

Submission date: 13/06/2021

Accepted date: 11/08/2021

DOI: 10.33102/abqari.vol24no2.385

تطوير الاداء الحكومي باستخدام نظم المعلومات الادارية واثرها على الاداء الوظيفي  
دراسة حالة الاداء الحكومي الفلسطيني

*The Development of Government Performance Using Management  
Information Systems and Their Impact on Job Performance: A Case Study of the  
Palestinian Government Performance*

Mohammed J H Alzaanin <sup>ab1</sup>, Ibrahim Fahad Sulaiman <sup>a2</sup><sup>a</sup> Universiti Sains Islam Malaysia<sup>b</sup> Ministry of Interior, Gaza Governorates, Palestine<sup>1</sup>[momzaneen@raudah.usim.edu.my](mailto:momzaneen@raudah.usim.edu.my) (corresponding author)<sup>2</sup>[ibrahimfahad@usim.edu.my](mailto:ibrahimfahad@usim.edu.my)

### ملخص

يعتبر الانتقال لاستخدام نظم المعلومات الإدارية من معالم التحول في الإدارة الحديثة. وتبرز الاستخدامات المتعددة للإدارة الإلكترونية في ظل الازمات وخاصة انتشار وباء COVID-19، وكان لهذا التحول اثر على الاداء الوظيفي. تمثلت مشكلة الدراسة في الحاجة الى توضيح أثر نظم المعلومات الإدارية (MIS) على أداء الموظفين ودور هذه الأنظمة في تعزيز الاداء الحكومي وتطويره في الاراضي الفلسطينية. كما تهدف الدراسة الى اظهار اثر هذه النظم على الاداء الحكومي في الاراضي الفلسطينية وتطوير العمل باستخدام نظم المعلومات الادارية. استخدم الباحث منهجية التحليل الوصفي مستأنسا بالدراسات والاجاث المنشورة ذات العلاقة بالدراسة عبر التعقب التاريخي لتطور الاداء الحكومي واستخدام نظم المعلومات الادارية. تظهر الدراسة وجود تأثير كبير لنظم المعلومات الإدارية على الأداء بشكل عام وأداء الموظفين بشكل خاص. كما تظهر الدراسة توجه الحكومة الفلسطينية الى اعتماد الإدارة الإلكترونية في فترة مبكرة. وتبين الدراسة مراحل تطور نظم المعلومات الحكومية حيث كانت بسيطة ومحدودة ومن ثم توسعت بشكل كبير وصلت الى مرحلة جيدة من

التقدم عززت الاداء الحكومي. كما تظهر الدراسة الاثر الايجابي لنظم المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين وخاصة في ظل وباء COVID-19. توصي الدراسة باستمرار تطوير هذه النظم وتكاملها بين الوزارات المختلفة، واستمرار تطوير قواعد البيانات والتطبيقات المختلفة التي تعزز الاداء الحكومي وتسهل حياة الناس. الكلمات المفتاحية : الاداء الوظيفي، الادارة الالكترونية، نظم المعلومات الادارية، كوفيد 19.

### Abstract

The transition to using management information systems (MIS) is one of the milestones of modern management transformation. several MIS uses emerged in light of crises, especially during the COVID-19 outbreak. This transition had a great impact on job performance. The current problem statement was the need to clarify the impact of MIS on staff performance and role in enhancing and developing governmental performance in the Palestinian territories. The study aims to show the impact of MIS on the Palestinian government's performance and work development. A descriptive approach was followed to explore published articles relevant to the historical development of governmental performance and the use of MIS. The study showed a significant impact of MIS on performance in general and staff performance in particular. Additionally, the study revealed an early governmental tendency to adopt MIS. Furthermore, the study described the stages of MIS development, which were preliminary and limited followed by a stage of expansion. Also, the study showed a positive MIS impact on job performance, especially during the COVID-19 outbreak. The study recommends continuous work on developing and integrating MIS among various ministries and upgrading databases and applications that enhance performance and facilitate people's lives.

Keywords: Job performance, electronic management, management information systems, administrative reform, COVID-19.

### المقدمة

احتل مفهوم التنمية الحكومية والاصلاح مكانة هامة في الخطابات السياسية و الاقتصادية ومتطلبات الجمهور خلال العقدين الأخيرين من الألفية السابقة ، وبوصفه طريقة للتنمية والتطوير ، تنوعت المفاهيم لتطبيق هذه التنمية ، وساعد التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات الى تغير نمط الحياة ورفع جودة الخدمات وكفاءتها وخاصة في الدول النامية حيث يعزز هذا التحول النمو الاقتصادي والاجتماعي وتعد اهم عناصره الحكومة الالكترونية ( Mohammed , Amar , & Nabil, 2019 ) وأصبحت الحكومة الإلكترونية واقعا ملموسا وامتداد طبيعا

للثورة التكنولوجية والاتصالية التي صاحبت مجتمع المعرفة ، وخاصة شبكة الانترنت، وقد وجدت الكثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية والتطوير، ومدخلاً جديداً يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي، حيث اضافت الحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة، مثل الشفافية والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما غيرت من الممارسات السياسية وذلك بالتحول إلى الديمقراطية الإلكترونية التشاركية ، التي أعطت بعداً آخر لمفهوم الاتصال وتقريب الإدارة من المواطن في شكل اتصالي فعال يمتاز بالفاعلية، بين الإداري والمواطن وهذه المفاهيم التي سيتم تناولها في هذه الدراسة .

#### مشكلة الدراسة وأهميتها :

يعتبر التطور السريع في نظم وشبكات الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة سبباً لمراجعة الإدارة العامة بنظماها التقليدي والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية (alwalid, 2019) التي تعزز الفعالية والسرعة والشفافية والإنجاز (Moussaoui Fatima, 2019)، كما أن الإصلاح الإداري مدخلاً أساسياً في خطط التنمية والتطوير القومية والاستراتيجية للدول والمنظمات، وكثيراً ما عانت الأجهزة الإدارية من ترهلات أصابها فساد في بعض مكوناتها (Al-Shammari & Mohammed, 2018) .

وقد اختلفت الدول العربية في مجارة وتطبيق هذا النظام (Hajab, 2019) لهذا كانت هذه الدراسة التي تقوم على توضيح تطوير الاداء الحكومي الفلسطيني والتوجه الحديث في استخدام نظم المعلومات الادارية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين حيث تبرز مشكلة الدراسة حول دور نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الوظيفي الحكومي الفلسطيني في قطاع غزة والى اي مستوى وصل تطبيق هذه النظم ( almusadar, ) (nasrallah, & abdufatih, 2020).

تهدف الدراسة الى اظهار اثر نظم المعلومات الادارية على الاداء الحكومي في الاراضي الفلسطينية بقطاع غزة , وتوضيح تطوير العمل الحكومي باستخدام نظم المعلومات الادارية وزيادة الاداء الوظيفي بهذه الطريقة , واطهار نماذج لبعض الدول في عملية الاصلاح الاداري .

### منهجية الدراسة :

تستخدم هذ الدراسة المنهج التحليلي الوصفي من خلال البحث في الدراسات العلمية السابقة حول موضوع تطبيق نظم المعلومات الادارية كمدخل للاصلاح وزيادة الاداء الوظيفي , حيث سيعتمد الباحث على تتبع الدراسات والابحاث العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والتسلسل الزمني لمراحل التطور الالكتروني الحكومي الفلسطيني ونظم المعلومات الادارية وتطبيقاتها في الاراضي الفلسطينية .

### نظم المعلومات الادارية والادارة الالكترونية :

يعد نظام المعلومات الإدارية أحد الأساليب الحديثة والمهمة في المؤسسات التي تهدف إلى توفير معلومات موثوقة ويمكن الوصول إليها ومفهومة في الوقت المناسب لمستخدمي النظام ، وقد ساعدت أنظمة المعلومات الإدارية في أتمتة المهام. يمكن للأتمتة توفير الوقت والمال والموارد وتقليل الموظفين وتعزيز سير العمل التنظيمي (Al-Mamary, Shamsuddin, & Abdul Hamid, 2014a)، ان نظم المعلومات الإدارية (MIS) الآن في عقدها الخامس كنظام ، حيث قام البروفيسور جون دوردن وطالبه وارن ماكفارلين في عام 1966 بوضع كتاب "نظم المعلومات الإدارية: حيث يعتبر الكتاب علامة فارقة في تدريس نظم المعلومات المحوسبة ، واول من شرح عن هذا العلم فقد بين نظرياً هذا العلم وهذه الأنظمة الجديدة (Power, Hadidi, & Scheibe, 2016). كما تعد أنظمة المعلومات الإدارية أداة مفيدة في توفير معلومات منظمة وملخصة في الوقت المناسب لصانعي القرار وتمكين اتخاذ القرار الدقيق في (Ada & Ghaffarzadeh, 2015) ، ونظام المعلومات الإدارية هو إجراء معالجة تدفق البيانات المحوسب الذي يعمل في بطريقة متكاملة مع الإجراءات الأخرى وبطريقة فعالة لدعم اتخاذ القرار والوظائف الإدارية الأخرى. لا يمكن اتخاذ قرارات العمل بكفاءة إلا إذا كانت المعلومات كاملة وواضحة وسريعة ودقيقة ونوعية ومدارة من قبل موظفين مؤهلين للعمل على هذه الأنظمة (Bretschneider, 1990) ، وقد عرف الباحثون نظم المعلومات الإدارية بأكثر من معنى وفقاً إلى وظائفها

وأدواتها وطرق استخدامها ، حيث اعتمدت تعريفات نظم المعلومات الإدارية بحسب وظائفها ، مثل جمع البيانات وتسجيلها وتخزينها وإعادة ترتيبها ، وكذلك من حيث قدرتها على توفير المعلومات بشكل جيد وهي الخصائص التي تعتمد عليها المنظمات في تحسين أدائها (Al-Tit, 2016)

### مفهوم الإدارة الإلكترونية:

نتج عن التطور السريع في نظم المعلومات و التقنيات المختلفة وجود نوع جديد من التسيير الإداري و هو ما اصطلح عليه بالإدارة الالكترونية، أو الحكومة الالكترونية أو الإدارة الحديثة و عليه فان ظهور هذا المصطلح هو نتاج تطور نوعي و رقمي في الاقتصاديات الحديثة و الأعمال الالكترونية و شبكة الانترنت. ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الأداء الإداري، أصبح ضرورة حتمية نظرا للمزايا الكبيرة التي يتمتع بها لهذا تسابقت الدول من اجل استغلالها واستخدامها، للانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية ، ومواكبة التطورات العالمية المتسارعة، لا سيما في تسيير المرافق العامة، والدول العربية لم تكن بمنأى عن هذا التطور و بدرجات متفاوتة، فبعض الدول تبنت استراتيجيات واضحة في سبيل ذلك، ومنها دول الخليج العربي وعلى رأسهم البحرين والإمارات العربية المتحدة، فقد خطنا خطوات متقدمة عالميا، و لكن بقية الدول ما زالت تواجه تحديات جمة في سبيل الحد من الهوة بينها وبين غيرها من الدول المتقدمة ، نظرا لعدة عوامل تتوزع بين الادارية والمالية والتقنية وأخرى بشرية (Almukhtar, 2019) وكما ذكرنا لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ظاهرة عالمية وبدأت البلدان الصناعية والبلدان النامية في تنفيذ مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية. وينظر إلى الحكومة الالكترونية على أنها تعزز أداء الحكومة والا دارة العامة وتعتبر كوسيلة لتعزيز التنمية والحد من الفقر ، كما أن وجود إدارة حكومية تتسم بالفاعلية والفعالية شرط أساسي مسبق للتنمية الاقتصادية والاجتماعية (brik & zulaikha, 2020) وظهرت الإدارة الالكترونية مع بروز الشبكة العالمية - الانترنت - والتي يعود إنشائها إلى بداية الستينات ، حين أصدرت وزارة الدفاع الأمريكية إجراءات جديدة لتطوير قطاع الاتصالات اتصالات من الكوارث النووية المتوقعة فكلفت مجموعة من الباحثين لهذا الغرض حيث أسسوا شبكة أطلق عليها اسم شبكة وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة Advanced research project agency network اختصار Arpanet، و ذلك كمشروع خاص لوزارة الدفاع الأمريكية و كانت هذه

الشبكة بدائية متكونة من أربعة كمبيوترات مرتبطة ببعضها بواسطة توصيلات التلغون في المراكز العلمية الأمريكية فقط (Musawi Fatima, 2019).

ثم تطورت هذه الشبكات الى عام 1989 حيث قررت الحكومة الأمريكية الى تحويل هذه الشبكة الى خدمات مدنية تتمثل في المجال العلمي و الاقتصادي و التجاري، حيث كانت الشركات الخاصة من المستفيدين الأوائل من هذه الخدمة و كان اثر هذه الاستفادة ظهور ما يسمى بنظام الإدارة الالكترونية .

كما أرجع بعض الباحثين في هذا المجال أن الظهور الأول للإدارة الالكترونية إلى الستينيات عندما اعتمدت شركة صنع الحاسبات الآلية (IBM)، حيث أنتجت هذه الشركة جهاز يتمثل في طابعة مرفوقة بشرط ممغنط مما وفرت هذه الآلة الراحة للموظفين و الوقت المبذول لأداء مهامهم كما ساعدت على الدقة في الوثائق و المعلومات.

وعموما فان ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية جاء نتيجة جهد و ديناميكية موضوعية في مجال انتشار الحاسب الآلي و استخدامه في جميع الأنشطة منذ الستينيات، حيث أصبح من الضروري استخدام هذا الأسلوب من طرف الإدارات العامة أو حتى من طرف الخواص نظرا لما يوفره من امتيازات (Musawi Fatima, 2019).

### تعريف الإدارة الالكترونية:

اختلفت تعريفات الادارة الالكترونية بحسب الاستخدام وجهة التعريف: وجميعها تدور حول استغلال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات و في اجراءات ومعاملات القطاع العام ، و يتمثل في اجراء وتطبيق الخدمات الحكومية بين الجهات الحكومية نفسها او بينها والمتعاملين الاخرين بطريقة معلوماتية الكترونية عبر الوسائط والتطبيقات المتعددة والمعتمدة على الانترنت وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة (Nuruldeen, 2019).

- تعريف الأمم المتحدة لسنة 2002 أن الحكومة الالكترونية هي استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات و خدمات حكومية للمواطنين.
- تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية سنة 2003 هي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل.

ويبجاز يعني مصطلح الإدارة الالكترونية يعني الحكومة الذكية Smart Government مثلما قال وزير المعلومات و التكنولوجيا الهندي : و هذه الحروف التي ترمز اليها الحكومة الالكترونية تمثل مبادئ تقوم عليها الحكومة الذكية و تتمثل في الآتي:

- البساطة Simplicity.
- الأخلاقية Morality.
- المساءلة Accountability.
- الاستجابة Responsiveness.
- الشفافية Transparency.

ويظهر ان الاحرف الاولى للكلمات تجتمع مكونة كلمة S.M.A.R.T تعني مصطلح (الذكية) (Musawi (Fatima, 2019).

### خصائص ومزايا الإدارة الالكترونية

- تمتاز الادارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص اهمها (ayat, 2018) :
- تبسيط الاجراءات ووضوحها واختصار وقت المعاملات و توفير البيانات والمعلومات بصورة فورية ومباشرة .
- تنظيم العمل الإداري، الحد من التداخل الإداري، القضاء على المركزية، تطبيق الشفافية، الحد من المحسوبية والمحاباة، أتمتة الإجراءات الإدارية القضاء على الروتين الإداري .
- التعلم المستمر وبناء المعرفة و زيادة الترابط بين الموظفين والادارة العليا ومتابعة ادارة كافة الموارد.

- تعمل على تخفيض التكاليف حيث يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة ( , Abdulilah & Khalasi, 2020)
- تعمل على إدارة الملفات بدلا من حفظها والاعتماد على الوثائق الالكترونية بدلا من الورقية حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في استرجاعها (ayat, 2018) .
- توفير إمكانية حضور المؤتمرات عن بعد دون الحاجة للانتقال إلى مقرات الاجتماعات, وتوفير المتابعة الالكترونية لسير الأعمال وبالتالي توفير المزيد من الوقت والجهد والتكلفة .
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها مركزية و تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات ،اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان 24 /24 س , مما ينهي مشكلة الانتظار وكذلك الحفاظ على التباعد الاجتماعي في حال انتشار الاوبئة والامراض او الحالات الطارئة كالحروب والكوارث (altahir, shlihi, rebhya, & kariny, 2019) .

#### اثر نظم المعلومات الادارية على الاداء الوظيفي :

المعرفة عنصر بارز في العملية الإدارية في الوقت الحاضر ، مما يساهم في نمو وتطور المنظمات و يمكن اعتبار التبادل المعرفي ظاهرة حيوية ومهمة في عمل المنظمة, من خلال مشاركة وتبادل المعلومات كعامل رئيسي , أن مشاركة المعلومات تؤدي إلى توزيع سريع للمعلومات ، وتعتبر عمليات تنظيمية فعالة وفعالة ، وتحسن الأداء الداخلي والخارجي للمؤسسة (Mirzaee & Ghaffari, 2018) .

ساهمت العوامل في تغيير دور نظم المعلومات في الأعمال التجارية , حيث يتم استخدام نظم المعلومات لتحقيق ميزة تنافسية ، وتم دمج دور نظم المعلومات في الشركات على نطاق واسع في مشاركة هذه الأنظمة في العمليات اليومية للشركات وزيادة الأنظمة المشتركة بين المنظمات ( Ward, Griffiths, & Whitmre, 2002).



تعتبر أنظمة المعلومات مؤثرة على نجاح العاملين في المنظمة ، وأن هذا النجاح يؤثر على الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي ، الأداء التنظيمي (Guzmán, Fóster, Ramírez-Correa, Grandón, & Alfaro-Navimipour, 2019) ، يتزايد تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في عالم الأعمال اليوم ، والمنافسة والتغيرات المستمرة ، بما في ذلك الابتكارات التكنولوجية والضغط على بيئة الأعمال من أجل الحصول على ميزة تنافسية ونجاح الأعمال ، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات هو عامل مهم في مساعدة المنظمات لذلك يمكن أن يؤدي اعتماد تكنولوجيا المعلومات وتنفيذها بكفاءة إلى تحسين الأداء العام للمنظمة (Dehgani & Navimipour, 2019) ، حيث كان الغرض الرئيسي من نظم المعلومات الإدارية (MIS) واستخدامها هو تحسين كفاءة الأنشطة التشغيلية في إدخال البيانات ومعالجتها ، وليس في نقلها وتحليلها ، ثم تطورت إلى تكامل هذه الأنظمة (Shah, 2014) حيث كانت هناك علاقة إيجابية كبيرة بين MIS وأداء المنظمات ، وهذا يعني أنه كلما زاد تطور نظم المعلومات الإدارية ، ارتفع أداء المنظمات ، وأن نظم المعلومات الإدارية لها تأثير كبير على أداء المنظمات .

تبرز جودة نظام المعلومات في تغطية المجالات التي لها أكبر تأثير على الأداء التنظيمي وتعزيز مشاركة أعضاء المنظمة من خلال نظام معلومات ، بحيث يصبح التواصل أسهل وبالتالي يكون التنسيق أكثر فعالية ويتم تحسين النتيجة الأداء ، يجب أن تكون المنظمات دائماً على استعداد للتكيف مع بيئتها من أجل البقاء وإظهار الاستجابة المناسبة وفي الوقت المناسب للتغيرات الطارئة وأنظمة المعلومات تعمل على هذه الاستجابة (Torkestani, Setiawan, Wakhyuni, & Setiawan, 2019) على أداء الموظف (Torkestani, Mazloomi, & Haghghat, 2014) ، مؤشرات نظم المعلومات الإدارية ، وهي جودة المعلومات ورضا المستخدم ، ترتبط ارتباطاً مباشراً بأداء المنظمة ، وهي تشير إلى جودة وجود المعلومات وكفاءة استخدام النظام (Azeez & Yaakub, 2005) يمكن للنظام الذي يستخدم التقنيات الحديثة أن يقدم المعلومات للمستخدمين بصيغة سهلة الفهم تمكنهم من استخدام أنظمة المعلومات بشكل فعال وتحسين الأداء ، وأن الجودة العالية للنظام تؤدي إلى جودة عالية للمعلومات (Hasan, Shamsuddin, & Aziati, 2013) ، تساعد الجودة العالية للمعلومات للمنظمات في إدارة العمليات التجارية واتخاذ القرار وتحسين الأداء (Al-Mamary, Shamsuddin, & Abdul Hamid, 2014b)

تظهر نظم المعلومات اثرها البارز والفعال على الاداء الوظيفي وتعزيز الاداء والانتاجية من خلال تحسين اتخاذ القرارات والسرعة والشفافية والجودة اضافة الى تطبيق الوظائف الادارية بطريقة اكثر مرونة وفاعلية .

### نماذج عالمية لتطوير الاداء عبر التحول للنظم والتكنولوجيا :

#### تجربة ماليزيا في التنمية :

بدأت الاصلاحات الادارية في ماليزيا منذ استقلال الدولة في مطلع الستينيات و طورت اصلاحات ومعلومات ترتبط بمعايير الجودة والتكنولوجيا في خطة الاصلاح الاداري (Morshidi & Abd Hamid, 2020) وحولت الحكومة اهتمامها الى تنمية الريف ورفع المستوى المعيشي من خلال اناء بنية تحتية وسمي وقتها هذا البرنامج الوطني الضخم للتنمية نظام الكتاب الاحمر للتمكين الاداري (Alfeqi, 2012) , واستمرت في سلسلة من الاصلاحات والتطور الحكومي والاداري (Bashir, 2017), وزيادة المعرفة التراكمية والتدريبية في استخدام هذه النظم , كان ابرزها التحول الى الحكومة اللاكترونية مع بداية التسعينيات (Alfeqi, 2012) .

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الركيزة الأساسية للاقتصاد الرقمي، وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منصة فريدة لاستضافة عدد كبير من الخدمات التنموية وبرزها الحكومة الإلكترونية ( alalmy, 2013) وكانت هذه ابرز سمات النظام الماليزي الحكومي الحديث وهو ما خلق استقراراً سياسياً مشهوداً في الأعوام السابقة واللاحقة. -نجاح ماليزيا في تقديم نموذج تنموي فريد يجمع بين أصالة التراث الإسلامي الماليزي، وحدثة التكنولوجيا , واستمرار ماليزيا بالاعتماد على التنمية المستدامة من خلال هذا التحول ومواكبة التغيرات التكنولوجية على جميع المستويات (Muhamed & other, 2020) . وتعمل ماليزيا اليوم وفق نظم معلومات ادارية وحكومة الكترونية متقدمة حيث تقدم العديد من الخدمات من خلال هذه النظم وحتى في فترة وباء كوفيد covid-19 تمكنت من تقديم الخدمات الحكومية (Mat Dawi et al., 2021)

#### تجربة الجزائر :

شهد العالم ويشهد العديد من التطورات التكنولوجية المتلاحقة التي ألقت بظلالها على تطوير وعصرنة المجالات التي يدخلها العمل الإداري، فسعت الدول إلى إدخال كل ما توصل له العلم في مجال التقنيات الحديثة المتعلقة

بالبرمجيات والاتصال لزيادة فعالية وجودة الخدمات العمومية المقدمة وترقيتها . وبدورها باشرت الجزائر تنفيذ سياستها الرامية إلى إدخال إصلاحات كبيرة في عديد القطاعات الوزارية المركزية وهيئاتها اللامركزية من أجل إصلاح إداري يتميز بالعصرنة، والانتقال شيئاً فشيئاً من الوضع التقليدي للإدارة الجزائرية إلى الوضع الإلكتروني بتبني تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، (Limara, 2019).

و قد أفرز هذا التحول جملة من المتغيرات على مفهوم الخدمة العمومية و المرفق العام حيث سعت الحكومة الجزائرية بجملة من الإصلاحات في القوانين و التشريعات عززت من تطبيق الحكومة الالكترونية ( sufyan, 2019) .

حيث اطلقت مشروع الجزائر الالكترونية في الفترة 2008-2013 نحو الادارة الالكترونية لتعزيز الانتاجية ودمج المهام وزيادة الشفافية والسرعة في اتخاذ القرارات (Alalamy, Lubna, Sahily, & Mabruk, 2017).

وهو من احدث المشاريع على المستوى الإقليمي ، و يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة ، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013/200 م ، و العمل على تعميم استخدام الانترنت و ترقية البحث و التطوير التكنولوجي، مما يسمح بدمج نظم المعلومات و تقنيات الاتصال في قطاع البريد و الاتصالات و البنوك و قطاع التعليم و التكوين و غيرها (Amel, 2020) .

وبما أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لا يزال في مراحله الأولى يمكننا القول ان التجربة واعدة ومازالت في بدايتها وتحتاج الى المزيد من التعزيز والاستثمارية والنجاح .

### واقع نظم المعلومات الادارية في العمل الحكومي في قطاع غزة :

توجهت الادارة الحكومية في الاراضي الفلسطينية الى الاعتماد على الادارة الالترونية مبكرا بين الدول العربية في الشرق الاوسط حيث تشير اولى الدراسات بالخصوص الى بداية هذا العمل مع برامج التخطيط والتعاون

الدولي في تنفيذ الحكومة الالكترونية في عام 2001, وقد بدا تطبيق النظم بشكل بسيط وبدا يتطور ويتحسن وذلك بتوفر المتطلبات الاساسية التقنية والبشرية وكذلك ماديا وبرمجيا وبنى تحتية وقواعد للبيانات وشبكات الاتصال والحوادم .

وقد وصل اليوم الى مرحلة متقدمة من تطور وتطبيق النظم كما اظهرته الدراسات التالية :

المؤلف	اسم الدراسة	النتائج	التوصيات
(Maher, 2004)	دور نظم المعلومات المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين	ضعف قدرة النظم على تغطية كافة جوانب العمل الحكومي	تدعيم العمل بنظم المعلومات وتقديم كل التسهيلات لانشاء هذه النظم
(Ibrahim, 2006)	متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية	هناك ضعف في البنية التحتية للتكنولوجيا في الجهات الحكومية	تنمية البنية التحتية التكنولوجية وتاهيل الموظفين للعمل بها
(Iyad, 2007)	مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية	وجود قبول شديد للمواطنين لتطبيق الخدمات الحكومية الالكترونية	العمل على تطبيق الادارة والخدمات الالكترونية للمواطنين
(Olla, 2007)	اثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية دراسة تطبيقية في وزارة المالية الفلسطينية	هناك نقص في تطبيق النظم الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية	تاهيل الموظفين لاستخدام وتطبيق النظم الالكترونية
(Ayyash, Ahmad, & Singh, 2013)	التحقيق في تأثير عوامل نظم المعلومات على الثقة في الحكومة الإلكترونية تبني المبادرة في القطاع العام الفلسطيني	اظهرت الدراسة ثقة مرتفعة في الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات الالكترونية	تطبيق الحكومة الالكترونية ونظمها بشكل اوسع واكبر
(Ramiz, 2015)	دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة	تميزت نظم المعلومات بتطبيق واستخدام حكومي واسع ومنمشر	الاستمرار في توفير المستلزمات والمتطلبات لتشغيل وتطوير النظم
(Mohammed, 2015)	علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية - دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي , قطاع غزة	عززت النظم من اداء وجودة العمل الحكومي	اشراك العاملين في تقييم فعالية البرامج والنظم الحكومية
(Iubbd, 2016)	مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين	تتوفر المقومات القانونية والمادية والبشرية لتنفيذ الحكومة الالكترونية	تطبيق استراتيجيات موحدة لعمل الحكومة الالكترونية في فلسطين

دعم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات الجاهزية لها تأثير إيجابي مهم	توجد جهود حكومية مكثفة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ولكن لا تزال محدودة.	ابتكار تكنولوجيا المعلومات: أدوار دعم الإدارة ، الجاهزية لتقنية المعلومات واستراتيجية الحكومة في قطاع فلسطين العام	(Lubbad, 2017)
مراجعة الوصف الوظيفي لوظائف تكنولوجيا المعلومات	اظهرت الدراسة وجود تطبيق للنظم الالكترونية الحكومية في الوزارات الفلسطينية	دور الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية في تطبيق الحكومة الالكترونية - دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في غزة	(Doaa 2017)
تطوير الخدمات الذكية وتطبيقها	الجهوية لتطبيق الحكومة الذكية مرتفعة , وهناك قبول لدى العاملين لتطبيق الادارة الالكترونية	مدى جهوية المؤسسات الحكومية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة لتطبيق الحكومة الذكية دراسة استكشافية	(Syam, 2018)
الاهتمام اكثر بتطوير البنية التحتية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات	وجود علاقة ارتباط معنوية مرتفعة بين تكنولوجيا المعلومات وفعالية الاداء	فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وامنها دراسة تطبيقية	(Mahmud, 2018)
الاهتمام اكثر بتطبيق الحكومة الالكترونية	أن استخدام الحكومة الالكترونية الوزارات الفلسطينية ادى لتعزيز الخدمات وزيادة الشفافية	دور استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية لتحقيق التنمية المستدام	(Rashwan, 2018)
زيادة الاهتمام ورفع الكفاءة لهذه النظم وللعاملين بها	ساهمت النظم في زيادة فعالية اداء العاملين في القطاع الحكومي	فعالية نظم المعلومات الادارية ودورها في تحسين ادارة الازمات - درة تطبيقية على وزارتي التنمية الاجتماعية والعمل في قطاع غزة	(Edwan, 2019)
استكمال تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية في كافة المؤسسات الحكومية الفلسطينية	عزز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل على التحول الرقمي	دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين	(Almusaddar & Nasrallah, 2020)
تحديث الانظمة الادارية والبيئة القانونية لتعزيز تطبيق الادارة الالكترونية	الادارة الالكترونية لها اثر هام في تحسين اداء العاملين	دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية	(Nuor, 2020)

## النتائج :

- مما تعرضنا له سابقا عن تطوير الاداء الحكومي باستخدام نظم المعلومات الادارية في قطاع غزة اظهرت النتائج الاثر لنظم المعلومات وتطوير الاداء الحكومي للعاملين ويمكن وذكرها على النحو التالي:
- واكبت الانظمة الحكومية الفلسطينية مراحل التطور في نظم المعلومات وانتقلت في مراحل متعددة حتى وصلت مرحلة متوسطة في الاداء .
  - لعبت النظم دورا إيجابي على أداء العاملين وأشارت إلى الحاجة إلى التحديث المستمر لنظام المعلومات الإدارية وإشراك الموظفين وتطوير نظم المعلومات الإدارية للمؤسسة.
  - عملت نظم المعلومات على الحد من المعوقات التنظيمية وتعزيز تنفيذ الأعمال الإدارية، إضافة الى زيادة فاعلية نظم الرقابة على أداء العاملين .
  - تعمل هذه النظم على إنجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة، وتحقيق الفعالية في الاتصالات ونقل المعلومات دور نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة .
  - تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال رافعة أساسية لتحديث القطاع العمومي , وتعمل على ترشيد موارد الدولة و خطوة نحو الجودة الشاملة .
  - تعتبر نظم المعلومات مواكبة للتغيرات الاقتصادية، والسياسية، والتكنولوجية، وهي التطبيق العملي لهذه النظم في المرافق العامة.
  - تستخدم نظم المعلومات نقطة تنافسية وطريقة استراتيجية للإدارة والمؤسسة
  - حوكمة المرافق العمومية من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية تزيد من الرقابة والانجاز والشفافية في المرافق الحكومية .
  - تطور بفضل الادارة الالكترونية نوع ومستوى الخدمات العمومية المقدمة على مستوى المرافق العمومية في فلسطين ، وزيادة الاداء الوظيفي والانتاجية .
  - برزت الإدارة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري على مستوى اقليمي ودولي في القطاعات الخاصة والعامة .

## التوصيات :

- استمرار التحول من الطريقة الادارية التقليدية المتبعة في تدوين وتسجيل ونقل البيانات وإنجاز المعاملات، إلى التعمق في استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة .
- عقد الدورات التدريبية على النظم الحديثة ، وتأهيل الكفاءات، وتوفير ومتطلبات تطبيق نظم المعلومات في الادارات الحكومية المختلفة .
- صياغة خطة استراتيجية للإصلاح الإداري الحكومي في فلسطين على مستوى المؤسسات للقضاء على الترهل الإداري باستخدام نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة .
- تتطلب الإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية ، ونشر ثقافة الحكومة الالكترونية وكيفية استخدامها والتعامل معها .

## الخاتمة

تعتبر الإدارة الالكترونية في الحكومة الفلسطينية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، حيث يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة والجودة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل نقلة نوعية في تسهيل وتقديم الخدمة ، وقد انجزت الحكومة في هذا الجانب ولكن ما يزال امامها الكثير لانجازها و العمل على تكامل هذا النظام الحكومي الواعد .

## REFERENCES:

- Abdulilah, N., & Khalasi. (2020). E-management as a strategic option to improve health services in Algeria. *Journal of the Faculty of Economics for Scientific Research*(6). Retrieved from <http://dspace.zu.edu.ly/xmlui/handle/1/869>
- Ada, Ş., & Ghaffarzadeh, M. (2015). Decision Making based on management information system and decision support system. *European Researcher. Series A*(4), 260-269 .
- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Abdul Hamid, N. A. (2014a). The meaning of management information systems and its role in telecommunication

- companies in Yemen. *American Journal of Software Engineering*, 2(2), 22-25 .
- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Abdul Hamid, N. A. (2014b). The relationship between system quality, information quality, and organizational performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4(3), 7-10.
- Al-Shammari, & Mohammed, M. b. N. (2018). *The role of electronic transactions in reducing administrative corruption from the point of view of passport workers at king khalid airport in Riyadh* Naif University for security sciences. Retrieved from <https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/65773>
- Al-Tit, A. (2016). Management information systems in public institutions in Jordan. *Management*, 7(7), 457-463.
- Alalamy, L., & Sahily, M. (2017). *Administrative reform strategies and their role in combating administrative corruption in Algeria 2008-2014* University of Oum El Bouaghi. Retrieved from <http://hdl.handle.net/123456789/2728>
- Alalmy, H. (2013). *The role of investment in information and communication technology in achieving sustainable development, a comparative study between Malaysia, Tunisia and Algeria* Université de Sétif 1-Ferhat Abbas, Retrieved from <https://123dok.net/document/wq268epz-l-stthm-r-tnology-lmaalom-t-o-l-ts-l-t-ltnmy-lmstd-m-m-lyzy-o-lgz-r.html>
- Alfeqi, A. (2012). Administrative reform experiences - public administration reform in Malaysia four decades of development. *African Journal of Political Sciences*, 1(2). doi:<https://doi.org/10.35788/ajps.v1i2.56>
- Almusaddar, H., & Nasrallah, A. F. (2020). The role of digital transformation in improving government services in Palestine. Available at SSRN 3688246. doi: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3688246>
- Amel, A. O. (2020). The Impact Of E-Administration In Promoting Local Public Service In Algeria. *Law and Society Journal*, 8(2), 553-568. Retrieved from <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/137655>
- Ayyash, M. M., Ahmad, K., & Singh, D. (2013). Investigating the effect of information systems factors on trust in e-government initiative adoption in Palestinian public sector. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(15), 3865-3875 .
- Azeez, R., & Yaakun, K. (2005). The impact of management information systems on organisational performance with total quality management as the mediator. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 97(19), 3192-3213.
- Bretschneider, S. (1990). Management information systems in public and private organizations: An empirical test. *Public Administration Review*, 536-545 .



- Brika, Z. (2020). *The Role of e-government in improving job performance* Abdelhafid Boussouf University Centre Mila. Retrieved from <http://dspace.centre-univ-mila.dz/jspui/handle/123456789/709>
- Chelihi, T., & Gueriniaï, R. (2020). The e-administration and its contribution to improving the public services in the municipalities "presentation of the e-municipality project in Algeria. *Horizons of Management Sciences and Economics*, 2(3), 184-203.
- Dehgani, R., & Navimipour, N. J. (2019). The impact of information technology and communication systems on the agility of supply chain management systems. *Kybernetes*. Retrieved from doi:<https://doi.org/10.1108/K-10-2018-0532>
- Doaa, A. (2017). *The role of the organizational structure and organizational culture in implementing e-government - A field study on Palestinian ministries in Gaza*. Gaza: Al-Azhar University.
- Edwan, M. S. (2019). *The effectiveness of management information systems and their role in improving crisis management - An applied study on the ministries of social development and labor in the Gaza strip*. Gaza: Al Azhar University.
- Fatna, G. (2021). The role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service. *Recherchers economiques manageriales*, 15(1), 4. 478-61.
- Guemide, B., & Benachaïba, C. (2012). *Founding an e-government in Algeria by 2014*. Paper presented at the Conference for E-Democracy and Open Government.
- Guzmán, S. A., Fóster, P. F., Ramírez-Correa, P., Grandón, E. E., & Alfaro-Perez, J. (2018). Information systems and their effect on organizational performance: An inquiry into job satisfaction and commitment in higher education institutions. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 3(4), 26 .
- Hasan, Y., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2013). The impact of management information systems adoption in managerial decision making: A review. *The International Scientific Journal of Management Information Systems*, 8(4), 010-017 .
- Ibrahim, A. (2006). *The requirements for the success of the e-government project from the point of view of the higher management in the Palestinian ministries* Gaza: Islamic University of Gaza.
- Iyad, E. (2007). *The extent to which citizens accept services through the e-government* Gaza: Islamic University of Gaza.
- Lubbd, k. (2016). *Elements for the success of e-government implementation in Palestine*. Gaza: Al-Azhar University.

- Lubbad, A. R. (2017). *Information technology innovativeness: The roles of management supports, information technology readiness and government's strategy in Palestine public sector*. Universiti Utara Malaysia.
- Maher, G. (2004). *The role of computerized information systems in the decision-making process in the municipalities of the Gaza strip in Palestine*. Gaza: Islamic University of Gaza.
- Mahmud, D. (2018). *The effectiveness of accounting information systems in light of the development of the it infrastructure and its security is an applied study*. Gaza: Islamic University of Gaza .
- Malkawi, N. M. A.-a., Alraja, M. N., & alrauf Hamadne, A. (2013). E-management and its effect on the added value: Field Study in the Royal Jordanian Airlines. *Interdisciplinary Journal of Research in Business ISSN, 2046*, 7141 .
- Mat Dawi, N., Namazi, H., Hwang, H. J., Ismail, S., Maresova, P., & Krejcar, O. (2021). Attitude toward protective behavior engagement during COVID-19 pandemic in Malaysia: The role of e-government and social media. *Front Public Health, 9*, 609716. doi:10.3389/fpubh.2021.609716
- Mirzaee, S., & Ghaffari, A. (2018). Investigating the impact of information systems on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management, 22*(3), 501-520 .
- Mohammed, M. (2015). *The relationship of management information systems to the quality of administrative decisions - A Case study of the ministry of education and higher education, Gaza Strip*. Gaza: Al Azhar University.
- Mohammed , T., Amar , A., & Nabil, B. (2019). Electronic government in Algeria between reality and hope
- Morshidi, A. H., & Abd Hamid, F. (2010). E-government and Malaysia: A theoretical consideration. *SOSIOHUMANIKA, 3*(2), 205-324 .
- Muhamed, A. L., & other. (2020). *Dimensions of the development experience in Malaysia An analytical study - the background to the foundations of the prospects* (Vol. 1). Germany: The Arab Democratic Center for Strategic, Political and Economic Studies.
- Nuor, A. (2020). The Role of e-Management in Improving Job Performance of the Employees of Governmental Institutions in Qalqilya.
- Governorate *IUG Journal of Economics and Business, 28*(2). Retrieved from <https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/6558/3044>
- Olla, A. (2007). *The impact of transformation in accounting information systems An empirical study at the Palestinian Ministry of Finance*. Gaza: Islamic University of Gaza, Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12358/17972>
- Power, D., Hadidi, R & ,.Scheibe, K. P. (2016). Celebrating 50 years of Management Information Systems (MIS) research and teaching. *Journal of the Midwest Association for Information Systems*, 2016(2), 1 .

- Ramiz, A. (2015). *The role of management information systems in strengthening administrative governance in the ministry of education and higher education in Gaza* Aqsa University, Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12358/17314>
- Rashwan, A. (2018). *The role of using e-government in the quality of government financial reports for sustainable development - (A field study on Palestinian government ministries)*. Paper presented at the Conference on Sustainable Development in a Changing Environment College of Economics and Social Sciences. <https://hdl.handle.net/20.500.11888/14211>
- Setiawan, N., Wakhyuni, E., & Setiawan, A. (2019). *The Analysis of management information systems and decision making on employee performance at Pt" G" parking Medan*. Paper presented at the Multi-Disciplinary International Conference University of Asahan.
- Shah, M. (2014). Impact of management information systems (MIS) on school administration: What the literature says. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 2799-2804 .
- Soufiane, B. M., & Ibrahim, M. (2018). Factors Affecting the Adoption of electronic government in Algeria: A proposed framework. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 10(1), 52-64 .
- Syam, S. A. (2018). *The readiness of Palestinian governmental institutions operating in the Gaza strip to implement the smart government is an exploratory study* (Master's dissertation). Islamic University of Gaza, Islamic University of Gaza .
- Torkestani, M. S., Mazloomi, N., & Haghighat, F. (2014). The Relationship between information systems success, organizational learning and performance of insurance companies. *International Journal of Business and Social Science*, 5(10), 125-132
- Ward, J., Griffiths, P. M., & Whitmore, P. (2002). *Strategic planning for information systems* (Vol. 3): wiley Chichester.
- West, D. M. (2008). *Improving technology utilization in electronic government around the world, 2008*. Brookings Institution, Governance Studies. Retrieved from [https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/0817\\_egovernment\\_west.pdf](https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/0817_egovernment_west.pdf).