

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مشروع مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر الأكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، و تجارية و علوم التسيير .

الشعبة : علوم التسيير .

التخصص : تدقيق و مراقبة التسيير .

من إعداد الطالبة : بلقاسم أمينة.

بعنوان :

تقييم مدى مساهمة نظام المعلومات المحوسب في تسيير الإدارة المحلية حالة بلدية النزلة - تقرت-خلال 2016

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ / حجاج عبد الرؤوف..... رئيسا.

الأستاذ / رجم خالد..... (أستاذ مساعد-أ- جامعة ورقلة) مشرفا.

الأستاذة / دشاش أم الخير..... مناقشا.

الموسم الجامعي 2016/2015

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مشروع مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر الأكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، و تجارية و علوم التسيير .

الشعبة : علوم التسيير .

التخصص : تدقيق و مراقبة التسيير .

من إعداد الطالبة : بلقاسم أمينة.

بعنوان :

تقييم مدى مساهمة نظام المعلومات المحوسب في تسيير الإدارة المحلية حالة بلدية النزلة - تقرت- خلال 2016

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ / حجاج عبد الرؤوف..... رئيسا.

الأستاذ / رجم خالد..... (أستاذ مساعد-أ- جامعة ورقلة) مشرفا.

الأستاذة / دشاش أم الخير..... مناقشا.

الموسم الجامعي 2015/2016

إهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى والدي العزيزين.

والى إخوتي، وأخواتي و أزواجهم و أولادهم .

العائلة الصغيرة و الكبيرة.

صديقتي في المشوار الدراسي سمية بوزقاق و حبيبة لرقم.

حبيبة قلبي صديقتي هناء بركبية.

و زميلاتي و زملائي في دفعة 2015/2016.

كل مجاهد ومرابط وشهيد في سبيل الله.

كل من يحمل راية الإسلام وسراج العلم وهم الدعوة إلى الله

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل المتواضع.

الشكر والتقدير

الشكر الأول لله تعالى خالق الإنسان وواهب العقل والبيان

الذي هدانا بخير خلقه محمد صلى الله عليه وسلم

وسير لنا سبل النجاح وأخرجنا من ظلمات الجهل إلى نور العلم

ثانياً الشكر الجزيل:

للأستاذ رجم خالد لإشرافه على هذا العمل والذي كانا عوناً لي

في إعدادة خطوة بخطوة.

الأخ غطاس محمد الصادق الذي ساعدني في العمل

مسؤول الإعلام الآلي ببلدية النزلة

و كل من ساعدني من قريب أو بعيد.

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى مساهمة نظم المعلومات المحوسبة في تقديم المعلومات المناسبة ، و ذلك من وجهة نظر صانعي القرار ، و تقديم الاقتراحات و التوصيات التي قد تساهم في تحسين استخدام هذه النظم في صنع القرارات بالإدارة المحلية ، و من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة للموضوع ، تمت صياغة نموذج البحث و فرضياته ، و تصميم استمارة الاستبيان لجمع المعلومات و تحليل المعطيات، حيث تألفت عينة الدراسة من (42) موظف، ببلدية النزلة، و قد كشف تحليل النتائج و تفسيرها بوجود علاقة معنوية طردية بين واقع نظم المعلومات المحوسبة بالبلدية و الممارسات الإدارية .

الكلمات المفتاحية :

نظام المعلومات المحوسب، المؤسسات الحكومية ، تحديات نظام المعلومات المحوسب.

Résumé :

L'étude se consiste à l'essai d'identifier l'extension de la participation de système des informations informatisées dans la présentation des informations, selon le point de vue décideurs et à la présentation des suggestions et des conseils qu'ils participent à améliorer l'usage de ces systèmes de prendre en considération l'évocation la prise de décision pour l'administration locale.

A partir les études précédentes concernant ce sujet : on a évoqué la méthodologie de la recherche et ces hypothèses, aussi on a préparé des questionnaires pour récolter les informations et pour analyser les données.

Le corpus d'étude est s'intéressé aux 42 employeurs dans la commune de Nezla, c'est que l'analyse des résultats donne une relation morale entre le réel de système d'informations informatisées au commune, et les pratiques administratives.

Des mots clés :

**le système des informations informatisées, les entreprises gouvernementales
les affrontements de système d'informations informatisées.**

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ - ب - ج	المقدمة العامة
1	الفصل الأول : الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول : الأسس النظرية لنظام المعلومات في تسيير المؤسسات الحكومية
21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة.
25	خلاصة الفصل الأول
26	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة – المقاطعة الإدارية تقرت-
27	تمهيد الفصل الثاني.
28	المبحث الأول : طريقة و أدوات الدراسة
37	المبحث الثاني : النتائج و المناقشة
49	خلاصة الفصل الثاني
50	الخاتمة
53	قائمة المراجع
56	الملاحق
76	الفهرس

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
07	نظم معلومات المستوى الإداري	01
21	الدراسات السابقة بالعربية و اللغات الأجنبية	02
32	الأجهزة الالكترونية	03
33	الموارد البشرية بالبلدية	04
34	البرمجيات و الشبكات المعلوماتية	05
37	معامل ألفا كرومباخ لكل محاور الاستبيان	06
38	خصائص العينة	07
40	توزيع درجات الموافقة لمقياس (Likert)	08
41	نتائج المحور الأول من الاستبيان	09
44	نتائج المحور الثاني من الاستبيان	10
48	الارتباط بين المحور الأول و المحور الثاني من الاستبيان حسب معامل سبيرمان	11

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
03	تصور لتعريف نظام المعلومات المحوسب	1-1
06	أنواع نظم المعلومات الإدارية وفقا للمستويات الإدارية للمنظمة	2-1
10	موارد نظام المعلومات المحوسب	3-1
17	الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني	4-1

الصفحة	العنوان	الرقم
57	الهيكل التنظيمي لبلدية النزلة	01
58	قاعدة تخزين المعطيات (serveur)	02
59	الرقم السري الخاص بكل مستخدم	03
60	واجهة كل ملفات رقمنة السجلات	04
61	إدخال معلومات شهادة الميلاد:	05
62	طباعة الملفات	06
63	الأرقام الخاصة باستخراج شهادة الميلاد	07
64	بيان زواج و الطلاق	08
64	إدخال المعلومات الخاصة ببيان الطلاق أو الزواج	09
65	البطاقة العائلية للحالة المدنية	10
66	واجهة طباعة البطاقة العائلية للحالة المدنية و شهادة بالحياة فارغة	11
67	إدخال المعلومات الخاصة بالبطاقة العائلية للحالة المدنية	12
68	حفظ نسخة لقاعدة البيانات	13
69	تسجيلات الحج	14
70	قائمة المسجلين لقرعة الحج	15
71	واجهة التسجيل للحج على الانترنت الخاصة ببلدية النزلة	16
72	إحصائيات تسجيلات الحج	17
73	استمارة الاستبيان	18

المقدمة

توطئة:

أصبحت المعلومات موردا من الموارد الأساسية للنظم الاقتصادية وللمؤسسات بصورة خاصة، فلكي تحافظ المؤسسات على البقاء و الاستمرار يلزم لها أن تجمع، تعالج و تخزن كل ما تستطيع الحصول عليه من المعلومات التي تخدم أنشطتها، ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظام يقوم بهذه الوظائف و بث هذه المعلومات، من خلال نظم معلومات فاعله و رشيدة سواء على المستوى الكلي (الوطني) مثل أنظمة المعلومات السكانية، نظم المعلومات الصحية ، نظم المعلومات الصناعية ونظم المعلومات التعليمية أو على المستوى الجزئي (المؤسسات) و ما تحويه من أنظمة جزئية مثل نظم المعلومات المالية، المحاسبية، نظم المعلومات التسويقية ، نظم المعلومات الإنتاجية ونظم المعلومات الإدارية.

و ذلك للعمل على توفير المعلومات لصناع القرار في المؤسسات عند الحاجة بالسرعة والكمية والدقة و الشكل المطلوب لاتخاذ القرارات في ظل مختلف الظروف سواء عدم التأكد أو التأكد و يحقق أقصى فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال رفع دقة القرارات، و ذلك عن طريق القيام بعمليات الرقابة على كافة الوسائل ، السياسات ، الإجراءات و مكونات النظام بصفة عامة و إتباع سياسات وإجراءات أمنية لتجنب المخاطر المتعلقة به، و في ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

✓ كيف يساهم نظام المعلومات الحوسب في تحسين الممارسات الإدارية في الإدارة المحلية؟

❖ الإشكاليات الفرعية :

1. ما هو واقع نظام المعلومات الحوسب ببلدية النزلة ؟
2. هل هي الآثار المترتبة عن وضع نظام المعلومات الحوسب بالبلدية ؟
3. هل يؤدي تقييم نظم المعلومات الحوسبة بالشكل الجيد إلى تحسين الممارسات الإدارية بالبلدية؟

❖ الفرضيات :

1. معظم مكونات نظام المعلومات الحوسب ببلدية النزلة ليس متطور أو ذو جودة عالية لذلك فهي قابلة للاهتلاك في وقت قصير من بداية استعمالها.
2. تساهم نظم المعلومات الحوسبة و تقنياته بالبلدية بكفاءة بالنسبة لبعض المجالات (تخفيض التكاليف و الحد من البيروقراطية في حين ليست بالمستوى المطلوب بالنسبة لبعض المجالات الأخرى (المحاسبة ، الجانب التقني...).
3. إن إيجاد نظام معلومات محوسب بالبلدية من خلال تكثيف جهود المسؤولين و الموظفين لتحسينها، لا شك انه سيمكنها بدرجة كبيرة من فهم و تحسين الممارسات الإدارية.

❖ مبررات اختيار الدراسة:

- من أهم الدوافع التي جعلتني اختار الموضوع :
- توضيح مدى حاجة بلدية النزلة لعملية تقييم نظام المعلومات الالكتروني.
- تقييم مدى كفاءة و فعالية نظم المعلومات الالكترونية بالبلدية محل الدراسة.
- إمكانية البحث في الموضوع ، و قدرة الوصول إلى المعلومات الخاصة من خلال المراجع المختلفة.
- التعرف على أهم المخاطر المتعلقة بنظام المعلومات الالكتروني، والسياسات الأمنية المتبعة للحماية منها.

❖ المحاور الأساسية:

يتضمن الموضوع أهم العبارات التالية:

1. ماهية نظم المعلومات الالكترونية وأنواعها؛
2. أهم المؤسسات الحكومية بالجزائر و خصائصها؛
3. تحديد نوع المعلومات الإدارية المحوسبة بالمؤسسات الحكومية؛
4. أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات المحوسبة.

❖ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها، الذي يستكشف تسارع التطورات في مجال أنظمة المعلومات على المستوى الوطني و المحلي، و بالأخص أهمية نظم المعلومات الالكتروني على مستوى المؤسسات الحكومية، فالمعلومات الجيدة لا بد و أن تؤدي إلى اتخاذ قرار جيد، و هذا بدوره يقود إلى أداء فعال.

❖ حدود الدراسة:

- للإجابة عن الإشكالات المطروح تقيدت الدراسة بحدود زمانية و مكانية كالاتي:
- الحدود المكانية : إجراء دراسة حالة في بلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت - .
- الحدود الزمانية : تمت الدراسة خلال سنة 2016.

❖ المنهج المتبع:

للإجابة على التساؤلات وإثبات الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي في إعداد الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على دراسة حالة من خلال التعرف على تقييم نظام المعلومات الالكتروني بالمؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى كفاءته وفعالته، وذلك باستخدام أدوات البحث التالية: المقابلة ، الملاحظة ، الاستبيان.

❖ مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على مراجع باللغتين العربية و الفرنسية، وشملت ما يلي:
الكتب، مذكرات الدكتوراء و الماجستير ، المقالات العلمية ، ومواقع الانترنت.

❖ هيكل الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات، تمت هيكلة الموضوع كالآتي:

البدا بالمقدمة، وتقسيم الدراسة إلى فصلين، الأول تضمن الإطار النظري للموضوع، وكان مقسم إلى مبحثين، الأول تضمن الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة والذي تناول مدخل إلى نظام المعلومات ومدخل إلى المؤسسات الحكومية أما المبحث الثاني فتضمن الأدبيات التطبيقية والذي تناول الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة الحالية و توضيح نقاط اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

الفصل الثاني فتضمن الدراسة التطبيقية ببلدية النزلة – المقاطعة الإدارية تقرت- وكان مقسم إلى مبحثين، الأول تطرقت إلى الطريقة والأدوات المستخدمة، أين تناول الطريقة التي اعتمدت عليها الدراسة بالإضافة إلى الأدوات التي استعانت بها أما المبحث الثاني فقد شمل النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها. وأخيرا الخاتمة التي تحتوي ملخصا عن الدراسة ونتائجها و أهم التوصيات المقترحة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

و التطبيقية للدراسة

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي العنصر الأساسي الذي يساعد على إضافة قيمة للأعمال من خلال الأنشطة المتعلقة بالحصول على المعلومات ، نقلها ، و توزيعها في المؤسسة ، ليستطيع المديرون اتخاذ قرارات فعالة فقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رفعت مستوى الأداء في المؤسسات ، مما أدى إلى زيادة الربحية للمؤسسات ، و بالتالي أصبحت المؤسسات تستثمر مبالغ مالية عالية في تكنولوجيا المعلومات لان القيمة المضافة من هذا الاستثمار مجدية ، لدى أصبحت المؤسسات مستعدة لهذا الاستثمار في النظم و التكنولوجيا .

لدى لجئت العديد من المؤسسات الحكومية و المحلية لأرشفة ذلك الكم الهائل من المعلومات التي تحويها السجلات التي تخص عملياتها و المتعاملين معها و ذلك لضمان تقديم أسرع للخدمات و لحفظ الأرشيف بطريقة الكترونية تسهل على الموظفين الحصول عليها بدلا من البحث في السجلات .

و على هذا الأساس، سوف نتناول في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات المحوسب في تسيير المؤسسات الحكومية

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات المحوسب

المطلب الثاني : متطلبات نظام المعلومات المحوسب

المطلب الثالث: أثر نظام المعلومات المحوسب على تسيير المؤسسات الحكومية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول : دراسات سابقة باللغة العربية و اللغات الأجنبية

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات المحوسب في تسيير المؤسسات الحكومية

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريفات لنظم المعلومات المحوسبة و أمنها و المخاطر المرتبطة بها، وكذلك المؤسسات

الحكومية و أهم أنواعها و التركيز الرقابة على الإدارات المحلية.

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات المحوسب

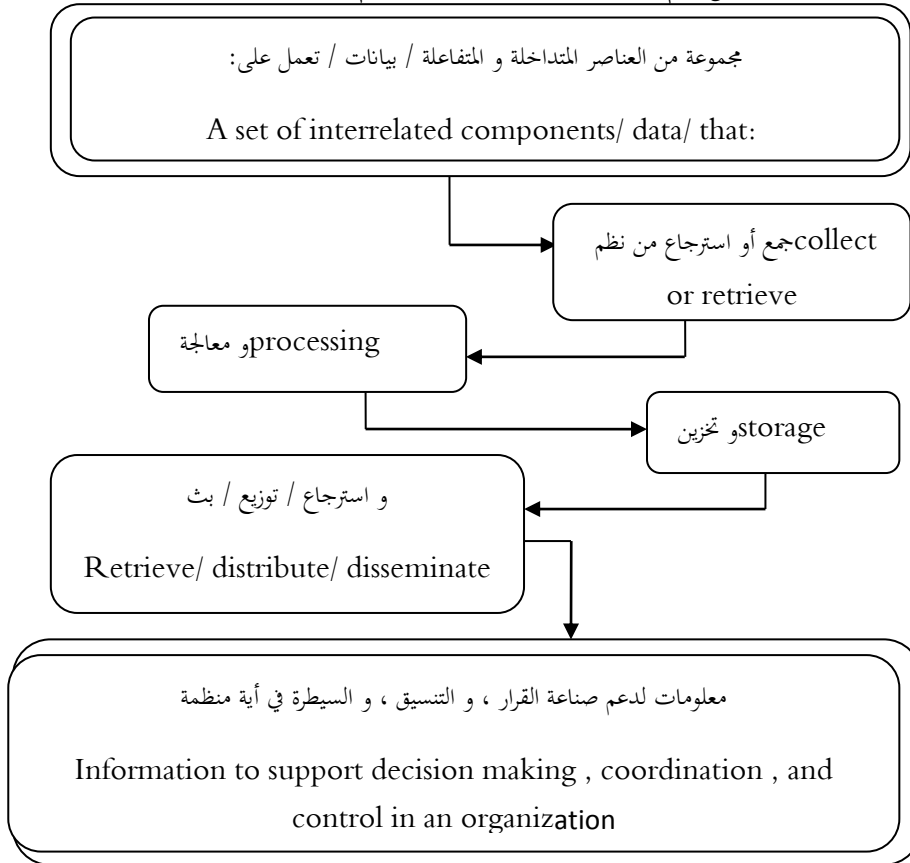
الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات المحوسب

يمكن تعريف نظام المعلومات فنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم

القرار والتحكم في المؤسسة. وبالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار، التنسيق، والسيطرة، فإنها تساعد الإدارة العليا على تحليل

المشاكل والموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.¹

الشكل رقم (1-1): تصور لتعريف نظام المعلومات المحوسب.



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، ط 3، دار الميسرة، عمان، 2008، ص 29 .

1 رجم خالد، "اثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين"، دراسة حالة مؤسسة شي علي بسطيف خلال 2011، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة 2012، ص 41.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

الفرع الثاني : وظائف نظام المعلومات الحوسب .

هناك مجموعة من الوظائف الأساسية لنظم المعلومات على اختلاف أنواعها سواء كانت تقليدية أو محوسبة و التي يمكن أن

نورد منها مايلي¹:

✓ **إدخال البيانات Input Data** :- إذ لابد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة و إعدادها من خلال

معالجتها و تسجيلها و تحريرها ، حيث يتم تسجيل البيانات على أوساط مادية معينة ، مثل الورق ، أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب.

✓ **خزن البيانات و معالجتها Data stores & processing** :- الخزن هو وحدة رئيسية من وحدات نظم

المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للاستخدام المستقبلي ، و هذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها كـمخرجات عند الحاجة إليها.

✓ **إخراج المعلومات بعد معالجتها² Output information after processing** :- إن هدف نظم

المعلومات هو إنتاج معلومة ملائمة للمستخدم على شكل نماذج ، أو رسومات إحصائية ، أو أشكال بيانية ، حيث تنقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها من خلال وحدة الإخراج.

✓ **السيطرة على أداء النظم Performance systems controls** :- يتوجب على نظام المعلومات إنتاج

تغذية عكسية حول وحدات الإدخال و الإخراج و السيطرة عليها من خلال مراجعة التغذية العكسية feed back

و تقويمها Evaluation لتحديد فيما إذا كان النظام قادرا على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعية أم لا .

الفرع الثالث: أهمية و أنواع نظام المعلومات الحوسب

أولاً: أهمية نظم المعلومات الحوسبية³ :

ترجع هذه الأهمية إلى ظهور اتجاهات حديثة وهي:

➤ **الاتجاه الأول** : تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة لذلك نجد أن إنتاجية المشتغلين بالمعلومات

1 الصباغ عماد عبد الوهاب ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها ، ط1 ، عمان ، مكتبة دار الثقافة ، 2000 ، ص 24.

2 - عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، ط 1 ، عمان ، اليازوري ، 2011 ، ص 107.

3 احمد الخطيب "إدارة المعرفة و نظم المعلومات" عالم الكتب الحديث ، الأردن ، ط1، 2009 ، ص 75 .

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

أصبحت احد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية، مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات.

➤ **الاتجاه الثاني:** تنمية وتطور شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على استخدام

الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الحديثة إلى زيادة الطلب على استخدامها لدرجة يمكن بها تصميم منظمات تعمل

بالكامل بواسطة الحاسب الآلي، وإيجاد شبكة معلومات واحدة.

➤ **الاتجاه الثالث:** التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها إذ تعتبر موردا استراتيجيا

مهما.¹

ثانيا: أنواع نظام المعلومات المحوسب:

هناك أنواع عديدة من نظم المعلومات التي عادة ما ترتبط كل منها بمستويات تنظيمية مختلفة تختص بمهام معينة في المنظمة ، هذا

و قد قسم Loudon & Loudon نظم المعلومات في المنظمة إلى أربعة أنواع رئيسية تخدم المستويات الإدارية المختلفة

و التي يمكن توضيحها كما يلي²:

➤ نظم معلومات المستوى الاستراتيجي Strategic- Level

➤ نظم معلومات المستوى الإداري Management- Leve

➤ المستوى التشغيلي Operational-Level

1 المرجع نفسه ، ص 76.

2 Loudon ke nneth C , and loudon jane P , **management information systems** ,new approach to organization and technology, 5 the end, new jersey prentice – hall international , inc 2004, p 33.

الشكل رقم (1-2): أنواع نظم المعلومات الإدارية وفقا للمستويات الإدارية للمنظمة.



Source: Loudon ke nneth C , and loudon jane P , management information systems ,new approach to organization and technology, 5 th ed, new jersey : prentice – hall international , inc 2004, p 34.

1- نظم معلومات المستوى الاستراتيجي¹: startegic- Level يسمح للمؤسسة بمراقبة المحيط بالدرجة الأولى

لاكتشاف التغيرات التي قد حدث في الوقت المناسب، وبالتالي يعمل على تغذية وتفعيل عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية

للمؤسسة، ويجعلها في وضعية تسمح لها بمواجهة المنافسة و اكتساب ميزة تنافسية دائمة وقادرة على الدفاع عنها، باعتبار

أن المؤسسة المنافسة هي التي تستطيع الحصول على المعلومات المناسبة وتحسين استغلالها قبل منافسيها.

1 زيري رايح ، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد" ،جامعة الجزائر 23/22 أبريل 2003 ص 43.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

2- نظم معلومات المستوى الإداري:

تصنف نظم المعلومات حسب المستوى الإداري في الجدول التالي:

جدول رقم (1): نظم معلومات المستوى الإداري

الخصائص		المستوى المستهدف	الفئة
بيئة المشاكل التي تعالجها	الوظيفة	الإدارة التنفيذية	نظم معالجة العمليات
الهيكلية جيدة التحديد (المدخلات ، و المخرجات و عمليات المعالجة المحددة بشكل واضح)	حوسبة الإجراءات و العمليات الروتينية		
المشكلات ذات الهيكلية شبه المحددة ، نظرا لكون بعض عناصر المشكلات ذات طبيعة احتمالية	توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بأداء الوظائف المختلفة (إنتاج، تسويق ، تمويل، أفراد و ...)	الإدارة الوسطى	نظم المعلومات الوظيفية
المشكلات ذات الهيكلية الضعيفة التحديد ، نظرا لحالة عدم التأكد التي تتصف بها عناصر المشكلة	توفير المعلومات و مساندة القرارات الإدارية ذات الطبيعة الإستراتيجية	الإدارة العليا	نظم معلومات الإدارة العليا

المصدر : أمن أحمد إبراهيم العمري ، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير ،
الجامعة الإسلامية - غزة- 2009، ص 23 .

3- نظم معلومات المستوى التشغيلي¹:

هذا المستوى معني بتسيير المخزونات ، تنظيم الإنتاج و متابعة الإمداد ، أي يخص هذا النظام العمليات اليومية ، و يحاول دائما تحسين أداء المؤسسة.

المطلب الثاني : متطلبات نظام المعلومات المحوسب

الفرع الأول: متطلبات أمن نظام المعلومات المحوسب

يمثل الهدف من أي برنامج امن يعد لنظام المعلومات حماية المنظمة أو المنشأة المعنية بتقليل المخاطر التي قد تؤثر على توافر المعلومات وسريتها وسلامتها بمستوى مقبول ومحدد¹.

وعليه يجب على المؤسسة وضع قواعد السلامة وإتباع السياسات الأمنية وفق المعايير المتعارف عليها لضمان السير السليم للنظام ولضمان أمنية نظام المعلومات يجب دراسة وتحليل العناصر التالية²:

1- التحكم بالوصول : إذ تمكن من التحكم بمكونات البرامج أو مكونات الأجهزة من حيث المنع أو السماح للوصول

إلى مصادر الشبكة و يمكن تمثيلها بالبطاقات الذكية أو أجهزة البصمة أو يمكن أن تكون أجهزة الاتصال الشبكي .

2- إثبات الصلاحيات: و هي عملية التحقق من صلاحيات المستخدمين على مصادر الشبكة و يتم تحديد المستخدم من

خلال استخدام اسمه و كلمة السر أو البطاقات الذكية و يتم بعد ذلك إعطاؤه الصلاحيات بناء على هويته.

3- التدقيق : و هي عبارة عن عمليات التأكد و تتبع الصلاحيات عن طريق مراقبة الموارد و الشبكة و تعتبر من أهم الأمور في

مجال أمن الشبكة حيث يتم التعرف على المخترقين و معرفة الطرق و الأدوات التي تم استخدامها للوصول إلى الشبكة³.

الفرع الثاني : مخاطر نظام المعلومات المحوسب

نعتقد أن أهم التهديدات التي يمكن أن يتعرض لها أي نظام معلومات يستند إلى الحاسب الآلي و يتأثر بيئة العمل في ظل

التجارة الالكترونية يمكن أن يتمثل فيما يلي⁴ :

✓ اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لهم حق دخول النظام أو من جانب أطراف خارجية (قراصنة) عن

طريق سرقة أو تخمين كلمات سر النظام

✓ يؤدي الاقتحام السابق إلى إمكانية سرقة معلومات هامة و قد تكون على درجة من السرية و يمكن الاستفادة منها ماليا

1 فؤاد الشراي "نظم المعلومات الإدارية"، ط2008، 1، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان - الأردن، ص208.

2 Ayari amani " **audit de sécurité du système informatique de MTIC** " mémoire de mastère professionnel « Nouvelles Technologies des Télécommunications et Réseaux » Université virtuelle de Tunis, 2014, p 14.

3 علي حسن أحمد الحمادي ، أمؤذج مقترح لإدارة امن المعلومات و الاتصالات في ظل البيئة الشبكية، ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الكويت، 2010 ص 18.

4 السيد عبد المقصود بيان ، ناصر نور الدين عبد اللطيف ، نظم المعلومات الحاسبية و تكنولوجيا المعلومات ، ط 1، مصر2004، ص 550 .

✓ قد يؤدي إلى إمكانية تحريف بيانات نظام المعلومات ، و بالتالي يؤدي استخدامها إلى قرارات خاطئة.¹

و من خلال هذه المخاطر خلص الباحثون إلى تصنيف مخاطر نظم المعلومات إلى ثلاث أصناف:

أولاً : مخاطر المدخلات : و هي المخاطر التي تتعلق بأول مرحلة من مراحل النظام و هي مرحلة إدخال البيانات إلى الحاسب

الآلي و تتمثل تلك المخاطر في البنود التالية:-

1- الإدخال المعتمد أو غير المعتمد لبيانات غير سليمة بواسطة الموظفين؛

2- التدمير المعتمد أو غير المعتمد لبيانات بواسطة الموظفين.

ثانياً: مخاطر تشغيل البيانات: و هي المخاطر المرتبطة بتشغيل و معالجة البيانات المخزنة في ذاكرة الحاسب و تتمثل في مايلي²:

1- الوصول غير الشرعي للبيانات و النظام بواسطة الموظفين أو أشخاص من خارج المؤسسة؛

2- إشراك العديد من الموظفين في نفس كلمة السر؛

3- اعتراض وصول البيانات من أجهزة الخوادم إلى أجهزة المستخدمين.

ثالثاً : مخاطر مخرجات الحاسب: تتمثل في مخرجات عمليات معالجة البيانات و ما يصدر عن هذه المرحلة من قوائم

للحسابات أو تقارير و أشرطة ملفات ممغنطة و كيفية استلام تلك المخرجات و تتمثل تلك المخاطر في البنود التالية :

1- طمس أو تدمير بنود معينة من المخرجات ؛

2- خلق مخرجات زائفة غير صحيحة، أو سرقتها ؛

3- عمل نسخ غير مصرح بها من المخرجات ؛

4- تسليم المستندات الحساسة إلى أشخاص لا تتوافر فيهم الناحية الأمنية بغرض تمزيقها أو التخلص منها.

الفرع الثالث: موارد نظام المعلومات المحوسب³

تتكون نظم المعلومات المحوسبة من خمسة موارد كما في الشكل الموالي ، و على المؤسسة أن تكون قادرة على تعظيم الموارد

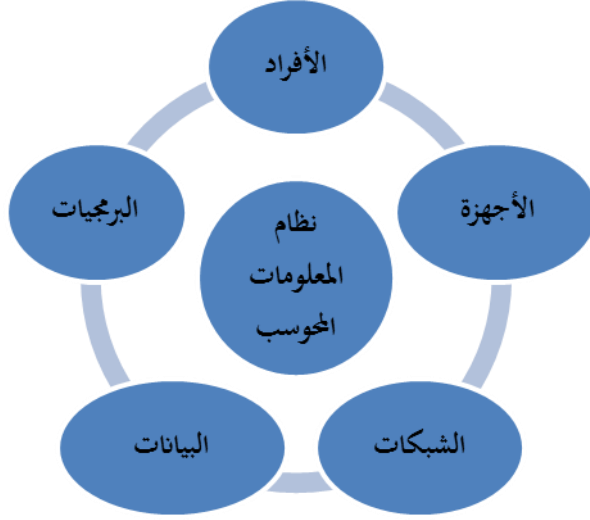
¹ المرجع نفسه ، ص 550.

² عصام محمد البحصي، حرية شعبان الشريف، مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية ، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية المجلد 16 ، العدد 2 ، 2007، ص 904 .

³ فايزة جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ، ط 3، دار الحامد ، الأردن ، 2010، ص 56.

الخمسة حتى تعظم الفائدة من نظم المعلومات المحوسبة .

الشكل رقم (1-3): موارد نظام المعلومات المحوسب



المصدر: فائزة جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، ط 3، دار الحامد، الأردن، 2010، ص 56 بتصرف .

1- الموارد البشرية ¹ **Humann ressource**: إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات و هناك نوعين

أساسيين من الموارد البشرية اللازمة لنظم المعلومات و هما:

- المستخدمين النهائيين وهم الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة.
- الأخصائيون في نظم المعلومات و هم الذين يطورون و يشغلون الأنظمة بالمؤسسة.

2- الموارد المادية **Hardware**: تتضمن جميع الأجهزة المادية و المواد المستخدمة في تشغيل المعلومات، و هي تشمل

الحاسبات و الوسائط و الطرفيات.

3- موارد البرمجيات **Software**: تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات، و تشمل كل البرامج و الإجراءات.

4- موارد البيانات **Data**: أدركت المنظمات أخيراً أن البيانات تعتبر مورداً تنظيمياً هاماً ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع

المستخدمين النهائيين بالمؤسسة.

5- موارد الشبكات **Network**: أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترنت و الانترنت و الاكسترنات ضرورية لقيام

1 الكردى منال ، العبد جلال ، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، ط 1، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2003، ص 34.

المؤسسة بالتجارة و الأعمال الالكترونية.

المطلب الثالث: مقومات نظام المعلومات المحوسب

الفرع الأول: أسباب نجاح نظام المعلومات المحوسب¹:

حتى ينجح نظام المعلومات المحوسب فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، ومن أهم تلك المتطلبات ما ذكره المغربي:

1-أسباب الإدارية: وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:

تحديد أهداف وغايات الإدارة بشكل واضح، ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام المعلومات المحوسب.

- ✓ التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المتعددة، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في المنظمة بأهمية نظام المعلومات المحوسب ، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك.
- ✓ مشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام.
- ✓ مراعاة احتياجات المستخدمين من مخرجات ومعلومات النظام سواءً من داخل المنظمة أو خارجها.
- ✓ الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام المعلومات المحوسب لضمان كفاءة وفاعلية أدائه.

2- أسباب التكنولوجية (الفنية): وتتمثل في عدة متطلبات أهمها:

- ✓ توفر الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل النظام بمراعاة إمكانيات واحتياجات المنظمة؛
- ✓ توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو الاستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال؛
- ✓ تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها النظام؛
- ✓ تكامل البيانات - الملفات والسجلات والوثائق - من أجل استخدامات أكثر فاعلية.

1 متاح على الموقع <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/68796> تم الاطلاع يوم 2016/02/23 على الساعة

3- أسباب الاقتصادية: ومن أهمها:¹

- ✓ توفير وقت كافٍ لعملية إعداد وتصميم النظام، بما يسهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم؛
- ✓ العمل على تخفيض التكاليف؛
- ✓ الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام المعلومات المحوسب؛
- ✓ توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام المعلومات المحوسب ، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

4- أسباب الاجتماعية: ومن بينها:

- ✓ التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمنظمة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارة و الحصول منها على البيانات والحقائق؛
- ✓ الاتصال الجيد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسب الآلي وضرورة وجود تفاهم متبادل بين الطرفين؛
- ✓ توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام للمستخدمين منه؛
- ✓ سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستخدمين منه.

الفرع الثاني: أسباب فشل نظام المعلومات المحوسب

يعرف فشل نظام المعلومات بأنه عجز النظام عن أداء أنشطته بالصورة المتوقعة، أو عدم قدرته على إنهاء عملياته التشغيلية في التوقيتات المحددة، أو عدم إمكانية استخدامه على النحو الذي صمم من أجله².

وهناك مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تسبب في فشل نظام المعلومات تتمثل في ما يلي³:

- ✓ الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف؛
- ✓ عدم توافر القدرات الفنية الملائمة؛

1 نفس المرجع السابق .

2 احمد مؤيد عطية الحياي، نجلة يونس محمد ال مراد" مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز" المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة"إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"2009 م الأردن، ص 23- 24.

3 محمد عبد الحليم صابر"نظم المعلومات الإدارية"، ط1، 2007، دار الفكر الجامعي، مصر، ص 173.

- ✓ النزاع بين أخصائي ومستخدمي نظم المعلومات؛
- ✓ عدم التخطيط لتصميم نظام المعلومات؛¹
- ✓ عدم التحديد الدقيق لإمكانيات نظام المعلومات؛
- ✓ العمل برد الفعل بدلا من العمل بالمبادرة أو المشاركة؛
- ✓ الفشل في تهيئة الظروف المحيطة المدعمة لنجاح النظام؛
- ✓ التقدير الخاطئ للاحتياجات المنظمة مستقبلا من المعلومات؛
- ✓ التسرع في إدخال تقنية الحاسب الآلي؛
- ✓ نقص تغذية النظام بالعوامل الخاصة ببيئة النظام؛
- ✓ عدم تكوين المزيج المتكامل من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات.

الفرع الثالث: أساليب الرقابة على نظام المعلومات المحوسب

تعد أساليب الرقابة أكثر أهمية في نظم المعلومات الإلكترونية عن تلك المتبعة في النظم اليدوية لعدة أسباب أهمها²:

1. يتم معالجة قدر كبير من البيانات بواسطة الكمبيوتر يفوق تلك التي تعالج يدوياً مما ينتج عنه زيادة احتمال ارتكاب أخطاء؛
2. يتم جمع ومعالجة وتخزين بيانات العمليات في صورة غير قابلة للقراءة لا يمكن للإنسان مراقبة هذه البيانات والتحقق من دقتها و موضوعيتها والتي كان يسهل إجرائها تحت النظام اليدوي للمعلومات؛
3. يصعب تتبع مسار التدقيق مما قد يترتب عليه احتمال قيام الموظفين غير الأمناء باختلاس مبالغ طائلة من الوحدات الاقتصادية التي يعملون بها؛

وتقسم غالباً أساليب الرقابة على التطبيقات إلى ثلاثة مجموعات وهي : أساليب الرقابة على المدخلات وأساليب الرقابة على

معالجة البيانات وأساليب الرقابة على المخرجات.

1. أساليب الرقابة على المدخلات Input control :

و تهدف إلى توفير درجة تأكد معقولة من صحة اعتماد البيانات التي يتسلمها قسم معالجة البيانات EDP بواسطة موظف مختص ومن سلامة تحويلها بصورة تمكن الكمبيوتر من التعرف عليها . ومن عدم فقدانها أو الإضافة إليها أو حذف جزء منها

1 متاح على الموقع : <http://www.hrdiscussion.com/hr15198.html> تم الاطلاع عليه يوم 2016/02/23 الساعة 22:09.

2 متاح على الموقع : <http://islamfin.go-forum.net/t1220-topic> تم الاطلاع عليه يوم 2016-02-11، الساعة 14:33.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

أو طبع صورة منها أو عمل أي تعديلات غير مشروعة في البيانات المرسله حتى وان كان ذلك من خلال خطوط الاتصال المباشرة.

وتشمل أساليب الرقابة على المدخلات على تلك الأساليب التي تتعلق برفض وتصحيح وإعادة إدخال البيانات السابقة.

2. أساليب الرقابة على معالجة البيانات¹ Processing control :

وتهدف إلى توفير درجة تأكد معقولة من تنفيذ عمليات معالجة البيانات إلكترونيا طبقاً للتطبيقات المحددة، بمعنى معالجة

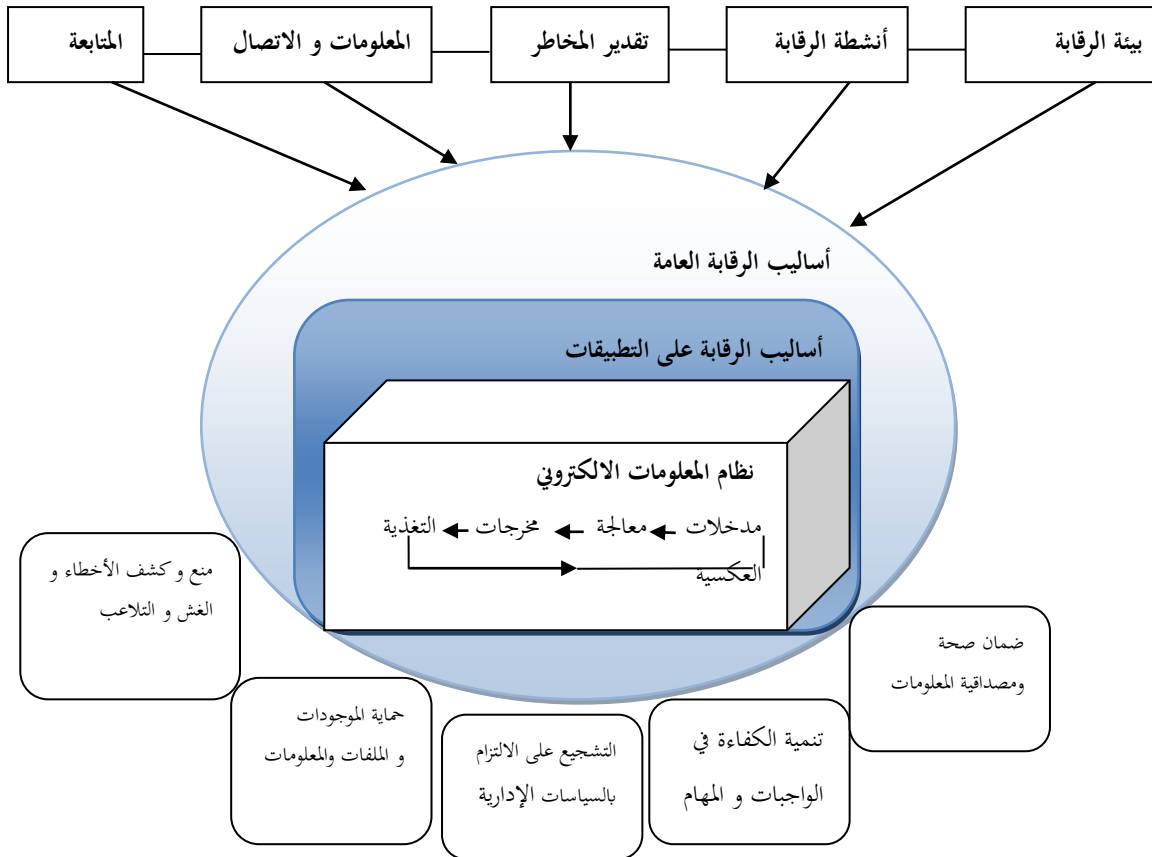
كافة العمليات كما صرح بها وعدم إغفال معالجة عمليات صرح بها وعدم معالجة أي عمليات لم يصرح بها .

3. أساليب الرقابة على المخرجات Out put control :

وتهدف إلى تأكيد دقة مخرجات عمليات معالجة البيانات (مثل قوائم الحسابات أو التقارير أو أشرطة الملفات الممغنطة

أو الشبكات المصدرة) وتداول هذه المخرجات بواسطة الأشخاص المصرح لهم فقط بذلك.

الشكل رقم (1-4) :الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني



المصدر: ألان عجيب، ثائر صبري، دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني دراسة تطبيقية على المصارف في إقليم كردستان، مجلة علوم إنسانية

،العدد 45، العراق، 2010، ص 5 .

¹ المرجع نفسه .

المطلب الرابع: أثر نظام المعلومات المحوسب على تسيير المؤسسات الحكومية

الفرع الأول : تعريف المؤسسات الحكومية

يعرف الأستاذ Pierre Laurent: المؤسسة العامة على أنها شخص معنوي من القانون العام يسير مرفق عمومي

متخصص، مستقل عن الدولة و الجماعات المحلية و لكنه مربوط بها.¹

و يعرفها الدكتور خالد خليل الظاهر: بأنها أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية ، تنشؤها الدولة لإدارة مرفق عام و يمنحها

القانون الاستقلال المالي ، و الإداري ، و هي صورة من صور اللامركزية المرفقية .²

الفرع الثاني : خصائص المؤسسات الحكومية

تحدد خصائص المؤسسة الحكومية أو العمومية من خلال الزوايا التي يتم عن طريقها معالجة الموضوع ، و لذا يمكن أن ننظر

إليها من زاويتين، زاوية التحليل المؤسسي الذي يدرس ، الخصائص السياسية و القانونية ، و الزاوية التنظيمية ، و على هذا الأساس

فخصائص المؤسسة الحكومية كالأتي:³

- الخضوع للسلطة الرئاسية ، و لكي تأخذ المؤسسة الصفة الحكومية يجب أن تكون تحت رقابة الدولة ، و هذا يتضمن

الحق في تصميم قمة الإدارة و تشكيل القرارات الهامة لسياستها ؛

- يتم تمويلها عن طريق ميزانية معينة أو مقتطعة و ليس من خلال التبادل التجاري ؛

- انتظام سيرها و عدم توقفه لأهمية الخدمات المقدمة ؛

- تعمل المؤسسة الحكومية على تحقيق أهداف الدولة و التي تعني الغايات و الأهداف أو مجموعة الأمور المستقبلية التي

تسعى الدولة إلى تحقيقها سواء على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل.

بالإضافة إلى:⁴

- كبر حجمها نظرا للدور المهم الذي تقوم به و العدد الكبير من المستفيدين من خدماتها ، و تعمل في ظروف احتكارية

1 Pierre Laurent ,précis de droit administratif édition montehreatien E.J.A paris 2001 p 190.

2 خالد خليل الظاهر، القانون الإداري (دراسة مقارنة)، ط 1 ، دار المسيرة عمان ، 1997 ، ص 54 .

3 Mohamed esdeg,mangement d'entreprisess publique, Alger,1999,p 19.

4 محمد حافظ الحجازي ، المنظمات العمومية ، دار طيبة مصر ، 2002 ، ص 31.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

ولا تحظى خدماتها بمنافسة حقيقية من جانب المؤسسات الأخرى لانخفاض ربحية النشاط، مما يجعل المؤسسات الحكومية

لا تعرف التحدي الاقتصادي الذي يميز المؤسسات الخاصة؛

- محيطها معقد يتصف بمحاجز دخول كبيرة و متعددة؛
- غالباً لا تهدف إلى الربح فهدفها الأساسي هو النفع العام ؛
- أسلوب التسيير الذي يميزها عن باقي المؤسسات الأخرى .

الفرع الثالث: أنواع المؤسسات الحكومية

تختلف أنواع المؤسسات الحكومية و تتعدد باختلاف المعايير المتبعة في تصنيفها بحيث نجد¹:

1- حسب النشاط:

هناك من يصنفها على أساس الأنشطة التي تمارسها و التي تحقق من خلالها الأهداف المرجوة و هو التصنيف الأكثر شيوعاً و استخداماً .

أولاً : المؤسسات الحكومية الاجتماعية: تنشأ بهدف خدمة المجتمع من المستشفيات لتحقيق الأهداف الصحية للأفراد مؤسسات التأمين و الضمان الاجتماعي المؤسسات التعليمية و الترفيهية.

ثانياً: المؤسسات الحكومية الاقتصادية: جميع المؤسسات التجارية و الصناعية و بعض المؤسسات الخدمية التي تربطها علاقة ما بعملية تجميع و استخدام الموارد و توزيع الدخل .

2- حسب طبيعة الملكية:

كما يمكن تصنيفها حسب طبيعة الملكية و أسلوب الإدارة، و في هذه الحالة تظهر ثلاث أنواع²:

أولاً: المؤسسات الحكومية المباشرة : تلك المؤسسات التي تملكها السلطات العامة وحدها و تنفرد بإدارتها و تتحمل بذلك كافة مخاطرها ، و في هذه الحالة تعتبر امتداد لسلطة الحكومة ولا تتمتع بوجود قانون مستقل عنها ، يندرج ضمن هذا الصنف المؤسسات ذات المظاهر السياسية أو تلك التي لها صلة وثيقة بالأمن الوطني.

1 علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية ، دار الجامعية ، مصر 1999 ، ص 276.

2 المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق ، دار الجامعية ، مصر ، 2004 ، ص 31.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

ثانيا: المؤسسات الحكومية المستقلة: هي مؤسسات تملكها الدولة و لكنها تتمتع بالاستقلال المالي و الإداري، تقوم الدولة بإنشائها مباشرة عن طريق تأميم بعض المؤسسات.

ثالثا: المؤسسات شبه الحكومية: تشترك المؤسسات الخاصة و الدولة في رأسمالها و تمارس أنشطة صناعية أو تجارية طبقا للقانون الخاص ، إلا أنه يشترط أن تمتلك الدولة أو السلطات المحلية 50 % أو أكثر من رأسمالها.

3- حسب نوع المرافق التي تديرها: يمكن تصنيفها أيضا لتصنيف المرافق التي تديرها:

أولا: مؤسسات حكومية صناعية أو تجارية: موضوعها القيام بعمليات صناعية أو تجارية ، أي إنتاج و مبادلة ، تتوافر فيها إمكانية تحقيق الربح.¹

ثانيا: المؤسسات الحكومية الإدارية و التنظيمية: إن المؤسسات الحكومية الإدارية هي عبارة عن مرافق عامة إدارية أو منظمات إدارية ذات النشاط الإداري مزودة بالشخصية المعنوية حيث ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية الوصية بعلاقة الوصاية الإدارية و تخصص في أهداف إدارية بطبيعتها تتمثل عادة في إدارة و تسيير مرافق عام و تقديم الخدمات العامة اللازمة لإشباع الحاجات العامة.²

و يمكن اعتبار هذه المؤسسات إحدى صور المرافق العامة التقليدية ، و هذا النوع من المؤسسات يتميز بعنصرين هما³:

أ- طبيعة النشاط : المؤسسة الحكومية الإدارية تقوم على نشاط ذات طبيعة إدارية أو خدمية مجانية أو شبه مجانية.

ب- الوسائل المستخدمة: تتمثل في استخدامها لامتيازات السلطة ، أو امتيازات القانون العام مثل إصدار أوامر و قرارات ملزمة للأفراد دون رضائهم قد تمنحهم حقا و كثيرا ما تضع عليهم واجبات و تكاليف.

الفرع الرابع: دور نظام المعلومات المحوسب في تفعيل قرارات الإدارات الحكومية

أصبح التحول نحو نظام المعلومات المحوسب يمثل توجها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها و عرفت تحديات ، و صعوبات في دول أخرى ، و لعل هذه النجاحات، و في مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام

1 سعيد عبد العزيز عثمان ، قراءات في اقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة ، دار الجامعة ، مصر ، 2000، ص28.

2 عمار عوابدي، القانون الإداري الجزء الأول النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط5 ، الجزائر 2008 ، ص 307.

3 زقوران سامية ، عملية الرقابة على أعمال المؤسسة العامة في الجزائر ، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2002، ص 26.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة ، تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات ومعالم الإنجازات ، و مواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات ، و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية ، كأساس لترشيد الخدمة العمومية¹.

أولا :التحديات نظام المعلومات المحوسب في الجزائر:

يمكن إجمال تحديات نظام المعلومات المحوسب_، وانعكاسها على الخدمة العمومية في الجزائر من خلال ما يلي:

1-محدودية البناء التكنولوجي والتقني :و يتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية

حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر ، وتدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي ، وقد حاولت بعض الآراء الإجابة على هذا التساؤل ، بالقول أن الجزائر كانت أولى الدول الأفريقية في مجال استخدام تقنيات الحاسب الآلي خلال فترة السبعينيات وبداية الثمانينات ، وأول بلد عربي يستخدم جهاز الكمبيوتر في الإدارة إلا أن السنوات الصعبة التي كبلت الاقتصاد بأكمله أدت إلى التأخر في الاستثمار (الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة) وضعف برامج التنمية حيث أدت قلة ، أو انعدام الموارد المالية إلى تعطيل برامج التحول للإدارة الالكترونية في الجزائر ، خاصة إذا تعلق الأمر بإعداد نظام الشبكات الالكترونية ، الذي تفتقد إليه أغلب الإدارات ومصالحها العمومية ، وهو ما أثر على تطوير مبادرة الخدمة الالكترونية.

2- ضعف مجتمع المعلومات : حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل أكبر الأمية التكنولوجية ، ويرجع ذلك

إلى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل ، ضعف البرامج التعليمية في الأطوار التعليمية المختلفة ، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الالكتروني ، ويساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة ، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية ، إلا انه لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع.

3- مشاكل التوقيع الالكتروني :يعترض بلوغ مراحل التوقيع الرقمي أحد الجوانب الحرجة إلى حد ما في السياسة الوطنية

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر ، خاصة وأنه لإعطاء قيمة تبوئية للتوقيع الالكتروني يجب أن تكون لهذه الوثيقة الإلكترونية

1 عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 ص ص 157، 158 .

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

الحجبية ، غير قابلة لإعادة الاستخدام ، وغير قابل للتغيير ، إذ أن التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله إلى جانب التشفير والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد لأنه غير مرئي ولكن يقابل سلسلة من الأرقام التناظرية .

4- عراقيل تعترض انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجتمع : تلعب الوضعية الاقتصادية و الاجتماعية في أي بلد

دورا كبيرا في تحديد انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ، لذلك فإن الوضعية الحالية لهذا القطاع في الجزائر لا تزال تعاني تأخرا بسبب نسبة الفقر من جهة ، و الأمية ونقص المستوى التعليمي من جهة أخرى ، حيث لا يتجاوز مثلا عدد المؤهلين لاستخدام الانترنت 13 مليون شخص من بين الذين لديهم مستوى تعليمي مقبول ، والبالغ عددهم حوالي 17.5 مليون.

5- غياب التشريع الالكتروني : حيث أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحلة التحول الالكتروني أمام العديد

من الإشكالات ، التي تتعلق بتداول المعلومات ، ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها ، والحفاظ على عنصري الخصوصية والهوية ، وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص ، مما دفع أن تصبح هذه الإشكالات القانونية حاجزا أمام التحول للإدارة والخدمة العمومية الالكترونية ، إذ وإلى حد الآن تفتقر الإدارة العامة في الجزائر إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات ، وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة أمام التحديات المبينة أعلاه ، تبرز الحاجة إلى ضرورة إعادة النظر في صياغة مشروع الخدمة العامة الالكترونية مع توفير المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي ، داخل الإدارات و المؤسسات العمومية ، ومحاوله وضع حلول دقيقة لمختلف ما يعترض تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، خاصة فيما يتعلق بتطوير المحتوى الرقمي ، و توفير الأطر القانونية والتشريعية الضامنة لحماية عملية التحول.

ثانيا: دور نظام المعلومات الحوسب في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية¹ :

قبل التطرق إلى جملة الأدوار يجب في البداية القول أن خبراء الإدارة العامة يعرفون الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منحها توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين ، مع إدخال مفهوم نظام المعلومات الحوسب كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام و الأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق

1 العربي بوعمامة ،رقاد حليلة ،الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الوادي العدد 90 ديسمبر 2014 ص40.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

الخدمات العامة الالكترونية، و هذا بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد (الشفافية الرقابة، المحاسبة روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة)، وحسب الدكتور عمار بوحوش فإنه يلخص هذه المبادئ في ما يلي¹:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : (Citizen oriented) - وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق

بيئة عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، و ضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة و الضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج : (Results oriented) حيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار

إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، و المال و الوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف الغاز، لتسديد الرسوم، و الفواتير المطلوبة.

3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل، و المدارس والمكاتب لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيض التكاليف: يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5- التغيير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين و إثراء ما هو موجود، و رفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

1 عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 189.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة بالعربية و اللغات الأجنبية

جدول رقم(2):الدراسات السابقة بالعربية و اللغات الأجنبية

رقم	صاحب الدراسة+ السنة	مكان إجراء الدراسة	حجم العينة	نوع الدراسة + عنوان الدراسة	منهج الدراسة	أهداف الدراسة	النتائج
01	عبد نعمة الشريف 2004	جامعة الجزائر	186 موظف	مذكرة ماجستير دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية	المنهج الاستنباطي	إبراز دور نظم المعلومات المحوسبة بما تشمله من أنظمة جزئية في المساهمة في إدارة المؤسسات الحكومية و الوصول إلى تقييم لوضع نظم المعلومات في الحاضر ، و ما يمكن أن تكون عليه في المستقبل في المؤسسات الحكومية.	أن المؤسسة لا يمكن أن تستمر وتبقي إلا من خلال نظام معلومات متكامل يحتوى علي مختلف الأنظمة الجزئية، وتكون مصممة بحسب المجال التي تعمل فيه بهدف القضاء علي التداخل في المهام وحل كل مشاكل المؤسسة بكفاءة عالية .
02	أحمد الهزايمه 2009	جامعة جرش الأردنية	30 عامل و موظف	مقال دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية	المنهج الوصفي	التعرف على أثر استخدام المعلومات في كفاءة و فعالية اتخاذ القرارات و تحديد طبيعة العلاقة بين نظام المعلومات و ملائمة المعلومات و فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية	لنظام المعلومات دور فعال في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية و أن لهذه التقنيات الحديثة منها و المحوسبة دورا مهما في سرعة الحصول على المعلومات و من ثم سرعة اتخاذ القرارات المناسبة.
03	رجم خالد 2012	جامعة ورقلة	40 عامل	مذكرة ماجستير أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين	المنهج الوصفي	معرفة واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية و مدى تأثيره على أداء العاملين.	إن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى التسيير الفعال و يساهم في تحسين و رفع أداء العاملين بالمؤسسة .

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

04	بشير كاوجة 2013	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	43 موظف	مذكرة ماجستير	المنهج الوصفي	محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة و المؤسسات العمومية الإستشفائية و هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟	70% من المستطلعين يرون محدودية حصولهم على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب و معظمهم يقرون بأهمية وسائل الاتصال و أهمية نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات لتحسين الاتصال الداخلي بالمستشفى
05	سعايدية محمد علي 2014	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	60 عامل	مذكرة ماجستير أثر شبكة المعلومات الالكترونية على أداء الحكومة الالكترونية	المنهج التاريخي و الوصفي	معرفة الفائدة المباشرة من الحكومة الالكترونية و التي تعتمد على شبكة نظم المعلومات الالكترونية و التعرف على واقع شبكة المعلومات الالكترونية في المؤسسات الحكومية التقليدية .	التشغيل الأمثل لنظم المعلومات في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية لم يتوصل إلى المستوى الفاعل و المطلوب في المؤسسات الحكومية و أن طرق جمع المعلومات قد يشوبها استخدام الطرق التقليدية .
06	DEVARG AND KOHLI 2003	جامعة مينيسوتا الأمريكية		مقال بعنوان أنظمة دعم القرار في المؤسسات العامة	استخدام ثلاث مؤشرات لقياس المتغيرين	تهدف الدراسة للتركيز على أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات و بشكل خاص نظم دعم القرار	الاستخدام الفعلي الواسع لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى أداء مالي و نوعي عاليين في المستشفيات بالإضافة إلى المساعدة في اتخاذ القرارات في أسرع وقت و التقليل من الأخطاء
07	BABAJIDE S.AFOLABI 2007	جامعة نانسي 2	59 موظف و مدير	أطروحة دكتوراه تصميم و تكييف أنظمة المعلومات البحثية لاتخاذ القرارات الخاصة بمستخدمي نظام المعلومات الالكتروني.	المنهج الوصفي	دراسة نظم المعلومات البحثية و كيفية تصميمها لدعم اتخاذ القرارات و الإجابة على التساؤل كيف يمكن أن تصمم نظم المعلومات البحثية للمساعدة على التكييف على أساس احتياجات مستخدمي نظام المعلومات الالكتروني .	يجب تحديد الاحتياجات من المعلومات التي ترتبط بالمشاكل و الاستفادة من مستخدمي أنظمة المعلومات للمساعدة على حلها و بالتالي اتخاذ القرارات المناسبة.

الفصل الأول: الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية

<p>اكتشاف طرق جديدة لتحسين نتائج حملات التسويق الخاصة بهم. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغير كثيراً أنماط الحياة وأساليب العمل.</p>	<p>استخدام نظم المعلومات لجمع البيانات على الملايين من العملاء باستخدام بطاقة شخصية مقدمة بشكل عشوائي عند التسوق تمكن من توفير المعلومات لمعرفة علاقتهم وسلوكياتهم حول المؤسسة. كيفية نمذجة مساهمة نظم المعلومات لبناء العلاقة بين الموزعين و العملاء؟</p>	<p>مسح الكتروني للملايين من المتسوق و تجار التجزئة.</p>	<p>أطروحة دكتوراه نظم المعلومات وإدارة المنظمات</p>	<p>اختيار 457 شخص من إجمالي العينة</p>	<p>جامعة ايفري فال إيسون</p>	<p>FILIB VAN BERTEN 2008</p>	<p>08</p>
<p>وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحوسبة أثرت ايجابياً في كل ما يلي: عملية اتخاذ القرارات الإدارية، القرارات الخاصة بالموارد البشرية، القرارات الخاصة بالموارد المالية، الكفاءة التنظيمية، بينما أثرت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة سلباً في كل من: رضا العاملين، المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام نظم المعلومات المحوسبة في إنتاجية القطاع العام في أربعين حكومة ولائية في الولايات المتحدة الأمريكية</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>مديراً في كل المستويات الإدارية</p>	<p>566</p>	<p>معهد ستيفنز للتكنولوجيا</p>	<p>Stevens, Cahil and Overs Man</p>	<p>09</p>

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على المراجع

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

الفرع الأول: أوجه التشابه

فيما يلي سأقوم بالتطرق إلى أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

أولا : أوجه التشابه

- من خلال مراجعة الدراسات السابقة يظهر أن بعضها قامت بدراسة اتجاهات المديرين في كيفية تطبيق نظم المعلومات الحديثة على بعض قرارات الإدارة، و بعض الدراسات تناولت مجال المعلوماتية و نظمها و أثارها على أعمال الإدارة المختلفة و هذا ما تهدف إليه الدراسة الحالية كذلك؛
- إبراز دور نظم المعلومات المحوسبة بما تشمله من أنظمة جزئية في المساهمة في إدارة المؤسسات الحكومية؛
- معرفة الفائدة من نظم المعلومات المحوسبة و مختلف الطرق لتسييرها و القرارات المتعلقة بها.

ثانيا : أوجه الاختلاف

- و أما الدراسة الحالية، فإن ما يميزها عن سبقتها من الدراسات و الأبحاث هي أنها :
- تبحث في جانب حيوي و هام ألا و هو دور نظام المعلومات الالكتروني في تسيير المؤسسات الحكومية و كيفية تطبيقه و النقائص المتعلقة به؛
- هناك اختلاف في المنهج المتبع فهناك دراسات اعتمدت إلا على تحليل الاستبيان؛
- العرض النظري فقد تطرقت إلى مختلف المؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى الإدارة الالكترونية و طرق تسييرها.
- هناك دراسات اعتمدت على تحليل نظم معلومات مخصص (نظام معلومات الموارد البشرية، نظام المعلومات الصحي...) بخلاف الدراسة الحالية التي تهتم بدراسة نظام المعلومات المحوسب ككل.

خلاصة الفصل الأول:

نستخلص مما ورد في الفصل أن لنظام المعلومات المحوسب (الالكتروني) دور هام في المؤسسات الحكومية و أنه يوفر المعلومات في الوقت و الكفاءة الملائمة و ذلك من خلال السرعة و الدقة في معالجة البيانات ، لذلك لجأت الجزائر إلى اعتماد نظام معلومات محوسب كبديل لنظام المعلومات التقليدية و كحل امثل لتقليل التكاليف على القطاع العام و التخفيف على المواطنين .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
ببلدية النزلة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى الدراسة النظرية التي تضمنت مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات المحوسب و المؤسسات الحكومية و التحول إلى الإدارة الالكترونية ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على بلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت- و ذلك من خلال الأدوات العلمية التطبيقية (المقابلة، الاستبيان ، الملاحظة) و عرض النتائج و مناقشتها.

فقد قسمت الفصل إلى :

المبحث الأول : طريقة و أدوات الدراسة

المطلب الأول: عينة و مجتمع الدراسة

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

المبحث الثاني:النتائج و المناقشة

المطلب الأول : تحليل نتائج الدراسة

المطلب الثاني: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات

المبحث الأول : طريقة و أدوات الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجمل المؤسسات الحكومية من بلديات ولايات ، الجامعات ، المستشفيات ... بالجزائر ، و بصفة

خاصة بلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت- باعتبارها أكبر بلدية بالمقاطعة.

المطلب الأول: عينة و مجتمع الدراسة

الفرع الأول: نبذة عامة حول بلدية النزلة

بلدية النزلة من أكبر بلديات الجزائر تعرف بكثافتها السكانية و نشاطاتها المهنية التقليدية و الثقافية المتعددة و التي تستمد

جذورها الغابرة من القرن السابع للهجرة ، و لحسن موقعها الجغرافي فهي تعتبر نقطة تربط بين القرى الجنوبية و الشمالية للمقاطعة

الإدارية تقرت .

تقع بلدية النزلة شمال الصحراء أي في الشمال الشرقي للتقرت ، و هي من أهم بلدان وادي ريغ يحدها شمالا كل من بلديتي تقرت

و تبسبت ، جنوبا بلدية تماسين ، و شرقا بلدية النقر ، و غربا دائرة الحجيرة ، إذ تتربع على مساحة قدرها 132,15 كلم²

و يبلغ عدد سكانها 57579 نسمة¹ و مقسمين إلى أربعة تجمعات تجمع الرئيسي بالنزلة و التجمعات الثانوية (عين الصحراء

حي الحرية ، و سيدي مهدي) .²

تضم أزيد من 342 عاملا وهذا حسب إحصائيات شهر ديسمبر 2015، مصنفون على الشكل التالي:

- 38 عامل ؛

- 182 عاملا متعاقد؛

- 122 عاملا دائما و متربص.³

الفرع الثاني: أهداف بلدية النزلة

تتلخص أهداف البلدية في العمل الدائم و المستمر في شتي المجالات لخدمة المواطنين و تتمثل في :-

✓ تحسين مظهر الجمالي العام لأحياء البلدية ؛

✓ المحافظة على المظهر و نظافة المدينة؛

1 مكتب الإحصاء لبلدية النزلة ، إحصائيات 2015/11/31 .

2 بمقتضى القانون 84-09 المؤرخ في 04/02/1984 المتضمن التقسيم الإداري الوطني .

3 مكتب المستخدمين لبلدية النزلة ، 2016/03/31.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

✓ إعداد اللوائح و الأوامر المتعلقة بالمرافق العامة ؛

✓ تأمين كافة المشاريع اللازمة للتنمية في مختلف المجالات التي تم المجتمع و نذكر منها : - توسيع الطرقات، الإنارة، مساعدة

المعوزين ، و تقديم المساعدات و المنح المدرسية، ضمان السير الحسن لجميع مصالح البلدية حاضر أو مستقبلا، القدرة علي

تجسيد الهدف المسطر، فتح مناصب شغل دائمة و مؤقتة، إعطاء فرصة للشباب العاطل علي العمل في الإدماج ضمن

المشاريع التنموية.

الفرع الثالث: مهام بلدية النزلة

البلدية تقوم بعدة مهام أساسية منها:-

1. منح الشهادات والوثائق لاستغلالها في للأغراض المطلوبة لها؛
2. إنجاز السكنات التساهمية و الاجتماعية وكذلك التطويرية و توزيع الأراضي الفلاحية ؛
3. التوظيف عن طريق الشؤون الاجتماعية و المسابقات؛
4. تساهم في خدمة الهيئات المحلية علي مستوي البلدية و الدائرة و الولاية؛
5. الإحصائيات والإعلانات؛
6. السهر علي تطبيق القوانين؛
7. التوعية التحسيسية في مجال البيئة؛
8. السماح بالمعارض الخاصة بالجمعيات و الملتقيات و الحفلات و مناسبات؛
9. القيام بإقامة الحفلات للأعياد الوطنية و الدينية؛
10. تسيير شؤون العاملين (العطل و الإجازات).

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى :

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على ما يلي:

❖ **الملاحظة:** تعد الملاحظة من أقدم طرق جمع البيانات و المعلومات الخاصة بظاهرة معينة، حيث تعرف الملاحظة العلمية على أنها انتباه مقصود و منظم و مضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسسها و قوانينها، و في هذا الصدد استخدمت الملاحظة إلى جانب كل من الاستمارة والمقابلة المباشرة بغرض تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب.

❖ **المقابلة :** تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي التي تم استخدامها في عملية جمع البيانات و المعلومات في هذه الدراسة ، فهي عبارة عن لقاء مباشر يجري بين الباحث و المبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين ، قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء و مواقف محددة.

وقد كانت هذه المقابلة شخصية على شكل حوار مع مسؤول الإعلام الآلي بالبلدية ، باعتباره المسؤول الأول على إدارة المصلحة و اطلاعه على جميع التقارير المتعلقة بأنظمة المعلومات الالكترونية ، حيث جرت هذه المقابلة على شكل عملية طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم الأجوبة من طرف المسؤول حول الموضوع المدروس بغرض التأكد من صحة المعلومات المتحصل عليها في الاستمارة، و معرفة تفاصيل و تفسيرات بعض الأسئلة التي لا يمكن طرحها في الاستبيان نظرا لأنها تتطلب وقت من المبحوث للإجابة عليها، مما يؤدي إلى التأثير على نوعية المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال الاستبيان.

❖ **الاستبيان:** يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث يسمح بالحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة تم إعدادها من خلال الإطلاع على مجموعة من الأبحاث و الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، بالإضافة إلى آراء بعض الأستاذة و الأستاذ المشرف وكذا من خلال المقابلة للتأكد من أن صياغة الأسئلة تعتبر

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

مناسبة لتغطية موضوع الدراسة والوصول إلى الأهداف المرجوة منها.

لقد مرت عملية صياغة أسئلة الاستمارة بمجموعة من الخطوات أهمها:

- تحديد مجموعة الأبعاد التي تعكس فرضيات و أسئلة الدراسة: حيث تتكون الاستمارة في قسمها الأول من مجموعة من

الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من سن، الجنس، مستوى تعليمي، و عدد سنوات الخبرة، و قد تمت صياغة

أبعاد الاستمارة على أساس المحوريين التاليين:

المحور الأول: فعالية نظام المعلومات المحوسب بالبلدية ويتكون من 20 سؤال ؛

المحور الثاني: مدى استفادة الموظفين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة بالقرارات والممارسات الإدارية 11 سؤال.

و قد كانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 03 إجابات غير موافق ، موافق بدرجة متوسط ، موافق .

حيث تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بالبلدية ، و هم الموظفين الخاصين بنظام المعلومات الالكتروني و عددهم 47 موظف

و موظفة ، و تم استرجاع 42 استمارة، أي بنسبة استجابة 89.36 %.

الفرع الثاني: تقييم نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية

1- الجانب المادي (الأجهزة و المعدات):

تحتوي بلدية النزلة على كم هائل من مكونات نظم المعلومات الحوسبة ، و لكن معظمها ليس منطور أو ذو جودة عالية

لذلك فهي قابلة للاهتلاك في وقت قصير من بداية استعمالها، و فيما يلي نذكر هذه الأجهزة:

جدول رقم (03): الأجهزة الالكترونية

العدد	النوع	الجهاز
153	مركب	جهاز إعلام آلي
26	DELL	جهاز إعلام آلي محمول
1	HP Go 15.5	جهاز إعلام آلي محمول
119	canoun	أجهزة آلات الطباعة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

298		الهاتف
6		آلة تصوير
1		آلة تصوير المخططات
6		آلة نسخ
19	Plazma	أجهزة تلفزيون ملونة
5		أجهزة الفاكس
1		راك نسخ الأقراص المضغوطة
4		سكنار
84	Star	مخزن كهربائي
3	Intel	وحدة مركزية
15	Canon LBP 6020	طابعة ليزر
2	Brother A3	طابعة ملونة
3	Serveur d'imp. Risson	موزع الطباعة بالريزو
10	Câble UBS Wifi	جهاز استقبال الويفي
1	Routeur wifi	ربط الخط بين المؤسسات
3	Point d'accès	تقوية و توسعة نطاق الويفي

المصدر: إحصائيات مكتب تسيير الممتلكات 2015/12/31

و تخضع هذه الأجهزة في كل نهاية عام إلى إعادة التقييم ، و الأجهزة الفاسدة تباع عبر المزاد العلني ، و يعاد شراء أجهزة بديلة لها ، أما عن الصيانة فبالبلدية ليس لديها عامل لصيانة الأجهزة التالفة حاليا و لكن في السابق كانت تتوفر على عامل و نظرا لعدم دفع مستحقاته في أوقاتها فقد فسخ العقد مع البلدية و لم يعاد البحث عن بديل له.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

2- الموارد البشرية :

تتوفر البلدية على عدد هائل من الموظفين المؤهلين للتحكم بأجهزة الإعلام الآلي ، و يوجد من اكتسبوا هذه الكفاءة إلا من خلال العمل أي أن تخصصاتهم تختلف عن مجال الإعلام الآلي و هم مصنّفون وفق الجدول التالي:

جدول رقم (04): الموارد البشرية بالبلدية

العدد	التخصص	المنصب
01	تقني سامي في الإعلام الآلي	رئيس قسم الإعلام الآلي
01	مهندس دولة في الإعلام الآلي	نائب رئيس قسم الإعلام الآلي
02	مهندس في الإعلام الآلي	مساعد مهندس في الإعلام الآلي
13	تقني سامي في الإعلام الآلي	ملحق الإدارة الإقليمية
12	تقني في الإعلام الآلي	عون حفظ بيانات
18	تخصصات مختلفة	عون إداري

المصدر: مكتب المستخدمين يوم 2016/03/23

3- جانب البرمجيات و الشبكات المعلوماتية :

جدول رقم (05): البرمجيات و الشبكات المعلوماتية

اسم البرنامج	مكان استخدامه
Windows Server 2003	الخوادم
Windows 2007	حواسب مختلف مصالح بالبلدية
Windows XP	الحواسب المحمولة
Windows 2007 و رقمنة السجلات	حواسب الحالة المدنية
Windows 2007 و البيومترية	حواسب الشؤون الاجتماعية
الشبكة الداخلية Intranet	متاحة فقط لموظفي الحالة المدنية و الشؤون الاجتماعية
الشبكة الخارجية Extranet	تستخدم للتواصل مع جميع البلديات و المحاكم عبر الوطن
الشبكة العالمية Internet	متاحة على مستوى مصلحة الإعلام الآلي و ذلك فقط لتلقي الجديد عبر البريد الالكتروني أو الاطلاع على جديد القوانين بالنسبة للكاتب العام أو رئيس البلدية.

المصدر: مكتب الإعلام الآلي يوم 2016/03/24

4- البرنامج المستخدم بالحالة المدنية :

إن نظام المعلومات في مصالح الحالة المدنية يتركز في الأساس على سجلاتها المقيدة بخط اليد و يعتبر ضابط الحالة المدنية هو المسؤول الرئيسي على هذه السجلات وهذا ما ورد في المادة 06 من الأمر 70-20 المؤرخ في: 19/02/1970 ، أن جميع عقود الحالة المدنية تسجل في كل من بلديات القطر في ثلاثة (03) سجلات يتكون كل سجل من نسختين و هي:

« سجل عقود الميلاد.

« سجل عقود الزواج.

« سجل عقود الوفاة.

و قبل أن يتم العمل بهذه السجلات توضع بمكتب رئيس المحكمة قبل بداية السنة الجديدة لترقيمها والتأشير عليها من الصفحة

الأولى إلى الصفحة الأخيرة، في الفاتح من كل سنة جديدة تمسك السجلات ويكون تحرير العقود على النحو التالي:

تكتب العقود في السجلات الواحد تلوى الأخرى وذلك بالترتيب دون إحداث أي تشطيب أو حشر أو ترك بياض أو الكتابة

بين الأسطر.

تختم السجلات في نهاية كل سنة وتحديدًا في 31 من شهر ديسمبر، وتقفل من طرف ضابط الحالة المدنية، وبعد مرور شهر

واحد تودع نسخة من السجلات لدى مصلحة الحالة المدنية للعمل بها، وفي نفس الوقت ترسل النسخة الثانية إلى مصلحة الحالة

المدنية لدى المجلس القضائي لدائرة اختصاص البلدية.

1-4 رقمنة سجلات الحالة المدنية¹:

نظرا لأن مصلحة الحالة المدنية تحتوي على أرشيف سجلات ذات قيمة إدارية و تاريخية كبيرة والتي تقدر بـ 3337 سجل

و 1371350 شهادة، فإنها اتجهت إلى رقمنة هذا الرصيد من أجل تسهيل عملية الوصول إلى السجلات وتحقيق احتياجات

المواطنين في أقل وقت وجهد، ثم الحفاظ على السجلات من التلف نتيجة كثرة الاستعمال العشوائي لها والتخفيف على الموظفين.

2-4 خطوات رقمنة سجلات الحالة المدنية:

بدأت أول مرحلة في عملية الرقمنة ابتداء في 2010 حيث قامت بلدية النزلة بـ :

- تكوين العمال المخصصين لعملية الرقمنة على استخدام الحاسوب دامت هذه الدورة حوالي 30 يوما.

- إعداد دفتر الشروط لعملية الرقمنة وإنجاز الشبكة المحلية حيث قامت بفتح مناقصة ونشرها في الجرائد اليومية.

- تكليف مصلحة الإعلام الآلي للبلدية لدراسة بعض التجارب الرائدة في عملية الرقمنة سواء على المستوى الوطني أو الدولي

- ثم تلتها المرحلة الثانية وهي مرحلة اختيار البرنامج فبعد فتح الأظرفة ومقارنة العروض تم اختيار برنامج الذي أعدته

مؤسسة MEDIA GIGA، وتمثل الأسباب في انتقائه فيما يلي:

¹ أنظر الملاحق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

✓ أن البرنامج يتوافق مع المواصفات الموضوعة في دفتر الشروط الخاصة بعملية استخراج وثائق الحالة المدنية ؛

✓ أن البرنامج ثنائي اللغة - عربي فرنسي؛

✓ سهولة استخدام البرنامج و قابليته للتعديل والتحديث؛

✓ يحتوي البرنامج على مجموعة من المقاييس التي تساعد مستخدميه على رقمنة السجلات بطريقة جيدة وسليمة وتمثل فيما يلي:

1- مقياس المسح والرقمنة (MODULE DE NUMERISATION)؛

2- مقياس التوجيه للعقود المرقمنة (MODULE D 'INSERTION)؛

3- مقياس الحجز (MODULE DE SAISIE)؛

4- مقياس التثبيت والحفظ النهائي (MODULE DE VALIDATION)؛

5- مقياس المراقبة والبحث (MODULE DE CONTROLE ET DE RECHERCHE)؛

6- مقياس الإدارة والإحصاء للعقود المرقمنة

ADMINISTRATION ،MODULE ET STATISTIQUE

7- مقياس التحويل والتحكم في حجم الوثائق (MODULE DE COMPRESSION).

أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة تطبيق البرنامج، حيث انطلقت في 16 أفريل 2011 ، أين سخرت بلدية النزلة كل الشروط

المادية والبشرية لإنجاح عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية.

الفرع الثالث: أهم السياسات الأمنية المتبعة لحماية النظام :

توفر البلدية العديد من أساليب الحماية للأنظمة المعلومات و المتمثلة في :

✓ وجود مضاد للفيروسات بالحوادم؛

✓ توفير رقم سري خاص بكل مستعمل للنظام لوحده (انظر الملحق رقم (03))؛

✓ غرفة الخوادم تحتوي على أجهزة التبريد؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

- ✓ توفر المؤسسة على الأجهزة الأمنية المتعددة كالأمن من حرائق وإنذارات السرقة؛
- ✓ منع إدخال حامل المعلومات (Flash Memory) بالحواسيب لأي سبب من الأسباب.

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة

المطلب الأول: تحليل نتائج الاستبيان

سوف نتطرق في هذا الجانب إلى النتائج المتحصل عليها من عملية التحليل الإحصائي، و قد استعملت الأدوات التالية:

- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة ثبات الدراسة؛

- التوزيع التكراري، و النسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية؛

- المتوسط الحسابي المرجح، و الانحراف المعياري؛

- معامل الارتباط Sperman .

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة

من اجل تقييم و قياس ثبات آراء العينة، قمت بحساب معامل (ألفا كرونباخ)، حيث حصل كل من محوري الاستبيان على القيم

الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06) : معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
31	,932

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (spss)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

من خلال الجدول رقم (06) يتضح لنا أن معامل (ألفا كرومباخ) الكلي بلغ ما يقارب 93% وهي نسبة مقبولة جدا بالنسبة للعلوم الاقتصادية، التي تعتمد عليها ابتداء من 60%، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئننا في تطبيقه على عينة الدراسة.

الفرع الثاني: تحليل البيانات الشخصية للعينة :

سيتم تحليل كل من الجنس، السن، المستوى التعليمي و الأقدمية ، ذلك من خلال الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة :

الجدول رقم (07) : خصائص العينة.

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	ذكور	06	14.3%
		إناث	36	85.7%
2	السن	20 - 29 سنة	09	21.3%
		30 إلى 39 سنة	25	59.5%
		40 إلى 49 سنة	08	19%
		أكبر من 50 سنة	0	/
3	المستوى التعليمي	ثانوي	04	9.5%
		تكويني (تقني)	13	31%
		جامعي	25	59.5%
4	الأقدمية	أقل من 5 سنوات	20	47.6%
		من 05 إلى 10 سنوات	14	33.3%
		من 11 إلى 20 سنة	08	19%
		أكثر من 20 سنة	0	/

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (spss)

يبين الجدول رقم (07) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس، فنلاحظ أن 14.3% ذكور ، و نسبة 85.7% إناث

كما يعني أن الأغلبية فئة الإناث في مجمل من يستخدمون نظام المعلومات الالكتروني.

كما يلاحظ أن ما نسبته 59.5% من المستجوبين أعمارهم ما بين 30 و 39 سنة، و ما نسبته 21.3% تتراوح أعمارهم

بين 20 و 29 سنة ، في حين نسبة 19% من المستجوبين تتراوح أعمارهم ما بين 40 و 49 سنة ، إلا انه لا يوجد الفئة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

العمرية التي تبدأ من 50 سنة فما فوق.

ومن خلال اطلعنا على مجموعة الموظفين بالبلدية تبين أن هناك علاقة طردية بين سن الموظف ورتبته ويعود ذلك أساسا إلى استحداث الموظفين الجدد تماشيا مع متطلبات الإدارة الحديثة وهو ما سنفصل فيه لاحقا. يعتبر مؤشر المستوى التعليمي مهما جدا في التحليل في موضوعنا هذا وذلك لأن أهلية أي إدارة للتماشي مع التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إنما تتحدد بشكل كبير بمدى قوة التكوين الذي يحظى به الأفراد داخل هذه الإدارة، سواء التكوين البيداغوجي أو التكوين غير البيداغوجي (الفردى).

من الجدول رقم(07) نلاحظ أن هناك تباينا في المستويات التعليمية بين أفراد العينة حيث أن 59.50% من العينة يتمتعون بمستوى جامعي، في حين أن 31% يبلغ مستواهم الطور التقني فحسب ، أما نسبة 9.5% مستواهم ثانوي ،وذلك إلى أنه :
1- يعود ارتفاع المستوى الجامعي إلى احتياج النظام إلى إطارات متمكنة لتسيير شؤون مختلف المصالح لا سيما وأن العبء متزايد في كل سنة.

2- يعود ارتفاع المستوى التقني إلى رغبة البلدية في إيجاد أعوان إداريين يقومون بتخفيف العبء على الفئة الأولى (الإطارات) بالإضافة إلى انخفاض تكلفة توظيف العامل من هذه الفئة مقارنة بالفئة السابقة.

يعطي الجدول رقم(07) فكرة أولية غير جازمة عن مدى تمكن العاملين من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات فعادة ما يتناسب هذا المدى مع الخبرة المهنية عكسيا، ما لم تكن المؤسسة محافظة على مستوى رسكلة يتماشى مع التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا هو أكبر مشكل لدى البلدية.

فيلاحظ أن 47.60% من العينة حديثي العهد في وظائفهم (أقل من خمس سنوات)، بينما كانت النسبة 33.30% لفئة الأقدمية ما بين (6 إلى 10 سنوات)، والملاحظ كذلك أن 19% من أفراد العينة فاقت مدة خدمتهم بالمؤسسة العشرين سنة (تقريبا مع افتتاح البلدية).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

الفرع الثالث: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة:

من اجل تحليل نتائج الاستبيان و الحصول على الإجابة على إشكاليات الدراسة ، و اختبار صحة الفرضيات ، تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، V.19.

جدول رقم(08) : توزيع درجات الموافقة لمقياس (Likert)

موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	
3	2	1	الدرجة
من 2,34 إلى 3,00	من 1,67 إلى 2,33	من 1,00 الى 1,66	المتوسط

المصدر : وليد عبد الرحمان خالد،تحليل بيانات الاستبيان،الدورة العالمية للشباب الإسلامي، مصدر مجهول ، بتصرف.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

تتلخص إجابات المحور الأول في الجدول الآتي :

جدول رقم (09): نتائج المحور الأول من الاستبيان.

المحور الأول: فعالية نظام المعلومات المحوسب بالبلدية						
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	المقياس
الأجهزة:						
موافق	0.53	2.62	27	14	1	التكرار
			64.3	33.3	2.4	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.72	2.24	17	18	7	التكرار
			40.5	42.9	16.7	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.65	1.67	4	20	18	التكرار
			9.5	47.6	42.9	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.66	1.95	7	27	7	التكرار
			16.7	64.3	16.7	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.79	1.90	9	22	9	التكرار
			21.4	52.4	21.4	النسبة %
الشبكات:						
موافق بمتوسطة	0.91	1.74	10	14	15	التكرار
			23.8	33.3	35.7	النسبة %
غ موافق	0.70	1.50	5	11	26	التكرار
			11.9	26.2	61.9	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.85	1.74	10	12	19	التكرار
			23.8	28.6	45.2	النسبة %
موافق بمتوسطة	1.38	1.93	10	11	20	التكرار
			23.8	26.2	47.6	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.93	1.76	12	10	18	التكرار
			28.6	23.8	42.9	النسبة %
البرامج:						
موافق بمتوسطة	0.81	1.86	11	14	17	التكرار
			26.2	33.3	40.5	النسبة %
غ موافق	0.93	1.64	9	13	16	التكرار
			21.4	31	38.1	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.86	1.88	13	11	18	التكرار
			31	26.2	42.9	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.95	1.86	14	10	16	التكرار
			33.3	23.8	38.1	النسبة %
موافق بمتوسطة	0.85	1.95	13	15	13	التكرار
			31	35.7	31	النسبة %

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

السياسات الأمنية:							
متوسطة موافق ب	0.86	1.81	12	10	20	التكرار	1. تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة بحماية امن المعلومات و معاينة الموظفين المخلين بما
			28.6	23.8	47.6	النسبة/	
متوسطة موافق ب	0.89	2.02	17	9	16	التكرار	2. فصل وظيفة مراقبة النظام عن وظيفة إدخال المعلومات (أي الذي يدخل المعلومات ليس نفسه هو من يراقب النظام)
			40.5	21.4	38.1	النسبة/	
متوسطة موافق ب	0.81	1.86	10	17	14	التكرار	3. تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر و الصيانة الوقائية للنظام(الأجهزة و البرامج)
			23.8	40.5	33.3	النسبة/	
غ موافق	0.74	1.52	6	10	26	التكرار	4. يوجد زيارات دورية للصيانة الوقائية تقوم بها المؤسسة المنتجة للنظام
			14.3	23.8	61.9	النسبة/	
متوسطة موافق ب	0.91	1.71	12	7	22	التكرار	5. توفر المؤسسة ببرمجيات لحماية الشبكة من الاختراق
			28.6	16.7	52.4	النسبة/	
متوسطة موافق ب	0.83	1.85				المجموع:	

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (spss)

1- مناقشة المحور الأول:

1-1 الأجهزة:

الفقرة الأولى: من الجدول رقم (09) ، ألاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الأولى كان 2.62 بانحراف معياري

قدر بـ 0.72 ، و هو ما يدل على أن الأغلبية متفقون على اعتماد نظام المعلومات الحالي على الحاسوب.

الفقرة الثالثة: بانحراف معياري قدره 0.65 من الجدول رقم (09) ، و المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الثالثة كان

1.67 و هو ما يدل على موافقة العينة بدرجة متوسطة على توفر البلدية على معدات ذات تكنولوجيا متطورة .

الفقرة الخامسة: من الجدول رقم (09) ، ألاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الخامسة كان 1.90 بانحراف

معياري قدر بـ 0.79 ، و هو ما يوافق الإجابة السائدة [موافق بدرجة متوسطة]، على أن الأجهزة مرنة بشكل كافي و عدم

قابليتها للتعديل.

2-1 الشبكات:

الفقرة الثانية: من الجدول رقم (09) ، ألاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الثانية كان 1.50 بانحراف معياري قدر بـ 0.70 ، و هو ما يوافق الإجابة السائدة [غير موافق]، مما يدل على أن النظام الحالي لا يستخدم لنقل المعلومات شبكة اتصال مرتبطة بجميع الأقسام بالبلديات.

الفقرة الثالثة: من الجدول رقم (09) ، ألاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الثالثة كان 1.74 ، بانحراف معياري قدر بـ 0.85 ، و هو ما يوافق الإجابة الغالبة [موافق بدرجة متوسطة]، مما يدل على أن العينة ليست راضية بشكل كلي على أن تدفق المعلومات له أثر على التعامل مع الموقع الإلكتروني.

3-1 البرامج:

الفقرة الأولى: من الجدول رقم (09)، ألاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الأولى كان 1.86 ، بانحراف معياري قدر بـ 0.81 ، و هو ما يوافق الإجابة الغالبة [موافق بدرجة متوسطة]، مما يدل على أن اختلاف المستجوبين في الإجابة على هذه الفقرة.

الفقرة الثانية: من الملاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة هو 1.64 ، ذلك ما يوافق الإجابة الغالبة [غير موافق]، مما يدل على أن البرامج المستخدمة لا تمكن من تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام.

الفقرة الثالثة: من خلال الجدول رقم (09) ، يتضح أن العينة موافقة بدرجة متوسطة على هذه العبارة ، أي بين موافق و معارض على أن البرمجيات تساعد على التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر و الأقسام.

4-1 السياسات الأمنية:

الفقرة الأولى: تدل الفقرة الأولى على تعارض المستجوبين في الآراء ، و ذلك على أن المؤسسة تقوم بوضع قواعد خاصة بحماية أمن المعلومات و معاقبة المخلين بذلك.

الفقرة الثانية: تشير الفقرة الثانية إلى ما يدل على تعارض آراء المستجوبين حول وظيفة فصل مراقبة النظام عن إدخال المعلومات فقد صوت بذلك (40.5%)، بينما عارض (38.1%)، و يدعم ذلك أن المتوسط الحسابي 2.02 و الذي يشير إلى الاتجاه موافق بشكل متوسط و نسبة (21.4%) بالرفض المطلق .

الفقرة الخامسة: في هذه الفقرة كانت نسبة المتوسط الحسابي المرجح 1.71 و انحراف معياري قدر بـ 0.91 ، و هي نسبة توافق الإجابة السائدة [موافق بدرجة متوسطة]، على أن المؤسسة توفر برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

تتلخص إجابات المحور الثاني في الجدول الآتي:

جدول رقم(10) : نتائج المحور الثاني من الاستبيان.

المحور الثاني: مدى الاستفادة من نظم المعلومات المحوسب في تحسين الممارسات الإدارية	المقاييس	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1. يساعد نظام المعلومات على تحسين الممارسات الإدارية	التكرار	4	9	29	2.60	0.66	موافق
	النسبة/ %	9.5	21.4	69			
2. يساعد نظام المعلومات على تخفيض تكاليف العمل	التكرار	5	9	28	2.55	0.70	موافق
	النسبة/ %	11.9	21.4	66.7			
3. توجد استفادة ملموسة من نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في مجال عملك	التكرار	8	12	21	2.26	0.85	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	19	28.6	50			
4. تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات و التوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين	التكرار	11	11	20	2.21	0.84	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	26.2	26.2	47.6			
5. المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحوسب تتناسب مع نوع القرارات التي تتخذها	التكرار	13	20	7	1.76	0.79	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	31	47.6	16.7			
6. التقارير التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تعتبر شاملة بالنسبة للمشكلة محل القرار	التكرار	15	15	9	1.71	0.89	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	35.7	35.7	21.4			
7. يوفر النظام لك معلومات في الوقت المناسب لصنع قرار معين	التكرار	12	19	10	1.90	0.79	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	28.6	45.2	23.8			
8. تساعدك البرامج والأجهزة على إرسال و استقبال المعلومات بسهولة	التكرار	10	10	21	2.21	0.89	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	23.8	23.8	50			
9. تساعدك نظم المعلومات المحوسبة في تلبية خدمات و طلبات المواطنين بسرعة و الدقة المطلوبة.	التكرار	7	11	23	2.23	0.84	موافق بمتوسطة
	النسبة/ %	16.7	26.2	54.8			
10. تساعدك نظم المعلومات المحوسبة المستخدمة في إرسال و استقبال المعلومات بسهولة	التكرار	8	11	23	2.36	0.79	موافق
	النسبة/ %	19	26.2	54.8			
11. يساهم استخدام نظام المعلومات المحوسب في رفع كفاءة الممارسات الإدارية.	التكرار	6	9	27	2.50	0.74	موافق
	النسبة/ %	14.3	21.4	64.3			
المجموع:					2.20	0.79	موافق بمتوسطة

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (spss)

2- مناقشة المحور الثاني:

الفقرة الأولى: من الجدول رقم (10) ، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات العينة على الفقرة الأولى كان 2.60

بانحراف معياري قدره 0.66 ، و هو ما يوافق الإجابة بالأغلبية بالموافقة أن نظام المعلومات المحوسب يساعد على تحسين

الممارسات الإدارية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

الفقرة الثانية: من الجدول رقم (10) ، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات العينة على الفقرة الأولى كان 2.55

و هو ما يوافق الإجابة بالموافقة على سوئل هذه الفقرة.

الفقرة الخامسة: من الجدول رقم (10) ، أرى بأن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات المستجوبين هو 1.76 ، بانحراف معياري

قدره 0.79 ، و هي نسبة تتوافق مع الإجابة [موافق بدرجة متوسطة] على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحوسب

تتناسب مع نوع القرارات التي المتخذة.

الفقرة السابعة: أرى بأن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات المستجوبين هو 1.90، و هو ما يندرج تحت الإجابة [موافق بدرجة

متوسطة]، على أن النظام الحالي يوفر معلومات في الوقت المناسب لصنع قرار ما ، أي أن المستجوبين في تعارض بين موافق

و رافض و محايد على هذه العبارة.

الفقرة الحادية عشر: يتفق الموظفون على أن استخدام نظام المعلومات المحوسب يساهم في رفع كفاءة الممارسات الإدارية

و ذلك نسبة إلى المتوسط الحسابي المرجح 2.50 .

المطلب الثاني: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات

الفرع الأول: مناقشة النتائج

من أجل القيام بعملية تقييم نظام المعلومات ببلدية النزلة ، رأينا أنه من المناسب دراسة كل الجوانب الخاصة بهذا النظام ، و بعد

دراسة و تحليل بيانات المحور الأول توصلت إلى النتائج التالية:

✓ أن التمثيل التكنولوجي لنظم المعلومات الالكتروني يكون من خلال تكامل جميع مكونات هذا النظام ، و التي تتمثل في:

الأجهزة ، البرمجيات ، الموارد البشرية و الأمن .

✓ لا تتوفر البلدية على المعدات اللازمة للقيام بالأعمال و تقديم الخدمات بالكفاءة المطلوبة.

✓ لا تحوز البلدية على البرمجيات اللازمة للقيام بالوظائف المختلفة خاصة فيما يخص (الصفقات، الأجور و الرواتب، الفواتير...)

✓ لا تتوفر لدى البلدية قاعدة بيانات ملائمة لاتخاذ القرارات.

✓ لا توجد شبكة تربط بين أقسام و مصالح البلدية للقيام بالمهام و تسهيل الاتصال.

✓ يوجد لدى البلدية موارد بشرية بمستوى عالي ، و لكن ليست ذات كفاءة كبيرة لتسيير العمل بالكفاءة المطلوبة.

✓ لا تتوفر البلدية على سياسات أمنية كافية لحماية نظم معلوماتها الالكترونية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

فيما يلي سوف أقوم باختبار فرضيات الدراسة:

✓ الفرضية الأولى: معظم مكونات نظام المعلومات الحوسب ليست متطورة ، أو ذات جودة عالية لذلك فهي قابلة

للاهلاك في وقت قصير من بداية استعمالها.

من خلال نتائج المقابلة و الملاحظة و الاستبيان ، لتقييم نظام المعلومات الحوسب بالبلدية ، ألاحظ عدم توفر الموارد الضرورية

لإقامة نظام فعال للمعلومات ، كما أن توفير الحواسيب الحديثة لا يكفي لذلك ، في غياب البرمجيات اللازمة و في ظل عدم ربط

الشبكة بين جميع الأقسام ، و عدم وجود الحماية الكافية لأجهزة هذا النظام من الاختراقات و التعطلات ، فهذا من شأنه أن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-

يؤثر على الممارسات الإدارية و تقييم الخدمات بالشكل و الكفاءة المطلوبة و ذلك يؤثر على نوعية القرارات المتخذة، و هذا ما يثبت صحة الفرضية.

✓ الفرضية الثانية: تساهم نظم المعلومات الحوسبة و تقنياته بالبلدية بكفاءة بالنسبة لبعض المجالات : تخفيض التكاليف و الحد من البيروقراطية ، في حين ليست بالمستوى المطلوب بالنسبة لبعض المجالات الأخرى (المحاسبة ، الجانب التقني...).

حسب النتائج التي تم التوصل لها من المقابلة و إجابات المحور الثاني المتعلق بمدى الاستفادة من نظام المعلومات المحوسب في تحسين الممارسات الإدارية ، و التي كان الموظفون في تعارض على أن المعلومات التي يوفرها النظام تؤثر على القرارات المتخذة و لكنهم يتفقون على أن نظام المعلومات المحوسب يساهم و بشكل كبير في رفع كفاءة الممارسات الإدارية بنسبة 64.3% بالإضافة إلى المساهمة في التخفيض من تكاليف العمل بنسبة 66.7% ، كما أجابوا على أن نظام المعلومات المحوسب يساعد في تلبية خدمات و طلبات المواطنين بسرعة و الدقة المطلوبة بنسبة 54.8% ، إلا أنهم لا يتفقون بدرجة كبيرة على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحوسب تتناسب مع نوع القرارات التي تتخذها بنسبة 47.6% و هذا ليس لسوء تقدير نوع القرار المتخذ و لكن بسبب طول الإجراءات الإدارية فقط، ولكن في ظل التحول إلى رقمنة السجلات و ربط جميع الأقسام ببعضها في الفترة القادمة و كذلك اقتناء برمجيات تساعد في القيام بالممارسات الإدارية سنتخلص من هذه العراقيل و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

✓ الفرضية الثالثة: إن إيجاد نظام معلومات محوسب بالبلدية من خلال تكثيف جهود المسؤولين و الموظفين لتحسينها، لا شك انه سيمكنها بدرجة كبيرة من فهم و تحسين الممارسات الإدارية:

و لتوضيح دور مجال تقييم نظام المعلومات المحوسب المستخدم بالبلدية في تحسين الممارسات الإدارية قمت بإجراء اختبار سيرمان بينه و بين مجال المحور الثاني من الاستبيان المتضمن مدى الاستفادة من نظم المعلومات المحوسب في تحسين الممارسات الإدارية حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): الارتباط بين المحور الأول و المحور الثاني من الاستبيان حسب معامل سبيرمان

			t01	t02
Spearman's rho	المحور الأول	Correlation Coefficient	1,000	,828**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	42	42
Spearman's rho	المحور الثاني	Correlation Coefficient	,828**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	42	42

** معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (spss)

حيث إن المؤشرات الإحصائية الواردة بالجدول رقم (11) أظهرت وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)، بين تقييم نظام المعلومات المحوسب بالبلدية (أجهزة ، شبكات ، ...) و مدى الاستفادة منها في تحسن الممارسات الإدارية (**,828) و بقيمة معنوية (,000) ، و ان مجمل نتائج الدراسة تظهر أن نظام المعلومات المعتمد بالبلدية مقبول بدرجة متوسطة ، كما تم الإشارة إلى ذلك في الفرضية الأولى ، و كذلك محدودية نتائجه بالنسبة للممارسات الإدارية و قلة فعاليته، لذلك فقد أظهرت نتائج المقابلة نية متخذي القرار و القائمين على نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية على محاولة تطوير هذا النظام و استخراج الثغرات فيه و تحسينها و ذلك بغية تحسين الممارسات الإدارية و تقديم خدمات عمومية أكثر جودة و سرعة و كفاءة و هذا ما يؤكد الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد حاولت من خلال هذه الدراسة التعرف على واقع نظام المعلومات ببلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت- ، وذلك من اجل معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات الالكترونية في تسيير الممارسات الإدارية بالبلدية ، و بمدى استخدامها لهذه النظم و استخراج نقاط الضعف الخاصة بما أخذها بعين الاعتبار و الحد منها، و تم التطرق إلى الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، من خلال المقابلة و الملاحظة و الاستبيان، و عرض نتائجها و ذلك من اجل اختبار صحة الفرضيات والإشكالية الرئيسية، والتي توصلت من خلاله إلى واقع كفاءة وفعالية نظم المعلومات بالمؤسسة.

الخاتمة العامة

توصلت من خلال الدراسة النظرية و الميدانية لهذا الموضوع ، إلى أن نظم المعلومات الحوسبة تلعب دورا مهما في بيئة عمل المؤسسات الحكومية، و بالخصوص الإدارة المحلية، حيث تمت دراستي الميدانية على إحدى هذه الإدارات و هي بلدية النزلة - المقاطعة الإدارية تقرت-، و قد توصلت إلى أن البلدية تحوز على نظام معلومات يمكن القول انه قليل الفعالية نوعا ما ، خاصة على مستوى المكونات الخاصة به ، و سرعة اتخاذ القرارات الخاصة بشأن تحسين الممارسات الإدارية، في ظل ما تتميز به هذه القرارات من أهمية في تحسين الخدمات و تقديمها بالكفاءة المطلوبة، لذا فانه يجب على متخذي القرار ببلدية النزلة بإجراء التحسينات اللازمة على نظم المعلومات الحوسبة ، حتى تكون ذات فعالية و كفاءة ، و عليه توصلت للنتائج التالية.

❖ نتائج الدراسة:

- من خلال نتائج التحليل الإحصائي لأراء المستجوبين ، يمكن أن أجمل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في :
- ✓ على الرغم من توافر معظم المتطلبات الأساسية لتطبيق نظام المعلومات الالكتروني ، يبقى هناك العديد من النقائص و المشاكل؛
 - ✓ أن النظام الحالي في البلدية يعد نظاما متوسط الفعالية في إنتاج المعلومات اللازمة لصنع القرارات ، لذلك فهو يؤثر على سرعة أداء العمل بشكل ملحوظ ، و لا يغطي المجالات و التطبيقات كافة لجميع مصالح البلدية ، إذا فهو لا يعتبر نظاما متكامل ؛
 - ✓ نقص الدورات التكوينية للموظفين الخاصين بمجال نظام المعلومات الالكتروني؛
 - ✓ لا يهتم مستخدمو نظم المعلومات الحوسبة بالسياسات الأمنية لحماية الأجهزة ، على الرغم من توفرها بالبلدية؛
 - ✓ الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو تطبيق رقمنة السجلات ؛
 - ✓ نظام المعلومات المحوسب يتطلب العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية ، لان هذه المقاومة من قبل الموظفين من شأنها أن تجعل نظام المعلومات المحوسب لا يحقق الأهداف المرجوة منه.

❖ التوصيات:

في ضل ما توصلت إليه من النتائج و النقائص خلال عملية تقييم نظام المعلومات المحوسب بالبلدية ارتأيت أن أقدم

الاقتراحات التالية على أمل النظر فيها ، و أخذها بعين الاعتبار:

- ✓ محاولة القضاء على نقاط الضعف التي تهدد أمن النظام ، و سرية المعلومات؛
- ✓ تقييم الاحتياجات اللازمة لمختلف المصالح من البرمجيات ، و محاولة اقتناءها لكي يتم تحقيق نظام المعلومات الالكتروني بالفعل ؛

- ✓ ربط كل مصالح و مكاتب البلدية ببعضها ، و ذلك لتفعيل الاتصال بينها؛
- ✓ تشديد سياسات الأمن و حماية الأجهزة و حجب المعلومات المهمة في البلدية عن الأشخاص غير المرخص لهم بالاطلاع عليها ؛

- ✓ إنشاء أرقام سرية خاصة بكل موظف و تغييرها كل فترة و توعيتهم بخصوصيته ؛
- ✓ إجراء دورات تدريبية للموظفين بصورة دورية و ذلك لتحسين مستوياتهم و تجديد معلوماتهم.

❖ الأفاق المستقبلية:

بعد ما تناولت هذا الموضوع بنوع من التحليل في حدود الإمكانيات المادية و الزمنية المتاحة، فإنه يبقى يحتاج إلى المزيد من التعمق في جزئياته، خاصة و أنه واسع و يشمل على العديد من المفاهيم الهامة، التي تتطلب مزيد من البحث و الإثراء ، بحيث تصلح أن تكون دراسات مستقبلية، و من جملة هذه المواضيع أذكر ما يلي:

- ✓ أثر التحول نحو الإدارة الالكترونية و التحديات التي تواجهها بالإدارات الجزائرية؛
- ✓ دور الرقابة الداخلية في الرفع من كفاءة نظم المعلومات الالكترونية بالإدارة المحلية؛
- ✓ أهمية نظم المعلومات الالكترونية كأداة للتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الاقتصادية.

قائمة المراجع

✓ أولاً: الكتب

- 1 - أحمد الخطيب "ادارة المعرفة و نظم المعلومات"عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع الاردن ط1، 2009، ص 75 .
- 2- السيد عبد المقصود بيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات ، ط 1 مصر.2004
- 3- الصباغ عماد عبد الوهاب ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها ، ط 1 ،عمان ، مكتبة دار الثقافة ، 2000. 2003.
- 4 - الكردي منال، العبد جلال، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، ط1، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية.
- 5- المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق ، دار الجامعة ، مصر ، 2004.
- 6- خالد خليل الظاهر، القانون الإداري (دراسة مقارنة)، ط 1 ، دار الميسرة عمان ، 1997 .
- 7- سعيد عبد العزيز عثمان، قراءات في اقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة ، دار الجامعة ، مصر ، 2000.
- 8- عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، ط3 دار الميسرة، عمان، 2008.
- 9- عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، ط 1، عمان، اليازوري، 2011 .
- 10- علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية ، دار الجامعة ، مصر 1999.
- 11- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين،بيروت،دار الغرب الإسلامي،2006.
- 12- عمار عوابدي،القانون الإداري الجزء الأول النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية ،ط5 ، الجزائر 2008 .
- 13- فائزة جمعة النجار ،نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ، ط 3، دار الحامد ، الأردن2010 .
- 14- فؤاد الشرايبي"نظم المعلومات الإدارية" الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان - الأردن، 2008.
- 15- محمد حافظ الحجازي ، المنظمات العمومية ، دار طيبة مصر ، 2002.
- 16- محمد عبد الحليم صابر"نظم المعلومات الإدارية"، ط1، دار الفكر الجامعي،مصر،2007.

✓ ثانيا : الرسائل العلمية

- 1- أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، شهادة ماجستير الجامعة الإسلامية - غزة- 2009 .
- 2- رجم خالد،"اثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين،دراسة حالة مؤسسة شي علي بسطيف خلال 2011" مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2012.
- 3- زقوران سامية، عملية الرقابة على أعمال المؤسسة العامة في الجزائر، ماجستير ، جامعة الجزائر، 2002.
- 4- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة.
- 5- علي حسن أحمد الحمادي ، نموذج مقترح لإدارة امن المعلومات و الاتصالات في ظل البيئة الشبكية، شهادة ماجستير جامعة الشرق الأوسط ، الكويت، 2010.

✓ ثالثا : المجالات و المنتقيات :

- 1- احمد مؤيد عطية الحيايلى، نجله يونس محمد ال مراد" مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز" المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة"إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"2009 م الأردن.
- 2- . ألان عجيب ،نائر صبري، دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني دراسة تطبيقية على المصارف في إقليم كردستان مجلة علوم إنسانية، العدد 45 ،العراق،2010
- 3- . العربي بوعمامة ،رقاد حليلة ،الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية – جامعة الوادي العدد 90 ديسمبر 2014 .
- 4- زيري رابح ، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الوطني الأول حول " المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد"،جامعة الجزائر 22/23 أفريل 2003.
- 5- عصام محمد البحيصي ، حرية شعبان الشريف ، مخاطر نظم المعلومات الحاسبية و الالكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد 16، العدد2، 2007.

✓ رابعا : المراجع باللغات الأجنبية

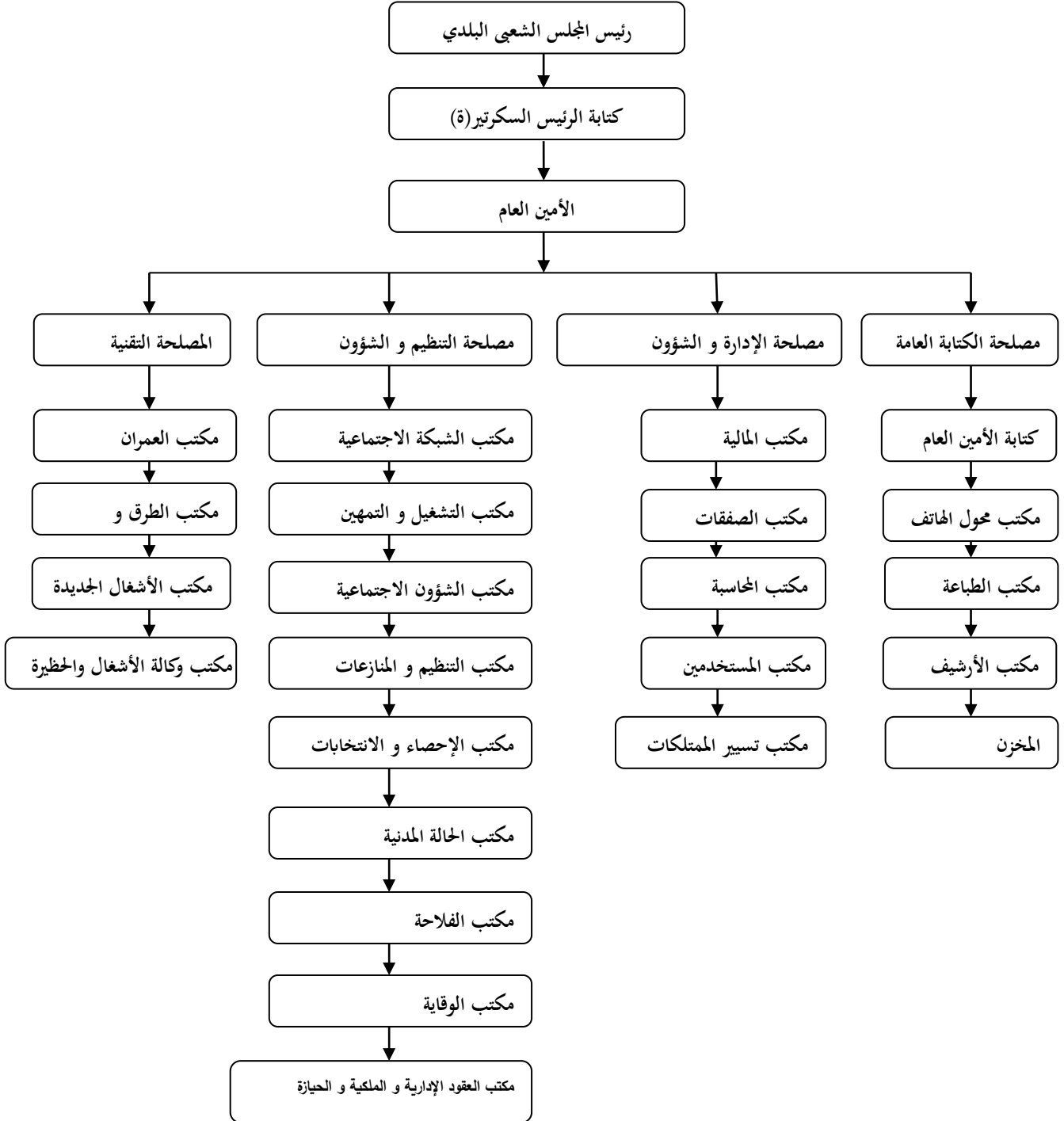
- 1- .Ayari amani" audit de sécurité du système informatique de MTIC" mémoire de mastère professionnel
« Nouvelles Technologies des Télécommunications et Réseaux » Université virtuelle de Tunis, 2014.
- 2- .Darelet Mlzard l et scmmzzi M , l'Essentiel sur le management, 5 e edition foucher, 2006.
- 3- Loudon ke nneht C , and loudon jane P , management information systems ,new approach to organization
and technology, 5 the end, new jersey prentice – hall international , inc 2004.
- 4- Mohamed esdeg,mangement d'entreprisess publique, Alger,1999.
- 5- Pierre Laurent ,précis de droit administratif édition montehreatien E.J.A paris 2001.

✓ خامسا : مواقع الانترنت المستخدمة

- 1- . www.hrdiscussion.com/hr15198.html
- 2- www.islamfin.go-forum.net/t1220-topic
- 3- www.kenanaonline.com/users/ahmedkordy/top

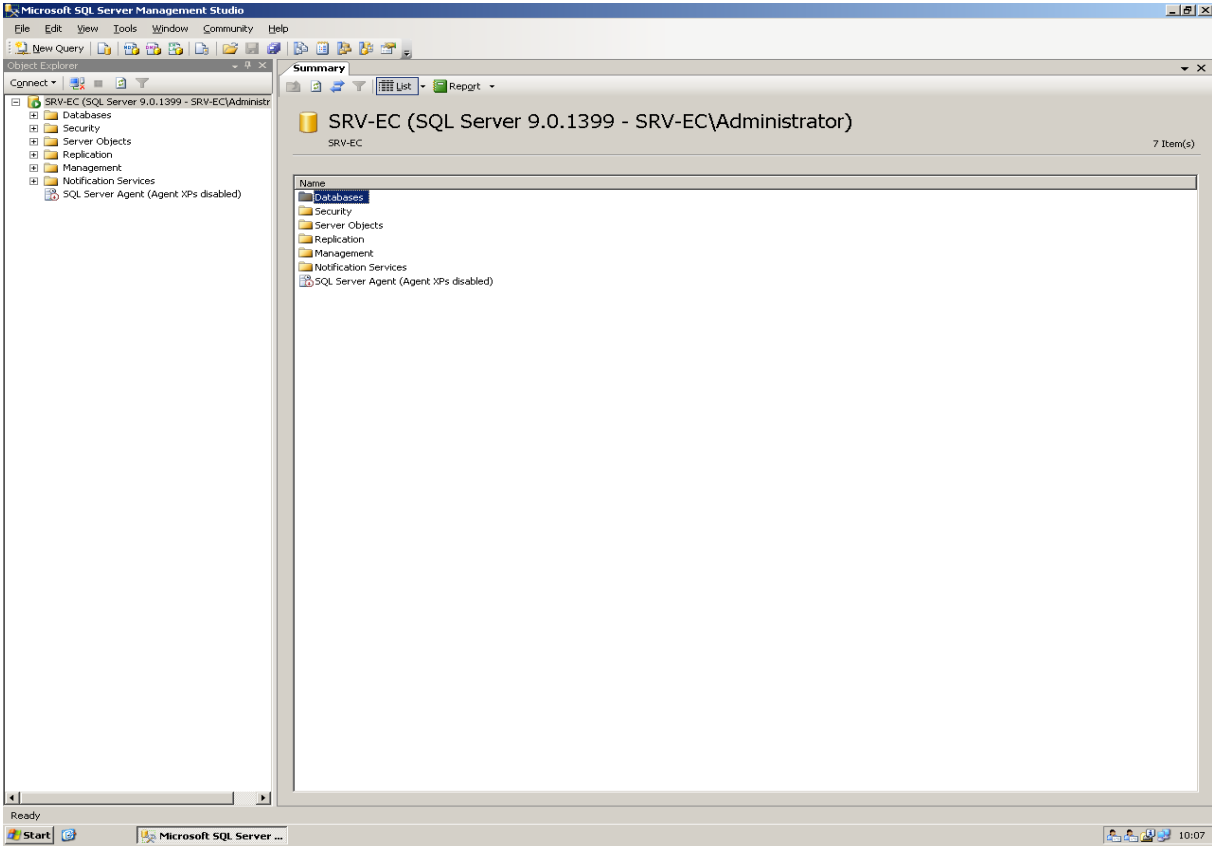
الملاحق

الهيكل التنظيمي لبلدية النزلة:



ملحق رقم (02):

قاعدة تخزين المعطيات (serveur):



ملحق رقم (03):

الرقم السري الخاص بكل مستخدم:



ملحق رقم (04):

واجهة كل ملفات رقمنة السجلات:



ملحق رقم (05):

إدخال معلومات شهادة الميلاد:

Form15

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية

شهادة الميلاد
رقم 187
في الثامن والعشرين من أيار وتبعية ولايتين وكما تبين
على الساعة الرابعة صباحاً و
وُلد بالقرية
من جليل مذكر
شمس الدين ابن شمس الدين
د

Année de l'acte: 1982 N° de l'acte: 00427Normal

الهوية	التصريحات	العبارات الهامشية
اللقب * ديه	الإسم * شمس الدين	
تاريخ الميلاد * 28/06/1982	مقترض <input type="checkbox"/>	
مكان الميلاد: النزلة		
ساعة الميلاد: 04:00		
الجنس * Masculin		
ابن (ة): ناجي ديه		
لقب / اسم الام: سعيدة	سلامي	
العنوان: شارع محمد خميسي رقم 6 النزلة		
الجنسية: جزائرية		
اللقب باللاتينية * Chemes Eddine	الإسم باللاتينية * DEBBA	

إلغاء تعديل

Start Microsoft SQL Server Ma... رخصة.docx - Microsoft W... 10:17

ملحق رقم (06):

طباعة الملفات:



ملحق رقم (07):

الأرقام الخاصة باستخراج شهادة الميلاد:

Impression acte de naissance local

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

Commune: Nezla
Acte de naissance

Type acte Extrait Intégral

Année de l'acte

N° de l'acte

Position

Nbre de Copies

Start | Microsoft Word - رقم 07.docx | Paint - untitled | 10:21

ملحق رقم (08):

بيان زواج و الطلاق:

بيان الزواج و الطلاق

المستخدم:	Agent :	FAFA	
كلمة المرور :	Mot de passe :		

إتصال خروج

ملحق رقم (09):

بحث اضافة بيان

طلاق **اعلان بيان** زواج

Nom :		<input type="radio"/> ذكر <input checked="" type="radio"/> انثى		* اللقب :	
Prénom :				* الاسم :	
Nom conjoint :				لقب الزوج (F) :	
Prénom conjoint :				اسم الزوج (F) :	
				رقم شهادة ميلاد الزوج (F) :	
				المهنة :	
				المولود -تد بتاريخ :	
				ولاية :	
				مفترض :	
				بلدية :	
				اسم الاب :	
				لقب الام :	
				اسم الام :	

طلاق

قدتم قسبح الزواج بالطلاق تبعا للحكم الصادر من محكمة :
بتاريخ :
الى السيد وكيل الجمهورية بـ:

زواج

قد تم عقد زواجهما بمقتضى عقد حرر من طرف :
بتاريخ :
و قيد بسجلات عقود الزواج بتاريخ :

خروج طباعة اعلان بيان(زواج-طلاق) فارغ حفظه/طباعة

ملحق رقم (10):

Connexion

البطاقة العائلية للحالة المدنية

Agent : FAFSA مستخدم:

Mot de passe : * * * * * كلمة المرور:

الغاء ربط

ملحق رقم (11):

Menu Principal

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

ولاية: ورقلة
دائرة: تقرت
بلدية: النزلة

Wilaya : **Ouargla**
Daira : **Touggourt**
Commune : **Nezla**

البطاقة العائلية للحالة المدنية

البطاقة العائلية للحالة المدنية
طباعة البطاقة العائلية للحالة المدنية فارغة
طباعة شهادة الحياة فارغة
خروج

04/04/2016

ملحق رقم (12):

Saisie

Saisie Identité Saisie Enfants

اللقب : دبه الاسم : شمس الدين

إضافة بحث متابعة التسجيل

تعديل

حفظ

الغاء

طباعة

خروج

Identité

الجنس: ذكر أنثى

ولاية الميلاد: ورقلة

اسم الأب: تاجي

لقب الأم: سعيدة

اسم الأم: سلاسي

تاريخ الميلاد: 1982/06/28

بلدية الميلاد: النزهة

تاريخ الزواج: 2013/12/19

بلدية الزواج: النزهة

مكان الزواج: النزهة

لقب الزوج (ة): روية

اسم الزوج (ة): شمس الدين

اسم الطالب: شمس الدين

بيانات هامشية: غ متوفي

ملاحظات: غير مطقة

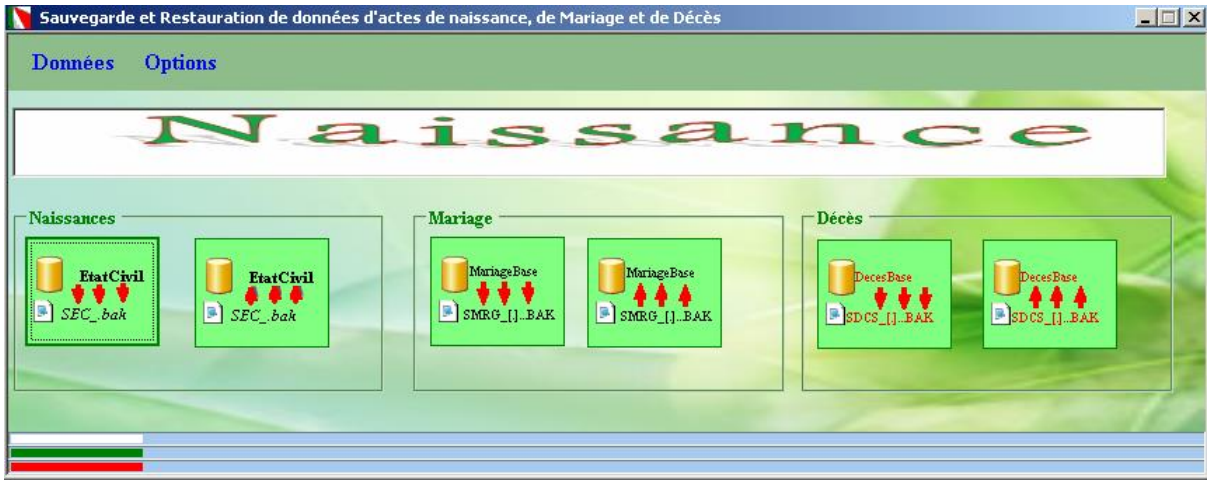
Nom: DEBBA Prénom: chemeseddine

ولاية الميلاد	تاريخ الميلاد	مفترض	الاسم	اللقب	Prénom	Nom
ولاية الميلاد	28/06/1982	<input checked="" type="checkbox"/>	شمس الدين	دبه	chemeseddine	DEBBA

Start Microsoft Word - docx - Microsoft W... Paint Connexion Menu Principal Saisie 10:28

ملحق رقم (13):

حفظ نسخة لقاعدة البيانات:



ملحق رقم (14):



الملحق رقم (16):

Statistique

Wilaya OUARGLA
Commune NEZLA

Nombre Des Inscrits au titre de la commune : NEZLA

Nombre Total
2711
Dont :

897	Inscrits / Communes	Consultation des Listes Inscrits/Communes
1814	Inscrits / Internet	Consultation des Listes Inscrits/Site Internet

Nombre Des Inscrits Saisies par la commune : NEZLA

879	Consultation des Listes Saisies/Commune
------------	---

[Fermer / Retour](#)

الملحق رقم (17):

MENUP

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

**إحصائيات تسجيلات الحج لموسم
2016**

المستخدم Agent

OUARGLA / NEZLA / DEBBA

 Statistique / إحصائيات

 Quitter

04/04/2016 

الملحق رقم (18):

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
تخصص : ثانية ماستر تدقيق و مراقبة التسيير



تقييم مدى مساهمة نظام المعلومات المحوسب في إدارة
المؤسسات الحكومية
حالة بلدية النزلة - تقرت -

الاستبيان

هذا الاستبيان موجه إلى موظفي بلدية النزلة - تقرت - و ذلك في إطار القيام بإعداد دراسة ميدانية تدخل ضمن إعداد مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تحت عنوان :
محاولة تقييم مدى فعالية نظام المعلومات الالكتروني ببلدية النزلة - تقرت -
أرجو تعاونكم معي لإنجاح هذه الدراسة، و ذلك بتقديم الإجابات بكل صداقية على استمارة الاستبيان، و أعلمكم أن كل المعلومات التي تقدمونها تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2016/2015

أولا: المعلومات الشخصية :

- الجنس؟ ذكر أنثى
- السن؟ يتراوح بين 29-20 39-30 49-40 50 سنة فما فوق
- المستوى التعليمي؟ ثانوي تكويني (تقني) جامعي
- سنوات العمل بالبلدية؟ أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكثر من 21 سنة

ثانيا: فعالية نظام المعلومات المحوسب بالبلدية :

موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	الأجهزة:
			1 يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب
			2 المعدات المستخدمة حاليا تتناسب و طبيعة العمل ، و توفر القدرة اللازمة للتشغيل
			3 تعتبر المعدات المستخدمة حاليا من أفضل و احدث تكنولوجيا متوفرة في السوق
			4 القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة و تؤدي أغراض الحفظ بكفاءة
			5 تتميز المعدات المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها
الشبكات:			
			6 يستخدم النظام الحالي لتبادل و نقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة محلية مرتبطة بجميع الدوائر و البلديات في الجزائر
			7 يستخدم النظام الحالي لتبادل و نقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة محلية مرتبطة بجميع الأقسام البلدية
			8 سرعة تدفق المعلومات في الشبكة و التي لها علاقة بالعتاد المستعمل من كوابل قوة الخادم (server) لها أثر على التعامل مع الموقع الالكتروني
			9 شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات و المعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب
			10 يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات

موافق	موافق بدرجة متوسط	غير موافق	
			البرامج:
			11 تتميز البرامج المستخدمة بتمكن أكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد
			12 تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام
			13 تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام المختلفة
			14 تتميز البرامج بكشف أي أخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء
			15 يتوفر النظام على مساندة التطوير و تلبية حاجة الإدارة المهنية في النظام الحالي
			السياسات الأمنية:
			16 تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة بحماية امن المعلومات و معاينة الموظفين المخلين بها
			17 فصل وظيفة مراقبة النظام عن وظيفة إدخال المعلومات (أي الذي يدخل المعلومات ليس نفسه هو من يراقب النظام)
			18 تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر و الصيانة الوقائية للنظام(الأجهزة و البرامج)
			19 يوجد زيارات دورية للصيانة الوقائية تقوم بها المؤسسة المنتجة للنظام
			20 توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق

ثالثا: مدى استفادكم من نظام المعلومات الحوسب لتحسين الممارسات الإدارية

موافق	موافق بدرجة متوسط	غير موافق	
			21 يساعد نظام المعلومات على تحسين الممارسات الإدارية
			22 يساعد نظام المعلومات على تخفيض تكاليف العمل
			23 توجد استفادة ملموسة من نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في مجال عملك
			24 تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات و التوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين
			25 المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحوسب تتناسب مع نوع القرارات التي تتخذها
			26 التقارير التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تعتبر شاملة بالنسبة للمشكلة محل القرار
			27 يوفر النظام لك معلومات في الوقت المناسب لصنع قرار معين
			28 تساعدك البرامج و الأجهزة على إرسال و استقبال المعلومات بسهولة
			29 تساعدك نظام المعلومات الحوسب في تلبية خدمات و طلبات المواطنين بسرعة و الدقة المطلوبة.
			30 تساعدك نظام المعلومات الحوسب المستخدمة في إرسال و استقبال المعلومات بسهولة
			31 يساهم استخدام نظام المعلومات الحوسب في رفع كفاءة الممارسات الإدارية.

شكرا لتقديم المساعدة

الطالبة : بلقاسم أمينة

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ - ب - ج	المقدمة العامة
01	الفصل الأول : الأسس النظرية و التطبيقية لنظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الحكومية
02	تمهيد الفصل الأول
03	المبحث الأول : الأسس النظرية لنظام المعلومات في تسيير المؤسسات الحكومية
03	المطلب الأول : ماهية نظام المعلومات المحوسب
03	الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات المحوسب
04	الفرع الثاني : وظائف نظام المعلومات المحوسب .
05	الفرع الثالث : أهمية و أنواع نظام المعلومات المحوسب
08	المطلب الثاني : متطلبات نظام المعلومات المحوسب
08	الفرع الأول : متطلبات أمن نظام المعلومات المحوسب
08	الفرع الثاني : مخاطر نظام المعلومات المحوسب
09	الفرع الثالث : موارد نظام المعلومات المحوسب
11	المطلب الثالث : مقومات نظام المعلومات المحوسب
11	الفرع الأول : أسباب نجاح نظام المعلومات المحوسب
12	الفرع الثاني : أسباب فشل نظام المعلومات المحوسب
13	الفرع الثالث : أساليب الرقابة على نظام المعلومات المحوسب
15	المطلب الرابع : أثر نظام المعلومات المحوسب على تسيير المؤسسات الحكومية
15	الفرع الأول : تعريف المؤسسات الحكومية
15	الفرع الثاني : خصائص المؤسسات الحكومية
16	الفرع الثالث : أنواع المؤسسات الحكومية
17	الفرع الرابع : دور نظام المعلومات المحوسب في تفعيل قرارات الإدارات الحكومية

21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية و باللغات الأجنبية
24	المطلب الثاني : مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل الأول
26	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية النزلة – المقاطعة الإدارية تقرت-
27	تمهيد الفصل الثاني
28	المبحث الأول: طريقة و أدوات الدراسة.
28	المطلب الأول: عينة و مجتمع الدراسة
28	الفرع الأول: نبذة عامة حول بلدية النزلة
28	الفرع الثاني: أهداف بلدية النزلة
29	الفرع الثالث: مهام بلدية النزلة
30	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
30	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات
31	الفرع الثاني: تقييم نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية
36	الفرع الثالث: أهم السياسات الأمنية المتبعة لحماية النظام :
37	المبحث الثاني : النتائج و المناقشة
37	المطلب الأول : تحليل نتائج الدراسة
37	الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة
36	الفرع الثاني: تحليل البيانات الشخصية للعينة
40	الفرع الثالث: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة
46	المطلب الثاني: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
46	الفرع الأول: مناقشة النتائج
46	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات
49	خلاصة الفصل الثاني
50	الخاتمة
53	قائمة المراجع
56	الملاحق
76	الفهرس

الفهرس