

بحث بعنوان

نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تنظيم عمل البلديات

إعداد

سميه زكي يوسف عكاشه

نظم معلومات اداريه

المخلص :

تمثل البلديات في معظم دول العالم السلطة المحلية المسؤولة عن تنظيم وإدارة الأعمال وشؤون المواطنين في المنطقة الجغرافية الواقعة في حدودها العقارية، وتشمل عملية التنظيم المحلية موضوعات الترخيص البلدي المؤسسات الأعمال والشركات والمحلات التجارية وتسجيلها ومتابعتها وتحصيل الضرائب منها، خدمات الصرف الصحي والمياه، خدمات الحدائق والمنتزهات والبيئة، خدمات المباني والسكان، خدمات المواطنين والشكاوي وغيرها من الخدمات الهادفة إلى تأمين مجتمع متقدم ومزدهر من جميع النواحي ولتخفيف العبء على المواطن والمؤسسات بالبلدية يتم العمل على دراسة إطار عمل خدماتي إلكتروني للبلديات المحلية وذلك لتقديم الخدمات عبر الانترنت وجباية الرسوم والضرائب إلكترونياً بالتعاون مع البنوك المحلية. وعلى صعيد آخر، ينبغي العمل على تطوير أنظمة خدمة علاقات المواطنين من أجل متابعة شكاويهم وتلبية حاجاتهم إلكترونياً.

ولأهمية أنظمة المعلومات الإدارية في العمل البلدي، من الممكن أن تقوم البلديات المحلية أو وزارة الحكم المحلي والتي تتبعه البلديات بصفة مباشرة بإنشاء مركز خاص بالمعلومات الإدارية يعني بتكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية وإدخال البيانات والخرائط والأماكن السياحية والعامّة.

إن استخدام البلديات النظام المعلومات الإدارية سوف يساهم بشكل كبير في خدمة المواطن وتقليص المسافة بينه وبين الإدارات العامّة، كما يساعد على إضفاء الكثير من الشفافية على الخدمات العامّة والتي ستكون متاحة مباشرة للمواطن والمؤسسات من دون تدخل الوسطاء و الواسطات إن المواطن هو أساس التنمية والازدهار والتطور الذي يمكن أن تشهده البلاد وهو بالتالي يستحق أن ينعم بخدمات بلدية حديثة ومميزة وسهلة الوصول.

Abstract

Municipalities in most countries of the world represent the local authority responsible for organizing and managing businesses and citizens' affairs in the geographical area within its real estate borders. The local organization process includes the topics of municipal licensing, registration, follow-up and tax collection for businesses, companies and shops, sewage and water services, parks, gardens and environment services, building and population services, citizen services and complaints and other services aimed at securing an advanced and prosperous society in all aspects. To reduce the burden on citizens and institutions in the municipality, work is being done to study an electronic service framework for local municipalities in order to provide services via the Internet and collect fees and taxes electronically in cooperation with local banks. On the other hand, work should be done to develop citizen relations service systems in order to follow up on their complaints and meet their needs electronically.

Due to the importance of administrative information systems in municipal work, local municipalities or the Ministry of Local Government, to which municipalities are directly affiliated, can establish a special center for administrative information that deals with administrative information systems technology, data entry, maps, and tourist and public places. The use of the administrative information system by municipalities will greatly contribute to serving the citizen and reducing the distance between him and the public administrations. It also helps to add a lot of transparency to public services, which will be directly available to the citizen and institutions without the intervention of intermediaries and middlemen. The citizen is the basis of development, prosperity and progress that the country can witness, and therefore he deserves to enjoy modern, distinguished and easily accessible municipal services.

مقدمة البحث:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية أحد الأدوات الحديثة التي تساهم في تحسين أداء البلديات وتطوير خدماتها. تعتمد البلديات على هذه النظم لجمع وتخزين البيانات وتحليلها بشكل فعال. يعد تنظيم عمل البلديات بوجود نظم معلومات إدارية فعالة أمراً أساسياً لضمان تقديم الخدمات العامة بكفاءة وفعالية.

تساهم نظم المعلومات الإدارية في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل البلديات وتسريع عمليات اتخاذ القرارات. فهي توفر البيانات والمعلومات اللازمة للإدارة البلدية لاتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

تسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات داخل البلديات، مما يزيد من تنسيق العمل وتحسين التواصل بين الموظفين. كما تساعد هذه النظم في تنظيم العمل وتحديد المسؤوليات بوضوح.

تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين، حيث تساعد في تحليل احتياجات السكان وتوجيه الخدمات بشكل ملائم. كما تساهم في تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات المجتمع.

يعد تنظيم عمل البلديات بوجود نظم معلومات إدارية فعالة أمراً حاسماً لزيادة الشفافية والمساءلة داخل البلديات، حيث توفر هذه النظم البيانات والمعلومات التي تساعد في متابعة أداء الإدارة البلدية وضمان تحقيق الأهداف المحددة.

مشكلة البحث :

تعتبر نظم المعلومات الإدارية أداة حديثة وضرورية لتحسين أداء البلديات وتسهيل عملياتها. ومع ذلك، تواجه البلديات تحديات عدة فيما يتعلق بتطبيق واستخدام هذه النظم بشكل فعال.

أحد أبرز المشاكل التي تواجه البلديات في مجال نظم المعلومات الإدارية هو نقص الاستثمارات المالية والبشرية في هذا المجال. فقد يعاني العديد من البلديات من عدم وجود الميزانيات الكافية لتطوير وتحديث هذه النظم، بالإضافة إلى نقص في المهارات والكفاءات الفنية للعاملين في المجال.

تتسبب قدرة البلديات المحدودة على الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية في تقليل كفاءة العمل الإداري وزيادة التكاليف. فعدم تحديث وتطوير هذه النظم يمكن أن يؤدي إلى تعقيد الإجراءات الإدارية وتباطؤ سرعة اتخاذ القرارات.

تعتبر قضايا الأمان والخصوصية أيضاً مشكلة كبيرة تواجه البلديات في استخدام نظم المعلومات الإدارية. فالحفاظ على سرية وأمان البيانات والمعلومات الحساسة يعد أمراً حيوياً لضمان حماية حقوق المواطنين وتجنب التسريبات والاختراقات.

تواجه البلديات أيضاً تحديات فيما يتعلق بتوافر البنية التحتية اللازمة لتشغيل وصيانة نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال. فقد يعاني بعض البلديات من قلة التقنيات والبرمجيات الحديثة التي تدعم تطبيقات النظم الإدارية. علاوة على ذلك، يمكن أن تكون هناك تحديات فيما يتعلق بتوافر الدعم الفني والتدريب المستمر للموظفين في البلديات لضمان فهمهم الكامل لكيفية استخدام وإدارة نظم المعلومات الإدارية بشكل صحيح.

اهداف البحث :

1. دراسة تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة وفعالية أداء البلديات، من خلال تحليل كيفية تسهيل عمليات اتخاذ القرارات وتحسين تنظيم العمل الإداري.

2. تقييم أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير خدمات البلديات وتحسين تواصلها مع المواطنين، ودراسة كيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا الجمهور.
3. استكشاف أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عمليات الإدارة والتنظيم الداخلي للبلديات، وتقديم توصيات لتحسين أداء الهياكل الإدارية.
4. تحليل تأثير نظم المعلومات الإدارية على تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البلديات، وفحص كيفية تحسين عمليات التقارير والمتابعة.
5. دراسة تأثير تبني تقنيات حديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية على تطوير البلديات ورفع كفاءتها، مع التركيز على استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.

اهمية البحث :

1. فهم أفضل للدور الحيوي الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء البلديات وتطوير خدماتها، مما يساعد على بناء بيئة حضرية مستدامة ومبتكرة.
2. توفير إطار فكري يمكن من خلاله تقييم تأثير نظم المعلومات الإدارية على تنظيم العمل في البلديات وتحديد العوامل المؤثرة في نجاح هذه الأنظمة.
3. تحليل الفجوات والتحديات التي تواجه البلديات في تطبيق واستخدام نظم المعلومات الإدارية بفاعلية، واقتراح سبل للتغلب على هذه العقبات.
4. تسليط الضوء على أهمية توجيه الاستثمارات نحو تطوير وتحسين نظم المعلومات الإدارية في البلديات، وتقديم توصيات لتعزيز الاستدامة والتطوير المستقبلي.

5. تعزيز الوعي بأهمية تبني التكنولوجيا وتحديث البنية التحتية الرقمية في البلديات لتعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة وتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

اسئلة البحث:

1. ما هي أهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تنظيم أعمال البلديات؟
2. ما هي التحديات التي تواجه البلديات في تبني وتطوير نظم المعلومات الإدارية؟
3. كيف يمكن لنظم المعلومات الإدارية أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية التي تقدمها البلديات؟
4. ما هي الفوائد المحتملة التي يمكن للبلديات تحقيقها من تطبيق تقنيات حديثة في نظم المعلومات الإدارية؟
5. كيف يمكن قياس وتقييم أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة وفعالية أداء البلديات؟

اطار نظري:

نظم المعلومات الإدارية في الموارد البشرية في البلديات

إن نظام معلومات الموارد البشرية هو حل برمجي يعمل على صيانة معلومات الموظفين التفصيلية والسياسات، والإجراءات المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها، ومعالجتها. وباعتباره نظامًا تفاعليًا لإدارة المعلومات في البلديات، يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على توحيد مهامها وعملياتها مع تسهيل حفظ السجلات وإعداد التقارير بشكل دقيق.

وبشكل أساسي، يُعد نظام معلومات الموارد البشرية بمثابة "شارع ثنائي الاتجاه" يتم فيه تسليم المعلومات المتعلقة بالموظفين إلى المؤسسة ومن ثم إلى الموظفين، من خلال التخلص من العمليات الورقية واليدوية المتعلقة بالموارد

البشرية في البلديات ، يقدم نظام معلومات الموارد البشرية تفاعلات أسلسل، وأبسط، وفعالة أكثر بين الموظفين في البلديات التي يعملون لصالحها، مع توفير متخصصي الموارد البشرية لأداء أعمال أكثر استراتيجية وقيمة.

دور نظم المعلومات الإدارية في البلديات :

توفر نظم المعلومات الإدارية المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للبلديات على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي يوفر القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل البلديات وتوفر نظم المعلومات الإدارية مجموعة من نظم المعلومات الوظيفية.

العناصر الأساسية لنظام المعلومات :

وتوفر نظم المعلومات الإدارية المعلومات التي تحتاجها المنظمات لإدارة نفسها بكفاءة وفعالية، وعادة ما تكون نظم الكمبيوتر المستخدمة في الإدارة خمسة عناصر رئيسية وهي:

1. الأجهزة.
2. البرمجيات.
3. البيانات.
4. (الإجراءات) تصميم وتطوير الوثائق.
5. (الناس) الأفراد والجماعات والمنظمات.

التقارير التي تصدرها وحدة نظم المعلومات الإدارية في البلديات

تصدر نظم المعلومات الإدارية نوعين من التقارير لأصحاب العلاقة:

تقارير دورية :

وهي تقارير تصدر كل فترة زمنية معينة مثل شهر، سنة، ... إلخ تحتوي معلومات تفيد في صنع القرار، مثلاً يصدر التقرير الدوري لنظام المعلومات الخاص بإدارة المخزون ليخبرنا أن مخزوننا من القرطاسية سينفذ بعد أسبوع إذا بقيت نسبة الاستخدام على ما هي عليه ! يستفيد مدير قسم المخزون من هذه المعلومة بصنع قرار الشراء لمزيد من القرطاسية .

تقارير خاصة :

وهي تقارير يطلبها المستخدم من النظام وقت الحاجة لصنع قرار معين طارئ، أو معلومات عن أي موضوع يصدره التقرير الدوري لكن المستخدم بحاجة قبل وقته.

أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في البلديات :

يهدف تحسين العمليات الإدارية في البلديات وتحديد العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين.

1. أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في البلديات التي تتكون من (عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، عناصر المادية، موارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الإدارة المحلية .
2. تعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم في التواصل مع الآخرين.
3. إن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزود الموظفين بالكثير من المعلومات حول البلديات وأعمالها .

4. إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزيد المنافسة في أداء العاملين ويمنحهم المهارة في حل

المشكلات التي قد تواجههم في البلديات.

حيث أن هناك علاقة طردية بين تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين.

يوصى الباحث بـ:

استكشاف الأساليب العلمية والعملية في تنظيم عمل البلديات لاتخاذ القرارات من خلال (تحديد المشكلة ، جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة، تقديم عدة حلول للمشكلة، تقييم كل الحلول، اختيار أفضل الحلول، اتخاذ القرار، تحديث المعلومات باستمرار).

توفير برامج الحماية لشبكات الحاسوب والاتصال، لحمايتهم من القرصنة والفيروسات.

المصادر والمراجع:

Gorry, G. A., & Scott Morton, M. S. (1971). إطار عمل لأنظمة المعلومات الإدارية.

O'brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). أنظمة المعلومات الإدارية (المجلد 6). نيويورك، نيويورك،

الولايات المتحدة الأمريكية: McGraw-Hill Irwin.

Brynjolfsson, E., & Mendelson, H. (1993). أنظمة المعلومات وتنظيم المشاريع الحديثة. مجلة

الحوسبة التنظيمية والتجارة الإلكترونية، 3(3)، 245-255.

Davis, G. B., & Olson, M. H. (1984). أنظمة المعلومات الإدارية: الأسس المفاهيمية والبنية والتطوير.

McGraw-Hill, Inc

.Science Research Associates .McLeod, R (1983). أنظمة المعلومات الإدارية.

Ramiller, N. C., & Swanson, E. B (2003). تنظيم الرؤى لتكنولوجيا المعلومات واستجابة المسؤولين

التنفيذيين لنظم المعلومات. مجلة نظم المعلومات الإدارية، 20(1)، 13-50.

Alter, S (2008). تعريف نظم المعلومات كنظم عمل: الآثار المترتبة على مجال نظم المعلومات. المجلة

الأوروبية لنظم المعلومات، 17(5)، 448-469.