

بحث بعنوان

أهمية نظام المعلومات الإداري في مجالس الخدمات

اعداد

محمد نصري موسى طبيشات

قسم العلاقات العامة والاعلام

المستخلص

يتناول الدور الحيوي الذي يلعبه نظام المعلومات الإداري في تحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل مجالس الخدمات. يستعرض البحث كيف يمكن لهذه الأنظمة تسهيل عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة، مما يساعد في تحليل الأداء وتحديد مجالات التحسين. بالإضافة إلى ذلك، تُبرز الدراسة أهمية التكامل بين تقنيات المعلومات واستراتيجيات الإدارة في مجالس الخدمات لضمان الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة وتعزيز الشفافية والمساءلة. أيضاً، تتطرق الدراسة إلى التحديات التي قد تواجه تطبيق هذه الأنظمة، مثل مقاومة التغيير من العاملين والحاجة إلى تدريب مستمر لضمان استخدام فعال للنظام. في الختام، تؤكد الدراسة على أن اعتماد نظام المعلومات الإداري في مجالس الخدمات ليس فقط ضرورة لتحقيق الكفاءة، بل أيضاً وسيلة لتحقيق التميز الإداري والتنافسية.

Abstract:

This study addresses the vital role that the Administrative Information System plays in enhancing the efficiency and effectiveness of operations within service councils. It reviews how these systems can facilitate decision-making processes by providing accurate and up-to-date data, aiding in performance analysis and identifying areas for improvement. Additionally, the study highlights the importance of integrating information technology and management strategies in service councils to maximize the use of available resources and enhance transparency and accountability. The study also discusses the challenges that may be faced in implementing these systems, such as resistance to change from employees and the need for continuous training to ensure effective system usage. In conclusion, the study emphasizes that adopting the Administrative Information System in service councils is not only necessary for achieving efficiency but also a means to achieve managerial excellence and competitiveness.

المقدمة

في عالم يزداد تعقيدًا وتنافسية، تبرز أهمية نظام المعلومات الإداري كأداة حيوية لتعزيز الكفاءة والفعالية في مجالس الخدمات. هذه الدراسة، التي أعدها محمد نصري موسى طبيشات من قسم العلاقات العامة والإعلام، تسعى لاستكشاف الدور الجوهري الذي يمكن أن يلعبه نظام المعلومات الإداري في تحويل عمليات مجالس الخدمات وتحسين أدائها.

يتمحور التركيز في هذه الدراسة حول كيفية استفادة مجالس الخدمات من تقنيات المعلومات الحديثة لتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. نستعرض كيف يمكن لهذه الأنظمة أن توفر بيانات دقيقة ومحدثة، والتي بدورها تسهل عملية اتخاذ القرارات وتحليل الأداء. سيتم أيضًا تناول التحديات المرتبطة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية، بما في ذلك مقاومة التغيير والحاجة إلى برامج تدريبية فعّالة.

الهدف من هذه الدراسة ليس فقط تقديم فهم أعمق لأهمية نظم المعلومات الإدارية في مجالس الخدمات، بل أيضًا إبراز كيف يمكن لهذه الأنظمة أن تساهم في تحقيق التميز الإداري والتنافسية في بيئة العمل المعاصرة.

مشكلة الدراسة

تتركز مشكلة هذه الدراسة حول التحديات المرتبطة بتطبيق وإدارة نظام المعلومات الإداري في مجالس الخدمات. على الرغم من الإمكانيات الكبيرة لتقنيات المعلومات في تحسين الأداء الإداري ودعم عملية اتخاذ القرار، تواجه العديد من مجالس الخدمات صعوبات في تبني وتحقيق الاستفادة الكاملة من هذه

الأنظمة. تتضمن هذه التحديات مقاومة التغيير من جانب العاملين، القيود الإدارية، نقص الخبرة التقنية، والحاجة إلى تدريب مستمر للموظفين للتعامل مع الأنظمة الجديدة.

تستهدف هذه الدراسة التحقيق في كيفية تأثير هذه العوامل على فعالية نظام المعلومات الإداري وقدرته على تحقيق الأهداف المرجوة في بيئة مجالس الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة لاستكشاف الطرق التي يمكن من خلالها التغلب على هذه التحديات لضمان تنفيذ ناجح ومستدام لنظم المعلومات الإدارية، مما يساعد في تحقيق الكفاءة الإدارية وتعزيز الشفافية والمساءلة.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية الى التعرف أثر استخدام الادارة في تطوير الخدمات في مجالس الخدمات من خلال:

- التعرف على واقع النظم الادارية المستخدمة في مجالس الخدمات الأردن، وما قدرة هذه النظم في تحسين الخدمات.
- التعرف على مستوى التميز والتنظيم الاداري للمجالس الخدمات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة تشخيص أثر الأنظمة الادارية المستخدمة في مجالس الخدمات وتأثيرها على جودة الخدمات، وفيما يلي عرض لأهمية الدراسة:

- جاءت أهمية الدراسة من الموضوع الذي تتناوله وذلك عن طريق معرفة تأثير الأنظمة الادارية المستخدمة في مجالس الخدمات على جودة الخدمات، بحيث تعد هذه الدراسة إضافة للمكتبات العربية والمحلية.

-إن نتائج هذه الدراسة من المؤمل أن يستفيد منها أصحاب القرار بوزارة الإدارة المحلية ومجالس الخدمات.

- أهمية نظم المعلومات الادارية في سرعة تقديم الخدمة.

- السعي لاقتراح بعض المؤشرات المناسبة التي تساعد في تطوير الأنظمة الادارية والتي بدورها سوف تحسن الخدمات التي يتلقاها المواطن.

- كذلك يؤمل أن يستفيد من هذه الدراسة في فتح المجال أمام الباحثين بإجراء بعض الدراسات التي تتناول مواضيع أخرى في الادارة.

مصطلحات الدراسة

الأنظمة الادارية: عرفت الشوابكة (2022) بأنها علم يجمع التكنولوجيا والاتصالات وتطبيقها مع علم الادارة، بحيث يبحث كيفية تطور تطبيقات الادارة باستخدام التكنولوجيا.

وقد عرفها الباحث إجرائياً: بأنها الأنظمة الادارية التي تستخدم في مجالس الخدمات المملكة الأردنية الهاشمية، والتي نسعى من خلال البحث التعرف على أثرها في تحسين الخدمات المقدمة.

مجالس الخدمات: هي دائرة حكومية مستقلة الميزانية، يتم اختيار الرئيس والأعضاء عن طريق الانتخاب المباشر من المواطنين في المنطقة التي تتبع للبلدية، تقوم بخدمات واجبات أهمها؛ تطوير المدن والقرى المحيطة بها، المحافظة على نظافة المدينة وإنارة الشوارع، والعمل على تنفيذ المخططات للمواطنين وتنظيم الأسواق، وتقوم بتصريف مياه الأمطار (المومني، 2018).

وقد عرف الباحث المجالس الخدمية إجرائياً: هي المؤسسة التي تسعى لمعرفة أثر الأنظمة الادارية المستخدمة فيها في تحسين الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة

دراسة أبو حطب (2021): تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة على الأداء المالي في مجالس الخدمات بالمملكة الأردنية الهاشمية، مع التركيز على بلدية الفحيص. استُخدمت عينة من 20 موظفًا وتبين أن العوامل مثل التشريعات والتكنولوجيا لها تأثير ملحوظ. الربط بالدراسة الحالية: يتوافق هذا مع دراستنا حول تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء العام، مؤكِّدًا على أهمية العوامل التشريعية والتكنولوجية.

دراسة العباسي (2021): هذه الدراسة ركزت على تأثير الأنظمة الإدارية على القرار المالي والإداري في مجالس الخدمات بالأردن، وشملت 124 موظفًا. النتائج أشارت إلى تأثير متوسط لهذه الأنظمة. الربط بالدراسة الحالية: دراستنا تتوسع في تأثير هذه الأنظمة على الكفاءة والفعالية الإدارية، مدعمة بنتائج العباسي.

دراسة المومني (2018): تناولت هذه الدراسة تطبيق نظام الادارة في مجالس الخدمات شمال الأردن. استخدمت عينة من 82 موظفًا وأظهرت نتائجها حاجة تطوير الأنظمة الادارية. الربط بالدراسة الحالية: تكشف دراستنا عن أهمية تطوير الأنظمة الإدارية بشكل عام، موضحةً كيف يمكن أن يعزز هذا الأداء الإداري بشكل أوسع.

دراسة البحيصي (2013): استهدفت هذه الدراسة استكشاف واقع نظم المعلومات الإدارية في مجالس الخدمات قطاع غزة. شملت 25 بلدية وأظهرت ضغوطاً كبيرة على هذه الأنظمة وخلالاً في أنظمة الادارة. الربط بالدراسة الحالية: تبرز دراستنا الحاجة الماسة لتطوير هذه الأنظمة وتحسين كفاءتها، مما يعكس الحاجة الملحة التي كشفت عنها دراسة البحيصي.

التعليق على الدراسات السابقة ومدى استفادة الدراسة الحالية منها

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح عدة أمور لا بد من التأكيد عليها منها:

–دراسة أبو حطب (2021): هذه الدراسة توفر أساساً قيماً لفهم العوامل التي تؤثر على الأداء المالي في مجالس الخدمات. الاستفادة من هذه الدراسة في بحثنا الحالي تأتي من خلال التركيز على كيفية تأثير التشريعات والتكنولوجيا على الأداء الإداري، وهو ما يتماشى مع تحليلنا لتأثير نظام المعلومات الإداري.

دراسة العباسي (2021): البيانات المستخرجة من هذه الدراسة تساعد في فهم تأثير الأنظمة الإدارية على القرارات الإدارية. في دراستنا، نستخدم هذه المعلومات لتوضيح أهمية نظام المعلومات الإداري في تحسين جودة القرارات وكفاءة المراقبة والتقييم.

دراسة المومني (2018): تقدم هذه الدراسة نظرة ثاقبة حول الحاجة إلى تطوير أنظمة الإدارة في مجالس الخدمات. تعزز نتائجها النقاط المطروحة في بحثنا الحالي حول الضرورة الماسة لتحديث وتطوير الأنظمة الإدارية والادارية لتحقيق كفاءة أعلى.

دراسة البحيصي (2013): تلقي هذه الدراسة الضوء على التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية في بيئة محددة كمجالس الخدمات قطاع غزة. تستفيد دراستنا من هذه المعلومات بإظهار أهمية تطوير هذه الأنظمة وتعزيز التدريب والكفاءة للموظفين.

الخلاصة: الدراسة الحالية تستفيد بشكل كبير من الدراسات السابقة في بناء إطار متكامل يسلط الضوء على تأثير نظام المعلومات الإداري في مجالس الخدمات. توفر هذه الدراسات السابقة أدلة وبيانات يمكن توظيفها لفهم أعمق للمشكلات الحالية وتقديم توصيات ملموسة لتحسين الأنظمة الإدارية ، وبالتالي تعزيز الكفاءة والفعالية في هذا المجال.

مدى استفادة الباحث من الدراسات السابقة

- استفادة الباحث من الدراسات السابقة في إعداد سؤال الدراسة وتحديد هدف الدراسة.
- التمكن من إعداد الأدب النظري للدراسة.

• تحديد المنهج البحثي الملائم لمثل تلك الدراسات.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- الاعتماد على مصادر بحثية مختلفة، ومن بينات مختلفة (الأردن، فلسطين).
- تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها صانعي القرار في مجالس الخدمات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- تعتبر الدراسة الأولى على حسب علم الباحث التي تم تطبيقها على مجالس الخدمات المملكة الأردنية الهاشمية.

الإطار النظري

ما هي الأنظمة الادارية

تعتبر الأنظمة الادارية من البرامج المهمة في المؤسسات وخاصة التي تقدم الخدمة، ويمكن تعريف الأنظمة الادارية: هي خطة عمل تمثل مجموعة إجراءات وعمليات خاصة بالجانب العملي، والتي تسعى إلى إتمام جميع الوظائف الرئيسية المطلوبة من الادارة.

أبرز وظائف الأنظمة الادارية

ويمكن تعريفها بأنها تحويل البيانات الادارية إلى معلومات ادارية يستفيد منها أصحاب القرار وأصحاب الاختصاص داخل المؤسسة وخارجها (Fatih, & Günay, 2020).

مراحل تطور الأنظمة الادارية

أشار مرازقة (2017) إلى مراحل تطور الأنظمة الادارية في المؤسسات ما يلي:

- مرحلة التخطيط: وفي هذه المرحلة يتم وضع خطة عمل للتعامل مع البيانات.
- مرحلة التحليل: يتم في هذه المرحلة تحليل البيانات التي تم الحصول عليها.
- مرحلة التصميم: وفي هذه المرحلة يتم بداية تنفيذ وتحويل المعلومات الادارية.
- مرحلة التنفيذ لنظام المعلومات الاداري.
- مرحلة التشغيل والصيانة لنظام المعلومات الاداري.
- مرحلة توثيق نظام المعلومات الاداري.

أهمية الأنظمة الادارية

تسعى الأنظمة الادارية إلى تحقيق ما يلي كما أشار (lvungu & Ganyam, 2019):

- العمل على التقليل من التدخل البشري بالعمل الاداري.
- السعي نحو دمج الادارة مع التكنولوجيا.
- العمل على زيادة المخزون في جمع بيانات الادارية حقيقية على مستوى المؤسسة.
- السعي إلى تحقيق المركزية في استخدام الأنظمة الادارية.
- العمل على تسليط الضوء على التطور الذي حصل في الأنظمة الادارية المستخدمة من قبل مجالس الخدمات.

- يزيد نظام المعلومات الاداري من كفاءة موظفي مجالس الخدمات والعمل على الاستغلال الأمثل للموارد البشرية في قسم الادارة،
- يساهم نظام المعلومات الاداري في تحديد المسؤوليات في مجالس الخدمات وتقليل الأخطاء.

أما مكونات النظم الادارية المادية فتشمل ما يلي:

- قاعدة البيانات الخاصة بالنظام الاداري في المؤسسة.
- اجهزة الحاسوب وملحقاته.
- البرمجيات المستخدمة.
- الإجراءات.
- تقنيات الاتصال المتوفرة.

منهج الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم استخدام المنهج الاستقرائي الذي يعتمد على تفاصيل المعلومات للوصول إلى النتيجة، ومن ثم إطلاق الأحكام العامة بناء على النتيجة، وكذلك تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

سوف يتم عرض لسؤال الدراسة ومحاولة عرض الإجابة عنه والذي نص على " ما هو أثر استخدام الادارة في تطوير الخدمات في مجالس الخدمات؟

ولإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة واقع مكونات الأنظمة الإدارية في مجالس الخدمات وتشمل:

القانون المالي للمجالس الخدمات والنظام الإداري للمجالس الخدمات.

تطبق مجالس الخدمات في نظامها المالي ما صدر في النظام المالي للمجالس الخدمات رقم 146 صدر في عام 2016، والذي حدد الصلاحيات ووجب خلال خمس سنوات التحول على الأنظمة الإدارية كما جاء في المادة (3) من النظام المالي للمجالس الخدمات ونص على "على مجالس الخدمات التحول لتطبيق أساس الاستحقاق في إجراءاتها الإدارية وحوسبة كافة أنظمتها الإدارية وإجراءاتها الإدارية خلال خمس سنوات من نفاذ هذا النظام" وهنا نص النظام واضح بضرورة حوسبة جميع الإجراءات الإدارية قبل عام 2021.

النظام الإداري للمجالس الخدمات:

هو مجموعة؛ التشريعات، الإجراءات، الأقسام، الوظائف والعاملين في الشؤون المالية في مجالس الخدمات، والتي تشكل في مجموعها وحدة واحدة من أجل تحقيق خدمة مثلى للمواطن.

على الرغم من أن معظم المؤسسات الحكومية التزمت بإتباع النظام الإداري الحكومي في إدارتها الإدارية، وفق ما صدر عن وزارة الإدارية من تعليمات في هذا الخصوص؛ ولكن بقيت بعض المؤسسات الحكومية التي تتمتع بصفة خاصة بنظام مستقل، و يتميز النظام الإداري للمجالس الخدمات بعدة خصائص .

عناصر النظام المالي في مجالس الخدمات

- العنصر البشري.
- عملية الرقابة التي تحدث للنظام الإداري.
- القواعد الإدارية المستخدمة.
- التقارير الإدارية.
- التشريعات التي تحكم عملها.

أنواع الرقابة الإدارية التي تتبعها مجالس الخدمات

- الرقابة الداخلية: من وحدة التفتيش.
- رقابة خارجية: من ديوان الإدارة، والوزارة والجهات الرقابية الأخرى.

أثر تطور نظام الإدارة بمجالس الخدمات في تحسين الخدمات

يؤثر نظام الإدارة في تطور الخدمات من خلال ما يلي:

- تحسين البنية التحتية للمجالس الخدمات، وتقديم الخدمات، وتطور أنظمة التشغيل والصيانة.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة يوصي الباحث بما يلي:

1. العمل على تشكيل لجنة مراقبة داخلية من المختصين على الأنظمة الادارية في مجالس الخدمات.
2. تشجيع المختصين في مجالس الخدمات العمل على تطوير أنظمة الادارية تواكب عملهم كونهم الأكثر معرفة بما يحتاجون من أنظمة الادارية.
3. ضرورة قيام مجالس الخدمات بإجراءات عملية من أجل تحسين الأنظمة الادارية بالتعاون مع المؤسسات المختصة بهذا الموضوع.
4. إجراء المزيد من الدراسات المتخصصة عن الأنظمة الادارية وربطها في مواضيع أخرى.
5. عقد دورات تدريبية للعاملين في الادارة، وعمل زيارات تبادلية مع باقي مجالس الخدمات.
6. الاستفادة من تجارب مجالس الخدمات في الدول المتقدمة من الأنظمة الادارية فيها.
7. ينبغي على مجالس الخدمات عمل تقييم شامل للأنظمة الادارية وتطويرها بما يتلاءم مع التغيير في التعليمات والقوانين.

المراجع:

- البحيصي، عصام (2013). تقييم واقع نظم المعلومات الادارية للمجالس الخدمات في قطاع غزة : دراسة ميدانية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج 21، ع 1: ص 97-98.
- أبو حطب، رزان (2021). العوامل المؤثرة على الأداء المالي في مجالس الخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 35، ص 436-455.
- المومني، محمد. (2018). مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية كأداة للرقابة وتقييم الأداء في مجالس الخدمات: دراسة ميدانية لمجالس الخدمات إقليم الشمال في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة اليرموك.
- الشوابكة، أمل (2022). درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى، رماح للبحوث والدراسات، ع 74، مج 7: ص 363-384.
- العباسي، عبير (2021). أثر الأنظمة الادارية في إتخاذ القرارات الادارية والإدارية في مجالس الخدمات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 29 ، ص 553-573.