

تأثير نظام المعلومات على أداء القطاع العام في الجزائر

The impact of the information system on the performance of the public sector in Algeria

إعداد:

د. محمد زواغي¹.

¹. أستاذ محاضر "ب" - كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة . zouaghimohamed79@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2018/12/30 تاريخ القبول: 2019/05/28 تاريخ النشر: 2019/06/22

الملخص:

استخدام منظمات القطاع العمومي لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بها لما لها من دور حاسم في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والممارسات الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات.

لذلك فإن هذه الدراسة تعنى ببيان وتحليل تأثير نظام المعلومات على أداء المرافق العمومية في الجزائر وكذلك التعرف على مدى كفاءة وفعالية نظم المعلومات المستخدمة ومدى الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الإدارية بما يعود بالنفع على هذه المرافق وعلى المجتمع بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، الأداء، المرفق العام

Abstract:

The use of public-sector organization for the effective information systems would achieve its goals, the growing interest for these systems had increased because of its decisive role in the development and improvement of its services since these systems provide all appropriate information in the most suitable times for various administrative levels, so as to help all the missions and administrative functions, in addition to the improvement and development of the communication's traffic and the flow of information between those levels.

Therefore, this study is concerned with a statement an an analysis if the impact of information system on the performance of the public utilities in Algeria, as well as, the identification to the extent of the efficiency and effectiveness of the used information system and to the extent benefits in taking administrative decisions for the benefits of these facilities and community in general

Keywords: information systems, the performance, public utilities

مقدمة:

فرضت المعلومات نفسها كمورد من الموارد الأساسية للنظم الاقتصادية وللمؤسسات بصورة خاصة فلكي تحافظ المؤسسات على البقاء و الاستمرار كان عليها الحصول على المعلومات التي تخدم أنشطتها، ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظم تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وبث هذه المعلومات، من خلال نظم معلومات فاعله ورشيدة سواء على المستوى الكلي او على المستوى الجزئي (المؤسسات)، ذلك للعمل على توفير المعلومات لصناع القرار في المرافق عند الحاجة بالسرعة والكمية والدقة والشكل المطلوب، في ظل مختلف الظروف سواء المخاطرة أو التأكد ويحقق أقصى فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال رفع دقة القرارات.

قيام أي مرفق بتسيير شؤونه، لن يتم إلا بتوفر المعلومات الضرورية والدقيقة وفي الوقت المناسب، ولن يتحقق ذلك إلا بوجود نظم معلومات إدارية فعالة تكون بمثابة المصدر الأساسي لاستقاء المعلومات ذات المصدقية التي تبنى عليها القرارات، من هنا تبرز أهمية الدور الإستراتيجي لنظم المعلومات، من خلال استخدامها كأداة لإنجاز وظائف الإدارة وتحسين الأداء العام .

لعل استخدام هذه المرافق لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المرافق حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي.

1 إشكالية البحث

إن هذه الدراسة تقوم بالإجابة على السؤال الجوهرى التالي:

- كيف تساهم نظم المعلومات في تحسين أداء المرافق العمومية في الجزائر ؟

يتفرع عن هذا السؤال الجوهرى إلى سؤالين فرعيين أساسيين هما:

- ماهي الفائدة التي تعود على المرافق العمومية من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات ؟

- ماهي إنعكسات تطبيق نظام معلومات في المرافق العمومية ؟

للإجابة على هذه التساؤلات تم الإعتماد على الفرضيات التالية:

- تطبيق تكنولوجيا المعلومات من طرف المرفق العام يسمح لها بتبني نظام معلومات فعال.

- يلعب نظام المعلومات دورا هاما في تحسين وتطوير الخدمات العمومية.

2- أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على أهمية تبني و تطبيق أنظمة المعلومات وانعكاس ذلك على تحسين و تطوير أداء المرافق العمومية في الجزائر خاصة ما تعلق بتنمية القدرات الإبداعية لدى موظفي القطاع، و كذا تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، ودفع المرافق العمومية نحو تطوير مناهجها التسييرية وطرقها الإدارية بما يواكب التقدم العلمي والتكنولوجي،

3- أهمية البحث

يمكن الإشارة إلى أهمية البحث من جانبين:

الجانب الأول: تواجه حاليا معظم الأجهزة الإدارية في الجزائر ضغوطا ملحة لمواجهة التحديات المتعلقة بهذا التغير التقني، حيث اتضحت التأثيرات التي يمكن أن تحدثها أنظمة المعلومات الحديثة في جميع ميادين التنمية. وأصبح من غير الممكن بعد اليوم التفكير بالتنمية في أي مجال عمراني أو اجتماعي أو اقتصادي دون الاهتمام بالقضايا المتصلة بأنظمة المعلومات ومواردها. التي أدت إلى تغير رهانات المرافق العمومية و شكلت تحديات ضخمة لها.

الجانب الثاني: تأتي هذه الدراسة بمثابة دعوة للتطوير ، والتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة ، حيث تعمل على تعزيز الكفاءة الأدائية التي تنعكس بشكل ايجابي عل تطوير الأداء.

4- أسلوب البحث

يعتمد البحث على منهج دراسة حالة (Case Study) بإجراء دراسة استقصائية إحصائية من خلال تحليل نتائج استبيان لاستطلاع واقع استخدام أنظمة المعلومات في تحسين أداء المرافق العامة في الجزائر دراسة عينة تتكون من خمس مرافق عمومية في ولاية البويرة هي: بلدية البويرة، مديرية التجارة لولاية البويرة ، دائرة عين بسم ، مديرية الأملاك الوطنية لولاية البويرة، دائرة حيزر.

5- التعريف بمتغيرات الدراسة

أولا: مفهوم القطاع العام

لكل دولة أسس وأنظمة تقوم عليها للنهوض باقتصادها، وتحقيق نصيبها في إستراتيجية التنمية الاقتصادية الشاملة. بمعنى هذه الأخيرة تستدعي تبني جملة من الأنظمة التي تعددت على مر العصور، نتيجة للتحويلات والتغيرات التي شهدتها العالم في مختلف الميادين: السياسية، الاقتصادية، الثقافية، والاجتماعية .ومن بين هذه الأنظمة، نجد المرفق العام الذي تبنته معظم دول العالم خلال حقبات معينة، ونادت به للوصول إلى ما تطمح إليه.

لقد أعطى المفكرون الاقتصاديون عدة تعاريف للمرفق العام، وتداخلت المفاهيم فيما يتعلق بتدخل الدولة في الاقتصاد ومن أهم التعاريف المتعارف عليها نذكر: "المرفق العام هو ظاهرة اجتماعية اقتصادية جزئية موضوعية ولدت مع ولادة الدولة وتستمر معها"¹

يعرف أيضا على أنه "يقصد بالمرفق العام وحدات قطاع الأعمال التي تدار من قبل الحكومة، وتقوم المؤسسات العامة بإنتاج السلع والخدمات وتقديمها إلى الجمهور بالأسعار الإدارية. ويؤدي النشاط الحكومي لإدارة هذه المشروعات أو المؤسسات"²

في حين هناك من يعرفه على أنه "يشير مصطلح القطاع العام إلى الارتباط بالوظائف العمومية التي تؤديها الدولة كشخصية اعتبارية في خدمة اتمع، كما يكشف عن الانحرافات عندما تقوم السلطة العامة بتسخير هذا القطاع لتلبية مصالحها وحاجاتها الخاصة، بما يتناقض مع الطبيعة العمومية، ومع ما تتطلبه الوظائف العمومية الخاصة بالدولة"³

كما يعرف أيضا بأنه "يقصد بالقطاع العام وحدات قطاع الأعمال أو المؤسسات التي تدار وتسير من قبل الحكومة. والهدف الذي تتوخاه هذه المؤسسات العمومية من خلال إنتاجها للسلع والخدمات لا يكون بالضرورة الوصول إلى أكبر الأرباح، وإنما تقديم هذه السلع والخدمات للجمهور لتلبية حاجاته وإشباعها بأفضل الأسعار التي تكون محددة من طرف الدولة، ومعروفة بمصطلح الأسعار الإدارية. إذ يؤدي النشاط الحكومي لإدارة هذه المؤسسات إلى تفضيل آليات السوق، وتسوية المنظومة السعرية"⁴

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن المرفق عبارة عن تدخل الدولة عن طريق التمليك المباشر للمشروعات الإنتاجية؛ مما يؤدي إلى تدخل العامل السياسي بقوة؛ لضمان تحقيق المصلحة العامة، من بعض موارد الثروة الطبيعية التي تتميز بأهميتها الحيوية لجميع أنواع النشاط الاقتصادي ككله، تحت تصرف فرد واحد، أو بعض الأفراد، أو الشركات الخاصة، بل تبقى ملكاً للدولة

2- مؤشرات الأداء في القطاع العمومي:

ترجع صعوبة تحقيق تنافسية في أية منظمة حكومية إلى الصعوبات التي لها علاقة بطبيعة العمل في مثل تلك المؤسسات العمومية. ونورد هنا أهم تلك المشاكل والصعوبات:⁵

- طبيعة خدمات القطاع العمومي:

من المعلوم أن مفهوم جودة الخدمة في مجال الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية، هو مفهوم مجرد يصعب تعريفه أو إخضاعه للقياس، وذلك انطلاقاً من عدم دقة نتائج التقويم والقياس الذي يعتمد على المعايير غير الكمية.

نظرا إلى أن المنتج الذي تقدمه الوحدات الحكومية هو منتج غير ملموس، وتوجد صعوبة في قياس عوائد هذه البرامج في شكل منتجات نهائية، وبالتالي يصعب تحديد درجة العلاقة بين تكاليف هذه البرامج والعوائد الناتجة منها. ولكن على الرغم من ذلك فمن الضروري إجراء مثل هذا القياس، لأنه من المتطلبات الأساسية لقياس فعالية البرامج الحكومية. وهذا ما يسهل على الحكومة تقييم البرامج البديلة المقترحة بهدف اختيار البرنامج الذي يحقق منافع أكثر من غيره.

- تعدد وتعارض الأهداف والأولويات:

عادة ما يوجد القطاع العمومي أهداف متعددة في الوقت الذي يوجد فيه هدف محدد لكل منشأة خاصة. وبالتالي فإن تعدد الأهداف في الوحدة الحكومية يضيف إلى صعوبة قياس الأداء، وذلك بعدم إمكانية تحديد الوزن الذي يعطى لكل هدف من الأهداف المتعددة.

- غياب التحديد الدقيق لمهام الأجهزة الحكومية:

عدم وضوح مهام كل وحدة يقود إلى خلق الكثير من الصعوبات التي تؤدي إلى التسبب في المسؤولية وغياب المساءلة نذكر منها ما يلي:

أ - التداخل في اختصاصات الأجهزة الحكومية.

ب - الازدواجية والتضارب في الاختصاصات بالأجهزة.

ج - غياب التنظيم السليم للأجهزة، وعدم التوصيف الدقيق لواجباتها.

- الروتين في الأجهزة الحكومية:

كنتيجة طبيعية لغياب المعايير الكمية التي يمكن الاعتماد عليها في قياس الأداء في ظل غياب الأهداف القابلة للقياس الكمي نجد أن الإدارة تهتم بتطبيق الإجراءات، في حين تركز أجهزة المساءلة في المحاسبة على الالتزام بمتابعة سير تلك الإجراءات.

- الصعوبات المرتبطة بعنصر العمل:

تتمثل الصعوبات و الاختلالات المتعلقة بعنصر العمل في الآتي:⁶

- التضخم الوظيفي وسلبياته العديدة من ازدواجية في المسؤولية الإدارية وطول الإجراءات وخلق مستويات تنظيمية غير ضرورية.

- ازدواجية وتداخل الاختصاصات الوظيفية.

- صعوبة تحديد ما يلزم من عمالة، وذلك لعدم وجود معايير نموذجية لأداء العاملين لتستخدم كمؤشرات إرشادية في تحديد العمالة.

تأثير نظام المعلومات على أداء القطاع العام في الجزائر

- خلق وظائف جديدة دون أن تصاحبها زيادة في عبء العمل الوظيفي.

- غياب رقابة الملكية الخاصة:

تسود في الأجهزة الحكومية حالة من عدم المبالاة أو الإهمال في قياس الأداء نتيجة عدم توفر الرقابة الفاعلة التي تمارس في القطاع الخاص.

- الضغوط السياسية:

عادة ما تمارس الأجهزة الحكومية اختصاصاتها في إطار من القرارات السياسية التي تسعى الحكومة من ورائها إلى تعظيم مكاسبها السياسية والاجتماعية أي المردود السياسي والاجتماعي للحكومة الذي يصعب إخضاعه للقياس الكمي.

- التداخل في تقديم نفس الخدمة بين القطاعين الحكومي والخاص :

لقد أدى التداخل في تقديم نفس الخدمة بين القطاعين الخاص والحكومي خاصة عند إشراك القطاع الخاص في أداء جزء من الخدمة للمواطن إلى صعوبة قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية.⁷

- قياس الأداء المضلل:

في ظل غياب الشفافية نجد أن الإدارة تتبنى ازدواجية في القياس فهناك قياس داخلي تعتمد الإدارة فيه على الحقائق، وقياس خارجي تقدم الإدارة فيه صورة غير واقعية لتضليل القياس الخارجي المتمثل في الرأي العام أو المستفيد من الخدمة.

ثانيا: نظام المعلومات

تكتسي المعلومات أهمية بالغة في حياة الأفراد والمؤسسات، فقد أصبحت من أهم الموارد التي لا يمكن أن تستغني عنها المؤسسات في القيام بأعمالها ونشاطاتها، وخاصة في هذا العصر المليء بالمتغيرات السريعة والمتلاحقة في مختلف مجالات الحياة، وسنحاول إبراز هذه الأهمية من خلال النقاط التالية:⁸

- للمعلومات دورا مهما في إدارة المؤسسة داخليا من خلال تسهيل القيام بالوظائف، فتوفر المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب يسهل من أداء الوظائف واتخاذ القرارات السليمة، كما أن انسياب المعلومات بين مختلف هذه الوظائف عن طريق الاتصالات الفعالة من شأنه أن يرفع من مستوى أداء المؤسسة ككل

- تساعد المعلومات المسيرين على صنع واتخاذ القرارات السليمة؛ ذلك أنها تعتبر المادة الأولية للقرار وبذلك تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح وضمان الاستمرار في مجال نشاطها. أصبحت المعلومات تشكل أصلا من

أصول المؤسسة مثل: الرأس المال والعنصر البشري والمواد الخام وغيرها، حيث يجب على المسيرين أن ينظروا إليها على أنها استثمار يمكن استغلاله استراتيجياً للحصول على مزايا تنافسية، وليس تكلفة يجب التحكم فيها

- لا تقتصر أهمية المعلومات على المستوى الداخلي للمؤسسة فقط، بل تمتد إلى المستوى الخارجي، فهي تعد أداة ربط مع المحيط فالمعلومات تمكن المؤسسة من التعرف على الأحداث والتطورات التي تطرأ على بيئة عملها والتي من الممكن أن تؤثر عليها، ومنه فإن المؤسسة تحاول من خلال الحصول على المعلومات التكيف مع الأوضاع الجديدة

- تعد المعلومات المنطلق الأساسي للحصول على المعرفة - كما ذكرنا سابقاً - والتي أصبحت لها أهمية أكبر من المعلومات نفسها؛ فالمعرفة أصبحت السمة المميزة للمؤسسات المعاصرة في عصرنا الحالي وهي أساس اكتساب الميزة التنافسية والعامل الأساسي الذي يحدد تنافسية المؤسسات؛ ففي ظلّ الانتقال إلى ما يعرف الآن باقتصاد المعرفة فإنّ القدرة على إنتاج وخلق الثروة أصبح لا يعتمد فقط على عوامل الإنتاج المادية، بل كذلك على أصول أخرى غير مادية (معنوية)، والمتتمثلة أساساً في المعرفة، الكفاءات المتميزة في القدرة على الوصول إلى المعلومات و، كذا القدرة على إيجاد الحلول للمشكلات المطروحة وغيرها

تعددت واختلفت تعاريف نظم المعلومات، نذكر منها ما يلي :

نظم المعلومات هي عبارة عن "مجموعة من العناصر (وسائل، برمجيات أو أفراد) تسمح بحيازة، معالجة، تخزين وإرسال المعلومات" ⁸

يمكن تعريفه أيضاً: "من جهة هو مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف التسيير، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة، تخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح" ⁹

من خلال التعريف الأول نلاحظ أن نظام المعلومات عبارة عن كل الأشخاص الذين يستقبلون، يستعملون ويرسلون المعلومات من خلال مختلف الآلات الكاتبة والناسخة والحاسبة، تعمل على تسجيل وتخزين وترتيب وإرسال المعلومات للأطراف المعنية.

أما التعريف الثاني فهو تعريف يخص نظم المعلومات المتعلقة بالمؤسسات من خلال ما تعطيه هذه النظم من معلومات مفيدة للتسيير، تعمل الموارد البشرية و الوسائل المادية على الحصول عليها و معالجتها و تخزينها و تحويلها إلى معلومات صالحة و ذات كفاءة عالية .

ظهر أول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور و استخدام النماذج الرياضية و بحوث العمليات في اتخاذ القرارات. ¹⁰

تجدر بنا الإشارة إلى أن نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بين نظام القيادة و التنفيذ: النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ، ويقوم نظام القيادة بمراقبة و تعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي ، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين : القيادة و التنفيذ ،

كما يعمل نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التالية:¹¹

- المراقبة: إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف

الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة.

- التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات و الوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.

- مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا.

هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، تسييرية و تنفيذية مهمة.

ثانيا: منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة:

1-مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي خمس مرافق عمومية في ولاية البويرة هي: بلدية البويرة، مديرية التجارة لولاية البويرة، دائرة عين بسام، مديرية الأملاك الوطنية لولاية البويرة، دائرة حيزر. بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم ووظائفهم، وقد تم توزيع 60 استمارة عليهم تم استرجاع منها 56 استمارة استبعد منها 6 استمارات، أي أن عدد الاستمارات المعالجة بلغ 50 استمارة أي ما يعادل 83,33% من الاستمارات الموزعة، وهو عدد مقبول إحصائيا نظرا لأن حجم العينة يتجاوز 30 فردا.

2- فرضيات البحث:

- الفرضية الأولى: تختلف درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مرفق عام لآخر،

- الفرضية الثانية: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تحسين وتطوير أداء المرفق العام،

أداة الدراسة:

اعتمدنا سلم ليكارت السباعي حيث:

01: غير موافق إطلاقاً؛ 02: غير موافق بشدة؛ 03: غير موافق؛ 04: محايد؛ 05: موافق؛ 06: موافق بشدة؛ 07: موافق تماماً.

بالنسبة لمجالات الإجابة فهي كالتالي:

من 01 إلى 01.85: غير موافق إطلاقاً؛ من 01.86 إلى 02.71: غير موافق بشدة؛ من 02.72 إلى 03.57: غير موافق؛ من 03.58 إلى 04.42: محايد؛ من 04.43 إلى 05.28: موافق؛ من 05.29 إلى 06.14: موافق بشدة؛ من 06.15 إلى 07: موافق تماماً.

صدق وثبات الاستبانة (اختبار ألفا كرونباخ):

الجدول رقم (01): اختبار صدق وثبات محاور الاستبيان

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	5	%89,78	%94,75
المحور الثاني	5	%87,02	%93,29
المحور الثالث	5	%89,69	%94,70
المحور الرابع	5	%82,00	%90,55
إجمالي محاور الاستبيان	20	%91,07	%95,43

المصدر: نتائج الإستبيان بالاعتماد على spss

معامل ثبات إجمالي المحاور عالي جداً يتجاوز نسبة 90%، وهو ما يدل على ثبات فقرات الاستبيان بمختلف محاوره الأربع التي يتجاوز معامل ثباتها 80%، إضافة إلى أن معامل صدق إجمالي المحاور عالي جداً يتجاوز 95% كما أن معامل صدق مختلف المحاور يفوق 90%، وهو ما يؤكد صدق فقرات محاور الاستبيان.

خصائص عينة الدراسة:

متغير الجنس:

عدد الذكور: 28 ؛ نسبة الذكور: %56,00

عدد الإناث: 22 ؛ نسبة الإناث: %44,00

متغير السن:

عدد المستجوبين سنهم من 19 إلى 25 سنة: 15 ؛ النسبة: %30,00

عدد المستجوبين سنهم من 26 إلى 35 سنة: 15 ؛ النسبة: %30,00

عدد المستجوبين سنهم من 36 إلى 45 سنة: 8 ؛ النسبة: %16,00

عدد المستجوبين سنهم من 46 إلى 55 سنة: 7 ؛ النسبة: %14,00

تأثير نظام المعلومات على أداء القطاع العام في الجزائر

عدد المستجوبين سنهم أكثر من 55 سنة: 5 ؛ النسبة: 10,00%

المستوى الدراسي:

عدد المستجوبين ذوي مستوى تقني سامي: 20 ؛ النسبة: 40,00%

عدد المستجوبين ذوي مستوى ليسانس: 18 ؛ النسبة: 36,00%

عدد المستجوبين ذوي مستوى مهندس: 10 ؛ النسبة: 20,00%

عدد المستجوبين ذوي مستوى ماجستير: 2 ؛ النسبة: 04,00%

متغير الخبرة:

عدد المستجوبين خبرتهم من 01 إلى 05 سنوات: 15 ؛ النسبة: 30,00%

عدد المستجوبين خبرتهم من 06 إلى 15 سنة: 20 ؛ النسبة: 40,00%

عدد المستجوبين خبرتهم من 16 إلى 25 سنة: 9 ؛ النسبة: 18,00%

عدد المستجوبين خبرتهم أكثر من 25 سنة: 6 ؛ النسبة: 12,00%

نتائج المحور الأول (تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المرفق العام محل الدراسة):

فقرات المحور الأول:

الجدول رقم (02): فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	العبارة
01	لكل مكتب جهاز حاسوب خاص به مزود بخدمات الإنترنت.
02	تواجه صعوبات أثناء استعمال الإنترنت.
03	أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال حديثة وفعالة لخدمة وتسهيل عملية الاتصال.
04	تعتمد المرفق العام فكرة تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظام المعلومات بصفة مستمرة.
05	تتوفر لدى المرفق العام قاعدة بيانات كافية وشاملة لمختلف الوحدات والأقسام.

الجدول رقم (03): تحليل نتائج المحور الأول

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجال الإجابة	قيمة اختبار Student	مستوى الدلالة	الملاحظة	الرتبة
01	4,54	1,43	موافق	2,67	0,01	العبارة محققة	02
02	4,80	1,41	موافق	4,00	0,00	العبارة محققة	01
03	4,08	1,45	محايد	0,39	0,70	العبارة غير محققة	03
04	3,92	1,45	محايد	-0,39	0,70	العبارة غير محققة	04
05	3,76	1,31	محايد	-1,29	0,20	العبارة غير محققة	05
المحور الأول	4,22	1,19	محايد	1,30	0,20	اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف المرفق العام محل الدراسة غير كاف وبحاجة لتحسين	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال المستخدمة في المؤسسات محل الدراسة غير كاف و بحاجة إلى التحسين و الدليل على ذلك أن أغلب الحواسيب الموجودة لا تتوافر على خدمات الأنترنت و غير مزودة بشبكات إتصال حديثة و فعالة تسهل من عملية الإتصال هذا من جهة و من جهة أخرى فإن المرافق العمومية محل الدراسة أغلبها لا تعتمد فكرة تحديث و تطوير الأجهزة و البرامج المستعملة من قبلها هذا ما أثر سلبا على أنظمة المعلومات المعتمدة من طرفها و الذي لا يوفر بصفة جيدة قاعدة بيانات كافية و شاملة تستفيد منها مختلف الأقسام .

نتائج المحور الثاني (دور نظم المعلومات في عمليات تنفيذ الأعمال الإدارية في المرفق العام محل الدراسة):

الجدول رقم (04): فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	العبارة
01	تقليص حجم و دور الإدارة الوسطى
02	تغير الهيكل التنظيمي الرأسي إلى هيكل أفقي
03	إعادة تصميم الوظائف و تحليلها ووصفها
04	إحداث وظائف تنظيمية جديدة
05	إحداث عمليات دمج أو تقسيم في الأقسام

الجدول رقم (05): تحليل نتائج المحور الثاني

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجال الإجابة	قيمة اختبار Student	مستوى الدلالة	الملاحظة	الرتبة
01	3,46	1,31	غير موافق	-2,91	0,00	العبارة غير محققة	05
02	4,66	1,64	موافق	2,85	0,01	العبارة محققة	02
03	4,36	1,59	محايد	1,60	0,12	العبارة غير محققة	03
04	4,68	1,67	موافق	2,88	0,01	العبارة محققة	01
05	3,76	1,57	محايد	-1,08	0,29	العبارة غير محققة	04
المحور الثاني	4,18	1,27	محايد	1,03	0,31	دور نظم المعلومات في تنفيذ العمليات الإدارية غير فاعل في المرفق العام محل الدراسة	

المصدر: نتائج الإستبيان بالإعتماد على spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن مساهمة نظام المعلومات المستخدمة في المؤسسات محل الدراسة في تنفيذ العمليات الإدارية غير فعال خاصة ما تعلق بتقليص حجم و دور الإدارة الوسطى بحيث لم لهذه الأخيرة الدور المنوط بها كحلقة ربط بين المستوى الأعلى و الأسفل و هذا لطابع التسيير في المرافق العمومية و كذا إعادة تصميم الوظائف و تحليلها ووصفها بحيث أن جل الوظائف مازلت تعمل بنفس التركيبة و النسق و لم تستفد بدرجة كبيرة من إيجابيات تبني نظام معلومات كإحداث عمليات دمج أو تقسيم في الأقسام، غير أنه و من الأمور الإيجابية نستنتج أن المرافق العمومية أحدثت وظائف تنظيمية جديدة .

تأثير نظام المعلومات على أداء القطاع العام في الجزائر

نتائج المحور الثالث (دور نظم المعلومات في تخفيض مدة إنجاز العمليات في المرفق العام محل الدراسة):

الجدول رقم (06): فقرات المحور الثالث

رقم الفقرة	العبرة
01	تعتبر الطريقة اليدوية سببا لتعدد المراحل و بطء العمليات
02	يؤدي إستخدام الأسلوب اليدوي إلى أخطاء في تسجيل العمليات
03	تصحيح أخطاء تسجيل العمليات يتطلب وقتا و إجراءات إضافية
04	تعمل نظم المعلومات على تخفيض مراحل و زمن إنجاز العمليات
05	الإعتماد على الطرق اليدوية يؤدي إلى كثرة الأوراق و السجلات اللازمة لإنجاز العمليات

الجدول رقم (07): تحليل نتائج المحور الثالث

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجال الإجابة	قيمة اختبار Student	مستوى الدلالة	الملاحظة	الترتبة
01	5,24	1,29	موافق	6,82	0,00	العبرة محققة	03
02	5,14	1,48	موافق	5,43	0,00	العبرة محققة	05
03	5,72	0,88	موافق بشدة	13,80	0,00	العبرة محققة	01
04	5,30	1,43	موافق بشدة	6,42	0,00	العبرة محققة	04
05	5,52	0,95	موافق بشدة	11,28	0,00	العبرة محققة	02
المحور الثالث	5,38	1,04	موافق بشدة	9,44	0,00	تؤدي نظم المعلومات دورا فاعلا في تخفيض مدة إنجاز العمليات في المرفق العام	

المصدر: نتائج الإستبيان بالإعتماد على spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن نظم المعلومات تؤدي دورا فاعلا في تخفيض مدة إنجاز العمليات في المؤسسة محل الدراسة خاصة ما تعلق على بتخفيض مراحل و زمن إنجاز العمليات و كذا تصحيح أخطاء تسجيل العمليات يتطلب وقتا و إجراءات إضافية ، بحيث أنه في السابق المرافق العمومية تتحمل مجموعة من المشاكل جراء عدم الإعتماد على نظام المعلومات فباستعمال الطريقة اليدوية تعدد المراحل و تبطئ العمليات و تؤدي إلى كثرة الأوراق و السجلات اللازمة لإنجاز العمليات و كذا أخطاء في تسجيل العمليات.

نتائج المحور الرابع (دور نظم المعلومات في سرعة نقل وتبادل المعلومات في المرفق العام محل الدراسة):

الجدول رقم (08): فقرات المحور الرابع

رقم الفقرة	العبرة
01	ليس هناك أي تبادل للمعلومات بين المنظمات المتعاملة
02	شبكة نقل و تبادل المعلومات غير فعالة و هذا راجع إلى إرتكازها على كبير من المراسلين
03	تشكل نظم المعلومات أفضل وسيلة لنقل و تبادل المعلومات
04	تشكل نظم المعلومات أفضل وسيلة لرفع فعالية الإتصال مع البيئة الخارجية
05	شبكة نقل و تبادل المعلومات الحالية تستغرق وقت طويل مما يؤدي إلى تأخير في إتخاذ القرارات

المصدر: نتائج الإستبيان بالإعتماد على spss

الجدول رقم (08): تحليل نتائج المحور الرابع

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجال الإجابة	قيمة اختبار Student	مستوى الدلالة	الملاحظة	الرتبة
01	4,02	1,62	محايد	0,09	0,93	العبارة غير محققة	05
02	4,92	1,37	موافق	4,76	0,00	العبارة محققة	04
03	5,84	0,79	موافق بشدة	16,43	0,00	العبارة محققة	06
04	5,30	1,11	موافق بشدة	8,27	0,00	العبارة محققة	03
05	5,68	0,96	موافق بشدة	12,41	0,00	العبارة محققة	01
المحور الرابع	5,15	0,92	موافق	8,85	0,00	تؤدي نظم المعلومات دورا فاعلا في سرعة نقل وتبادل المعلومات في المرفق العام محل الدراسة	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن نظم المعلومات تؤدي دورا فاعلا في سرعة نقل وتبادل المعلومات في المرفق العام محل الدراسة حيث تشكل أنظمة المعلومات أفضل وسيلة لنقل و تبادل و كذا أفضل وسيلة لرفع فعالية الإتصال مع البيئة الخارجية حيث باستعمال شبكة نقل و تبادل المعلومات اليدوية تستغرق وقت طويل مما يؤدي إلى تأخير في إتخاذ القرارات و هذا راجع إلى إرتكازها على كبير من المراسلين.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام نظم المعلومات في المرافق العمومية الجزائرية، من خلال اختبار فرضيتين حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة هل تطبيق نظم المعلومات من طرف المرفق العام يسمح له بتبني نظام معلومات فعال ، انطلاقا من نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتهدف الفرضية الثانية الكشف عما إذا كان يلعب نظام المعلومات دورا هاما في تحسين وتطوير الخدمات العمومية، و قد توصلنا من نتائج تحليل الاستبيان الخاصة بالمحور الثاني والمحور الثالث والمحور الرابع يتضح لنا أن الفرضيتين محققتين في المؤسسات محل الدراسة، حيث أن لأنظمة المعلومات دورا مهما في تحسين وتطوير أداء المرفق العام محل الدراسة، وذلك أنها تساعد في تنفيذ الأعمال الإدارية و تساهم في تخفيض مدة إنجاز العمليات ، كما أن لها هام في سرعة نقل وتبادل المعلومات.

أولا: الاستنتاجات:

- توجد قناعة لدى الموظفين بأن لنظم المعلومات وتقنياتها المستخدمة حديثاً دوراً فاعلاً في تحسين أداء المرافق العمومية في الجزائر.
- يقر معظم الموظفين في المرافق العمومية قيد الدراسة أنه باستخدام التقنيات الحديثة الحوسبة لنظم المعلومات وسرعة إدخال البيانات إليها يؤدي إلى سرعة الحصول على معلومات قيمة، ومن ثم السرعة في اتخاذ القرارات .

- إن للمعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المرافق العمومية أثرا بارزا في النهوض بالقطاع العام و تحقيق التنمية المنشودة والتخلص من التخلف وآثاره وتسريع للعمليات التي يتم فيها معالجة المدخلات بسرعة أكبر بكثير من الطرائق التقليدية، ومن ثم الحصول على مخرجات ناضجة وبوقت أقل، وهذا تم التعرف عليه من نتائج الاستبانة .

- كشفت الدراسة بأن استخدام نظم المعلومات في تزويد متخذ القرار بالمعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب تكون المعلومات ذات قيمة للمرفق العام ومفيدة في عملية اتخاذ القرارات ، ومن ثم كلما زادت فائدة المعلومات زادت من قيمتها، وهذا له أثر بارز في زيادة الناتج المحلي وتلبية مطالب واحتياجات المواطنين وتحقيق المنفعة العامة .

- هناك إجماع عند الموظفين الذين تم استفتاؤهم على أن نظام المعلومات ضروري في كل مؤسسة، لكن استخدام هذا النظام يواجه صعوبة ومقاومة كونه يتعارض مع المصالح الخاصة أحيانا،

ثانياً: التوصيات:

بناء على الإستنتاجات السابقة نقترح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى بناء التحسين الإداري من خلال تبني أنظمة المعلومات في المرافق العمومية في الجزائر وهي كما يلي:

- التأكيد على أنه لكي تتمكن المرافق العامة من تحسين أدائها يجب إعطاء حوافز للموظفين و تسطير برامج تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

- التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين موظفين مختصين في هذا الجانب، ومشاركتهم في وضع السياسات العامة للمرفق العام.

- انه من الضروري للمرافق العامة لتحسين أدائها أن تقوم بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة عامة، وأنظمة المعلومات بصورة خاصة .

- زيادة الاهتمام بالإمكانات المادية والفنية لنظم المعلومات من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك الإمكانيات.

- زيادة الاهتمام بالإمكانات البشرية لنظم المعلومات كالإختصاصيين الفنيين والمستخدمون النهائيين من خلال تنوع تخصصات العاملين في مجال أنظمة المعلومات، حيث يؤدي إلى تأثير واضح على عملية تحسين الأداء في المرافق العمومية .

- تمكين الموارد البشرية في المرافق العمومية من خلال منحها حرية التصرف، والمشاركة في صنع القرارات المتعلقة ببناء قدرات تكنولوجيا المعلومات .

- استثمار تقنيات المعلومات المتوفرة لدى المرافق العمومية في بناء قدرات التكامل، وغيرها من قدرات تكنولوجيا المعلومات بهدف تمكينها من تحسين الأداء باستمرار لعملياتها .
- توضيح أهمية أن تقوم المرافق العامة بتبني أسلوب نظم المعلومات لما له من فوائد في تحسين الأداء وخصوصا في خفض تكاليف الوقت والجهد وما يترتب عليه من ميزات .
- التأكيد على ضرورة أن تعمل السياسات الإدارية الموجودة في المرافق العامة على توجيه نظم المعلومات الإدارية نحو تحسين الأداء.

الإحالات والمراجع:

- ¹ مراد رمزي خرموش، دور العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة بسكرة ، 2014، ص 21
- ² خميس خليل، مساهمة القطاع العام والخاص في التنمية الوطنية في الجزائر، مجلة البحث، ع 09، جامعة ورقلة، الجزائر. 2010، ص11
- ³ ضياء مجيد الموساوي، التخصص والتصحيحات الهيكلية، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2005، ص9
- ⁴ عادل طه، ضروريات ومبررات القياس الكمي للأداء الحكومي، ندوة الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 15-17 مارس 2004، ص3.
- ⁵ Jose M. Santiago, **Use Of the Balanced Scorecard to Improve the Quality of Behavioral Health Care**, Psychiatric Services, December 1999, Vol.50, p1574.
- ⁶ Prajapati Trivedi, Improving Government Performance: What Gets Measured, Gets Done, **Management In Government**, April-June, Vol.38, N45, 2003, P4860.
- ⁷ Isabelle Bourdon, **Le management des connaissances – un enjeu majeur**, Dossier ECONOMIE et management N° 116, Université Montpellier – 2, France, Juin 2005 p. 22.
- ⁸ **Maryse Salles, décision et système d'information**, Edition ISTE, Paris, 2015, p88
- ⁹ Kenneth Laudon, management des systèmes d'information, 11ème Edition, Paris, 2013, p88
- ¹⁰ Abdelhak Lamiri, **Management De L'information** (Redressement Et Mise à Niveau Des Entreprises), Office Des Publications Universitaires, Alger, 2003
- ¹¹ Josef Basl, **Application of IS/IT, process and constraint management in optimization of business processes**, Applied Computer Science and Production management, Vol. 1, No 1, 2005.(p. p. 93 – 94).