

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Boudiaf - M'SILA
Faculté des Sciences Économiques
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان:

استخدامات تكنولوجيا المعلومات في
إدارة الجماعات المحلية
- دراسة حالة بلدية المسيلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

من إعداد الطالب: لعروسي هشام

نوقشت بتاريخ: 2016 /05 /25

لجنة المناقشة

- أ. دبي علي رئيسا.
أ. بن البار موسى مقرر و مشرفا.
أ. عطاالله ياسين ممتحنا.

السنة الجامعية 2016/2015

الإهداء

أهدي بحثي هذا إلى الذي من فيهما قال تعالى
"وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي
صَغِيرًا" الإسراء 24

الماس الذي لا ينكسر... نبع العطاء الذي زرع الأخلاق بداخلي
وعلمي طرق الارتقاء... إلى أبي

إلى التي رأني قلبها قبل عينيها...
وحضنتني أحشائها قبل يديها...

إلى من تعجز الكلمات عن وصفها
أهدي سلامي ومحبتي إليها...
إليك أمي...

ملائكة الأرض... شقائق النعمان... الذين احتضنوني وزرعوا
الورد في طريقي... إلى أشقائي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات..... إلى اصدقائي سمير
أحمد نبيل أمين وبلال

إلى زميلاتي اللواتي ساندنني في هذا العمل... سامية سارة هدى
مريم مروى واسماء

إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم وأخدموا رايات الجهل
والتجهيل... أساتذتي الأفاضل

أهدي بحثي إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي.

هشام

شكر وتقدير

أشكر الله و أحمده كثيرا الذي لولا توفيقه لما أتممت هذا العمل

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف بن البار موسى الذي

لم يتوان

للحظة عن افادتي بتوجيهاته القيمة فجزاه الله عنى كل

خير؛ والشكر ايضا للأساتذة الكرام اعضاء لجنة المناقشة على

تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة

وأتوجه بخالص تشكراتي إلى أساتذتي الذين درسوني في جميع

مراحل دراستي

كما اتوجه بالشكر الى موظفي بلدية

المسيلة الذين افادوني بالمعلومات القيمة .

وإلى كل من ساهم

في ترقية وإثراء البحث العلمي

هشام



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء.....	-
شكر و تقدير.....	-
فهرس المحتويات.....	V-- III
قائمة الاشكال.....	VI
قائمة الجداول.....	VII
قائمة الملاحق.....	VIII
مقدمة.....	أ/ج
الفصل الأول: مدخل الى تكنولوجيا المعلومات ووظائف ادارة الجماعات المحلية	
تمهيد.....	02
المبحث الأول: مدخل الى تكنولوجيا المعلومات	03
المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات.....	03
الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....	03
الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات	04
المطلب الثاني: أهداف ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات.....	05
الفرع الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات.....	05
الفرع الثاني: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات.....	06
المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والعوامل التي ادت الى الطلب عليها	06
الفرع الأول: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات	06
الفرع الثاني: العوامل التي ادت الى الطلب على تكنولوجيا المعلومات.....	07
المطلب الرابع: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات ومعوقات تطبيقها.....	09
الفرع الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	09
الفرع الثاني: معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.....	15
المبحث الثاني: ماهية الجماعات المحلية ووظائفها الادارية.....	18
المطلب الأول: ماهية الجماعات المحلية	18
المطلب الثاني: مهام الجماعات المحلية وأجهزتها في التنظيم الاداري الجزائري.....	19

فهرس المحتويات

58.....	المطلب الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ببلدية المسيلة.
51.....	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات.
52.....	المطلب الاول: اختبار الفرضية الاولى.
52.....	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية.
52.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة.
54.....	المبحث الرابع: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة.
54.....	المطلب الاول: تحليل نتائج اختبار الفرضية الاولى.
57.....	المطلب الثاني: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية.
60.....	المطلب الثالث: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة.
62.....	خلاصة.
64.....	خاتمة:
67.....	قائمة المراجع:
71.....	قائمة الملاحق:
	ملخص

الصفحة	عنوان الشكل	
09	العوامل التي ادت الى الطلب على تكنولوجيا المعلومات.	01
14	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.	02
17	معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.	03
19	الجماعات المحلية كنظام.	04
27	أهداف الرقابة.	05
28	الوظائف الادارية الاساسية.	06
30	مقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الالكتروني.	07
35	القيود الخمسة في التنظيم التقليدي.	08
36	انماط القيادة الالكترونية.	09
44	نتائج توزيع واسترجاع الاستثمارات	10
45	تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير العمر.	11
46	تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي.	12
47	تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير الخبرة المهنية.	13
48	تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير الوظيفة المهنية.	14
49	مراحل استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلدية المسيلة	15

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	التطور الى اشكال التنظيم الجديد	01
41	محاول الاستبيان	02
42	معامل الفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	03
42	سلم ليكارت الخماسي	04
43	نتائج توزيع واسترجاع الاستثمارات	05
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	06
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	07
46	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	08
47	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيف المهنية	09
51	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان	10
51	نتائج اختبار T.test للفرضية الأولى	11
52	متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والوظائف الادارية	12
52	الانحدار تكنولوجيا المعلومات	1-13
53	الانحدار تكنولوجيا المعلومات	2-13
53	الانحدار تكنولوجيا المعلومات	3-13
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات	14
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات محور الوظائف الادارية	15
60	اختبار الفرضية الثالثة.	16
61	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الوظائف الادارية	17

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
71	الاستبيان	01
76	قائمة الاساتذة المحكمين	02
78	دليل المقابلة	03

مقدمة

مقدمة

يتميز العصر الذي نعيش فيه بالتغير المستمر والتطور السريع في كل جوانب الحياة نتيجة التدفق المعرفي والاكتشافات الحديثة المتلاحقة والمتقدمة خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات والتي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

هذا الوضع الجديد فرض على المنظمات اليوم تحديات جديدة ومتعددة، لأنها مطالبة بمسايرة هذه التطورات والتأقلم معها لكسب تحديات العصر، وتعد المنظمات الخدمية من المنظمات المطالبة بتطوير خدماتها ورقمنتها، لأنه ليس امامها الان سوى المشي على وتيرة هذه التطورات ان ارادت اللحاق بمنظمات الدول المتقدمة تقنيا وذلك بتطوير نظمها وبرامجها باستخدام الامكانيات التكنولوجية وتوظيفها وادماجها في المنظومة الخدمية.

وباعتبار الجماعات المحلية من احد اهم مؤسسات الدولة والمجتمع فتطورها يعد مقياسا مهما للتطور العلمي والتقني والخدمي في الدول، لذا فان الاهتمام بجودة خدماتها من اهم اساسيات هذا العصر، والارتقاء بها يتطلب الارتقاء ايضا بمستوى الوظائف الادارية وذلك لتحقيق التفوق في القطاعات الخدمية من خلال المحافظة على درجة الجودة، وفي هذه الحالة اصبحت الجماعات المحلية امام ثقافة جديدة فوجدت نفسها ملزمة بالتأقلم مع الثورة التكنولوجية الجديدة واصبحت مطالبة بمراجعة سياستها ازاء المواطن الذكي

في خضم كل هذه المعطيات جاءت اشكالية هذه الدراسة كمايلي:

أولاً: الاشكالية

ما مدى اسهام استخدامات تكنولوجيا المعلومات في التأثير على وظائف ادارة البلدية محل

الدراسة؟.

ومن خلال هذه الاشكالية تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى قبول استخدام البلدية محل الدراسة لتكنولوجيا المعلومات ؟
- هل ترتقي وظائف الادارة الى المستوى المطلوب ؟
- هل يوجد اثر لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على الوظائف الادارية؟

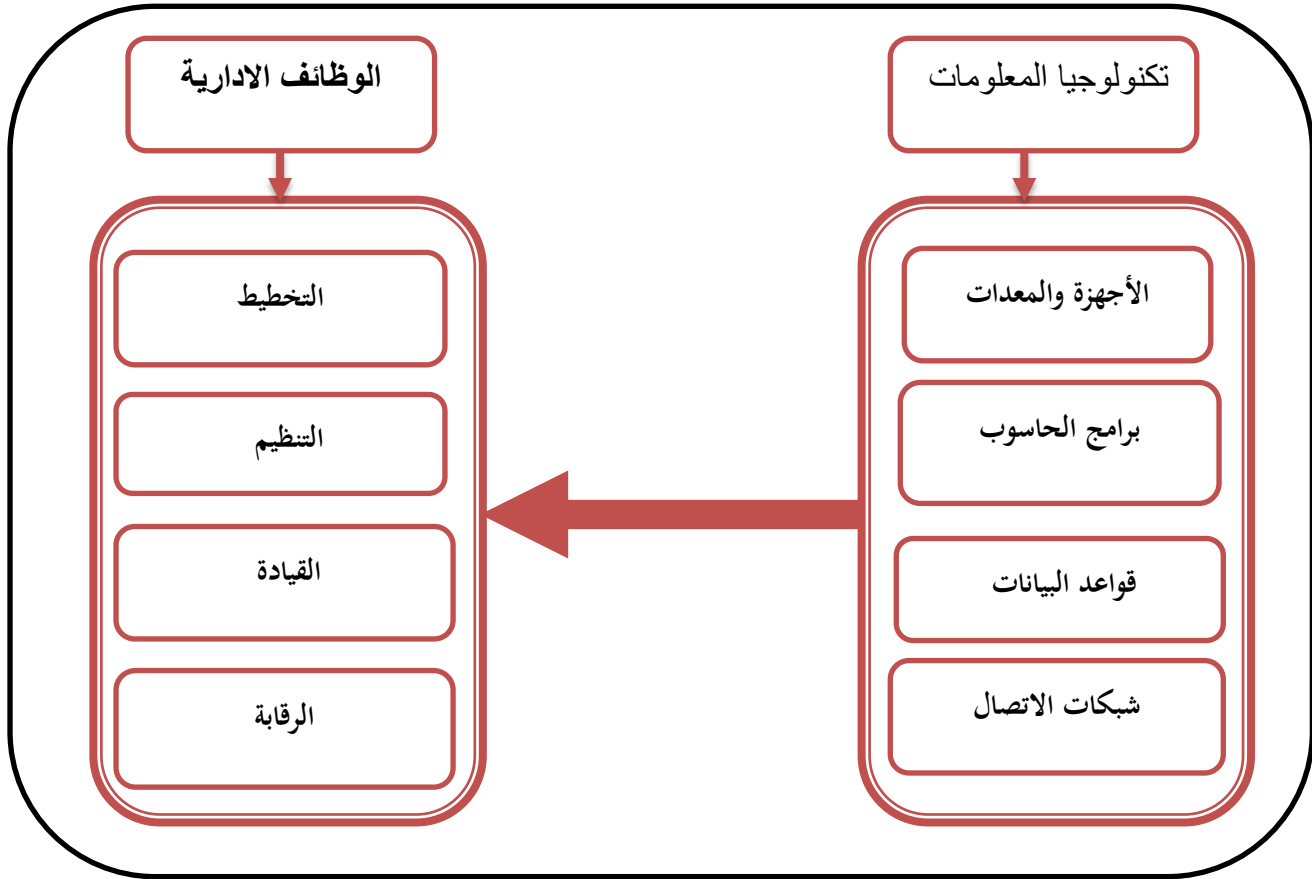


ثانيا: فرضيات الدراسة :

لمعالجة الإشكالية السابقة والإجابة عن مختلف الأسئلة الفرعية، حددنا الفرضيات التالية:

- استخدام البلدية لأدوات تكنولوجيا المعلومات يعتبر مقبول .
- وظائف ادارة المؤسسة محل الدراسة لا ترتقي الى المستوى المطلوب.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

ثالثا: نموذج الدراسة النهائي:



رابعاً: أهمية الدراسة :

هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال النظر الى الاعتبارات التالية :

- الاهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في مجال ادارة الجماعات المحلية.
- ان تكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في اثراء المكتبة وتبصير القارئ بما احدثته تكنولوجيا المعلومات لدى الجماعات المحلية.

خامساً- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية :

- الوقوف على مستوى استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البلدية محل الدراسة.
- تقييم مستوى الوظائف الادارية في البلدية محل الدراسة.
- دراسة مدى تأثير استخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

سادساً: اسباب اختيار الموضوع

نظرا الى ان الادارة هي من قامت بطرح المواضيع جاء اختياري على هذا الموضوع للأسباب التالية :

- اهتمامنا بالبحث في موضوع تكنولوجيا المعلومات وقناعتنا الخاصة بقيمتها المتميزة واهميتها؛
- علاقته بالتخصص.
- الرغبة في اثراء المكتبة الجامعية؛

سابعاً- الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية كما يلي:

الدراسة الاولى : "محاولة ارساء الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية: دراسة حالة دائرة سيدي

عيسى"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، اعداد الطالب الوافي رابح ، قسم

علوم التسيير، جامعة اكلي محند اولحاج بالبويرة، 2014-2015.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع الادارة الالكترونية في دائرة سيدي عيسى من خلال معرفة مدى تطبيق البرنامج الوزاري على مختلف مصالح الدائرة خاصة تلك المتعلقة بتنفيذ الاجراءات الخاصة بتحديث الهوية الالكترونية والبيومترية ، كما هدفت الى ابراز المنافع التي تنعكس على مؤسسات الدولة خاصة الجماعات المحلية من اجراء التطبيق الصحيح لمفهوم الادارة الالكترونية .

كما توصلت هذه الدراسة الى ان الادارة الالكترونية تعتمد بالأساس على تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال المتطورة بالإضافة الى تفعيل الادارة التقليدية من خلال الولوج التدريجي الى الادارة الالكترونية .

وتوصلت الدراسة كذلك الى ان تطوير و تحفيز الافراد بالإضافة الى التمكين الاداري وتكريس الشفافية اهم المتطلبات البشرية والادارية لنجاح الادارة الالكترونية .

الدراسة الثانية: "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال في الجماعات المحلية : اقتراح نموذج البلدية الالكترونية " ، مذكرة تخرج من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، إعداد الطالب حماد محمد ، قسم علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2008-2009.

هدفت هذه الدراسة الى محاولة إظهار التأثير الكبير لوسائل الاتصال الجديدة على ادارة البلدية ، ومحاولة ربط ادارة البلدية بالعمولة من خلال التكنولوجيا الحديثة ، كما هدفت الى توضيح اهمية استخدام التقنيات الجديدة في الاتصال للتأثير على مستوى الخدمات التي تقدمها البلدية .

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى ان استخدام وسائل الاتصال الحديثة ساهم في بناء جو التواصل مع المجتمع مما سهل في ايجاد الحلول للانشغالات المطروحة

كما توصلت الدراسة الى ان اغفال الدور الالكتروني لوسائل الاتصال التقليدية في ادارة البلدية عطل فكرة التواصل وجمد علاقة الادارة بالمواطن .

بالإضافة الى توصلها الى ان البلدية الالكترونية قد تحتصر الوقت وتضمن العمل الالكتروني، والتعجيل بإنجازها سيزيح مشاكل كبيرة في البلدية خصوصا عندما يتعلق الامر بأعمالها التنظيمية لاسيما في مصلحة الحالة المدنية كأولوية .



اما هذه الدراسة فتهدف الى تقييم مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والوظائف الادارية بالبلدية محل الدراسة الى جانب طبيعة العلاقة بين مكونات كل منها، ومدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلك الوظائف الادارية.

ثامنا- هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة يتم تقسيم البحث إلى فصلين كما يلي:

- **الفصل الأول:** الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة الى تطرقنا الى مفهوم الوظائف الادارية في الجماعات المحلية وتشخيص هذه الوظائف في ضل استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- **الفصل الثاني:** وهو الدراسة الميدانية وتم التطرق في هذا الفصل على منهجية وادوات الدراسة اضافة الى التعريف بمجتمع الدراسة ووصف خصائصه مرورا باختبار الفرضيات وتحليلها .

الفصل الأول

"مدخل الى تكنولوجيا المعلومات
ووظائف ادارة الجماعات المحلية"

تمهيد

اكتسحت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسات العصرية، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية. وتعد تكنولوجيا المعلومات موردا هاما لأداء فعاليات وممارسات الجماعات المحلية إذ يمكن أن يساهم استخدامها في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها لإنجاز قراراتها بشكل صائب.

وانطلاقا مما سبق سوف نتطرق الى الوظائف الادارية الاساسية للإدارة وهذا من خلال تناول مبحثين اساسيين المبحث الاول سيكون مدخل الى تكنولوجيا المعلومات اما المبحث الثاني فسيتم تناول فيه ماهية الجماعات المحلية ووظائفها الادارية.

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.

لقد عرف العالم في العصر الحالي تطورات سريعة في كافة المجالات، ومن أبرزها الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة تلك المتعلقة بمعالجة البيانات وبثها، وهو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، التي أصبح استعمالها والعمل بها متزايد واضح الاعتماد عليها بدرجة كبيرة في كل الأنشطة و المجالات.

وفي هذا المبحث سيتم تناول ماهية تكنولوجيا المعلومات وأهم الارتباطات المتعلقة بها.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات

سيتم في هذا المطلب تناول مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها حيازة، معالجة، تخزين، وبث المعلومات ملفوظة، مصورة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الالكترونيات الدقيقة¹.

اما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية والتي تكون في نص مدون، وتجهيزها وتخزينها وبثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد.²

وعرفت كذلك بأنها تلك الاجهزة والمعدات والادوات والاساليب والوسائل التي يستخدمها الانسان ويمكن ان يستخدمها مستقبلا في الحصول على المعلومات الصوتية، المصورة، الرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب³.

ومما سبق يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي الاجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات وغيرها من ادوات التكنولوجيا التي تستخدم في الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها و خزنها واسترجاعها.

¹ محمد الصبري، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 19.

² جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005، ص 51.

³ المرجع نفسه، ص 51.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

بصفة عامة لتكنولوجيا المعلومات أهمية ذات قيمة كبيرة وتمثل هذه الأهمية فيما يلي¹ :

- أهمية استراتيجية: أي الاعتماد على التكنولوجيا في مختلف مجالات الحياة وعلى المنظر البعيد .
- الأهمية الاقتصادية: وتكمن في أثر تكنولوجيا المعلومات على الاقتصاد إذ أصبحت مصدر قوة هذا الأخير خاصة لدى الدول المتقدمة .
- الأهمية الاجتماعية: وتسهم التكنولوجيا المعلوماتية في الرخاء الاجتماعي وبالتالي و بالتالي تطوير ثقافة البلدان، ولاسيما أن العالم اليوم يشهد تطورات كبيرة في الاعلام الذي لا ينفصل عن تكنولوجيا المعلومات والذي له الأثر البالغ في زيادة ثقافة البلدان .
- الأهمية الانتاجية: لتكنولوجيا المعلومات الأثر الواضح على زيادة الانتاج وتطوير العمل الإداري وحسن التخطيط وتسهيل عمليات اتخاذ القرار .

اما بالنسبة للمنظمات فتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز، فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات على إيجاد فرص جديدة للعمل، وتزداد من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على اتخاذ قراراتهم.

كما ان لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة للمنظمات من خلال ما تمنحه من فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المنظمات تخرج من النظام التقليدي في ممارسة أعمالها في موقع واحد وهي بذلك توفر فرص لإقامة شبكات أعمال بين اطراف متفرقة في شتى أنحاء العالم² .

فأهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من اسهامات للعاملين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، إذ أن المنظمات التي يتكون في مجال المنافسة العالمية لا بد لها ان تملك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية التي تعد تكنولوجيا المعلومات جزء مهم فيها.³

¹ حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دار ابن العربي، بغداد، 2013، ص24.

² ندى اسماعيل جيوري " اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي "، مجلة دراسات، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العدد2009، 22، ص142.

³ ندى اسماعيل جيوري، المرجع نفسه، ص142.

المطلب الثاني: اهداف ومزايا تكنولوجيا المعلومات .

سوف نتطرق في هذا المطلب الى اهداف وأهم المزايا المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

الفرع الاول: اهداف تكنولوجيا المعلومات

نضرا للأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات فلا بد ان تكون لها مجموعة من الاهداف التي تسعى الى تحقيقها ونذكر منها ¹.

- تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة؛
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛
 - تهدف الى ربط الصلة بين العاملين والادارة العليا.
- كما أن للإدارة عدة أهداف تسعى لتحقيقها في ضل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها ²:
- ترشيد الوقت المهدر في المعاملات الادارية واستثمار الوقت في تطوير خدمات الادارة؛
 - ضمان دقة المعاملات الادارية والاحتراز من الاخطاء التي يمكن ان تقع الادارة فيها؛
 - تكنولوجيا المعلومات تهدف الى ضمان السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملك من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات؛
 - ضمان عدم تكرار المعاملات سواء بالخطأ او بالقصد بنية التلاعب لان البرامج التكنولوجية الحديثة ترفض المعاملة الثانية ولن تسمح بإجرائها؛
 - تهدف الى فك الاختناقات التي تعانيها الكثير من الدوائر الادارية والطوابير التي لا تنتهي وتساعد على تقديم الخدمة للمواطن في منزله عن طريق شبكة الانترنت؛
 - تهدف المنظمات عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات الى تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من خوض غمار الاسواق المحلية والعالمية.

¹ ناهدة محمد الفردحجي، اثر مكونات الإدارة الالكترونية في فعالية قرارات التغيير في منظمات الأعمال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2013، ص22.

² حسن محمد حسن، الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، دار الوراق، عمان، الأردن، 2011، صص 20- 21.

الفرع الثاني: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات

استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال ادى الى تحقيق العديد من المزايا لتلك المنظمات ،وتتمثل أهم المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في هذه المنظمات فيمايلي¹:

- **زيادة المبيعات والارباح:** حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق ايضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

- **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية .

- **تخفيض التكاليف:** يمكن القول ان تخفيض التكاليف يعتبر من أهم المزايا الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال ،فالمنظمات تقوم بأداء الاعمال والمهام الكتابية بطريقة الية لتخفيض التكاليف .

- **تحسين الجودة:** احد اهم اسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة الخدمة حيث انه من امثلة ذلك هو استخدام المنضمت نظام تبادل البيانات الكترونيا وهذا يساهم في تقليل فرص الخطأ.

المطلب الثالث: اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والعوامل التي ادت الى الطلب عليها

لتكنولوجيا المعلومات جملة من الاثار الايجابية الا ان لها جانب سلبي لا يمكن التغاضي عنه كما ان لها مجموعة من العوامل التي ادت الى الطلب عليها وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المطلب.

الفرع الاول: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا الا انه لا يجب النظر اليها على انها ذات منافع فقط بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب وهذا ما سيتجلى لنا من خلال هذا العنصر في اطار الحديث على الاثار الايجابية والسلبية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات.

¹ عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني ، دار ايتراك، مصر، 2007، ص-ص33-34.

أولاً: الآثار الايجابية¹

- الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات،...الخ، زادت من شعور الانسان بالحرية ورمت عن كاهله قيود الزمن؛
- اما في المجال العلمي ساهمت الانترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت افاق جديدة امام البحث العلمي في مختلف مجالاته؛
- لتكنولوجيا المعلومات اثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية فنمت التجارة الالكترونية، ووفرت اتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير .

ثانياً: الآثار السلبية²

- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة او بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات؛
- تأثير شبكة الانترنت على جميع الأفراد، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت يفرز ضغوطاً نفسية وعصبية عليهم؛
- خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم ومعرفة ادق التفاصيل عن حياتهم الخاصة.

الفرع الثاني: العوامل التي ادت الى الطلب على تكنولوجيا المعلومات

ان التوسع في الطلب على تكنولوجيا المعلومات يعود الى عدة عوامل نذكر منها³:

- 1- الاضطراب البيئي: اصبحت البيانات التي تحيط بالمنظمات وبشكل متزايد اكثر تعقيداً واضطراباً نتيجة التطور التكنولوجي، بالإضافة إلى التغيرات السياسية والاقتصادية، مما دفع المنظمات للبحث عن الوسائل التي تؤدي الى تحسين عملياتها في مثل هذه البيئات المتقلبة، ومنها التصوير البيئي والتنبؤ والتخطيط المرن، وفي هذه الحالة ينظر الى تكنولوجيا المعلومات على انها الممكن والداعم في معظم هذه الاعمال.

¹ مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006، ص-ص 41-42.

² المرجع نفسه ص-ص 42.

³ وصفي الكساسبة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2011، ص-ص 43-45.

2-زيادة حدة المنافسة: لقد أدى عمل الشركات الدولية وتطور التكنولوجيا اضافة الى تحسن وسائل الاتصال العالمي والنقل وانخفاض تكاليفها الى زيادة وتغيير طبيعة المنافسة على مستوى العالم، خاصة في ظل العولمة.

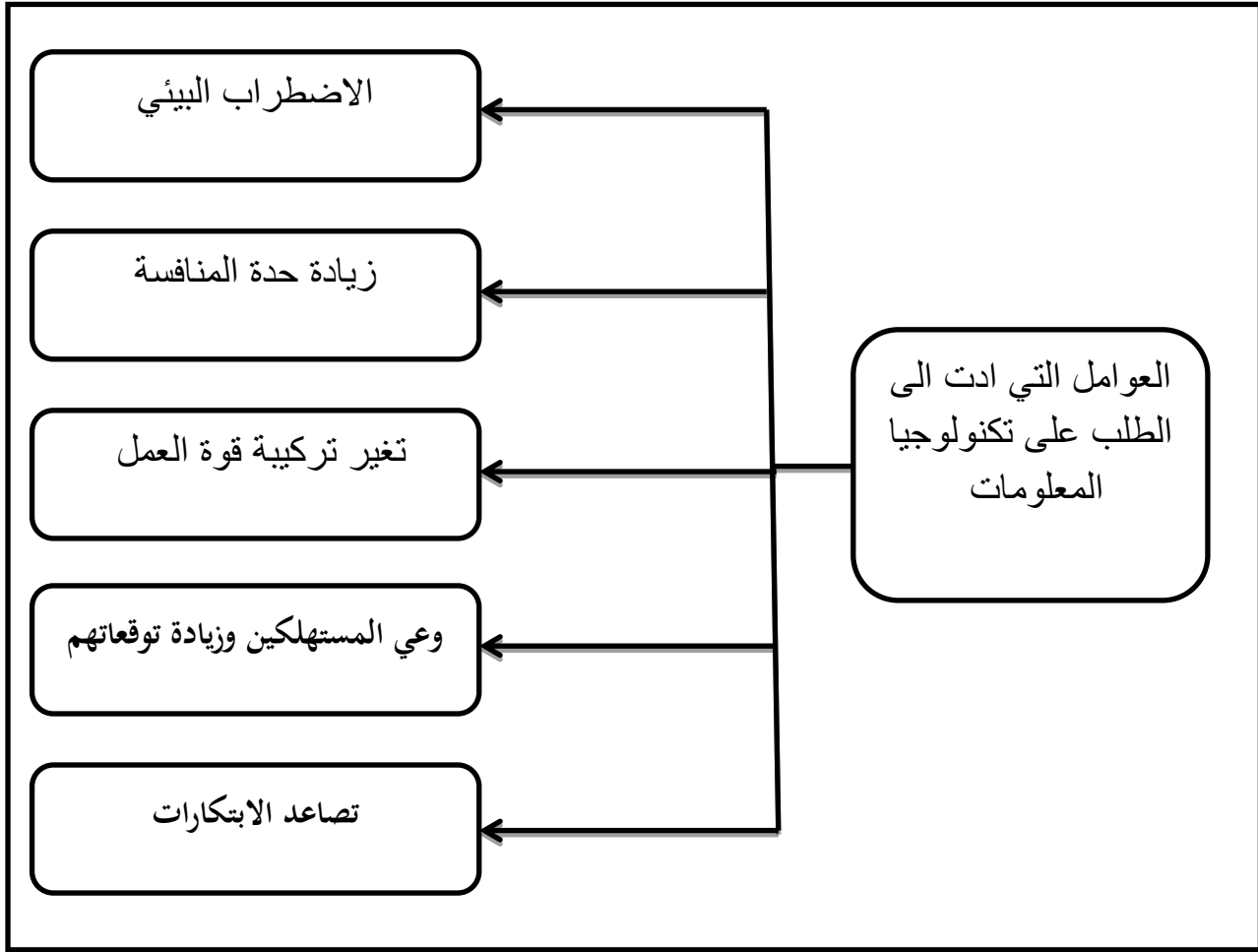
ففي حين كانت المنافسة سابقا تعتمد على السعر والجودة وخدمات ما بعد البيع أصبحت المنظمات الآن تنافس على سرعة التوريد وتكثيف المنتجات والخدمات المصنعة بناء على طلب الزبون، وتساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات في المنافسة العالمية على الاستفادة من مزايا العولمة.

3-تغيير تركيبة قوة العمل: اصبحت القوة العاملة اكثر تنوعا وتغيرا من السابق، فهناك مثلا زيادة عدد النساء العاملات والاشخاص المعاقين في جميع انواع الوظائف اضافة الى ان عدد العاملين الذين يستمرون في العمل اصبح اكثر من السابق وتسهل تكنولوجيا المعلومات عملية التكامل والاتصال بين جميع فئات العاملين في قوة العمل.

4-وعي المستهلكين وزيادة توقعاتهم: لقد اصبح المستهلك اكثر معرفة بمدى توافر المنتجات والخدمات وجودتها، هذه المعرفة تنعكس على نوعية طلب الزبون لهذه المنتجات والخدمات، والمنظمات تحتاج الى تلبية طلبات الزبون بسرعة لإرضائهم، وتشكل تكنولوجيا المعلومات وسيلة اتصال بين المنظمة والزبائن .

5-تصاعد الابتكارات: اسهمت الابتكارات التكنولوجية في ايجاد بدائل للمنتجات وخدمات بديلة وزيادة الجودة وتسريع قوة المنافسة، كما تشكل ابتكارات تكنولوجيا المعلومات في ظل التغيرات في بيئة الأعمال مصدرا قويا لتطبيقات الاعمال الجديدة في هذا القرن .

6-شكل رقم (01): العوامل التي أدت إلى الطلب على تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على وصفي الكساسبة، تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ،دار

اليازوري، عمان، الأردن، 2011، ص-ص43-45.

المطلب الرابع: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات ومعوقات تطبيقها

لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يجب توفير مجموعة من المتطلبات الا ان نجاح تطبيقها يمكن ان تعترضه جملة من المعوقات وهذا ما سنتعرف عليه في هذا المطلب.

الفرع الاول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات .

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر والمكونات المترابطة مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود والذي يتمثل في ايجاد مجموعة انظمة المعلومات التي تساعد المستويات الادارية المختلفة على انجاز اعمالها وهذه المكونات هي البيانات والحاسوب ومكوناته المادية والبرمجية والافراد (مستلزمات بشرية) وشبكات الاتصال.

أولاً: قواعد البيانات: وتعني البيانات المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات والتي هي مفاهيم لغوية او رياضية او رمزية خالية من المعنى الظاهري والتي تستخدم لتمثيل الاشياء او الأحداث او الافراد وتظهر الحاجة الى معالجتها لتتحول إلى معلومات.¹

ثانياً: الحاسوب: يعرف الحاسب بأنه جهاز الكتروني يقوم باستقبال البيانات وتخزينها ومن ثم اجراء مجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية عليها وفقاً لسلسلة من التعليمات (البرامج) المخزنة في ذاكرته، ومن ثم يقوم بإخراج نتائج المعالجة على وحدات الإخراج المختلفة، أي هو عبارة عن جهاز او آلة مركبة تتكون من مجموعة من الاجهزة الالكترونية التي تتضافر اعمالها في حل مشكلة معينة او معالجة بيانات مطلوبة وفق برنامج هو مجموعة من إرشادات و أوامر تعطي للحاسب ليقوم بعمليات المعالجة للمعلومات المدخلة فيه، ثم الحصول على النتائج المطلوبة.²

كما يعرف الحاسوب بأنه جهاز يقوم بتنفيذ مجموعة من العمليات الحسابية و المنطقية بإتباع برنامج يعده الإنسان.³

أ- مكوناته المادية:

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين، كما تتضمن كل الاجهزة التي ترتبط بالحاسوب من وحدة المعالجة المركزية وغيرها من المكونات المادية⁴

وهي تشمل العناصر التالية:⁵

- وحدة المعالجة الرئيسية: وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها الى شكل اكثر فائدة كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الاجزاء الاخرى في نضام الحاسوب والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه.

- اجهزة الادخال: تعمل اجهزة الادخال على التقاط البيانات وتحويلها الى شكل الكتروني لإدخالها الى نظام الحاسوب .

¹ محمد عبد حسين ال فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، الأردن، 2005، ص 116.

² علي عيود جعفر، جرائم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الاشخاص والحكومة، مكتبة زين الحقوقية والادبية، بيروت، لبنان، 2013، ص36.

³Jacques chambon. **systeme d informaion de gestion** .idition foucher. paris.2009.p64.

⁴ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرلي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الوراق، عمان، الأردن، 2010، ص 19.

⁵ وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص 60.

- اجهزة التخزين الرئيسية والثانوية: تقوم وحدة التخزين الرئيسية بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عمليات المعالجة، أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة.

- اجهزة المخرجات: تعمل اجهزة الاخراج على تحويل البيانات الالكترونية الناتجة عن نضام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب .

ثالثا: برامج الحاسوب:

تعرف البرمجيات على انها مجموعة من التعليمات التي تسيطر على العمليات في نضام الحاسوب وتعرف كذلك بانها مجموعة مفصلة من التعليمات والاورامر المعدة من قبل الانسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة.¹

وفي ضوء هذا التعريف وعلى الرغم من اختلاف الحاسبات الالكترونية من حيث عدد الايعازات التي تستطيع كل منها تنفيذها، أي اختلافها من حيث عدد العمليات ومن ثم عدد المعاملات الا انها تتشابه جميعا فيما يتعلق بتركيبية التعليمات الخاصة بهذه الايعازات اذ يمكن تصنيف هذه التعليمات على النحو التالي²:

- تعليمات خاصة بإدخال البيانات؛
- تعليمات خاصة بتحريك البيانات ونقلها داخل وحدة المعالجة؛
- تعليمات خاصة بالعمليات الحسابية كالطرح، الجمع، القسمة، الضرب؛
- تعليمات خاصة بالمعالجات المنطقية؛
- تعليمات خاصة بتنظيم وضبط عمل الشبكات.

وتقسم البرمجيات إلى نوعين³:

✓ برمجيات النظم

وهي مجموعة من البرامج العامة التي تدير مصادر الحاسوب كالمعالج المركزي ووصلات الاتصال والمعدات الملحققة بها وتعمل هذه البرامج كواسطة للربط بين البرمجيات والمكونات المادية للحاسوب ويعتبر نظام التشغيل من برمجيات النظام والذي يدير ويسيطر على كافة اعمال الحاسوب .

¹ وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص 62-63.

² محمد عبد حسين ال فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 197.

³ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار اثناء، عمان، الاردن، 2008، ص 154.

✓ برمجيات التطبيق

وهي مجموعة البرامج التي تعمل على اداء مهام وواجبات معينة وتكتب من قبل المبرمجين لخدمة المستخدمين وتشمل برمجيات التطبيق كل برامج اللغات والتي تحول لغات البرمجة الى لغة الماكينة لتصبح مفهومة من قبل الحاسوب.

أ- معايير اختيار البرمجيات

تقتضي الادارة السليمة لعمليات البرمجة في نظام المعلومات الادارية مراعات جملة من المعايير الضرورية منها مدى ملائمتها لمتطلبات العمل وسهولة استخدامها ومتطلبات التحويل وتوافقها مع انظمة التشغيل والاتجاهات طويلة الأمد، وفيما يأتي توضيحا لهذه المعايير:¹

✓ **ملائمة البرامج لمتطلبات العمل في المنظمة:** الشيء الأكثر وضوحا والذي يجب مراعاته عند اختيار البرنامج هو ما اذا كان يلائم متطلبات العمل، فإذا كنت بحاجة إلى الجداول الالكترونية لإنجاز الحسابات المالية فان الجداول الالكترونية للوظيفة المالية المبنية داخل النظام قد يوفر المزيد من الوقت و الجهد.

✓ **سهولة الاستخدام:** يرتبط هذا المعيار بدرجة الجهود المطلوبة لاستخدام البرامج في جانبي التطبيقات وانظمة التشغيل والذي يعمل في إطاره البرنامج.

✓ **التوافق مع الاجهزة والمعدات وانظمة التشغيل والبرمجيات الاخرى المستخدمة:** على سبيل المثال فان برنامج معالجة الكلمات المفضل قد يكون غير مفيد اذا تعذر تشغيله في الحاسب المتوفر او اذا تعذر استخدامه بالتزامن مع برنامج الجداول الالكترونية او غيرها من البرامج المستخدمة .

✓ **متطلبات التحويل:** الشيء الجوهرى في تقويم اية برمجية هو مقدار الجهود المطلوبة للتحويل من البرنامج الحالي الى البرنامج الجديد، وتعد متطلبات التحويل ايضا عاملا مهما في برمجيات المستفيد النهائي.

✓ **الاتجاهات طويلة الامد:** تعد البرمجيات استثمارا جيدا ونضرا لأنها تتغير ويتم تطويرها بمرور الزمن، وعليه فان عند اختيار البرنامج يجب التفكير حول ما اذا يمكن ان يحصل بهذا الاستثمار بعد سنتين او خمس في حالة التفكير بتحديث هذا البرنامج او استبداله باخر جديد.

¹ محمد عبد حسين ال فرج الطائي، مرجع سبق ذكره ، ص 203- 204 .

رابعا: شبكات الاتصال: تعرف بأنها عملية الربط بين معدات الحواسيب ومحطات العمل وذلك في نطاق واسع بحيث يسمح بتوزيع المعلومات اللازمة لكل أنشطة المنظمة.¹

وتعرف كذلك بأنها ربط المحطات في عدة مواقع مختلفة في بيئة تتيح للمستخدمين إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها وقد عرفت بأنها مجموعة من التجهيزات التي تقوم بتوزيع البيانات بين موقعين أو أكثر، بمعنى نقل البيانات والمعلومات المسموعة أو المرئية من خلال تحويل البيانات الأصلية إلى بيانات رقمية.²

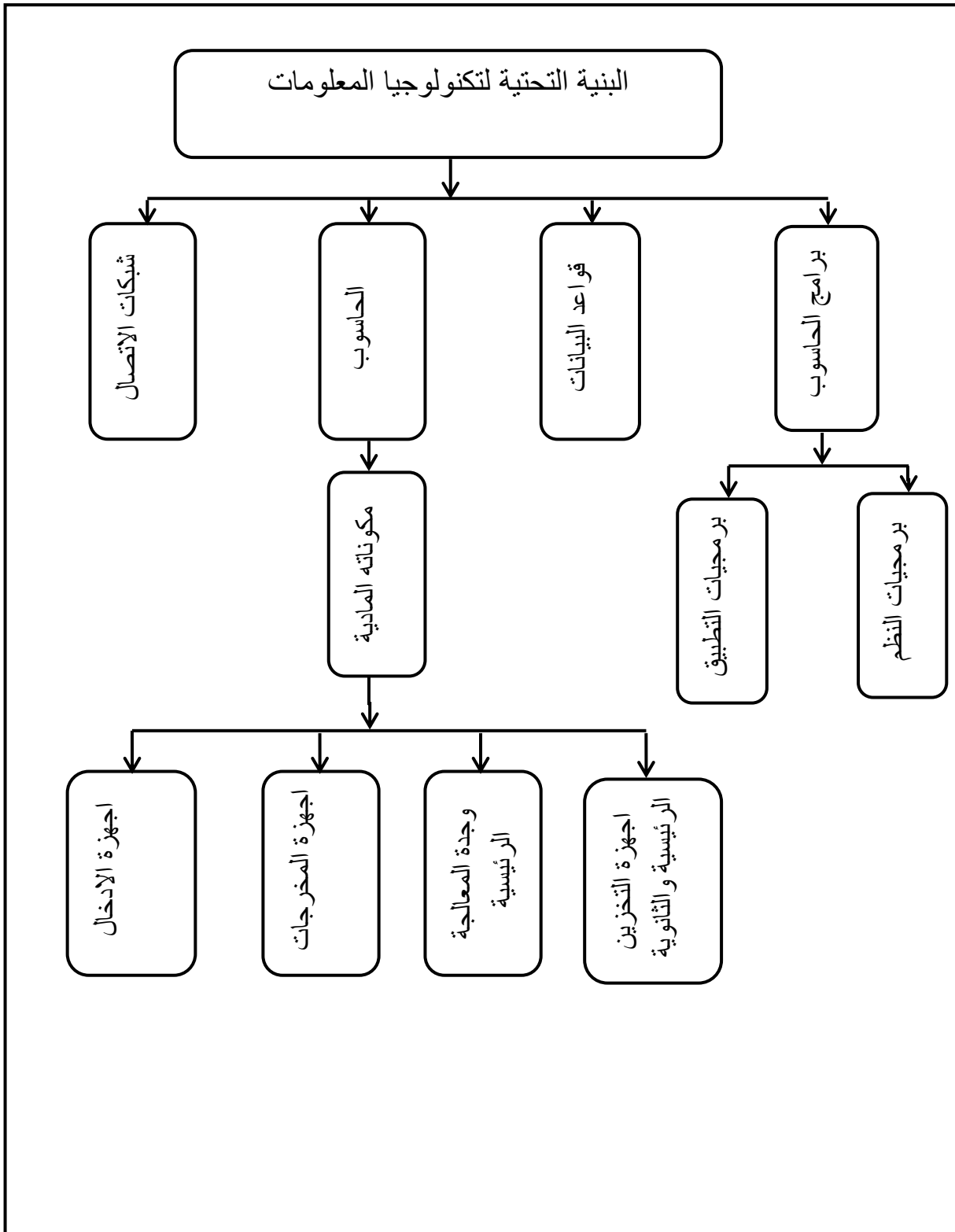
وتعني شبكات الاتصال من حيث المفهوم ربط المحطات في مواقع مختلفة من وسط يتيح للمشاركين و المستخدمين إرسال البيانات والمعلومات واستلامها، وتعتبر أسلاك الهاتف والكابلات اوساط شائعة للاتصالات لتمكين المستخدمين والمشاركين من عملية التواصل، وساهم التطور الهائل في شبكات الاتصالات الفضائية (الانترنت) في خلق ثورة عامة في المجتمع الانساني من حيث السرعة في تبادل المعلومات خلال ثوان مع اي شخص في اي مكان يتواجد فيه بسهولة ويسر.³

¹Marie- hélènedelmond et jean-michelgautier. **Management des systèmes d information** .idition dunod.paris.2007.p57.

² سعد غالب ياسين، اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الاردن، 2009، ص 172.

³ سوزان عوني عبد الله القواسمي، اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، تخصص أعمال الكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2015، ص 21-22.

شكل رقم (02): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على سوزان عوني عبد الله القواسمي، اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، تخصص أعمال الكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2015، ص-ص 20-25، بتصرف.

الفرع الثاني : معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

ان تكنولوجيا الادارة الالكترونية ليست مجرد عتاد حاسوب ونظم تشغيل شبكات وبرامج تطبيقات وادوات وتسهيلات تقنية اخرى، تكنولوجيا الادارة الالكترونية هي معرفة مهارات جديدة تستدعي بالضرورة قدرات ذهنية راقية ومرونة عالية في السلوك واستعداد ذاتي للتعلم مدى الحياة من قبل العاملين والمديرين في المنظمة، ولهذا فان فهم معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات يساعد على وضع الحلول العملية لإشكالية تطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة بكفاءة وفعالية ويوفر فرصا ثمينة لتجاوز المعوقات الاساسية التي تواجهها بصفة دائمة تقريبا¹ .

ويمكن اجمال معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تواجهها الادارة الالكترونية في :

أولا: معوقات ادارية : وتتمثل في²

- غموض المفهوم فالكثير من القيادات الادارية والعاملين وحتى المواطنين يجهلون موضوع الادارة الالكترونية؛
- امكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المؤسسة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الاعمال والخوف من عدم القدرة على مجارات التكنولوجيا الحديثة؛
- الامية الالكترونية لدى بعض العاملين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي؛
- ادخال تقنية المعلومات بشكل مستقل لكل قسم.

ثانيا: معوقات بشرية: وتتمثل في³

- ندرة الكوادر الفنية؛
- التفاوت بين الفنيين العاملين لكل تكنولوجيا جديدة؛
- تهديد الحريات الشخصية ؛
- الخوف من اللجوء الى استخدام كوادر اجنبية ؛
- صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الأجنبية والوطنية.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار البازوري، عمان، الأردن، 2010، ص 332.

² د فريد كورتل، اسيا تيش سليمان، الإدارة الالكترونية، دار زمزم ، عمان، الأردن، 2015، ص 73.

³ علاء الدين عبد الرحمان حسن، استثمار الموارد البشرية مدخل تحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم، مجلة المخطط والتنمية، جامعة بغداد، بغداد، العدد24، 2011، ص7.

ثالثا: معوقات مالية: وتتمثل في¹

- ضعف موارد المؤسسة المالية اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات من اجهزة حاسوب وشبكات؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات يعني وجود موارد بشرية مدربة على التقنيات الحديثة وعملية التدريب تتطلب موارد مالية لازمة للقيام بالرحلات التدريبية وصرف مكافآت المتدربين واجور المدرسين، ومحدودية هذه الموارد يعيق استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- تواجه بعض الادارات ازمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها وشبكاتها وغيرها من العمليات المكلفة فضلا عن تكلفة اجور القائمين على صيانة الاجهزة والشبكات؛
- جمود الادارات المالية فبعض المنظمات، حيث تضع ميزانيات مالية على اساس بنود محددة مما يمنع صرف اي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقا.

رابعا: معوقات تقنية:

هناك بعض المعوقات التقنية التي تعترض استخدام تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الحديثة لدى المنظمات منها:²

- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسوب، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا المعلومات بصورة كبيرة، في الوقت الذي تبحث فيه المؤسسات على استقرار نسبي؛
- النقص في البنية التحتية المعلوماتية، والبنية التحتية للاتصالات على مستوى الدولة، مما يعرقل هذه العملية في مؤسساتها.

بالإضافة الى:³

- تقادم مهارات العاملين في الحقل التقني مما يجعلهم يقاومون التقنيات الحديثة التي تخلفوا ثقافيا ومهاريا عن اللحاق بها ؛
- صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخلط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة ومواصفاتها، وشروط عملها؛

¹ حسين محمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص 193.

² فريد كورتال، اسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 76.

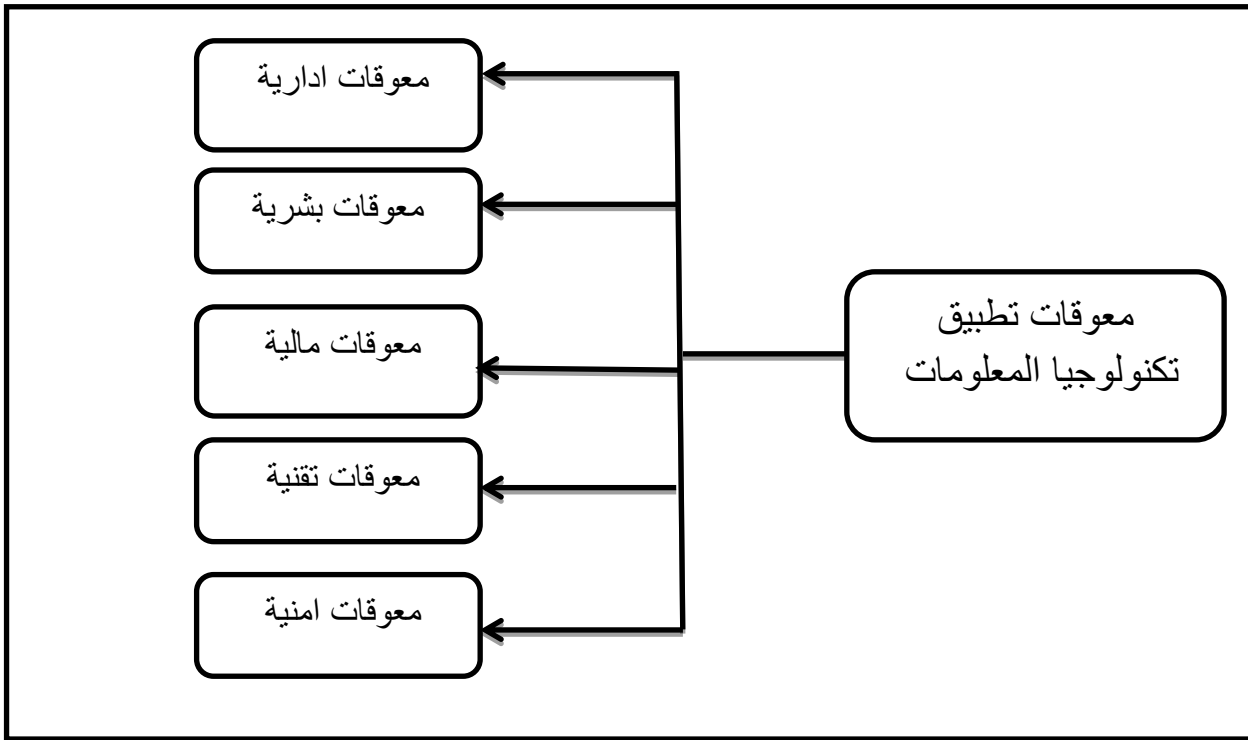
³ حسين محمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص 149.

- ضعف تقنية دعم اللغة العربية حيث لإنتاج بعض تقنيات تكنولوجيا المعلومات لاستخدامات اللغة العربية.

خامسا: معوقات امنية

يعد الهاجس الامني احد اهم العوائق التي تواجه استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ، فالواقع ان هذه المنظمات ليست مهددة فقط بالمنافسين وسرعة التغيرات وانما ايضا مهددة بالمخترفين بالجرائم الالكترونية على شبكة الانترنت التي تزداد اضرارها التي يلحقونها بالأعمال الالكترونية ولمواجهة ذلك فان المنظمات تلجأ الى وسائل كثيرة منها ادوات الرقابة الخارجية المستخدمة لحماية عملياتها وصفقات الشركة من الأطراف الخارجية، كما هو الحال في التشفير وهو عملية تحويل البيانات الى الشكل الذي لا تكون فيه مقروءة من غير المستخدمين المرخصين.¹

شكل رقم (03) معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2010، ص ص 329-335.

¹ د نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص 117.

المبحث الثاني: ماهية الجماعات المحلية ووظائفها الادارية .

تعددت تسميات الجماعات المحلية من دولة لأخرى فهناك من اصطلح عليها اسم الادارة المحلية وهناك من سماها الحكم المحلي، وأصبحت الجماعات المحلية جزء من الهيكل الاداري العام للدولة نظرا للأهمية التي تكتسيها، فهي منوطة بعدة مهام، وامتد دورها الآن ليشمل جميع الميادين الاقتصادية .
وفي هذا المبحث سوف نتطرق مفهوم الجماعات المحلية واجهزتها في التنظيم الاداري الجزائري اضافة الى وظائفها الادارية.

المطلب الاول: ماهية الجماعات المحلية .

تناولت مفهوم الجماعات المحلية مايلي:

وفقا للأمم المتحدة والاتحاد الدولي للسلطات المحلية الجماعات المحلية هي: تقسيم جغرافي سياسي للدولة موحدة بسيطة، دون مستوى الولاية او الجمهورية او المقاطعة في الدول الفدرالية المركبة.¹

الجماعات المحلية هي عبارة عن تنظيم الجهاز الإداري في الدولة على نحو يسمح بتعدد أشخاصها الإدارية على أساس إقليمي، وذلك بأن يتخصص في شؤون كل إقليم من أقاليم الدولة، جهاز إداري يكون أكثر اتصالا بالجمهور وفي أغلب الأحيان منتخبا من قبل الأفراد أنفسهم، وتتمتع بنوع من الاستقلال الإداري والمالي مع خضوعه لاشرف رقابة الحكومة المركزية في إطار ما يسمى بالوصاية الإدارية.²

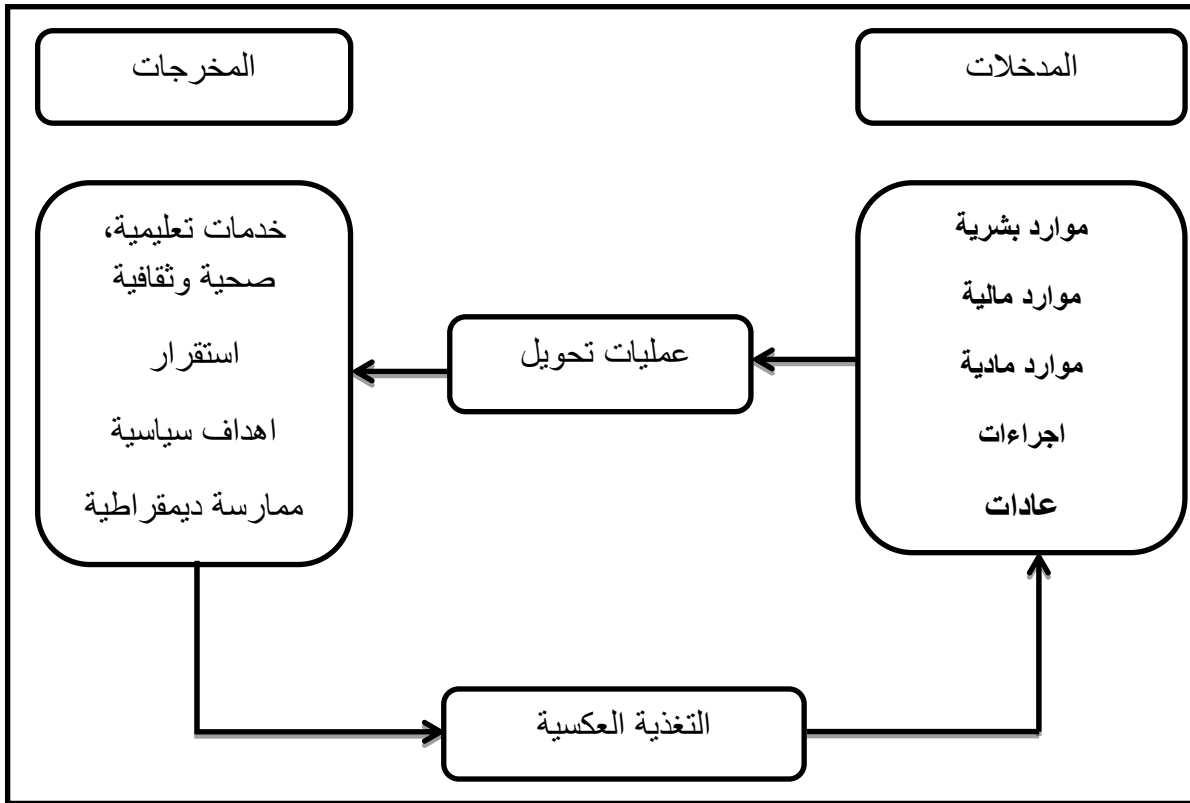
ويمكن النظر الى الجماعات المحلية على انها نضام، فهي لا تخرج عن كونها اسلوب من اساليب التنظيم الاداري الذي يهدف إلى اللامركزية، ويتكون نظام الجماعات المحلية من وحدات محلية ذات الشخصية المعنوية لكل منها تنظيمها، اختصاصها مواردها وإمكاناتها، وتتوقف كفاءة النظام على قدرة وحداته على ما تحققه من مخرجات بالاعتماد على المدخلات المتاحة في ضل النظام السياسي والظروف الاقتصادية والاجتماعية،³ والشكل التالي يوضح ذلك :

¹ الوافي رابح، محاولة إرساء الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة اكلي محند الحاج، البويرة، الجزائر، 2015.

² محمد علي الخلايا، الإدارة المحلية وتطبيقاتها في كل من الاردن وبريطانيا وفرنسا ومصر، دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص40.

³ شباب سهام، اشكالية تسيير الموارد المالية للبلديات الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012، ص 04.

الشكل رقم (04): الجماعات المحلية كنظام



المصدر: شباب سهام، اشكالية تسيير الموارد المالية للبلديات الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012، ص04.

عموما يمكن القول انا الجماعات المحلية هي تقسيم جغرافي سياسي يعبر عن تنظيم الجهاز الاداري في الدولة، تتمتع بالاستقلال المالي والاداري وتتكون من وحدات محلية ذات شخصية معنوية لكل منها تنظيمها واختصاصها وامكانياتها.

المطلب الثاني: مهام الجماعات المحلية واجهزتها في التنظيم الاداري الجزائري.

سوف نوضح في هذا المطلب مهام واجهزة الجماعات المحلية في التنظيم الاداري الجزائري

الفرع الاول: مهام الجماعات المحلية .

أصبحت الجماعات المحلية في الوقت الحاضر منوطة بعدة مهام فقد امتد دورها الآن ليشمل جميع الميادين، ومن

جملة المهام التي تؤديها نعرض مايلي¹ :

¹ الوائي رايح ، مرجع سبق ذكره، ص-ص 54-55.

- تقوم الجماعات المحلية بعدة مهام في المجال الاقتصادي حيث يعد مخططها التنموي القصير متوسط وطويل الأجل، تصادق عليه وتسهر على تنفيذه في اطار الصلاحيات المسندة لها قانونا بانسجام مع مخطط الولاية واهداف مخططات التهيئة العمرانية كما تقوم بأعمال التنمية الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، وتهيئة إقليم الولاية وحماية البيئة؛
- الاهتمام بقطاع السكن: بإيجاد السكن اللائق من خلال خلق شروط الترقية العقارية وتفعيلها بإنشاء المرافق والمقاولات والمشاركة في عمليات الاصلاح واعادة البناء؛
- الاهتمام بمساعدة العجزة والمسنين والمعاقين ودمجهم بالمراكز الخاصة والتكفل بالمعوزين والمشردين والمرضى؛
- توفير شروط النظافة العامة والسهر على تطبيق اعمال الوقاية الصحية وانشاء الهياكل الصحية من قاعات العلاج والمستشفيات؛
- الاهتمام بالتربية والتكوين المهني من خلال انجاز مؤسسات التعليم الاساسي والثانوي والتقني وملحقات التكوين المهني والاهتمام بالتعليم ما قبل المدرسي؛
- إنشاء منشآت ثقافية وتسييرها وصيانتها كالمتاحف، قاعات السينما والمراكز الثقافية، كما تعمل على تشجيع وتطوير حركة الجمعيات في ميدان الثقافة والرياضة والترفيهية وتقدم لها المساعدة في حدود امكانياتها وضمن المحافظة على الممتلكات الدينية ؛
- المساهمة في التنمية السياحية وهذا من خلال استغلال القدرات السياحية في الولاية وتشجيع كل استثمار في هذا المجال؛
- الاتصال بالمحيط والاستماع للمواطن وتتم هذه العملية باشتراك المواطن في مجريات الحياة التنظيمية المحلية واعلامه بما يجري واطلاعه على بعض الوثائق.

الفرع الثاني: أجهزة الجماعات المحلية في التنظيم الاداري الجزائري

ترتكز الإدارة المحلية في أي دولة على اللامركزية الإدارية الإقليمية، التي تقوم على خليتين أساسيتين هما: البلدية و الولاية، اللذين يمثلان الهيئات المحلية التي تعمل على تنفيذ برامج التنمية المحلية، و لهذا سنقوم من خلال هذا العنصر التطرق إلى كل من البلدية و الولاية .

أولاً: البلدية

عرف المشرع البلدية بموجب قانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بقانون البلدية في كونها: الجماعة الإقليمية الأساسية وتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي،¹ كما عرفها قانون البلدية لسنة 1967 بأنها: الجماعة الإقليمية السياسية الادارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.²

ومن التعريف الثاني نستخلص الوظائف الكثيرة للبلدية ومهامها المتنوعة، وعليه فان للبلدية مكانة مهمة في التنظيم الاداري للدولة حيث تتمتع بخصائص عديدة منها:³

- البلدية مجموعة اقليمية يوجد بين مواطنيها مصالح مشتركة مبنية على حقائق تاريخية واقتصادية؛
- البلدية مجموعة لامركزية، انشئت وفقا للقانون وتتمتع بالشخصية المعنوية؛
- البلدية مقاطعة ادارية للدولة مكلفة بضمان السير الحسن للمصالح العمومية للبلدية.

ثانياً: الولاية

حسب القانون رقم 12-07 المؤرخ في 21 فبراير 1012 المتعلق بقانون الولاية في كونها: الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة.

وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة و تشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية و التشاورية بين الجماعات الإقليمية و الدولة، وتساهم مع الدولة في إدارة و تهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و حماية البيئة و كذا حماية و ترقية و تحسين الإطار المعيشي للمواطنين، وتتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون، شعارها هو "بالشعب و للشعب"، وتحدث بموجب القانون.⁴

كما عرفت بموجب المادة الاولى من قانون رقم 90-09 المؤرخ في 7 أفريل 1990 على أنها: الولاية هي جماعة كوصية اقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكل مقاطعة ادارية للدولة، تنشأ بقانون.⁵

المطلب الثالث: الوظائف الأساسية للإدارة

يسري عمل المنظمة من خلال مجموعو من الوظائف التي تدعى بوظائف الادارة التي تساعد على انجاز الاعمال التي من المتوقع ان تحقق الهدف المنشود، وتعكس هذه الوظائف الادوار التي يجب ان يقوم بها المديرون لتحقيق الاهداف من خلال تلك الوظائف .

¹ المادة 1 من قانون 11-10 المؤرخ في 22 يونيو سنة 2011 المتعلق بقانون البلدية.

² الامر رقم 67-24 المؤرخ في 18 جانفي 1967 المتضمن قانون البلدية .

³ شباب سهام، مرجع سبق ذكره، ص 08.

⁴ المادة 1 من قانون 12-07 المؤرخ في 21 فبراير سنة 2012 المتعلق بقانون الولاية

⁵ محمد الصغير بعلي، قانون الادارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2004، ص183.

ويمكن التطرق إلى ابرز الوظائف الادارية الاساسية فيما يلي :

الفرع الأول: وظيفة التخطيط

يعد التخطيط الوظيفة الادارية الاساسية التي تسبق اي عملية ادارية مهما بلغت اهميتها ،حيث انه يمثل العملية الفكرية التي ترسم مسبقا الطريق الذي سوف يسلكه المسؤولون عند اتخاذهم القرارات المختلفة وتنفيذهم لها بمساعدة الوظائف والعمليات الادارية الاخرى

و عرف التخطيط بأنه الوظيفة التي تتضمن عملية تحديد الاهداف والغايات المستقبلية وكذلك التنبؤ بالطرق والمسالك والاساليب الموصلة الى الاهداف المرغوبة .¹

أما هنري فايول فقد عرفه بأنه في الواقع يشمل التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل.² ومنه يمكن القول ان التخطيط هو الوظيفة الادارية الاساسية التي يمكن من خلالها التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل وذلك عن طريق تحديد الغايات والاهداف المرغوبة.

أولاً: اهمية التخطيط

تأتي اهمية التخطيط في مختلف مجالات حياة المنظمة من عدة ابعاد اهمها:³

- يؤدي الى وضع أهداف واضحة ومحددة؛
- يحدد مراحل العمل والخطوات الواجب اتباعها لتحقيق الاهداف؛
- يحقق الرقابة عند التنفيذ ويسهل المتابعة ومعالجة المشكلات؛
- يهتم بتوفير الامكانيات المختلفة المطلوبة وسبل الحصول عليها وتوفيرها ؛
- يحقق نوعاً من الامن النفسي للأفراد والجماعات والمؤسسات؛
- يساعد التخطيط على تقليل الغموض والتناقض عند العاملين ويجعل امكانية التنبؤ بسلوكهم أكبر؛
- يقلل التخطيط الجيد من امكانية اصدار المدراء لقرارات اعتباطية وشخصية فيها اضرار بمصالح التنظيم ؛
- يساعد التخطيط التنظيمات على التعامل مع العوامل المفاجئة وغير المتوقعة بكفاءة أكبر سواء كانت من داخل التنظيم او من البيئة الخارجية مما يقلل مخاطر المفاجآت الناتجة عنها.

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره،ص21.

² محمود احمد فياض، وآخرون، مبادئ الادارة، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، 2010،ص94.

³ محمود احمد فياض وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص-ص97-99.

الفرع الثاني: وظيفة التنظيم

التنظيم عنصر رئيسي من عناصر الادارة وهو الوظيفة الثانية بعد التخطيط . ويعرف التنظيم على انه وظيفة الادارة التي تجمع المهام والعمليات والنشاطات وتحديد مسؤوليات النهوض بها مع توفير المتطلبات الإدارية اللازمة، من صلاحيات وخطوط الاتصال لأجل تمكين المنظمة من بلوغ اهدافها المحددة.¹ ويعرف بأنه الوسيلة التي ترتبط بها أعداد كبيرة من البشر، أكبر من أن يتمكن أفرادها من لقاء المواجهة المباشرة وينهضون بأعمال معقدة ويرتبطون معا في محاولة واعية ومنظمة لتحقيق أهداف مشتركة متفق عليها.²

مما سبق يمكن القول ان التنظيم هو الوظيفة التي تجمع المهام والعمليات وتحديد المسؤوليات وتفويض السلطات والصلاحيات اللازمة بغرض تحقيق الاهداف.

أولاً: مبادئ وفوائد التنظيم

يمكن تحديد مبادئ وفوائد التنظيم فيما يلي:

أ- مبادئ التنظيم

للتنظيم عدة مبادئ نذكر منها:³

- ايلاء التنظيم العناية الفائقة لان تكلفة التصحيح او اعادة التنظيم باهظة ؛
- تحديد الاهداف بشكل واضح ؛
- مراعات عدم التداخل او الازدواجية في وظائف الوحدات الادارية والافراد؛
- اتاحة تفويض السلطة والمشاركة باتخاذ القرارات؛
- اضافة درجة من المرونة تكفي لمواجهة التغيرات المحتملة؛
- التنظيم حول الوظائف وتحقيق الاهداف وليس حول الاشخاص لإرضائهم .

ب- فوائد التنظيم :

تقدم وظيفة التنظيم للمنظمة فوائد كثيرة اهمها:⁴

- يفهم كل موظف الانشطة التي يجب ان يقوم بها وموقعه في التنظيم؛
- يحدد علاقة العمل الرسمية وعلاقات السلطة والمسؤولية في التنظيم؛

¹ فريد فهمي زادة، وظائف الإدارة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص213.

² زكريا الدوري وآخرون، مبادئ ومدخل الادارة ووظائفها، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2010، ص115.

³ محمود احمد فياض وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص126، 125.

⁴ المرجع نفسه، ص125.

- يوحد جهود العاملين في تحقيق الاهداف بكفاءة وفعالية؛
- يمنح كل موظف السلطة الضرورية للقيام بعمله ويمنع الازدواجية وسوء استخدام السلطة؛
- يمثل افضل السبل لمزج تفاعل عناصر التنظيم؛
- يمنع الازدواجية في العمل .

الفرع الثالث: وظيفة القيادة

على الرغم من اهتمام الكثير من العلماء والكتاب والفلاسفة بدراسة موضوع القيادة، فلا تزال القيادة لغزا مميذا وموضوعا غامضا، ولا يوجد اتفاق على تعريف موحد لهذا المفهوم، لذلك سنذكر التعاريف الأكثر شمولا وتفصيلا. تعني القيادة تلك العملية التي تمارس من خلالها التأثير في الجماعة ودفعها نحو بلوغ الاهداف المعلنة، وبالتالي فان القيادة تتقارب مع الترغيب في كيفية جعل الآخرين يعملون بقصد تحقيق ما هو مرسوم في خطط المنظمة.¹

وتعرف القيادة بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الاداري في مجال اتخاذ واصدار القرارات واصدار الاوامر والاشراف الاداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية، وعن طريق الاستمالة بقصد تحقيق هدف معين.² كما عرفت بأنها عملية توجيه علاقات العمل وتوفير ظروف العمل الملائمة للأفراد وخلق الدافع للعمل والتعاون على انجاز المهام بكفاءة وفعالية، ويتطلب ذلك توفير نظام للحوافز المادية كالأجور والمعنوية كالترقيات كما انه من الضروري للمدير ممارسة دوره القيادي على مرؤوسيه لجثهم على العمل أكثر لتحقيق اهداف المنظمة.³ يتضح من هذه التعاريف ان القيادة هي عملية التأثير في الجماعة في مجال اتخاذ القرارات وتوفير ظروف العمل الملائمة للأفراد وذلك بتوفير نظام للحوافز المادية والمعنوية بقصد تحقيق هدف معين.

أولاً: تصنيفات القيادة

يمكن تصنيف القيادة الى:⁴

أ- القيادة الرسمية: وهي القيادة التي تمارس مهامها وفقا لمنهج التنظيم (أي اللوائح والقوانين) التي تنظم أعمال المنظمات، فالقائد الذي يمارس مهامه من هذا المنطلق تكون سلطاته ومسؤولياته محددة من قبل مركزه الوظيفي، والقوانين واللوائح المعمول بها.

¹ ماهر شعبان العاني، د شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص85.

² بشار يزيد الوليد، نظم المعلومات الادارية، دار الراهة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص65.

³ ريس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016، ص68.

⁴ بشار يزيد الوليد، مرجع سبق ذكره، ص65.

ب- القيادة غير الرسمية: وهي تلك القيادة التي يمارسها بعض الافراد في التنظيم وفقا لقدراتهم ومواهبهم القيادية وليس من مركزهم ووضعهم الوظيفي، فقد يكون البعض منهم في مستوى الادارة التنفيذية او الإدارة المباشرة الا ان مواهبه القيادية وقوة شخصيته بين زملائه وقدراته على التصرف والحركة والمناقشة والاقناع يجعل منه قائدا ناجحا، فهناك الكثير من النقبائين في بعض المنظمات يملكون مواهب قيادية تشكل قوة ضاغطة على الادارة في تلك المنظمات.

وبشكل عام كلا من هذين النوعين من القيادة لا غنى عنه في المنظمة فالقيادة الرسمية وغير الرسمية متعاونان في كثير من الاحيان لتحقيق اهداف المنظمة، وقلما تجتمعان في شخص واحد.

الفرع الرابع: وظيفة الرقابة

بالرغم من ان الرقابة عملية مستمرة وتتخلل جميع أنشطة المنظمة، إلا أنها تعتبر من الناحية الترتيبية الحلقة الاخيرة من حلقات العملية الادارية.

وتعرف وظيفة الرقابة بأنها أنشطة تنظيمية منهجية تهدف الى جعل أنشطة المنظمة المختلفة والخطط والنتائج منسجمة مع التوقعات والمعايير المستهدفة وفي حال وجود انحرافات تؤثر الاسباب وتتخذ الاجراءات التصحيحية اللازمة.¹

وتعرف الرقابة كذلك بأنها نشاط تمارسه ادارة المنظمة لمتابعة تنفيذ السياسات الموضوعية وتقييمها، والعمل على اصلاح مواقع الضعف فيها لكي تسهم وبإيجابية في تحقيق الاهداف.²

كما عرفت بأنها وسيلة وليست غاية، وسيلة لتحسين مستوى أداء المنظمة من خلال متابعة ومراقبة مستوى اداء المنظمة من خلال متابعة ومراقبة مستوى الاداء والانجاز الفعلي ومقارنة هذا الانجاز بالمعايير الادائية المستمدة من الاهداف واكتشاف مواطن/النقاط الإيجابية وتعزيزها، واكتشاف الاختلافات بين الانجاز الفعلي والمعايير الأدائية وتحديد أسباب ذلك، ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية ومنع تكرار الانحرافات مستقبلا.³

وهكذا يمكن القول بأن الرقابة هي مجموعة من النشاطات التي تشمل ما تم عمله ومراقبة وقياس ما تم انجازه ومقارنة هذا الانجاز بما تم التخطيط له لاكتشاف الاخطاء وتصحيحها واتخاذ الاجراءات اللازمة لمنع تكرارها مستقبلا.

¹ صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص228.

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص 110.

³ حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2006، ص302.

أولاً: أهمية الرقابة

تبرز أهمية الرقابة من ارتباطها الوثيق بالوظائف الادارية الاخرى ولا سيما التخطيط فبعد وضع الخطط والقرارات المختلفة يتم حشد الموارد والجهود والنشاطات المختلفة لتحقيق الأهداف والنتائج المحددة، ومن اجل ضمان سير العمل في الاتجاه الصحيح ينبغي مراقبة ومتابعة سير الاداء والانجاز والكشف عن اي معوقات تواجه العمل وتوجه الادارة في الوقت المناسب الى ضرورة اتخاذ الاجراءات المناسبة.¹

وتنبع أهمية الرقابة مما يلي² :

- التأكد من حسن سير العمل وانه يسير حسبما هو مقرر له ؛
- الكشف عن المشكلات التي تعرض تنفيذ عمل ما ، او الانحرافات عن مسار التنفيذ، ومعرفة اسبابها ومعالجتها قبل ان يستفحل الأمر، كما تساعد في التنبؤ بالأخطاء والانحرافات المحتمل حدوثها واتخاذ ما يلزم من الاجراءات لمنع حدوثها؛
- شموليتها لكل نشاطات المنظمة ومتابعة تنفيذها وتحقيق الاهداف.

ثانياً: أهداف الرقابة

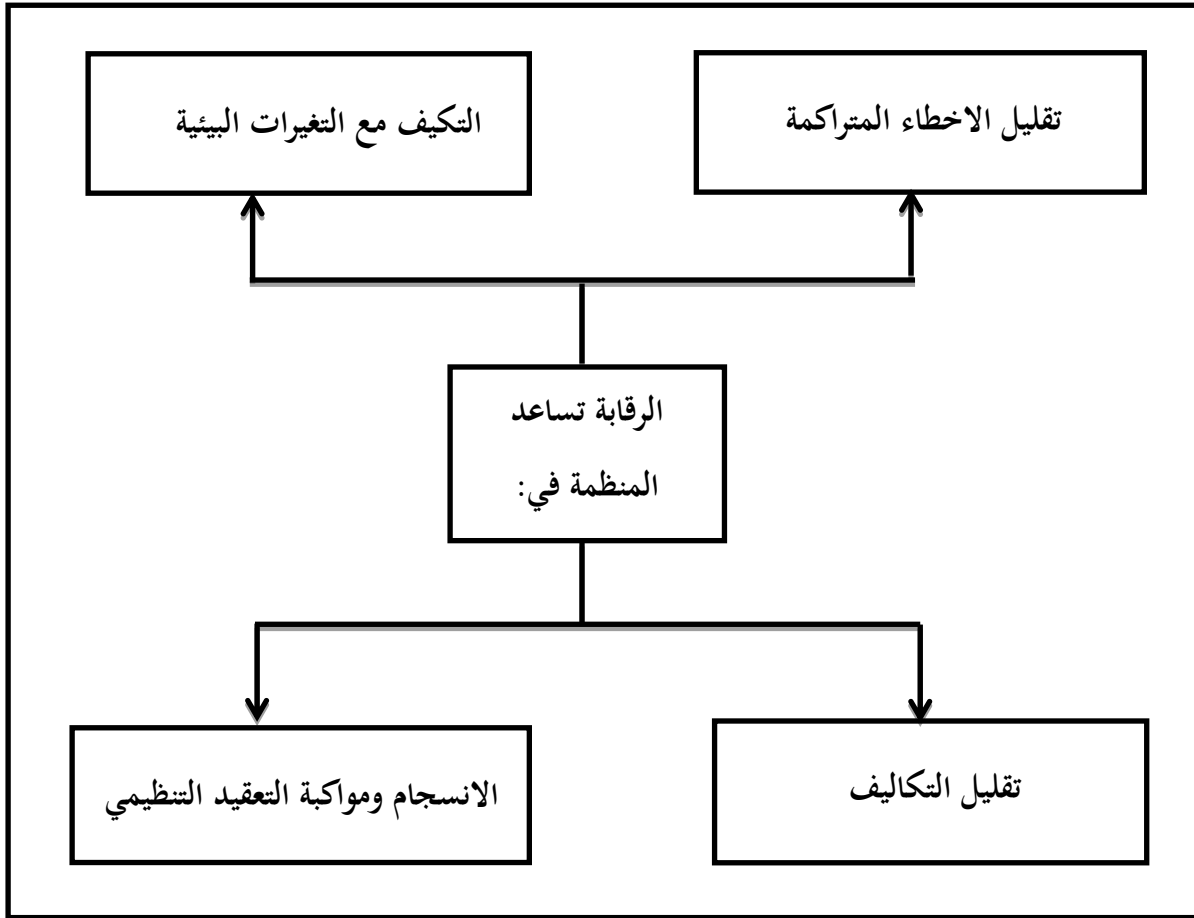
تتعدد الاغراض من وجود الرقابة والنظام الرقابي في المنظمات فهي تعطي قدرة كبيرة للمنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية، وتقليل تراكم الاخطاء والحد منها في كل المجالات، كذلك تساعد المنظمة للتعامل مع التعقيد المنظمي المتزايد بسبب تعقد الحياة بشكل عام وكبر حجم المنظمات وأخيراً فإنها تساعد في تخفيض التكاليف عن طريق تقليل التالف والوقت العاطل وغيرها³، وهذه الفكرة نوضحها في الشكل التالي:

¹ حسين حريم ، مرجع سبق ذكره ص 303.

² محمود احمد فياض واخرون، مرجع سبق ذكره، ص183.

³ صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سبق ذكره ،ص 228.

الشكل رقم (05): أهداف الرقابة



المصدر: صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل، عمان، الاردن، 2008، ص229.

ويمكن توضيح هذه الأهداف كما يلي:¹

أ- التكيف مع التغيرات البيئية

لقد أصبحت بيئة المنظمات اليوم معقدة ومضطربة ، وكل المنظمات تواجه التغيير. هذه الاحداث تعوق الوصول للهدف وهنا يبرز دور النظام الرقابي الجيد فهذا النظام يساعد المدراء على استباق التغيرات والتعامل معها والتكيف مع الحالة الجيدة.

¹ صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سبق ذكره ، ص 229.

ب- تقليل تراكم الأخطاء

ان الاخطاء الصغيرة والانحرافات البسيطة قد لا تؤثر في المنظمة ماليا مثلا لكن تراكم هذه الاخطاء والانحرافات الصغيرة يمكن ان يؤدي الى مشكلة كبيرة ، والمعالجة يجب ان تكون أولا بأول وأي انحراف يجب ان يؤخذ على محمل الجد لأن هذا الخطأ الصغير قد يخفي وراءه ما هو أكبر وأخطر.

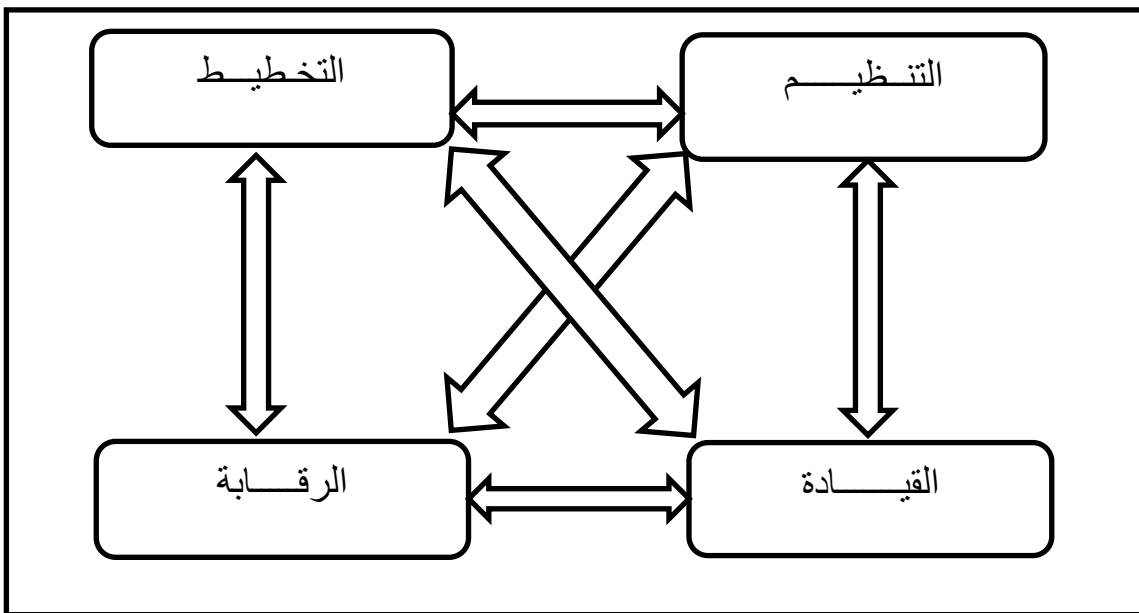
ت- المواكبة والانسجام مع التعقيد التنظيمي

عندما تكون المنظمة بسيطة في هيكلها وعملها كأن تكون موجودة في رقعة جغرافية محلية وتنتج منتجا واحدا فقط فان نظامها الرقابي سيكون بسيطا، لكن العمل الكبير الذي ينتج منتجات كثيرة ويستخدم مواد أولية متنوعة ويغطي مساحات جغرافية واسعة وله منافسون كثيرون فانه يحتاج الى نظام رقابي يستطيع ان يوضح هذا التعقيد ويساعد الادارة في التعامل معه ومعرفة كل اليات عمله.

ث- تخفيض التكاليف

اذا ما استخدم النظام الرقابي بشكل فعال فانه سيؤدي الى خفض كبير في التكاليف من خلال ضبط عمليات الانتاج ووضع معايير دقيقة للأداء ونسب التالف والوقت الضائع.

الشكل رقم (06): الوظائف الإدارية الأساسية.



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار اثراء، عمان، الأردن، 2008، ص 20.

المطلب الرابع: الوظائف الاساسية للإدارة في ظل تكنولوجيا المعلومات.

لقد ادى التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثروة التقنية الى حدوث تغيرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة تحولت إلى وظائف الكترونية، من اجل استخدام الامثل للوقت والمال والجهد والطاقة، وتكنولوجيا المعلومات المعاصرة ساهمت أحداث تغير في العملية الإدارية التقليدية، وأصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على نظم المعلومات وتخطيط وتصميم الهياكل التنظيمية وادارة فرق العمل الجماعي وتحقيق التنسيق والرقابة عن بعد.

الفرع الأول: التخطيط الالكتروني

قد لا يختلف التخطيط الالكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لان كليهما ينصب على وضع الاهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الاهداف.¹

الا ان الاختلافات الاساسية يمكن ان ترد في ثلاثة مجالات:²

✓ ان التخطيط الالكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة والمرنة والانية وقصيرة الامد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي.

✓ ان المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء في المنظمة بما فيها التخطيط مما يحوله الى التخطيط الزمني المتقطع الى التخطيط المستمر.

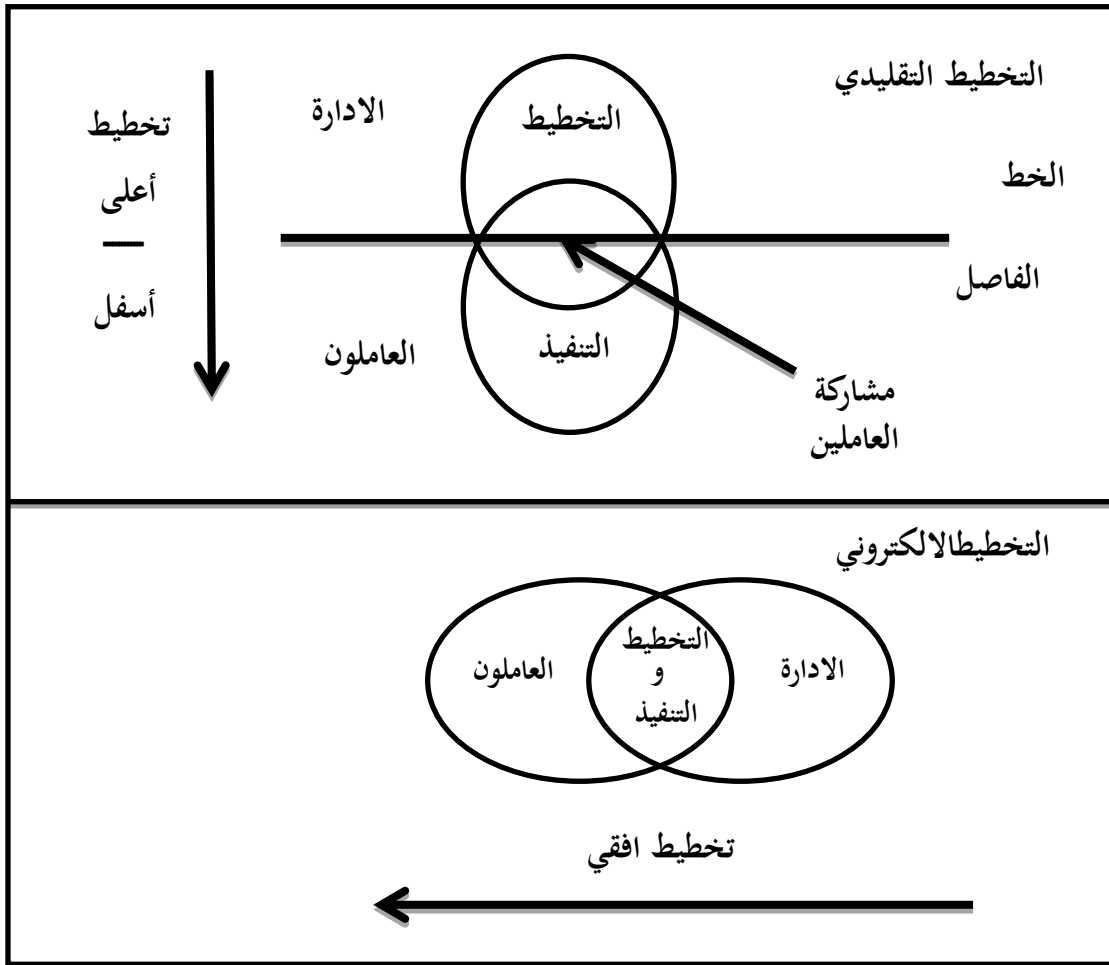
✓ ان فكرة تقسيم العمل الاداري التقليدي بين ادارة تخطط وعمال الخط الامامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن ان يساهموا بالتخطيط الالكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع وفي كل وقت.

والشكل رقم (06) يوضح جانبا من هذه المقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الإداري التقليدي و أبعاد التخطيط الالكتروني، كما يوضح أن التخطيط التقليدي كان جوهره تخطيط أعلى أسفل في حين التخطيط الالكتروني هو تخطيط افقي في اطار عام ومتداخل بشكل كبير بين الادارة والعاملين ومن ثم تحديد الوسائل وتخصيص الموارد من اجل تنفيذ تلك الخطة.

¹ محمد سمير أحمد، الادارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، الاردن، 2009، ص248.

² المرجع نفسه، ص 249.

الشكل رقم (07): مقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الالكتروني



المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 238.

1- الفرق بين نمط التخطيط التقليدي ونمط التخطيط الالكتروني.

ان المقارنة المتأنية بين نمطي التخطيط في الادارتين التقليدية والالكترونية تظهر بوضوح اهم ملامح الفوارق الجوهرية بين النمطين:¹

✓ تعتمد الادارة التقليدية خطة واحدة توجه اعمال الشركة واتجاهاتها في حين تنفذ الادارة الالكترونية خططاً متعددة للاستجابة الى المستجدات والظروف المختلفة.

✓ زمن خطط الادارة التقليدية بين طويلة ومتوسطة وقصيرة، وكلها لا تقل عن سنة، في حين تجد خطط الادارة الالكترونية قصيرة انية تبدأ بالأيام وقد لا تتجاوز شهراً.

✓ يكون الالتزام بالخطة ملزماً واسباسياً لدى جميع المستويات الادارية في الادارات التقليدية في حين تمتلك جهات الادارة الالكترونية الحرية التامة لتعديل الخطط وجعلها أكثر مرونة وديناميكية لمواكبة التغيرات.

¹ حسين محمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص-ص 84-85.

✓ تجد التخطيط لدى الادارات التقليدية محددًا بالأهداف والمراحل ووسائل التنفيذ في حين تجده لا يتجاوز لدى الادارات الالكترونية أكثر من كونه مجموعة قواعد بسيطة او مبدا عام يرشد الى اليات معالجة دون ان يفرض قيودا على العملية الادارية.

✓ يعتمد التخطيط لدى الادارات التقليدية على امكانيات المنظمة في حين يعتمد نضيره لدى الادارات الالكترونية على حاجات الاسواق او الفئات المستهدفة ورغباتهم الانية والمحتملة بناء على قراءات البرامج الاحصائية الالكترونية.

✓ تقوم خطط الادارة التقليدية على وسائل محددة بدقة حتى تضمن الادارة نجاحها في حين تتحلى الادارة الالكترونية بخاصية الانتاجية وبروح المغامرة واعتمادها على الوسائل المفتوحة حسب الفرص التي تعرض لها في البيئة او لدى مستهدفها.

الفرع الثاني: التنظيم الالكتروني

اذا كان التخطيط هو الاكثر ارتباطا بالزمان فان التنظيم هو الاكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وان هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الادارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الاساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها كالآتي:¹

أ- **الهيكل التنظيمي:** هو الاطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والمواد وتجميعها في اقسام وادارات والتنسيق بينها لتحقيق اهداف المنظمة.

ب- **التقسيم الاداري:** هو قاعة تجميع المركز والانشطة بالوظائف في ادارات وأقسام، والخبرة التنظيمية في هذا المجال اوجدت التقسيمات الادارية على اساس الوظيفة، المنتج، الزبائن، المناطق الجغرافية.

ت- **سلسلة الاوامر:** وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الاعلى الى مستويات التنظيم الادنى الذي يوضح من يأمر ومن يتبع من غي هذه المستويات.

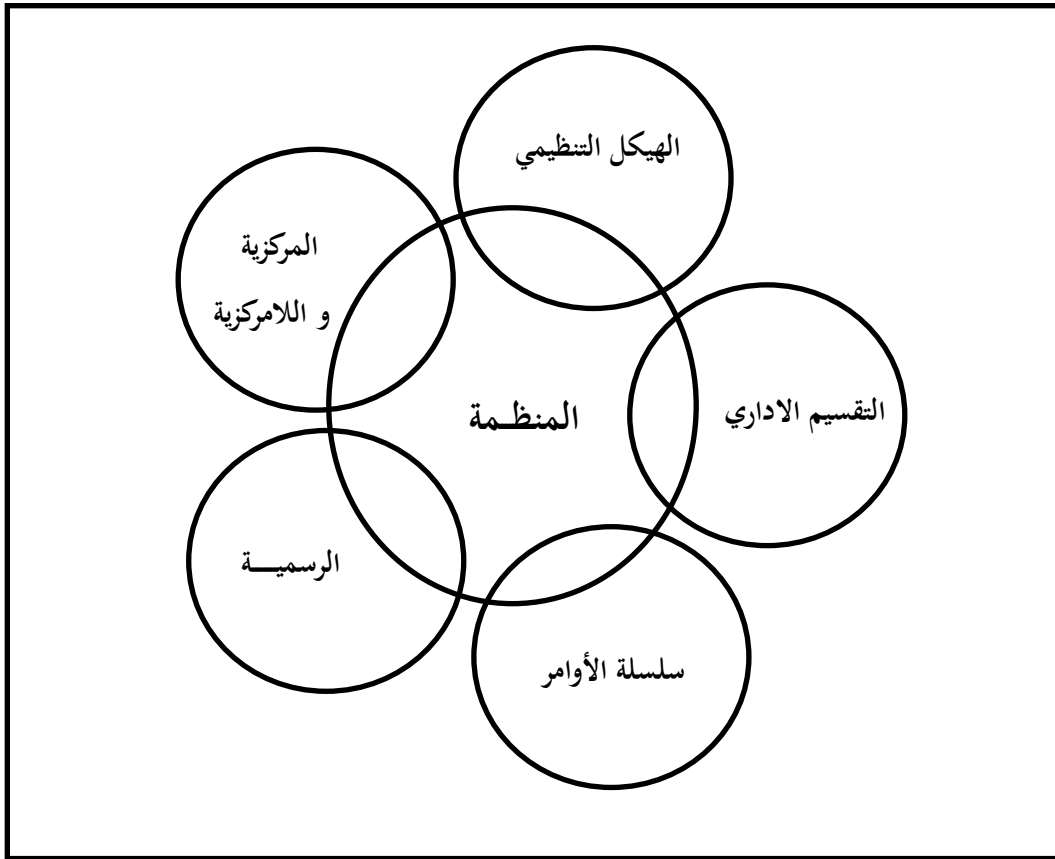
ث- **الرسمية:** وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والاجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية اعمالهم.

¹ نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004، ص ص144-145.

ج- المركزية واللامركزية: المركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الاعلى أو ذروته العليا في حين تكون اللامركزية بمثابة اعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها اكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا وبالتالي تقليص عدد الطبقات او المستويات التنظيمية.

والشكل الموالي يوضح القيود الخمسة في التنظيم التقليدي:

الشكل رقم (08): القيود الخمسة في التنظيم التقليدي



المصدر: نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004، ص 246.

ان هذه المكونات (القيود الخمسة) قد شهدت تطورات كبيرة خلال الفترة التي تم ادخال فيها الانترنت على التنظيم والجدول التالي نورد فيه التأثيرات الاساسية للانترنت على وظيفة التنظيم.

الجدول رقم (01): التطور الى اشكال التنظيم الجديد

المكونات التنظيمية	من	الى
الهيكل التنظيمي	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم العمودي؛ - الهيكل القائم على الوحدات الثابتة؛ - التنظيم أعلى _ أسفل؛ - منظمة ذات هيكل تنظيمي محدد. 	<ul style="list-style-type: none"> -التنظيم المصفوفي او المشروعى؛ -الهيكل القائمة على الفرق؛ -تنظيم الوحدات المصغرة؛ -منظمة بدون هيكل تنظيمي محدد.
التقسيم الاداري	<ul style="list-style-type: none"> -التقسيم الاداري على اساس الاقسام او-الوحدات؛ -التقسيم الاداري تقليدي. 	<ul style="list-style-type: none"> -التنظيم القائم على الفرق؛ -التنظيم الحلوي القائم على تحالفات داخلية او خارجية.
سلسلة الاوامر	<ul style="list-style-type: none"> -سلسلة الاوامر الادارية او السلطة الخطية؛ -سلسلة الاوامر الخطية؛ -التنظيم اداري الرئيس المباشر. 	<ul style="list-style-type: none"> -الوحدات الاستشارية او السلطة الاستشارية؛ -الوحدات المستقلة والفرق المدار ذاتيا؛ -التنظيم ثنائي الرئيس المباشر او تعدد الرؤساء المباشرين.
الرسمية	<ul style="list-style-type: none"> -اللوائح والسياسات التفصيلية؛ -القواعد والاجراءات؛ -جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقا. 	<ul style="list-style-type: none"> -السياسات المرنة؛ -الفريق المدار ذاتيا او ادارة الذات؛ -جداول العمل المرنة و المتغيرة.
المركزية واللامركزية	<ul style="list-style-type: none"> -المركزية: السلطة في القمة؛ -اللامركزية: السلطة موزعة. 	<ul style="list-style-type: none"> -تعدد مراكز السلطة؛ -الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتيا.

المصدر: نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004، ص-ص 247-248.

الفرع الثالث: القيادة الالكترونية

لا يمكن بحال من الاحوال بناء نجاح الادارة الالكترونية على ما يتوافر لها من إمكانيات مادية فحسب، بل إن القوى البشرية التي تأخذ على عواتقها مهمة ادارة هذه الدوائر التقنية هي الأصل في نجاحها، إذ لم تكن تلك التقنيات منجزاتها العريضة سوى افكارا في عقول عناصر بشرية عبقرية صنعت منها واقع التقنية بتطبيقاتها التي تدهش العالم الان.

والقيادة حجر الزاوية في نجاح الإدارة الالكترونية، ولكن ليس من منطلقات الادارة التقليدية التي تجعل من المدير فلكا تدور فيه الإدارة، بل من منطلق القيادة المتعددة المطلعة على كل جيد، المنطلقة دائما إلى آفاق تتجاوز فيها واقعها مع القيادة القابلة للتطور تماشيا مع المسيرة التقنية.¹

أولا: خصائص القيادة الالكترونية

من خصائص القيادة الالكترونية مايلي:²

- من خصائص القيادة الالكترونية انها قيادة تمتلك الاحساس بالتقنية فالقائد الالكتروني اكثر قدرة على تحسس ابعاد التطور التقني في الاجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات؛
- من صفات القائد الالكتروني انه سريع الحركة والاستجابة والمبادرة كما لديه القدرة على التفاعل الانبي والاحساس بالتواضع؛
- القيادة الالكترونية مبتكرة ذات مؤهلات ومهارات متميزة لديها روح منافسة والقدرة على خوض غمارها وتحدي المنافسين؛
- القائد الالكتروني على تحفيز نفسه والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادأة والمهارة والمرونة والتكيف مع البيئة المتغيرة؛
- القيادة الالكترونية قيادة ذات حس انساني كبير لان التقنية بحاجة الى عاملين ذوي اختصاصات ومؤهلات عالية؛
- قدرة القائد الالكتروني على ان يبتكر من الخطط ما يضمن له بناء رابطة نفسية تبين الفئة التي تستهدفه والادارة نظرا الى التباعد المكاني الذي يفرضه واقع العمل الالكتروني؛
- القائد الالكتروني قائد زبائي يركز على الزبون ويوجه له تسهيلات والمزايا التي تربطه بالإدارة؛

¹ حسين محمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص 93.

² نفس المرجع السابق، ص 95.

- القائد الالكتروني متعلم بشكل عالي، شديد التركيز، متقرب لكل ما يستجد حوله، متوجس لكل المفاجآت التي تواجهه.

ثانيا: أنماط القيادة الالكترونية

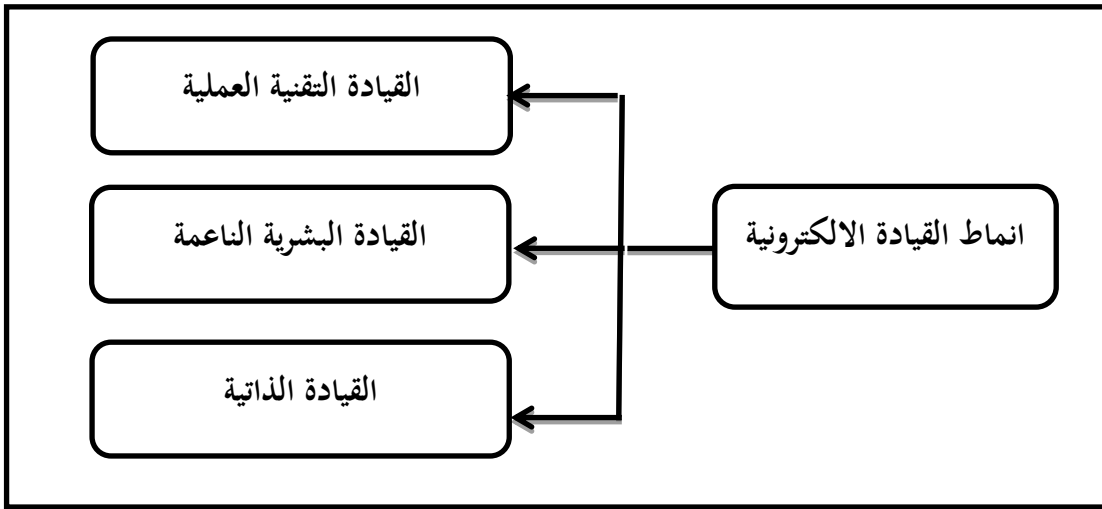
في ضوء ما تقدم يمكن تقسيم القيادة الالكترونية الى ثلاثة انماط وهي كالتالي: ¹

أ- القيادة التقنية العملية: اي التي تستند في ادارة عملها الى استخدام تقنية الانترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة

ب- القيادة البشرية الناعمة: ونعني بهذه القيادة ذات حس انساني قادر على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الادارة ومنتجاتها

ت- القيادة الذاتية: ونعني بها قدرة القائد الالكتروني مدى الاعتماد على نفسه في ادارة موقعه الاداري والجاهزية لاتخاذ قراراته السريعة لمواجهة الطوارئ والقدرة على تقسيم عمله وتعديل مساره في اي وقت.

الشكل رقم (09): انماط القيادة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على حسن محمد حسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، دار الوراق، عمان،

الأردن، 2011، مرجع سبق ذكره ص98.

¹ حسين محمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص 98.

الفرع الرابع: الرقابة الالكترونية

الرقابة غي عصر الانترنت وشبكات الاعمال اول ما يلاحظ عليها انها تصبح اكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولا بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل او عند التنفيذ والاطلاع وبالتالي على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من اجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت الى المسؤولين عن التنفيذ.¹

أولاً: خصائص الرقابة الالكترونية

يمكن تلخيص خصائص الرقابة الالكترونية بما يأتي:²

- أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولا بأول وفي الوقت الحقيقي أي انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه؛
- لا يقتصر هذا على التنفيذ بل على التخطيط كذلك؛
- التحول من الرقابة رصيذا الى الرقابة عملية؛
- توفر ادوات المعاملات والاجراءات؛
- الاقتراب أكثر الى الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة القائمة على الصلاحيات؛
- الاقتراب نحو الرقابة في الحاضر بدلا من الرقابة على الماضي؛
- قلة المفاجآت الداخلية بوجود الرقابة الفورية عليها وتصحيحها؛
- توسيع الرقابة على الشراء والموردين والشبكات الداخلية والخارجية؛
- التحول من الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات والانشطة الى الرقابة على النتائج؛
- سرعة انتشار نتائج الرقابة فالجميع يعرف ماذا يحدث.

ثانياً: عيوب الرقابة الالكترونية

للرقابة الالكترونية بعض العيوب نذكر منها:³

- تفتقر الى التفاعل الانساني؛
- احساس العاملين بأن الادارة تراقبهم عن بعد؛
- سهولة الاختراق.

¹ نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 272.

² محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، دار اسامة، عمان، الاردن، 2009، ص 60.

³ المرجع نفسه، ص 60.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم التطرق اليه يمكن القول انه اصبح لزاما على المؤسسات مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي يتطلب تطبيقها في كثير من الاحيان توفير مجموعة من المتطلبات الادارية (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) ولكن وعلى الرغم من توفير مختلف هذه المتطلبات الا ان هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الغالب دون نجاح التطبيق الفعال لهذه الاخيرة وهو ما يجعل الاثار المترتبة عن هذا التطبيق تتفاوت ما بين الايجابية والسلبية.

وتعتبر الجماعات المحلية من اهم المؤسسات التي تتعاضد حاجتها يوما بعد يوم لتبني استخدام تكنولوجيا المعلومات ، وذلك بحكم علاقتها الكثيفة المتبادلة والقريبة من المواطن وهو ما يتطلب منها ضرورة العمل الجاد على ارساء هذا المفهوم داخل الادارة وذلك من خلال توفير مختلف المتطلبات الضرورية لإنجاح هذا التطبيق وتعظيم النتائج الايجابية المترتبة عن استخدامه.

هذا ولا يمكن القول أن تكون لتكنولوجيا المعلومات أثر في العمليات الإدارية فقط بل ينتقل كذلك تأثيره على الوظائف الادارية الاساسية في الادارة لتصبح هي الاخرى اكثر حداثة وتنتقل من مفهوم الوظيفة الإدارية العادية إلى مفهوم الوظيفة الادارية الالكترونية.

الفصل الثاني

"الدراسة التطبيقية"

تمهيد

بعد تناولنا الاطار المفاهيمي لكل من تكنولوجيا المعلومات وادارة الجماعات المحلية ومختلف وظائفها الادارية التقليدية الى جانب تلك الوظائف في ظل استخداماتها لتكنولوجيا المعلومات سيتم في هذا الفصل التعرف على منهج وادوات الدراسة، مجتمع الدراسة وعينيتها، ووصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد الدراسة ، والمعالجة الاحصائية لفرضيات الدراسة وتحليل نتائج هذه الفرضيات.

المبحث الاول: منهجية و أدوات الدراسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث الى منهج الدراسة التي تم الاعتماد عليه والادوات التي استعين بها في جمع المعلومات.

المطلب الاول: منهجية وأساليب الدراسة

في هذا المطلب سيتم تناول المنهج المعتمد في الدراسة والادوات المستخدمة في التحليل الاحصائي

الفرع الاول: منهجية الدراسة

استخدم الطالب على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم لطبيعة الدراسة ،وهو منهج يقوم على دراسة الظواهر كما توجد في الواقع ،والتعبير عنها بشكل كمي يوضح الظاهرة وحجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الاخرى، او بشكل كمي حيث يوصف الظاهرة ويوضح خصائصها ويعد هذا المنهج من أكثر المناهج المستخدمة في البحوث لدراسة العلاقات بين المتغيرات.¹

الفرع الثاني: مصادر جمع المعلومات

و لتحقيق منهجية الدراسة فقد تم الاستعانة بمجموعة من المصادر لجمع المعلومات نذكرها فيما يلي:

اولا: المصادر الثانوية: وتمثل في المراجع العربية والاجنبية والدراسات السابقة لبناء الخلفية النظرية لهذه الدراسة.

ثانيا: المصادر الاولية: اما المصادر الاولية المعتمدة في جمع المعلومات فتتمثل في:

- أ- المقابلة: من خلال المقابلة المباشرة مع مسؤول رقمنة الحالة المدنية ببلدية المسيلة وذلك من اجل الحصول على المعلومات للاستعانة بها في تحليل نتائج الدراسة.
- ب- الاستمارة: حيث تعتبر الاستمارة احد اهم الادوات التي تختص بجمع البيانات الاولية، ولهذا تم الاعتماد عليها من أجل بناء الخلفية النظرية للبحث.

¹ حمد بن محيا المطيري، متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التقنيات، كلية التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، 2012، ص59.

1- تصميم الاستمارة

لقد تضمنت الاستمارة ثلاث محاور وخصص المحول الاول للمعلومات العامة والتي تتعلق ببيانات الافراد المستجوبين، اما المحور الثاني فقد خصص لتكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في المؤسسة في حين تم تخصيص المحور الثالث للوظائف الادارية بالمؤسسة محل الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم: (02) محاول الاستبيان

الرقم	المحور	عدد العبارات
الأول	بيانات عامة	04
الثاني	تكنولوجيا المعلومات	26
الثالث	الوظائف الادارية	24
المجموع		54

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

2- صدق الاستمارة:

بعد الانتهاء من بناء اداة الدراسة، تم عرضها على عدد من المتخصصين وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طلب من المحكمين ابداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملائمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي اليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة¹ وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من الاساتذة المحكمين تم الاخذ بكل الاقتراحات خاصة المشتركة منها لآراء السادة المحكمين، وتمت صياغة الاستمارة بشكله النهائي.²

3- ثبات الاستمارة:

يقصد بثبات استمارة الاستبيان، انها تعطي نفس النتيجة لو تم اعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف أو الشروط،وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل الفا كرونباخ. والجدول رقم (03) يمثل معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

¹ انظر الملحق رقم 1 ، ص 71
² انظر الملحق رقم 2 ، ص 76

الجدول رقم: (03) معامل الفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	26	0.912	0.954
المحور الثاني	24	0.926	0.962
الإجمالي	26	0.919	0.958

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا مخرجات (spss).

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات كانت كلها تفوق **0.6** بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان حيث قدر معامل ثبات وصدق المحور الأول على التوالي بهذا الترتيب **0.912**، **0.954** وهي تدل على مستوى مقبول جدا من ثبات أداة القياس ومصداقيتها. في حين قدر معامل ثبات وصدق المحور الثاني على التوالي بهذا الترتيب **0.926**، **0.962** وهي ذات ثبات ومصداقية معتبرة، وهو ما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي لاختبار الفرضيات، ومن ثم الاجابة على اشكالية البحث وذلك وفق ما يلي:

الجدول رقم: (04) سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان.

الفرع الثالث: الاساليب الاحصائية المستخدمة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الحصول على البيانات اللازمة في الجانب التطبيقي من خلال توزيع استمارة استبيان وقد تم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (IBM SPSS Statistics V22) وكذلك برنامج (Microsoft Office Excel 2007) واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات معنى ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة :

- التكرارات والنسب المئوية: بغية التفريق بين فئات العينة، بناء على المعلومات الشخصية لأفرادها بغية معرفة توجه إجابات أفراد العينة إلى إجمالي العينة، وتم اعتماد المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي: باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية؛
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) : لقياس مدى ثبات محاور الدراسة؛
- معامل صدق محاور الدراسة: وهو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات؛
- مقاييس التشتت: (الانحراف المعياري)؛ معامل الاختلاف
- اختبار التوزيع الطبيعي: كوجروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) أو (Tes-denormalité) لمعرفة نوع توزيع البيانات لكل فقرة ومحور (هل تتبع التوزيع الطبيعي أو لا).
- اختبار (One Sample T tes) لكل فقرات المحورين لكل مجموع أسئلة محاور الاستبيان؛

المبحث الثاني: التعريف بمجتمع الدراسة ووصف خصائص العينة.

سيتم التطرق في هذا المبحث التعريف بمجتمع الدراسة اضافة الى وصف خصائص العينة ثم الاساليب التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واخيرا نتوقف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلدية المسيلة.

المطلب الاول: التعريف بمجتمع الدراسة

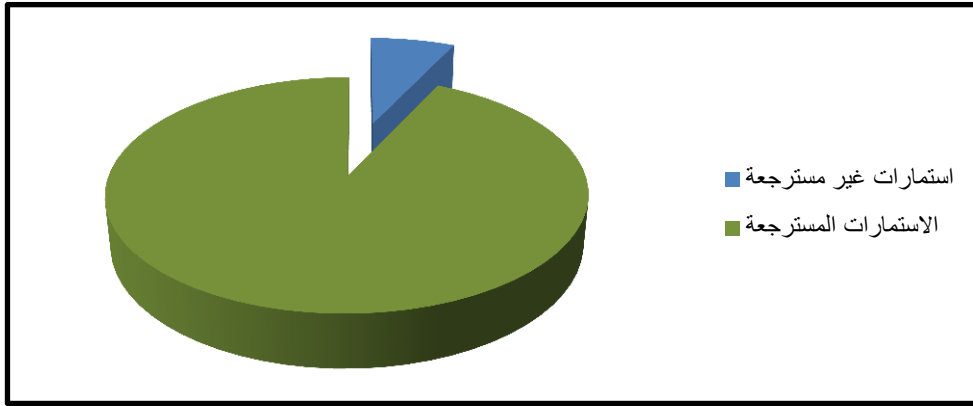
ونقصد به الأشخاص الذين تم التعامل معهم خلال فترة توزيع الاستمارات وتكون مجتمع الدراسة من: كل العمال الاداريين في البلدية محل الدراسة ، وبناء على ذلك تم ما توزيع (66) استمارة استبيان بشكل عشوائي على هذه العينة ، وللتوضيح أكثر قمنا بإعداد الجدول الموالي:

الجدول رقم (05) نتائج توزيع واسترجاع الاستمارات

البيان	التكرار	% النسبة
الاستمارات الموزعة	66	100
الاستمارات المسترجعة	60	90
استمارات غير مسترجعة	06	10
استمارات صالحة للاستعمال	60	90

المصدر: من إعداد الطالب

الشكل رقم(10): نتائج توزيع واسترجاع الاستثمارات



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على spss و Excel

نلاحظ من خلال الجدول أن العدد الإجمالي للاستثمارات الموزعة بلغ 66 استثماراً، منها 60 تم استرجاعها وهو ما يمثل نسبة 90% من حجم العينة، في حين لم يتم استرجاع 6 أي بنسبة 10% من العدد الإجمالي، وبعد تفحصنا للاستثمارات المسترجعة تبين أن كل الاستثمارات صالحة للتحليل ما نلمس وجود نية صادقة في التعامل بجديّة مع الاستثمارات المسترجعة من قبل أفراد العينة المستهدفة .

المطلب الثاني: وصف خصائص العينة

يتصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص في ضوء متغيرات الدراسة نوضحها فيما يلي:

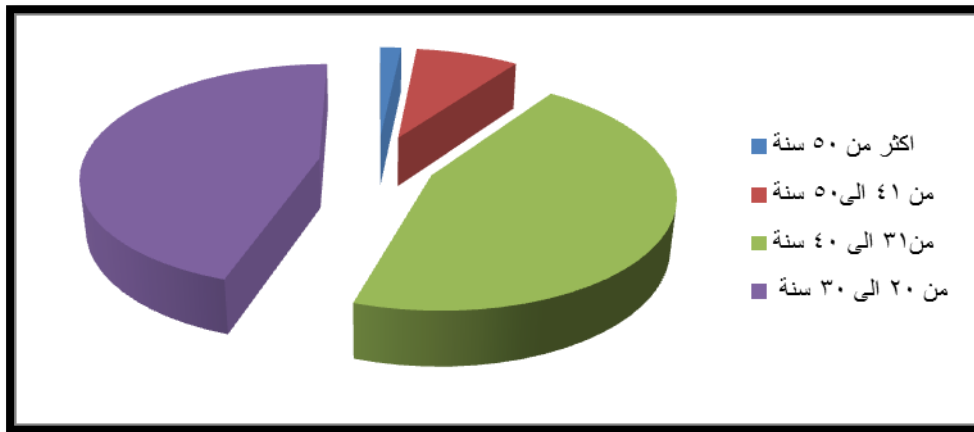
الفرع الاول: وصف خصائص العينة من خلال متغير العمر

الجدول رقم: (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	العمر
45	27	من 20 الى 30 سنة
45	27	من 31 الى 40 سنة
8.3	5	من 41 الى 50 سنة
1.7	1	أكثر من 50 سنة
100	60	المجموع

المصدر: اعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

شكل رقم (11): تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير العمر.



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على spss و Excel

من خلال الجدول رقم(06) يتبين أن معظم أفراد العينة المدروسة و بنسبة 45.0% أي ما يعادل 27 فرد من أصل 50 فرد هم من الذين تنحصر أعمارهم ما بين 20 إلى 30 سنة ما يدل على أنه يتم الاعتماد على عنصر الشباب و بنسبة 45.0% هم من الذين تنحصر أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة ما يدل أيضا أنه يتم الاعتماد على عنصر الخبرة، ونسبة 3.8% و 1.7% على التوالي لكل من تنحصر أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة وأكثر كم 50 سنة وهي نسب ضئيلة.

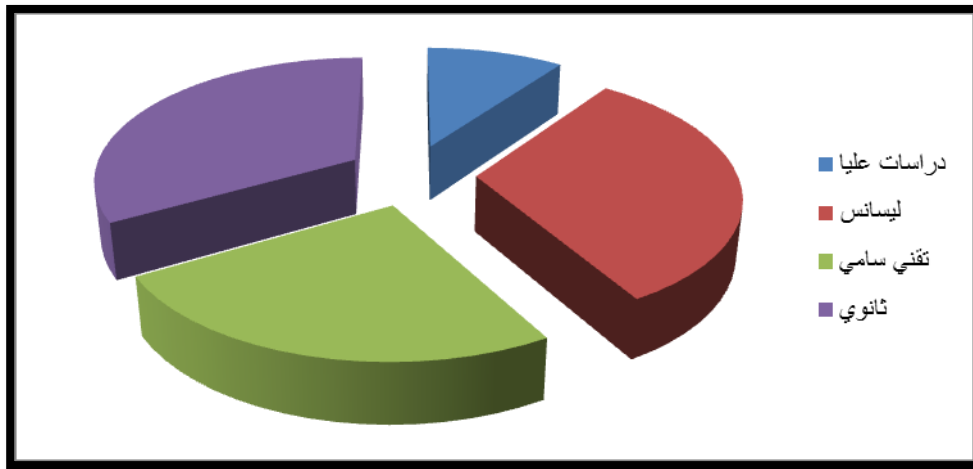
الفرع الثاني: وصف خصائص العينة من خلال متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم: (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	% النسبة
ثانوي	20	33.3
تقني سامي	15	25
ليسانس	19	31.7
دراسات عليا	6	10
المجموع	60	100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على spss و Excel

شكل رقم: (12) تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن افراد عينة البحث أغلبها من ذوي المستوى الثانوي بنسبة 33.3% ثم تليها فئة حاملي شهادة ليسانس بنسبة 31.7% تليها الفئة التي تمتلك مستوى تقني سامي بنسبة 25% وأخير فئة حاملي شهادة الدراسات العليا بنسبة 10% مما يدل على ان هذه المؤسسة لا تزال غير مدعمة بالقدرات البشرية ذات المستوى التعليمي المرتفع ورغم ذلك فان ما ينسب الى 41.7% هي نسبة تعبر عن الذين يحملون مستوى دراسات جامعية ومنه ان البلدية محل الدراسة تلجأ الى توظيف كفاءات ذات شهادات عليا.

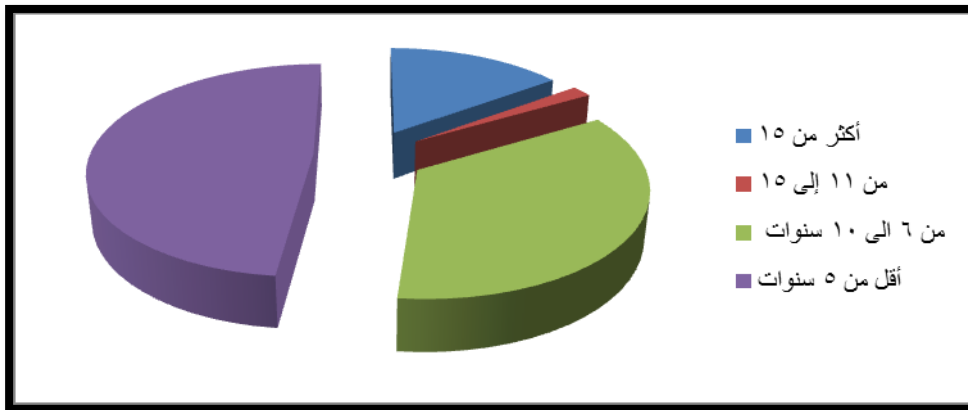
الفرع الثالث: وصف خصائص العينة من خلال متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم: (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
48.3	29	أقل من 5 سنوات
35	21	من 6 الى 10 سنوات
1.7	1	من 11 الى 15 سنة
15	9	أكثر من 15 سنة
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا مخرجات (spss).

شكل رقم: (13) تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير الخبرة المهنية.



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على spss و Excel

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن اغلب الموظفين يملكون الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات بنسبة 48.3% تليها الفئة التي تمتلك خبرة مهنية من 6 الى 10 سنوات بنسبة 35% ثم تليها الفئة التي تفوق خبرتها المهنية عن 15 سنة بنسبة 15% وأخيرا الفئة التي تملك خبرة مهنية من 11 الى 15 سنة بنسبة 1.7% منه نلاحظ ان اغلبية الموظفين ليس لهم اقدمية كبيرة في المؤسسة، الى جانب الخروج المبكر الو العادي للتقاعد

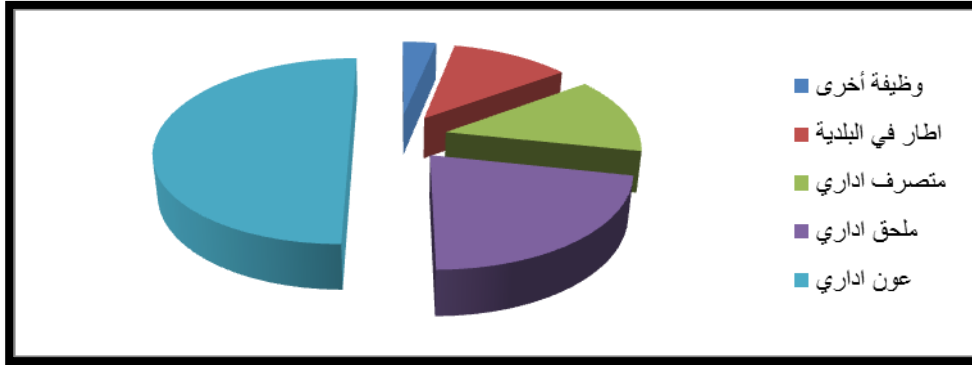
الفرع الثالث: وصف خصائص العينة من خلال متغير الوظيفة المهنية.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيف المهنية

الوظيفة المهنية	التكرار	%النسبة
عون اداري	30	50
ملحق اداري	13	21.7
متصرف اداري	8	13.3
اطار في البلدية	7	11.7
وظيفة أخرى	2	3.3
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا مخرجات (SPSS).

شكل رقم: (14) تمثيل بياني للنسب المئوية لمتغير الوظيفة المهنية.



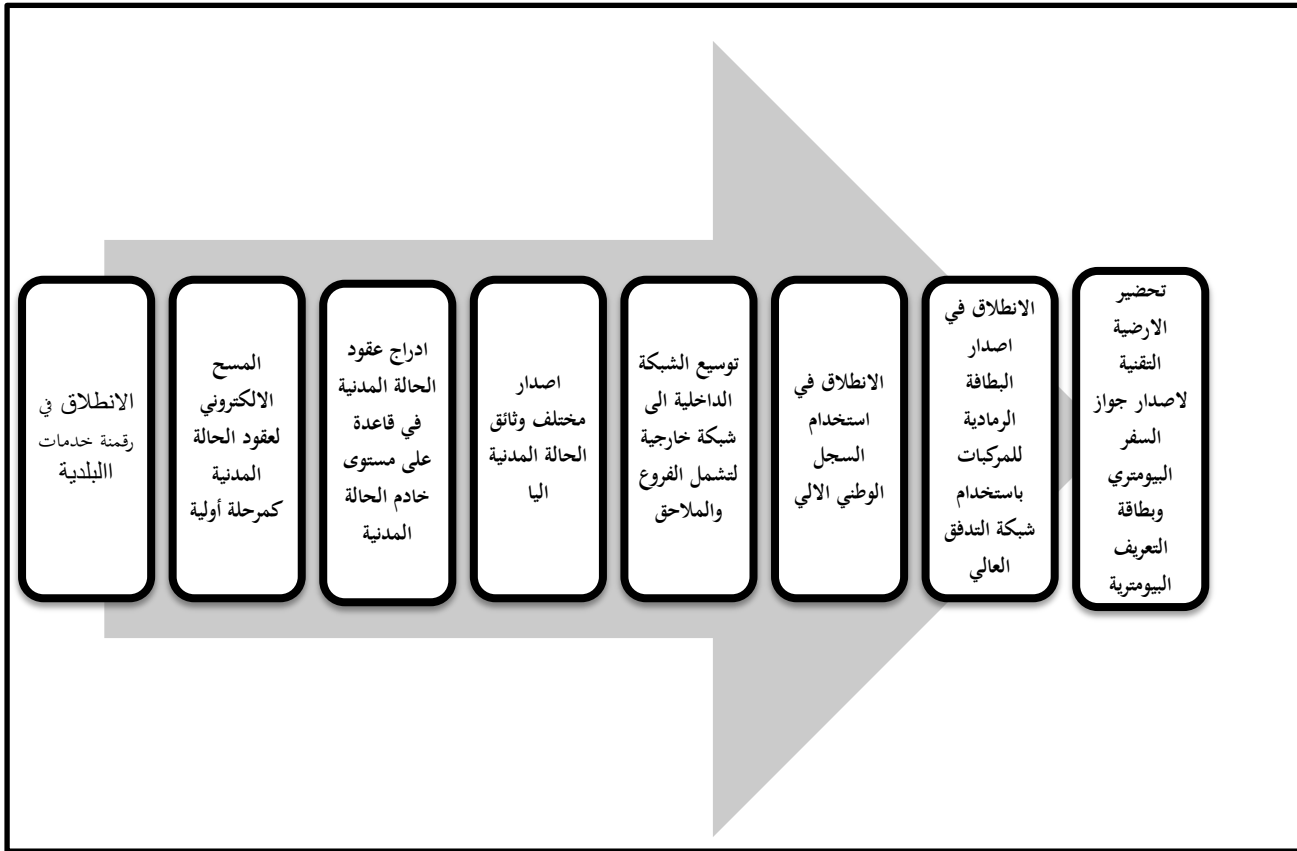
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا مخرجات (spss).

أما من حيث توزيع عينة البحث وفقا لمتغير الوظيفة المهنية فنلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (09) أن نسبة اعوان الادارة مرتفعة جدا وتؤول الى نصف عدد العمال بنسبة 50% تليها وظيفة ملحق اداري بنسبة 21.7% فمتصرف اداري بنسبة 13.3% اما وظيفة اطار في البلدية فبلغت نسبتها 11.7% اما النسبة الاخيرة والمقدرة و المقدرة ب 3.3% فكانت لوظائف اخرى، ومنه نستنتج ان انخفاض نسبة الوظائف المرموقة في البلدية مقارنة مع الاعوان يعود ربما الى محدودية هذه مناصب هذه الوظائف.

المطلب الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ببلدية المسيلة (من خلال المقابلة)

استخدام التكنولوجيا الحديثة ببلدية المسيلة تم وفق مراحل واجراءات انطلقت من سنة 2010 الى غاية اليوم، وهذا لتحسيد مفهوم العمل الالكتروني و الالتزام بتطوير وتحسين تقديم الخدمات حيث يوضح الشكل مراحل اعتماد وادخال التكنولوجيا الحديثة :

الشكل رقم: (15) مراحل استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلدية المسيلة



المصدر : من اعداد الطالب بناء على المعطيات المقدمة من طرف مهندس الدولة في الإعلام الالي الأستاذ

المشرف على رقمنة الحالة المدنية ببلدية المسيلة

في اطار استخدام التكنولوجيا الحديثة في بلدية المسيلة تم خلال سنة 2010 إصدار شهادة الميلاد الخاصة(S12) بشكل آلي من خلال استخدام الحاسوب ،ومع بداية 2011 تلتها عملية المسح الالكتروني لعقود الحالة المدنية وبالتحديد مسح عقود الميلاد كمرحلة اولية ،وادراجها في قاعدة بيانات، حيث تم ادراج حوالي 315 ألف عقد(من سنة 1890 الى غاية2016)،ليتم في مرحلة لاحقة مسح عقود الزواج والوفاة وادراج كل عقود الحالة المدنية (ميلاد، زواج ،وفاة) في قاعدة معطيات على مستوى خادم الحالة المدنية مع نهاية 2011 و بداية 2012، بذلك تم الشروع في اصدار مختلف وثائق الحالة المدنية آليا من خلال استخدام الحواسب الآلية خلال سنة 2013

بعدها تم خلال سنة 2014 توسيع الشبكة المحلية للإعلام الآلي الى شبكة خارجية له لتشمل مختلف فروع وملاحق البلدية باستخدام شبكة التدفق العالي (الالياف البصرية)، حيث اصبح بإمكان جمهور المواطنين استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية انطلاقا من فروع وملاحق البلدية. ومع نهاية سنة 2014 تم الانطلاق رسميا في استخدام السجل الوطني الآلي لإصدار جميع الوثائق من اية بلدية على المستوى الوطني وذلك باستخدام تطبيقات الشباك الموحد.

وفيما بعد خلال سنة 2015 تم تحضير الارضية التقنية اللازمة والبدئ بإصدار البطاقات الرمادية للمركبات انطلاقا من البلدية باستخدام شبكة التدفق العالي التي تربط البلدية بمقر الولاية ومن ثمة الربط بالوزارة (وزارة الداخلية والجماعات المحلية). ومع نهاية سنة 2015 وبداية 2016 تم تحضير الأرضية التقنية التي تستخدم في اصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية من حواسيب، وعتاد تقني اللازم، وشبكات الاعلام الآلي. وتجدر الاشارة انه منذ سنة 2010 يتم تزويد البلدية بالعتاد التقني والحواسيب اللازمة، على سبيل المثال و في اطار عملية رقمنة البلدية تم جلب أكثر من 100 حاسب آلي وأكثر من 20 ماسح الكتروني (A3)، اضافة الى ماسح ضوئي (توماتيكي)، وأكثر من 150 طابعة، بما فيها طابعات الشبكة، الى قسم الحالة المدنية فقط .

اما فيما يخص شبكات الاعلام الآلي فانه تم ربط البلدية بشبكة داخلية خاصة بمقر البلدية، وكذا شبكات اعلام آلي محلية خاصة بكل فروع وملاحق الادارية للبلدية وربطها بشبكة الاعلام الآلي للبلدية الام عن طريق شبكة التدفق العالي (الالياف البصرية). وفيما يتعلق بالجانب الامني فجميع معلومات المواطنين مخزنة في خادام الحالة المدنية في قاعدة بيانات لا يتم الوصول اليها الا عن طريق اسم مستخدم وكلمة مرور للموظفين المخولين، كما ان هناك صلاحيات في الاستخدام لمختلف الاعوان حسب ما هو مخول لهم، فمنهم من يملك صلاحية تسجيل الدخول واطار الوثائق الخاصة بالحالة المدنية فقط، في حين انه من صلاحية ضابط الحالة المدنية التعديل في المعلومات المخزنة في قاعدة بيانات الحالة المدنية. كما ان هناك حماية من الفيروسات لمختلف الحواسيب الالية، اما الشبكات فتمتع بحماية عالية كما انها غير مفتوحة على الانترنت، وهناك تحديث لجميع البرامج الخاصة بالحالة المدنية، والصيانة في حال حدوث اعطال تتم على مستوى البلدية من خلال المتخصصين في مجال الاعلام الآلي، اما شبكة التدفق العالي فهي تحت اشراف مؤسسة اتصالات الجزائر فهي من تتولى الانجاز والصيانة.¹

¹ انظر دليل المقابلة، ملحق رقم 3 ص 78.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

في هذا المبحث سيتم اختبار فرضيات الدراسة انطلاقاً من اختبار التوزيع الطبيعي لكل من المحورين من أجل تحديد الاختبار المناسب لتحليل فرضية.

وبما أن حجم العينة 60 وهو أكبر من 50 سيتم الاعتماد على اختبار كولموغروف سيمير نوف، تم استخدام هذا الاختبار لمعرفة مدى إتباع محاور الاستبيان للتوزيع الطبيعي، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول التالي:

الجدول رقم (10) اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
tic	0.113	60	0.057	0.967	60	0.105
tach	0.053	60	0.200*	0.989	60	0.875

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات (spss).

من خلال الجدول السابق يتضح بأن مستوى الدلالة **sig** لكل من المحورين A و B هو أكبر من 0.05 مما يدل على أن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا سيتم الاعتماد على اختبار ستودنت (t) . لاختبار الفرضيتين الأولى والثانية.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى.

H0: استخدام البلدية محل الدراسة لأدوات تكنولوجيا المعلومات لا يعتبر مقبول .

H1: استخدام البلدية محل الدراسة لأدوات تكنولوجيا المعلومات يعتبر مقبول .

كشف نتائج اختبار (t) ما يلي:

الجدول رقم (11) يبين نتائج اختبار T.test للفرضية الأولى

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
tic	4.187	59	.000	.31474	.1643	.4652

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات (spss).

إن: T المحسوبة = 4.18

تبين نتائج الجدول السابق ان قيمة مستوى الدلالة sig= 0.000 حيث أن

$0.000 < 0.05$ منه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة على اساس :

H_1 : استخدام البلدية محل الدراسة لأدوات تكنولوجيا المعلومات يعتبر مقبول .

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية.

بالنظر الى متوسط المحور المتعلق بالوظائف الادارية بالبلدية محل الدراسة نجد انه يتطابق والعدد 3 ومنه يتساوى

مع المتوسط المعياري لدرجة سلم ليكارت الخماسي : $(1+2+3+4+5)/5=3$

الجدول رقم (12): متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والوظائف الادارية

Report		
	tic	tach
Mean	3.3147	3.0222
N	60	60
Std. Deviation	.58233	.66070

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

وعليه يتم قبول الفرض العدم على اساس:

H_0 : وظائف ادارة البلدية محل الدراسة لا ترتقي الى المستوى المطلوب.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

من اجل اختبار هذه الفرضية يتم الاعتماد على نموذج الانحدار البسيط ولقد اسفرت النتائج هذا الاختبار

على ما يلي:

الجدول رقم(13-1): المتعلق بالانحدار تكنولوجيا المعلومات

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.528 ^a	0.278	0.266	0.56612	2.355

المصدر: مخرجات spss.

الجدول رقم(13-2): المتعلق بالانحدار تكنولوجيا المعلومات

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.167	1	7.167	22.362	0.000 ^b
	Residual	18.588	58	0.320		
	Total	25.755	59			

المصدر: مخرجات spss.

الجدول رقم(13-3): المتعلق بالانحدار تكنولوجيا المعلومات

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.038	0.426		2.438	0.018
	tic	.599	0.127	.528	4.729	0.000

المصدر: مخرجات spss.

من خلال الجداول رقم (13-1) يتضح ان مستوى معامل الارتباط هو **0.528** وأن معامل التفسير هو

0.278

وهي نسبة ضعيفة

ومن خلال الجدول رقم (13-2) يتضح لنا ان مستوى الدلالة: **sig= 0.000**

اما مستوى الدلالة في الجدول رقم (13-3) فكانت تساوي: **sig= 0.018**

ومنه يتم قبول الفرضية الصفرية على اساس:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

المبحث الرابع: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

بعد اختبار فرضيات الدراسة وتحديد نتائجها في المبحث السابق، يأتي هذا المبحث ليتناول تحليل وتفسير تلك النتائج التي اسفرت عليها اختبارات فرضيات الدراسة، من اجل تحليل نتائج اختبار الفرضيات السابقة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا معاملات الاختلاف لكل بند من بنود كل محور بغرض ترتيب درجات استخدام مختلف الادوات التكنولوجية في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الاول: تحليل نتائج اختبار الفرضية الاولى.

تنص الفرضية الاولى على ما يلي:

استخدام البلدية محل الدراسة لأدوات تكنولوجيا المعلومات يعتبر مقبول .

يتضمن الجدول الموالي أهم الادوات والاستخدامات التي تتوفر عليها تكنولوجيا المعلومات ومدى استخدامها في البلدية محل الدراسة:

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لبيانات محور تكنولوجيا

المعلومات

الفرع	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف	معامل الاختلاف	الترتيب
الأجهزة والمعدات	01	توفر البلدية معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة.	3,23	1.04	32.40	15
	02	تقوم البلدية بتوفير إعداد كافية من أجهزة الحواسيب.	3.58	0.944	26.35	05
	03	تقوم البلدية بتوفير إعداد كافية من المعدات المرافقة لهذه الأجهزة.	3.43	0.981	28.56	08
	04	تتسم الأجهزة المستخدمة في البلدية بسهولة التشغيل والتعامل معها.	3.73	0.981	19.64	01
	05	تتسم الأجهزة المستخدمة في البلدية بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة.	3.43	0.733	25.36	04
	06	تقوم البلدية بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.	2.88	0.871	38.89	23
	07	تقوم إدارة البلدية بتوفير أجهزة ذات سرعات عالية	2.85	1.121	35.28	19

03	23.80	1.005	3.72	توفر البلدية معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة.	08	قواعد البيانات
17	32.91	885.	3,72	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بكلفة أقل.	09	
02	21.77	1.12	3.42	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بسرعة أعلى.	10	
13	31.96	0.846	3.88	تسهل قواعد البيانات في حفظ البيانات اللازمة.	11	
21	36.45	1.07	3.35	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الموظفين	12	
12	30.85	1.11	3.07	توفر البلدية أنظمة امن وحماية تحول دون استخدام غير قانوني لقواعد البيانات.	13	
24	40.07	1.06	3.45	من السهل على العاملين في البلدية الدخول إلى قواعد البيانات لإنجاز المهام المطلوبة.	14	
18	34.22	1.16	2,92	يساهم ربط جميع الوحدات الإدارية في البلدية بشبكة واحدة في سرعة الإبلاغ عن أي خطأ قد يحدث.	15	
14	32.20	1.11	3.27	يساهم ربط الوحدات الإدارية في البلدية بشبكة حاسوبية واحدة في التنسيق فيما بينها .	16	
26	42.61	1.06	3.30	يساهم ربط الوحدات الإدارية في البلدية بشبكة حاسوبية واحدة في زيادة فعاليتها.	17	
11	29.79	1.2	2.82	تستخدم إدارة البلدية الشبكات ذات السرعة العالية.	18	
25	42.53	1.03	3.47	تستخدم البلدية شبكات سهلة الاستخدام.	19	
20	35.92	1.26	2.98	يساعد وجود موقع الكتروني للبلدية على شبكة الانترنت في زياد استجابتها لطلبات ورغبات المستفيدين .	20	
16	32.69	1.13	3.17	تتناسب شبكات الاتصال المستخدمة في البلدية مع احتياجات العمل.	21	

10	29.06	1.1	3.38	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل.	22	تزام الدراسات تتسابق
06	26.66	.99	3.43	عادة ما يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.	23	
07	27.71	.94	3.55	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها .	24	
09	29.05	0.96	3.48	تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل.	25	
22	36.93	0.96	3.33	يتوفر لديك جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي تحتاجها في أداء عملك.	26	

اله

صدر: من اعداد الطالب بالاعتماد مخرجات spss.

يتضح من الجدول رقم (14) انا المتوسطات الحاسوبية لتكنولوجيا المعلومات كانت فوق المتوسط نوعا ما، حيث أن معظم المتوسطات الحاسوبية تفوق المتوسط الافتراضي (3) ماعدا العبارات 6،7،15،18،20 . فقد اشارت النتائج الى أن استخدام المؤسسة محل الدراسة لأدوات تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر أفراد العينة هو حول المتوسط وحققت العبارات 02، 04، 08، 09، 11، 24، المراتب الاولى والتي كانت تتضمن على مدى توفير المؤسسة محل الدراسة لأجهزة كافية من الحواسيب ومدى سهولة تشغيلها والتعامل معها وكذا نوعيتها بالإضافة الى مدى مساهمة قواعد البيانات في حفظ البيانات اللازمة ومقدار موافقة البرمجيات المستخدمة مع الاجهزة التي يتم استخدامها.

اما البنود 06، 07، 15، 18، 20، فقد جاءت قيم متوسطاتها الحاسوبية أقل من قيمة المتوسط المعياري مما يعبر عن نقص الوعي بالمزايا التي تترتب عن تلك الاستخدامات في بيئة العمل . وتؤكد النتائج على فقر الوعي حول اهمية استخدام الشبكات التي تربط مصالح وأقسام البلدية بشبكة واحدة وان وجدت فهي لا تلي احتياجات العمل، كما بينت النتائج الى ان المؤسسة محل الدراسة لا تتوفر على موقع الكتروني في شبكة الانترنت وهذا يعرقل استجابتها لطلبات ورغبات المستفيدين.

المطلب الثاني: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية.

تمثلت هذه الفرضية فيما يلي:

وظائف ادارة المؤسسة محل الدراسة لا ترتقي الى المستوى المطلوب.

يتضمن الجدول الموالي كل العبارات التي تتعلق بمستوى الوظائف الادارية بالبلدية محل الدراسة.

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات محور

الوظائف الادارية

الفرع	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف	معامل الاختلاف	الترتيب
التخطيط	01	يسمح للموظفين بأداء آرائهم في طريقة العمل.	2,97	1.11	37.72	16
	02	توضع أهداف لكل مصلحة أو قسم بحيث تكون منسجمة مع أهداف البلدية ككل.	3.15	1.16	36.89	13
	03	توضع الأهداف المستقبلية بصورة واضحة ومحددة.	2.73	1.02	37.43	14
	04	تحدد الأهداف وتصنف حسب أولوياتها.	2.85	1.07	37.58	15
	05	يشارك المرؤوسين في وضع وصياغة الأهداف.	3.08	1.06	34.44	09
	06	تعقد اجتماعات دورية للتباحث في الأمور التي تتعلق بطبيعة العمل بهدف التحسين و التطوير.	3.33	1.17	35.22	10
التنفيذ	07	يقوم المسؤول باعتماد نظام الباب المفتوح من خلال الحوار والمشاركة مع الموظفين لتحقيق أهداف التنظيم	3,12	0.97	31.32	04
	08	جميع الموظفين على دراية بالأوامر والتوجيهات لضمان تحقيق أهداف التنظيم.	3.15	1.03	32.98	05
	09	تحدد العلاقات كما تنص عليه قوانين وأنظمة البلدية	3.05	1.11	36.43	12

01	28.62	1.01	3.55	تقسم الأعمال والمسؤوليات وتوزع الاختصاصات كما تنص عليه قوانين وأنظمة البلدية.	10	
11	36.17	1.07	2.97	تفوض بعض الصلاحيات للموظفين أثناء تنفيذهم للأعمال.	11	
06	32.98	1.03	3.15	هناك تنسيق بين الأقسام الأخرى لمنع تكرار العمل او الازدواجية في العمل.	12	
17	38.05	1.05	2.78	تقوم البلدية بالاستعانة بخبراء ومختصين للمساعدة على إتقان العمل .	13	
03	30.15	1.00	3,32	يحرص المسؤول على أن تكون الأوامر في الوقت المناسب.	14	
07	33.28	1.08	3.27	يحرص المسؤول على أن تكون الأوامر واضحة وموجزة.	15	
24	42.38	1.13	2.67	توجه جهود الموظفين وتحفز لتحقيق الأهداف.	16	
02	29.71	0.936	3.15	تكون التوجيهات والأوامر معقولة ومناسبة للعاملين.	17	
08	33.49	1.05	3.15	تشرح الأهداف ومضمون الأوامر الصادرة للموظفين لإزالة الغموض.	18	
19	39.60	1.12	2.83	يستخدم في البلدية أساليب اتصال متنوعة.	19	
22	41.04	1.19	2.92	تكون الرقابة على الموظفين على أسس ثابتة ومنسجمة مع العمل.	20	الرقابة
23	42.00	1.12	2.68	تتوفر لديكم مقاييس ومعايير مناسبة لمراقبة الأعمال والانحرافات إن وجدت.	21	
18	38.63	1.05	2.73	تستخدم وسائل رقابية تمتاز بالسهولة والوضوح بالنسبة لجميع الموظفين.	22	

20	40.01	1.12	2.82	يوضع برنامج رقابي دوري ويكون تنفيذه على مراحل محددة.	23
21	40.52	1.26	3,12	تقوم الإدارة العليا بزيارات تفتيشية ومفاجئة لاكتشاف الأخطاء وتقييم انجاز الأعمال في كل قسم أو مصلحة	24

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss .

يتضح من الجدول رقم (15) ان المتوسطات الحسابية لمحور الوظائف الادارية كانت لا تفوق المتوسط الافتراضي (3) وان تجاوزت هذا الحد سيكون بنسبة قليلة جدا، وهذا يدل على ان تطبيق المؤسسة محل الدراسة للوظائف الادارية لا يرتقي الى المستوى المطلوب، وحققت مجمل العبارات نتائج سلبية مما يؤكد ان ممارسة وظائف العملية الادارية من قبل البلدية كان بشكل سيء نوعا ما.

وتشير النتائج الى أن الرؤساء لا يقومون بتوجيه جهود الموظفين وحفزهم لتحقيق الاهداف وأنه لا توجد تنوع في اساليب الرقابة وقد يعزى ذلك الى ان اغلبية الموظفين لا يحملون مؤهلات علمية عالية . كما أشارت النتائج الى ان الموظفين لا يتمتعون بالحرية لإبداء اراءهم في العمل من اجل المساهمة في التطوير وذلك لعدم تبني نظام الباب المفتوح من خلال المشاركة والحوار وان تقسيم الاعمال والمسؤوليات وتوزيع الاختصاصات لا يكون بشكل منظم ومدروس وذلك لعدم تحديد السلطات والمسؤوليات والصلاحيات للموظفين مما ينعكس سلبيا على التنظيم.

كما تشير الدراسة الى ان المؤسسة محل الدراسة لا تقوم بالاستعانة بخبراء متخصصين للمساعدة على اتقان العمل والحصول على المعلومات في وقتها، اما فيما يتعلق بوسائل الاتصال فالمؤسسة محل الدراسة لا تستخدم اساليب اتصال متنوعة كالتخاطب المباشر وعقد اجتماعات ونشرات والهاتف وغيرها كما لا يتم وضع معايير مناسبة لمراقبة الاعمال والانحرافات ان وجدت.

المطلب الثالث: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

الجدول رقم (16): يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والوظائف الادارية.

القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)				معنوية الكلية		متوسط	درجة	مجموع	المصدر
R2	R	Sig	t	B		SIG	قيمة F	المربعات	الحرية	المربعات	
0,278	0,528 ^a	0,018	2.438	1.038	Constant	0,000 ^b	22.362	7.167	1	18,588	الانحدار
		0,000	4.729	0,599	تكنولوجيا المعلومات			0.320	58	7.167	الخطأ
									59	25.755	الكلية

إدخال متغير تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

اشارت البيانات الواردة في الجدول السابق ان قيمة ارتباط بيرسون تساوي 0.528 ومن مربع الارتباط (معامل التفسير) فهذا يعني ان متغير تكنولوجيا المعلومات يفسر 27.8% فقط من التباين الحاصل في المتغير التابع الوظائف الادارية، ونظرا لان قيمة t تساوي 2.438 ومستوى الدلالة يساوي 0.018 لذلك نقبل الفرضية الصفرية على اساس لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

وبناء على مصفوفة الارتباط بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات ووظائف الادارة حسب نموذج هذه الدراسة فان معاملات الارتباط بينها يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (17): العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الوظائف الادارية

الفرع	التخطيط	التنظيم	القيادة	الرقابة
الاجهزة والمعدات	*0.405	**0.282	**0.278	*0.376
قواعد البيانات	*0.549	**0.353	**0.274	*0.299
شبكات الاتصال	*0.472	*0.285	*0.333	*0.295
برامج الحاسوب	*0.544	*0.370	*0.257	*0.373

*سيبرمان **بيرسون

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (17) يتضح لنا انا العلاقة بين ادوات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الوظائف الادارية هي علاقة ضعيفة ومنه نستنتج ان تأثير تكنولوجيا المعلومات على الوظائف الادارية هو ضعيف ولا يرتقي الى المستوى المطلوب وهذا راجع الى عدم تحديث البلدية لأجهزتها وتطويرها بشكل مستمر مما يؤدي الى عدم تطبيق الاعمال بشكل جيد مما ينجر عنه عدم التنسيق بين الاقسام لمنع الازدواجية في العمل وبالتالي أسس انجاز الاعمال غير ثابتة ، وعلى هذا الاساس يتم قبول فرضية العدم H_0 ، ورفض الفرضية البديلة H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة. وهذا ما يتوافق مع المحددات والمعوقات المشار اليها في الفصل النظري والتي تتمثل في:

- امكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المؤسسة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الاعمال والخوف من عدم القدرة على مجازات التكنولوجيا الحديثة؛
- الامية الالكترونية لدى بعض العاملين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي؛
- ضعف موارد المؤسسة المالية اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات من اجهزة حاسوب وشبكات؛
- صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخلط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة ومواصفاتها، وشروط عملها.

خلاصة

لقد تطرقنا في هذا الفصل للجانب التطبيقي والذي حاولنا فيه اسقاط الجانب النظري على المؤسسة حيث بينت النتائج المتحصل عليها انه ليس هنالك اثر لتكنولوجيا المعلومات على الوظائف الادارية ببلدية المسيلة . وذلك من خلال التطرق الى وصف خصائص ومفردات عينة الدراسة واختبار الفرضيات من اجل التوصل الى النتائج التي اسفرت عن امكانية اعتماد المؤسسة محل الدراسة على العديد من امكانيات تكنولوجيا المعلومات اضافة الى ضرورة تحسين مستوى الوظائف الادارية



خاتمة

بعد التطرق في الفصل الأول على أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات اضافة الى أهم ما يتعلق بالوظائف الادارية والجماعات المحلية، واجراء الدراسة الميدانية بالبلدية محل الدراسة، حيث تم اختبار فرضيات الدراسة وتم التوصل الى مجموعة من النتائج والتي من خلالها نقوم بتقديم جملة من التوصيات بالإضافة الى اقتراح جملة من الافاق ذات صلة بالموضوع.

أولاً: عرض نتائج الدراسة.

سيتم التطرق في هذا العنصر الى نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للفرضيات التي وضعت في مقدمة الدراسة

- استخدام البلدية لأدوات تكنولوجيا المعلومات يعتبر مقبول؛
- وظائف ادارة البلدية محل الدراسة لا ترتقي الى المستوى المطلوب؛
- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على وظائف ادارة البلدية محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يمكننا اقتراح بعض التوصيات والتي من شأنها المساهمة في تحسين مستوى الوظائف الادارية وتتمثل هذه التوصيات بما يلي:

- حث البلدية محل الدراسة على اهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومدى اثرها في رفع مستوى الوظائف الادارية؛
- اعتبار تكنولوجيا المعلومات والقدرة على استخدامها الحد الأدنى لتوظيف المهارات المطلوبة للعمل في البلدية محل الدراسة؛
- حث البلدية محل الدراسة لتطوير مهارات وخبرات موظفيها على استخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة التي يشهدها اليوم عالم التكنولوجيا؛
- زيادة الوعي لدى رؤساء الاقسام في البلدية محل الدراسة بأهمية ممارسة الوظائف من خلال عقد دورات تدريبية من اجل تحسين خبرتهم في هذا المجال.

ثالثا: افاق الدراسة

- تعميم دراسة موضوع البحث على المؤسسات الخدمية الاخرى جهويا ووطنيا؛
- تعبئة الموظفين بمزايا استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات وذلك لتسهيل العمليات الادارية ؛
- تدارك التأخر في استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتبائها من مؤسسة الى أخرى؛
- وضع القوانين والتشريعات الملائمة التي تغطي كل القضايا المتعلقة باستخدامات وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛
- دور الادارة الالكترونية في تحسين مستوى الوظائف الادارية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

أ- الكتب.

- 1- احمد فياض محمود ، وأخرون، مبادئ الادارة، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، 2010.
- 2- أحمد محمد سمير ،الادارة الالكترونية ،دار المسيرة، عمان، الاردن، 2009.
- 3- بعلي محمد الصغير، قانون الادارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2004.
- 4- الجاسم جعفر ،تكنولوجيا المعلومات ،دار اسامة ،عمان ،الاردن ،2005.
- 5- جعفر علي عبود ، جرائم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الاشخاص والحكومة، مكتبة زين الحقوقية والادبية، بيروت، لبنان، 2013.
- 6- حريم حسين ، مبادئ الادارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الاردن، 2006.
- 7- حسن محمد حسن، الادارة الكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، دار الوراق، عمان، الاردن، 2011.
- 8- الخلايا محمد علي ،الادارة المحلية وتطبيقاتها في كل من الاردن وبريطانيا وفرنسا ومصر، دراسة تحليلية مقارنة ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان، الاردن ،2009.
- 9- الدوري زكريا وأخرون، مبادئ ومدخل الادارة ووظائفها، دار اليازوري، عمان، الاردن، 2010.
- 10- رايس وفاء ،نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016.
- 11- شاكر حيدر البرزنجي، محمود حسن جمعة ،تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دار ابن العربي، بغداد، 2013.
- 12- شعبان العاني مزهر ، شوقي ناجي جواد ، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار اثناء، عمان، الاردن، 2008.

- 13- الصيرفي محمد ،ادارة تكنولوجيا المعلومات ،دار الفكر الجامعي ،الاسكندرية ،مصر،2009.
- 14- عبد حسين محمد ال فرج الطائي ،المدخل الى نظم المعلومات الادارية ،دار وائل ،عمان، الاردن،2005.
- 15- عبود نجم نجم ، الادارة والمعرفة الالكترونية ،دار اليازوري ،عمان ،الاردن، 2009.
- 16- عبود نجم نجم ،الادارة الالكترونية، دار المريخ، الرياض، السعودية،2004.
- 17- غالب ياسين سعد ، الادارة الالكترونية ،دار اليازوري، عمان ،الاردن، 2010.
- 18- غالب ياسين سعد ،اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات ،دار المناهج، عمان، الاردن،2009.
- 19- فرغلي عبد الله علي موسى ،تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني ،دار ايتراك، مصر، 2007.
- 20- فهمي زيادة فريد ،وظائف الادارة، دار اليازوري للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،2009.
- 21- قاسم غسان داود اللامي، اميرة شكلي البياتي ،تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات ،دار الوراق ،عمان، الاردن.
- 22- القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، دار اسامة ،عمان، الاردن،2009.
- 23- الكساسبة وصفي ،تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ،دار اليازوري، عمان، الاردن، 2011.
- 24- كورتل فريد ، اسيا تيش سليمان ، الادارة الالكترونية ، دار زمزم ،عمان،الاردن،2015.
- 25- محسن العامري صالح مهدي ، طاهر محسن منصور الغالي ،الادارة والاعمال ،دار وائل، عمان، الاردن، ط2، 2008.
- 26- الوليد بشار يزيد ، نظم المعلومات الادارية، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن،2009.

ب- الرسائل

- 27- راييس مراد ، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير ،جامعة الجزائر ،الجزائر، 2005-2006، ص ص:41-42.
- 28- شباب سهام ،اشكالية تسيير الموارد المالية للبلديات الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان، الجزائر، 2011-2012.
- 29- عوبي سوزان عبد الله القواسمي ،اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة اداء العاملين ،رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الاعمال ، تخصص اعمال الكترونية ،جامعة الشرق الاوسط، 2015، ص ص:21-22.
- 30- القردحجي ناهدة محمد ، اثر مكونات الادارة الالكترونية في فعالية قرارات التغيير في منظمات الاعمال ،رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الاوسط ،عمان ،الاردن، 2013.
- 31- المطيري حمد بن محيا ، متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التقنيات، كلية التربية ،جامعة الملك سعود، السعودية، 2012.
- 32- الوافي رابح ،محاولة ارساء الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم علوم التسيير ،تخصص ادارة اعمال، جامعة اكلي محند الحاج، البويرة، الجزائر، 2014-2015، ص50.

ت- المجلات

- 33- جيوري ندى اسماعيل " اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء التنظيمي " ،مجلة دراسات ،كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،بغداد،العدد2009، 22، ص142.
- 34- حسن علاء الدين عبد الرحمان ، استثمار الموارد البشرية مدخل تحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم ، مجلة المخطط والتنمية ،جامعة بغداد ،بغداد،العدد24، 2011.

ث- المواد

- 35- الامر رقم 67-24 المؤرخ في 18 جانفي 1967 المتضمن قانون البلدية .
36- المادة 1 من قانون 11-10 المؤرخ في 22 يونيو سنة 2011 المتعلق بقانون البلدية
37- المادة 1 من قانون 12-07 المؤرخ في 21 فبراير سنة 2012 المتعلق بقانون الولاية

ثانيا: باللغة الفرنسية

- 38- Jacques chambon . **systeme d'informaion de gestion**. Idition foucher. Paris. 2009.
39- Marie- hélène delmond et jean-michel gautier. **Management des systemes d information**. idition dunod. paris.

الملاحق

ملحق رقم 1

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Boudiaf - M'SILA
Faculté des Sciences Économiques
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

استبانة

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يطيب لي أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لإعداد رسالة ماستر بعنوان: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجماعات المحلية: دراسة حالة بلدية المسيلة، وباعتباركم أحد إطارات وعمال المؤسسة نرجو منكم الإجابة بدقة على الأسئلة المرفقة لهذا الاستبيان بصدق وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (√) في المربع الذي ترونه مناسباً، علماً أن إجاباتكم ستبقى محفوظة ضمن حدود الدراسة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية. وستكونون بإذن الله تعالى أحد المساهمين في إنجاز هذا العمل ... وشكراً.

إشراف الأستاذ :

بن البار موسى

إعداد :

لعروسي هشام

المحور الأول : البيانات الشخصية

• العمر

من 20 الى 30 سنة	من 31 الى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
------------------	------------------	------------------	----------------

• المؤهل العلمي

ثانوي	تقني سامي	ليسانس	دراسات عليا
اخرى اذكرها:			

• الخبرة المهنية

اقل من 5 سنوات	من 6 الى 10 سنوات	من 11 الى 15 سنة	أكثر من 15 سنة
----------------	-------------------	------------------	----------------

• الوظيفة

عون إدارة	ملحق إداري	متصرف إداري	إطار في البلدية
أخرى اذكرها:			

المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبرة	درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأجهزة والمعدات	01	توفر البلدية معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة.					
	02	تقوم البلدية بتوفير إعداد كافية من أجهزة الحواسيب.					
	03	تقوم البلدية بتوفير إعداد كافية من المعدات المرافقة لهذه الأجهزة.					
	04	تتسم الأجهزة المستخدمة في البلدية بسهولة التشغيل والتعامل معها.					
	05	تتسم الأجهزة المستخدمة في البلدية بأنها ذات ساعات تخزينية كبيرة.					
	06	تقوم البلدية بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.					
	07	تقوم إدارة البلدية بتوفير أجهزة ذات سرعات عالية					
قواعد البيانات	08	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بكلفة أقل.					
	09	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بسرعة أعلى.					
	10	تسهل قواعد البيانات في حفظ البيانات اللازمة.					
	11	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الموظفين					
	12	توفر البلدية أنظمة امن وحماية تحول دون استخدام غير قانوني لقواعد البيانات.					
	13	من السهل على العاملين في البلدية الدخول إلى قواعد البيانات لإنجاز المهام المطلوبة.					

					يساهم ربط جميع الوحدات الإدارية في البلدية بشبكة واحدة في سرعة الإبلاغ عن أي خطأ قد يحدث.	14	شبكات الاتصال
					يساهم ربط الوحدات الإدارية في البلدية بشبكة حاسوبية واحدة في التنسيق فيما بينها .	15	
					يساهم ربط الوحدات الإدارية في البلدية بشبكة حاسوبية واحدة في زيادة فعاليتها.	16	
					تستخدم إدارة البلدية الشبكات ذات السرعة العالية.	17	
					تستخدم البلدية شبكات سهلة الاستخدام.	18	
					يساعد وجود موقع الكتروني للبلدية على شبكة الانترنت في زياد استجابتها لطلبات ورغبات المستخدمين .	19	برامج الحاسوب
					تتناسب شبكات الاتصال المستخدمة في البلدية مع احتياجات العمل.	20	
					تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل.	21	
					عادة ما يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.	22	
					تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها .	23	
					تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل.	24	
					يتوفر لديك جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي تحتاجها في أداء عملك.	25	
					البرمجيات المتوفرة تلبي كافة النشاطات التي تقوم بها البلدية.	26	

المحور الثالث : الوظائف الإدارية.

الرقم	العبرة	درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
27	يسمح للموظفين بأداء آرائهم في طريقة العمل.						

					توضع أهداف لكل مصلحة أو قسم بحيث تكون منسجمة مع أهداف البلدية ككل.	28	
					توضع الأهداف المستقبلية بصورة واضحة ومحددة.	29	
					تحدد الأهداف وتصنف حسب أولوياتها.	30	
					يشارك المرؤوسين في وضع وصياغة الأهداف.	31	
					تعقد اجتماعات دورية للتباحث في الأمور التي تتعلق بطبيعة العمل بهدف التحسين و التطوير.	32	

					يقوم المسؤول باعتماد نظام الباب المفتوح من خلال الحوار والمشاركة مع الموظفين لتحقيق أهداف التنظيم	33	وظيفة التنظيم
					جميع الموظفين على دراية بالأوامر والتوجيهات لضمان تحقيق أهداف التنظيم.	34	
					تحدد العلاقات كما تنص عليه قوانين وأنظمة البلدية	35	
					تقسم الأعمال والمسؤوليات وتوزع الاختصاصات كما تنص عليه قوانين وأنظمة البلدية.	36	
					تفوض بعض الصلاحيات للموظفين أثناء تنفيذهم للأعمال.	37	
					هناك تنسيق بين الأقسام الأخرى لمنع تكرار العمل او الازدواجية في العمل.	38	
					تقوم البلدية بالاستعانة بخبراء ومختصين للمساعدة على إتقان العمل .	39	
					يحرص المسؤول على أن تكون الأوامر في الوقت المناسب.	40	
					يحرص المسؤول على أن تكون الأوامر واضحة وموجزة.	41	
					توجه جهود الموظفين وتحفز لتحقيق الأهداف.	42	
					تكون التوجيهات والأوامر معقولة ومناسبة للعاملين.	43	
					تشرح الأهداف ومضمون الأوامر الصادرة للموظفين لإزالة الغموض.	44	

					يستخدم في البلدية أساليب اتصال متنوعة.	45	وظيفة الرقابة
					تكون الرقابة على الموظفين على أسس ثابتة ومنسجمة مع العمل.	46	
					تتوفر لديكم مقاييس ومعايير مناسبة لمراقبة الأعمال والانحرافات إن وجدت.	47	
					تستخدم وسائل رقابية تمتاز بالسهولة والوضوح بالنسبة لجميع الموظفين.	48	
					يوضع برنامج رقابي دوري ويكون تنفيذه على مراحل محددة.	49	
					تقوم الإدارة العليا بزيارات تفتيشية ومفاجئة لاكتشاف الأخطاء وتقييم انجاز الأعمال في كل قسم أو مصلحة.	50	

قائمة محكمي الاستبانة

الرقم	اسم ولقب الاستاذ	الرتبة
01	لقري عبد الرحمان	استاذ مساعد - أ -
02	مهدي نزيه	استاذ مساعد - أ -
03	قروش عيسى	استاذ مساعد - أ -
04	بدار عاشور	استاذ محاضر - ب -
05	رحماني سناء	استاذ مساعد - أ -

دليل المقابلة

في اطار تسليط الضوء حول استخدامات وواقع تكنولوجيا المعلومات في البلدية محل الدراسة تم برمجة

لقاء مع مسؤول رقمنة الحالة المدنية ببلدية المسيلة للإجابة على بعض الاسئلة وهي كالتالي:

- في اطار استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلدية المسيلة، متى كانت اول عملية اصدار وثيقة باستخدام التكنولوجيا الحديثة ؟
- هل تلتها عمليات اخرى غير هذه العملية؟ ان كان نعم ماهية هذه العملية؟ ومتى تم ذلك؟
- هل يتم التواصل بين مختلف الاقسام عن طريق الشبكات؟ ان كان نعم هل يتم تحديثها؟
- في اطار استخدام هذه الشبكات هل بإمكان المواطن استخراج مختلف من فروع اخرى؟
- ماهية الوثائق التي تم رقمتها ؟ ومتى كان ذلك؟
- العمليات الادارية التي تقومون بها عن طريق الشبكات هل هي مؤمنة ام لا؟ ان كانت مؤمنة، كيف يتم ذلك؟
- فيما يخص البرامج المستخدمة هل يتم تحديثها وصيانتها في حال حدوث اعطال؟

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجماعات المحلية، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي وطبقت هذه الدراسة على عينة من الموظفين في بلدية المسيلة وبلغ عددهم 60 موظفا تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدم الطالب الاستبيان كأداة اساسية لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة، والمقابلة كأداة ثانوية للمساعدة في تحليل هذه النتائج.

وتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام الحزم الاحصائية للبرامج الاجتماعية spss وتوصلت الدراسة الى نتائج عديدة من أهمها أن البلدية محل الدراسة تستخدم ادوات تكنولوجيا المعلومات بشكل مقبول
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الوظائف الادارية، الجماعات المحلية

ABSTRACT

The major aim of this study is to know the extent of the use of information technology in the local communities, based on the descriptive analytical method. It applied on a sample of employees in the municipality of M'sila (the smallest part in the Algerian Administrative division).It included 60 employees were selected randomly.We used the questionnaire as an essential tool for collecting information and data related to the study ,and the interview as a secondary tool to assist in the analysis of the results of our study.

The data of the study were analyzed by the use of the Statistical Package for Social Programs SPSS.

The study found many of the most important results such as the municipality which is under the study used information tools in an acceptable manner.

Keywords: information technology, administrative functions, and local groups