السابق، ص16.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote138anc) ( ): عامر إبراهيم قنديجلي،ربحي مصطفي عليان، إيمان فلضل السامرائي،المرجع السابق،ص13

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote139anc)(): David easton, ipid , pp22.24.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote140anc)(): محمد نبهان سويلم، **نظم المعلومات**، ط1،القاهرة:المكتبة الاكادمية ،1996،ص33

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote141anc)(): robert reix ,**théorie d’organisation et systéme d’information**, paris ,édition veuibert , .1995 , p88

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote142anc)(): عماد الصباغ، **نظم المعلومات ماهيتها و مكوناته**،ط1،عمان:مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع،2000،ص11

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote143anc) (): عبد التواب شرف الدين،المرجع السابق،ص20

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote144anc) (): أبو بكر محمد الهوش ، المرجع السابق،ص ص34 .35

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote145anc)(): courbon geair claud , ipid , p25.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote146anc)( ): انتوني ديبونز ، المرجع السابق،ص104

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote147anc) ( ): انتوني ديبونز،المرجع السابق،ص107.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote148anc) ( ):زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي،المرجع السابق،ص47.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote149anc) (): عادل عبد الله/، حسن الحاج**، مشكلات المعلومات وتدفقها لخدمة التخطيط...**، ندوة القاهرة 9-11 مايو 1994، دار طلاس للدراسات للنشر والتوزيع، ص85.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote150anc) (): منال محمد الكردي،جلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات لإدارية، الإسكندرية: الدارالجامعية طبع- نشر- توزيع،1997، ص145.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote151anc)(): lesca (h) ,**systemd’information pour le management** "**stratégique dentrprise**",paris , mc.graw.hill ,1999,p119

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote152anc)( ): عبد الرحمان الصباح، **نظم المعلومات الإدارية**،عمان: دار زهران للنشر،1998،ص ص53.58.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote153anc)(): إسماعيل محمد محمد السيد، **نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية**، الإسكندرية:المكتب العربي الحديث للطباعة و النشر،1996،ص11.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote154anc)(): منال محمد الكردي،جلال إبراهيم العبد المرجع السابق، ص ص181-182.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote155anc)(): عبد الرحمان الصباح،المرجع السابق،ص75.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote156anc)( ):سعد غالب ياسين، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1،عمان:دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،1998،ص56

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote157anc) ( ): إبراهيم سلطان، **نظم المعلومات الإدارية** ،الإسكندرية : الدار الجامعية،2000،ص ص42.43.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote158anc) ( ): محمد ماجد خشبة، **نظم دعم القرار**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،1995،ص31.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote159anc) ( ): حيدر فهمي،المرجع السابق،ص144

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote160anc) ( ): محمد ماجد خشبة، المرجع السابق ،ص38.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote161anc) ( ): كامل السيد غراب ،فادية محمد حجازي،المرجع السابق،ص149.

[(](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote162anc)\*) :نظم دعم الإدارة العليا: يعرف روكارت وتريسي (Rockor and Tracy) نظم دعم الإدارة العليا بأنها**:"نظام معلومات مبني على استخدام التكنولوجيا لتوفير المعلومات والوصول إليها بشكل سهل وسريع، التي تلبي احتياجات صانعي القرارات وراسمي السياسات للتعرف على المشكلات والتعامل مع التحديات البيئية".**ولها عدة وظائف منها:1/ توفير اتصالات أفضل 2/ تحسين جودة وكمية المعلومات المتاحة، بأكبر دقة وسرعة وكفاية وفي الوقت الملائم.3/ رفع أداء المقررين من خلال رفع جودة التخطيط والرقابة وتسهيل الاتصالات واتخاذ القرارات 4/المساعدة على البناء والتكييف وذلك من خلال تحليل البيئة والتعرف على الفرص والتهديدات المحتملة**.(أنظر منال محمد الكردي المرجع السابق،ص152).**

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote163anc)(): فريده كيت، **الخصوصية في عصر المعلومات**،ترجمة:محمد محمود شهاب،ط1،القاهرة:مركز الأهرام للترجمة والنشر،1999،ص195.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote164anc) ( ): أحمد بدر،جلال الغندور،ناريمان إسماعيل متولي،المرجع السابق،ص15

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote165anc) (): أحمد بدر، جلال الغندور، ناريمان إسماعيل متولي، ص36-37.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote166anc) (): عادل فهمي بدر، المرجع السابق ، ص17-18.

[2](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote167anc) (): محمد جاسم جرجيس ، **قطاع المعلومات في الوطن العربي**، دمشق:دار الفكر،بيروت:دار الفكر المعاصر،2001،ص78.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote168anc) (): بولين أثرتون، المرجع السابق، ص25.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote169anc) (): غادة عبد المنعم موسي ،محمد سالم ناهد،**مرافق المعلومات ماهيتها،ادارتها،**خدماتها،ط1،الإسكندرية:دار الثقافة العلمية،2000،ص45

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote170anc) (): عادل بدر فهمي، المرجع السابق، ص49.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote171anc)(): محمد سعيد الحفار،المرجع السابق ، ص165.

[1](http://dc315.4shared.com/doc/QGQiPTGs/preview.html%22%20%5Cl%20%22sdfootnote172anc)(): محمد سعيد الحفار، المرجع السابق، ص166.

283