

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل،
حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية

عبير عمر عبد الرحمن زماعرة

رسالة ماجستير

القدس-فلسطين

1443 هـ / 2022 م

دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل،
حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية

إعداد:

عبير عمر عبد الرحمن زماعرة

بكالوريوس نظم معلومات إدارية (جامعة بوليتكنيك فلسطين _ فلسطين)

المشرف: د. أحمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال من
كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة القدس

1443 هـ / 2022 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
كلية الإدارة والاقتصاد

إجازة الرسالة

دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل،
حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية

اسم الطالبة: عبير عمر عبد الرحمن زماعة
الرقم الجامعي: 21720167

المشرف: د. أحمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 05 / 01 / 2022 م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله
2. ممتحنا داخليا: د. سلوى البرغوثي
3. ممتحنا خارجيا: د. عبد القادر الدراويش

القدس - فلسطين

1443 هـ / 2022 م

الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى روحه الرحمه ... والذي الغالي.

إلى من كان دعائها سر نجاحي ... إلى من وهبتي كل ما تملك .. إلى التي رعتني حق رعاية وكانت سندي لي في الشدائد.... أُمي الغالية

إلى من شجعني على إكمال دراساتي العليا اخي الغالي عبد الرحمن
إلى زوجي الحبيب ورفيق دربي .. إلى ابنتي التي انتظر رؤيتها حملتها وهنا على وهن
إلى أولاد اخي وامهم العزيزة

إلى زملائي في قسم التسجيل في وكالة الغوث الدولية - القدس
إلى كل من علمني حرفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح أساتذتنا الكرام.
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع عله يكون بذرة بناء للأجيال القادمة.

الباحثة: عبير عمر عبد الرحمن زماعرة

إقرار

أقرُّ انا مُعدّ الرسالة بإنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وإنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمّت الإشارة إليه حيث ورد، وان هذه الرسالة، أو أي جزءٍ منها، لم يُقدّم لنيل أيّة درجة غليا لأيّة جامعة، أو أي معهد آخر.

التوقيع: 

عبير عمر عبد الرحمن زماعرة

التاريخ: 2022/ 01/05 م

شكر وعرّفان

الحمد لله رب العالمين أولاً وأخيراً الذي أعانني على إنجاز هذا العمل.

يطيب لي أن أثنى ثناء حسناً على من أضاء بعلمه عقل وبصيرة غيره، أتقدم بجزيل بالشكر وعظيم الامتنان للدكتور أحمد حرز الله على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة، لما لمست من صدر رحب وتوجيه مثمر ونصائح قيمة كان لها أبلغ الأثر في تحقيق هذا الإنجاز

ولا أنسى شكري وتقديري لمن كانت لهم بصمات واضحة للخروج بهذه الرسالة بصورتها النهائية وأخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بمناقشة الرسالة ولملاحظاتهم القيمة فلهم مني جزيل الشكر والامتنان.

كما ولا يفوتني في هذا المقام أن أشكر الاساتذة المحكمين الاكارم على ما قدموه من وقتهم وتوجيهاتهم وملاحظاتهم بكل كرم وسخاء مما صحح الكثير وقوم الكثير حتى وصلت الرسالة إلى شكلها النهائي وحققت أهدافها.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى موظفين بلديات مدن محافظة الخليل وأخص بالشكر دائرة الموارد البشرية في بلدية الخليل الذين كانت لهم الأثر الكبير من خلال تعاونهم في إنجاز هذه الرسالة. وإلى كل من كان له إسهام في الخروج بهذه الدراسة مهما كبر أو صغر.

الباحثة: عبير عمر عبد الرحمن زماعرة

مصطلحات الدراسة

- نظم المعلومات** : مجموعة من العناصر التي تجمع البيانات وتحولها إلى معلومات مفهومة ونشرها وتوزيعها إلى متخذي القرار للمساعدة على حل المشاكل التي تواجههم في عملهم (Stair & Reynilds, 2017).
- نظم معلومات الموارد البشرية** : بناء نظام إلكتروني يتضمن تصميم الوظائف وأيجاد الخبرات المناسبة لها وذلك عن طريق الاستقطاب والتعيين ومتابعة تقييم الأداء بعد عملية التوظيف (السقا، 2013).
- الاستقطاب والتعيين** : التخطيط المستقبلي لاستقطاب الأفراد المناسبين للوظائف المستقبلية التي سيتم استحداثها خلال تنفيذ الخطة الإستراتيجية للمؤسسة وهذا يعتبر من طرق تطوير المنظمات الذكية (خدام آخرون، 2020).
- الشبكة الداخلية (Intranet)** : الطريقة التي يتم توصيل الأدوات الموجودة داخل المؤسسة ببعضها، وهي البنية التحتية الخاصة بالنظام الإلكتروني المستخدم في المنظمة، أي التواصل الداخلي في المنظمة (Stair & Reynilds, 2017).
- Software** : وهي تعليمات وبرامج خاصة بمعالجة البيانات (Soni, 2020).
- قواعد البيانات** : سجلات تحتوي على معلومات وحقائق موجودة في جداول لها أسماء ويتم ربطها ببعضها البعض بعلاقات منطقية (أسود و لازم، 2019).
- البيانات** : المادة الخام أو الحقائق المتعلقة بالأحداث، وهي عبارة عن حقائق وأرقام لا يستطيع المستخدم النهائي فهمها ويجب ان يتم أيجاد روابط بينها لتتحول إلى معلومات (المدهون، 2013).
- المعلومات** : هي البيانات التي تمت معالجتها لتصبح معلومات ذات قيمة و فائدة لشخص محدد ليفهم باستخدامها في عمله (soni, 2020).
- المنظمات الذكية** : المنظمة التي تقوم بخلق المعرفة واستخدامها بشكل استراتيجي ضمن الظروف البيئية المحيطة بها (Deiser, 2009).
- العمليات الذكية** : المشاركة في المعلومات مع اتاحتها لمن يحتاجها في الوقت المناسب، وتوفير التغذية الراجعة، بهدف رفع كفاءة وفاعلية القدرة على التعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة (قرنش والنجار، 2019).

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لأنه يناسب واقع الدراسة، وقامت بتصميم استبانة تضمنت (50) فقرة موزعة على محورين وأربعة مجالات فرعية، تضمن المحور الأول دور نظم المعلومات الإدارية، وتضمن أربعة مجالات وهي: (الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات في البلدية، خصائص نظم المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية بالبلدية، كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات في البلدية، ملائمة برمجيات نظم المعلومات)، أما المحور الثاني فتعلق بخصائص المنظمات الذكية، وتمتعت بدرجة ثبات للدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية (0.94)، ولمحور خصائص المنظمات الذكية (0.92)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل (بلدية الخليل، بلدية حلحول، بلدية دورا) والذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية والبالغ عددهم (200) موظف اجريت عليهم هذه الدراسة، واستخدمت الباحثة اسلوب العينة القصدية حيث طبقت على (157) موظف.

وبناء على النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها الاستمرار في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية وتوفير الأجهزة والبرمجيات والتقنيات اللازمة لعمل البلديات، تطوير قواعد البيانات وتحديثها باستمرار، لجعلها تواكب المتغيرات التكنولوجية المتسارعة في بيئة العمل المحيطة بالبلديات، وتحافظ على أمن المعلومات، تطوير أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البلديات، إعداد برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، تعزيز أبعاد المنظمات الذكية من خلال العمل على تحسين برنامج للحوافز، وتطوير الرؤية الإستراتيجية ومن ثم دعم ثقافة الجدارة، تدريب الموارد البشرية العاملة في البلديات على معايير ونظم ومتطلبات المنظمات الذكية، إعادة تطوير وصيانة المباني وتجهيزها بالتقنيات التكنولوجية الحديثة التي تخدم خصائص المنظمات الذكية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، المنظمات الذكية، بلديات مدن محافظة الخليل.

The role of management information systems in the transformation of the municipalities of the Hebron Governorate (Hebron, Halhul, Dura) into smart organizations.

Prepared by: Abeer Omar Abdel Rahman Zama'ra.

Supervised by: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract :

The study aimed to know the role of management information systems in the transformation of the municipalities of the Hebron Governorate (Hebron, Halhoul, Dora) into smart organizations, and to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach because it fits the reality of the study, and designed a questionnaire that included (50) paragraphs divided to Two sections and four sub-fields, the first section included the role of management information systems, and included four areas: (the devices used in the information systems in the municipality, the characteristics of the information systems available from the management information systems in the municipality, the efficiency of workers in the management of information systems in the municipality, the appropriateness of information systems software The second axis relates to the characteristics of smart organizations, and it enjoyed a degree of stability for the total degree of application of management information systems (0.94), and for the axis of characteristics of smart organizations (0.92), and the study population consisted of all workers in the municipalities of the cities of Hebron Governorate (Hebron municipality, Halhul municipality, municipality Dora) and those who use management information systems and their number is (200) employees, this study was conducted on them, and the researcher used the comprehensive survey method as a result of the small size of the study community, and the final sample reached This study (157) employees.

Based on the results, the study came out with a set of recommendations, most notably continuing to raise the efficiency of the components of management information systems, providing equipment, software and techniques necessary for the work of municipalities, developing and constantly updating databases, to make them keep pace with the accelerating technological changes in the work environment surrounding municipalities, maintaining information security, developing systems Managing electronic human resources in municipalities, preparing training programs for workers in the field of information technology, enhancing the dimensions of smart organizations by working to improve an incentive program, developing a strategic vision and then supporting a culture of merit, training human resources working in municipalities on the standards, systems and requirements of smart organizations, Redevelopment and maintenance of buildings and equipping them with modern technological techniques that serve the characteristics of smart organizations.

Keywords: management information systems, smart organizations, municipalities of cities in the Hebron Governorat.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

شهد العالم تغيرات وتطورات تكنولوجية ومعرفية كبيرة جدا ادت إلى تحولات متسارعة وتغييرات بيئية، مما زاد الضغط على المنظمات والمؤسسات للبحث عن خيارات ذكية لمواجهة التغيير والتحديات، فالبتالي تحقيق قيمة للمنظمة تضمن لها النجاح الريادي والإستراتيجي، حيث ادركت المؤسسات ضرورة الاستجابة بأسلوب ذكي للتغيرات البيئية، وضرورة إيجاد اساليب إبتكارية ادت إلى تغيرات جذرية في اساليب الإدارة والابتعاد عن الاساليب التقليدية (احمد واسماعيل، 2018).

إذاً فالتغيرات التكنولوجية المتسارعة، وتطوير شبكات الاتصال بشكل مستمر، والمعرفة التكنولوجية التي تتطور باستمرار، ادت إلى التفكير بشكل مستمر في طرق جديدة و تنافسية تهدف للاستجابة إلى متطلبات الجمهور، ومن خلال ذلك انبثق مفهوم المنظمة الذكية لتطبيق هذه الفكرة في المنظمات الاهلية وغير الاهلية أيضا (Yolles, 2005).

حيث يستخدم مصطلح المنظمة الذكية لوصف المنظمات القائمة على المعرفة والمترابطة والمتكيفة مع بيئتها، حيث لها القدرة على اتخاذ القرارات الجيدة في الوقت المناسب، وأيضاً الجمع والتحليل والمعرفة المناسبة بالاسواق والعملاء والموردين، من الواضح ان المنظمات الذكية في القرن الواحد والعشرين ستكون المنظمات التي تستخدم جميع الموارد المتاحة لتصبح اقوى وافضل أداء (خدام وآخرون، 2019)

لذلك فالتحول إلى المؤسسة الذكية يمكن المؤسسات من تنوع معلوماتها من داخل المؤسسة متمثلة بالخبرات والتدريب والتطوير لموظفيها، ومن خارجها متمثلا بالاتصال والتواصل مع الجمهور، ووسائل الاعلام، والتواصل مع المنظمات الاهلية والوزارات المختلفة، وهذا التعلم يمكنها من فهم البيئة من حولها وتكوين بنية معرفية تساعدها على الإبتكار (Monks & Buckely, 2012).

وبالحديث عن المنظمات الذكية أول ما يخطر في بال القارئ هو المدن الذكية التي تعمل على تطوير خدماتها وتوفير الوقت والجهد على مواطنيها من خلال تطوير قدرات مؤسساتها، مما يساعدها على تحقيق أهدافها المتمثلة بتوفير الرفاهية للمواطنين، هنا يجدر على بلديات مدن فلسطين التفكير بشكل واضح في الوصول إلى هذا الهدف، وفي هذه الدراسة تسعى الباحثة إلى فهم قدرات بلديات مدن محافظة الخليل في تطبيق المنظمة الذكية من خلال تطوير أنظمة المعلومات الإدارية في مرافقها.

2.1 مشكلة الدراسة

مع التطورات التكنولوجية الهائلة في تقديم الخدمات بجودة عالية، وفي صياغة طرق جديدة لتحسين طرق الاتصال والتواصل، لذا فإن منظمات المجتمع المحلي في فلسطين بحاجة إلى التحول بأقصى سرعة إلى المنظمات الذكية التي تتسم بخصائص عدة أهمها فهم البيئة المحيطة، والذكاء الجماعي وتطوير الخطط الإستراتيجية بعيدة المدى، ولن يتم ذلك بدون تطوير القدرات التكنولوجية وإدارة هذه القدرات بطريقة تتسم بالفعالية وسرعة الوصول للخدمة والمعلومة .

تعتبر مؤسسات المجتمع المحلي من أهم المؤسسات العاملة في الضفة الغربية والتي تخدم المواطنين الفلسطينيين في الضفة الغربية، وبسبب الوضع القائم في الأرض الفلسطينية يحتاج المواطن الفلسطيني إلى طرق سهلة وسريعة للوصول إلى الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

من هنا جاءت هذه الدراسة لبيان أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا)، ومن ثم الخروج بتوصيات تسهم في تقديم الخدمة للجمهور وتطوير بلديات هذه المدن، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية؟

3.1 مبررات الدراسة

- محدودية الدراسات في فلسطين _ على حد علم الباحثة _ المنجزة حول الموضوع.
- تقديم معلومات حول نظم المعلومات الإدارية والمنظمات الذكية، تساعد في تحول البلديات نحو المفهوم الذكي.
- تقديم توصيات للقيادات في وزارة الحكم المحلي والبلديات حول طرق وفوائد التحول للمنظمات الذكية.

- تعد هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، لذا فإن موضوع الدراسة يرتبط مع تخصص ومجال عمل الباحثة.

4.1 أهمية الدراسة

1.4.1 الأهمية النظرية

- ستكون هذه الدراسة مقدمة لدراسات أخرى تتعلق بتطبيق مفهوم المنظمة الذكية على مؤسسات المجتمع المحلي من جوانب أخرى.
- تزويد أصحاب الاختصاص ومتخذي القرار في البلديات فيما يتعلق بالجهود الرامية لاتخاذ القرارات الخاصة بالاستغلال الأمثل لنظم المعلومات الإدارية لبناء المنظمات الذكية.
- ستساعد نتائج الدراسة في دعم البلديات في الحصول على مؤشرات لتطوير خدماتها، وتحقيق الغاية منها.

2.4.1 الأهمية التطبيقية

- من خلال تطبيق الدراسة على مؤسسات المجتمع المحلي المتمثلة بالبلديات في محافظة الخليل، تم دراسة وضع هذه المؤسسات ومدى ارتباطها بخصائص المنظمات الذكية واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات، مما يسهم بتطوير الخطط الإستراتيجية والقرارات المتمثلة بهذا الموضوع في إدارة الحكم المحلي.
- تتحدث هذه الدراسة عن موضوع مهم للمؤسسات وهو نظم المعلومات والمنظمات الذكية.
- حداثة موضوع المنظمات الذكية في الأبحاث والدراسات على المستوى المحلي بالقطاع الخدماتي.
- أهمية قطاع الحكم المحلي (البلديات) باعتباره أحد القطاعات الخدماتية.

5.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1.5.1 الهدف العام

- التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، ححول، دورا) إلى منظمات ذكية.

2.5.1 الأهداف الفرعية

- التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، ححول، دورا)

- إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات في البلدية.
- التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية في البلدية.
- التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات في البلدية.
- التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات.
- التعرف إلى خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل.
- التعرف إلى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات محافظة الخليل.
- التعرف إلى وجود فروق معنوية في إستجابات أفراد العينة في نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

6.1 أسئلة الدراسة

أجابت هذه الدراسة عن الأسئلة المنبثقة من مشكلة وأهداف الدراسة:

- ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات في البلدية؟
- ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية في البلدية؟
- ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات في البلدية؟
- ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تبعاً لمعيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات؟
- ما هي خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل؟

- هل هناك أثر لأبعاد نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المستخدمة، خصائص المعلومات المتوفرة، كفاءة العاملين، ملائمة البرمجيات) في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل؟
- هل هناك فروق معنوية في إستجابات أفراد عينة الدراسة في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

7.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات في البلدية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ملائمة برمجيات نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المستخدمة، خصائص المعلومات المتوفرة، كفاءة العاملين، ملائمة البرمجيات) في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرعية الآتية:

- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير مكان العمل.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

8.1 حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع دور نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين في بلديات (الخليل، دورا، حلحول).
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على بلديات مدن محافظة الخليل (الخليل، دورا، حلحول).
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال العام 2022/2021.

9.1 مصادر جمع المعلومات والبيانات

تم الاعتماد على المصادر الآتية لجمع البيانات والمعلومات وهي:

- **المصادر الأولية:** من خلال إتباع المنهج الوصفي وإعداد استبيان ميدانية، وقياس الظاهرة كما هي بالواقع الفعلي، من خلال العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل.
- **المصادر الثانوية:** تم الرجوع إلى الأبحاث والدراسات والكتب لصياغة وعرض الأدب النظري المتعلق بموضوع ومشكلة الدراسة.

10.1 هيكلية الدراسة

تكونت هذه الدراسة من خمسة فصول وهي:

- **الفصل الأول:** تضمن تقديم عرض لهذه الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها.
- **الفصل الثاني:** تضمن الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.

- الفصل الثالث: تناول عرضا شاملا لمنهجية الدراسة.
- الفصل الرابع: تناول الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها.
- الفصل الخامس: تضمن ملخص النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات، والمراجع والملاحق الذي تضمنته الدراسة.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

تمهيد

يشهد العالم تغييرات كبيرة من ناحية التطور التكنولوجي وتغييرات بيئية كبيرة اهمها الحالات الطارئة التي يشهدها العالم بسبب ظروف الوباء والاعلاقات والتغير المناخي، هنا تظهر ضرورة التأقلم مع كل الاحداث القائمة والتفكير بشكل جدي بالتحول للمنظمات الذكية التي تستخدم التكنولوجيا بشكل يخرجها من الأزمات الطارئة، ويساعدها على اكتشاف الفرص والتنبؤ بالمستقبل، والتعرف على المخاطر، في الوقت الحاضر كان الحل في استغلال التكنولوجيا للخروج من الأزمات وتقليل الخسائر، لذا على المنظمات التفكير بشكل جدي في التحول الى منظمات ذكية من خلال تعزيز العمل الجماعي والإبداعي باستخدام التكنولوجيا.

في هذا الجزء من الدراسة سننظر إلى أربعة مباحث وهي:

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية ودورها في المنظمات ويهدف إلى مناقشة تعريفات خاصة بمصطلح نظم المعلومات الإدارية، ومهام دائرة نظم المعلومات في المنظمات، وتأثيرها على دائرة إدارة الموارد البشرية، وصولاً إلى مناقشة جميع عناصر وموارد نظم المعلومات في المؤسسات.

المبحث الثاني: بحث مفهوم المنظمة الذكية، وأهمية التحول إلى منظمة ذكية، ومن ثم مناقشة ابعاد وخصائص المنظمة الذكية.

المبحث الثالث: التعرف على بلديات مدينة الخليل وحلول ودورا، حيث مجتمع الدراسة.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة العربية والاجنبية، والتعقيب عليها.

1.2 المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

1.1.2. تعريف نظم المعلومات

يحتاج الناس بشكل عام إلى المعلومات في حياتهم اليومية لممارسة كافة نشاطاتهم اليومية، ومع التقدم التكنولوجي الكبير فإنهم يستخدمون التكنولوجيا في كافة أمور حياتهم، اما في عالم الأعمال فتزداد أهمية وجود المعلومات وإدارتها بشكل كبير لتساعد اصحاب صنع القرار في اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي لذا ففي هذا العالم المتغير، وفي ظل التطور التكنولوجي فإن وجود نظم المعلومات الإدارية في المنظمات والمؤسسات اصبح جزء لا يتجزأ من المؤسسة ولا تستطيع أي منظمة او مؤسسة العمل بدون نظم معلومات تدير نشاطات المؤسسة، فإن مجارة التطور التكنولوجي يحقق الميزة التنافسية مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور (OZ, 2009).

هناك العديد من التعريفات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية ولكنها كلها تصب في مفهوم واحد وهو إنها تدير البرمجيات لمساعدة الاداريين في اتخاذ القرارات من خلال تأسيس قواعد بيانات تحتوي معلومات تساعد في تحليل أهداف المنظمة بمنظور استراتيجي (Soni, 2020).

وتعرف نظم المعلومات الإدارية بإنها هي مجموعة من العناصر التي تجمع البيانات وتحولها إلى معلومات مفهومة ونشرها وتوزيعها إلى متخذي القرار للمساعدة على حل المشاكل التي تواجههم في عملهم (Shikhar, 2012).

لذا لبناء نظام معلوماتي مهم وقوي وقادر على حل المشكلات بالاساس يجب ان تتوفر البنية الاساسية لبناء هذا النظام وهي الكوادر المؤهلة لمثل هذه الخطط، ومن أهم الموارد ما يسمى بالمستخدم النهائي، وخبراء نظم المعلومات الإدارية الذين يقومون بتطوير وتشغيل النظام وهم مطورين الأنظمة، مشغلين الأنظمة، المدراء، والكتبة” (Soni, 2020).

من خلال ما سبق فإن نظم المعلومات الإدارية هي تلك الأنظمة التي تتكون من العديد من العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض لجمع وتخزين وتحليل البيانات بغرض الوصول إلى معلومات مفهومة يتم بثها في كافة الدوائر ليتم العمل بشكل متجانس وفعال وكفاءة عالية.

2.1.2 المهام الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية

حسب (Stair & Reynilds, 2017) في كتابهم Principles of Information Systems فإن المهام الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية تتلخص في اللآتي:

- التقليل من حالة عدم التأكد في المنظمة: عدم التأكد يكون في حالة وجود أكثر من بديل للوصول إلى النتيجة المرجوة، ولكن احتمال الوصول إلى هذه النتيجة غير مؤكد بصورة كافية والسبب عدم توافر المعرفة التامة حول هذه الحالة من كافة النواحي، نادرا او حتى فإنه من المستحيل توافر المعرفة التامة، الا ان تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة يقلل من حدوث عدم المعرفة كليا ويقلل من حدوث حالات عدم التأكد.
- المساعدة في التحكم والمراقبة: توافر المعلومات بشكل مستمر حول اداء المؤسسة بشكل عام من قبل المشرفين على الأداء، يساعد الإدارة على المراقبة والتحكم في الأداء.
- وسيلة للاتصال والتواصل: يتم تسهيل الاتصال والتواصل بين الموظفين وبين المستويات الإدارية المختلفة.
- ذاكرة المؤسسة: عن طريق تخزين المعلومات التاريخية وعمل ارشيف الكتروني للمؤسسة، بحيث يتم التعلم من الاخطاء السابقة وهذا يساعد في اتخاذ القرار.
- تسهيل وتيسير العمل: تقليل حالات عدم التأكد وفهم العمل بصورة اوضح يؤدي إلى تبسيط وتسهيل العمل داخل المؤسسة.

3.1.2. انواع نظم المعلومات:

- نظم معالجة المعاملات: اكثر انواع نظم المعلومات المستخدمة، حيث يتم تسجيل وتخزين البيانات التي تم جمعها من جميع الدوائر داخل المؤسسة، ويتم أيضا معالجة العمليات التي تحدث داخل المؤسسة، على سبيل المثال: تسجيل المبيعات وحركات الكاشير وأيضا حركات سحب الكاش (, Oz, 2009).
- نظم دعم القرارات: هي نظم تفاعلية أي تفاعل الأنسان والكمبيوتر، لتحليل البيانات من ثم اتخاذ القرارات السريعة لحل المشاكل الغير متوقعة، هذ النظم التفاعلية تساعد على تحسين جودة القرارات المتخذة (Shkhar, 2012).
- نظم الدعم التنفيذي: يتم استخدامها عادة من قبل المدراء التنفيذيين لتساعدهم على اتخاذ القرارات، يعتمد هذا المستوى الاداري على المعلومات الخارجية لاتخاذ القرارات ولوضع الخطط الإستراتيجية اكثر من البيانات الداخلية، لذا يجب ان تكون التقارير المعدة ملخصة بالامور المهمة ويجب ان تتوافر في الوقت المناسب، وبالتالي فإن هذا النظام يقوم بتسهيل العملية بشكل كبير (, Shikhar, 2012).
- نظم قواعد المعرفة: تتكون من قاعدة المعرفة وقاعدة الاستدلال، قاعدة المعرفة وتحتوي كافة معارف والحقائق الموجودة في المؤسسة، اما قاعدة الاستدلال فهي التي تساعد على استنتاج المعرفة الجديدة (Reynolds &Stair, 2017).

4.1.2. عناصر (موارد) نظم المعلومات

تشتمل نظم المعلومات على مجموعة من العناصر الاساسية والتي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة، وتتكامل مع بعضها لجعل النظام يعمل بفاعلية، وتمثل هذه العناصر فيما يلي:

1.4.1.2. الموارد البشرية

لبناء منظمة ذكية يجب ان تتوفر بها الكوادر الخاصة والمؤهلة في دائرة نظم المعلومات، وأيضاً هناك بناء تكنولوجي خاص بإدارة الموارد البشرية:

1.1.4.1.2. الأفراد المؤهلون لبناء واستخدام نظم المعلومات

• اخصائي ومطورو الأنظمة: وهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وصيانة الأنظمة والموارد المادية المتعلقة بها، من مهام دائرة الموارد البشرية اختيار الأفراد المناسبون والمميزون القادرين على التفاعل مع الموارد المادية وأيضاً التفاعل مع المستخدم النهائي (الطائي وآخرون، 2014)، وهم:

✓ المبرمجون.

✓ مطورو الأنظمة.

✓ اخصائي صيانة الأجهزة.

✓ موظفي إدارة نظم المعلومات.

• المستخدم النهائي: وهو أي مستخدم نهائي في أي دائرة في المنظمة، لأي نظام تكنولوجي تقوم بإدارته دائرة نظم المعلومات الإدارية.

2.1.4.1.2. التكنولوجيا الخاصة بإدارة الموارد البشرية

تعد الموارد البشرية العنصر الابرز والأهم في بناء أي نظام ذكي، وذلك بالتخطيط الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية (خدام وآخرون، 2020)، ان المفهوم العام لإدارة الموارد البشرية يتلخص في تصميم الوظائف وأيجاد الخبرات المناسبة لها وذلك عن طريق الاستقطاب والتعيين ومتابعة تقييم الأداء بعد عملية التوظيف (السقا، 2013)، مع التطور والتقدم التكنولوجي واستخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة شؤون الأفراد، وقد تطورت مفاهيم أخرى تستدعي البحث والدراسة كالتخطيط الإستراتيجي لإدارة شؤون الأفراد، ويتضمن بناء خطة مستقبلية جاهزة تتضمن الاتي:

• **الاستقطاب والتعيين:** التخطيط المستقبلي لاستقطاب الأفراد المناسبين للوظائف المستقبلية التي سيتم استحداثها خلال تنفيذ خطط وبرامج المؤسسة وهذا يعتبر من طرق تطوير المنظمات الذكية (خدام وآخرون، 2020)، وهذا يعني تحليل ودراسة الموارد البشرية باستخدام المنظومة الحديثة لنظم

المعلومات، وذلك من خلال استحداث طرق حديثة في اتخاذ القرارات في وقتها المناسب (الرويلي، 2014)، حيث ان التطور التكنولوجي ساهم في بناء انظمة خاصة بالتوظيف الحالي او حتى للمساعدة في التخطيط للتوظيف المستقبلي وذلك من خلال بناء قاعدة بيانات تحتوي بيانات المتقدمين للوظائف المعلنة ليتم استخدامها لاستقطاب الموظفين المستقبليين في حال وجود توظيف مستقبلي طارئ (خدام وآخرون، 2020).

● **التدريب والتطوير:** من الادوار المهمة لدائرة الموارد البشرية تدريب الموظفين لتطوير مهاراتهم في العمل، وذلك لمواجهة التغيرات المتسارعة بالبيئة المحيطة، وتبعا لتغير الظروف والتطور التكنولوجي، تقوم المؤسسات بحوسبة نظام خاص للتدريب لخصر الاحتياجات التدريبية للموظفين وتميرها للموظفين عن طريق نظام محوسب ممنهج، وتحديد الحاجات التدريبية للموظفين وبناء برامج تدريبية وتحديد مواعيد خاصة لكل برنامج (السقا، 2013).

● **تقييم الأداء:** تقييم الأداء مصطلح يطلق على اجراء تقوم به المؤسسة تبعا لقواعدها وقوانينها، وعادة ما يتم بشكل سنوي وهو مطابقة اداء الموظفين بالأهداف التي تكون المؤسسة توقعت تحقيقها في نهاية العام من كل موظف لديها، تبعا لمهامه ووظيفته ويتم تحديد هذه الأهداف ضمن الخطط السنوية والإستراتيجية (السقا، 2013)، وفي الوقت الحاضر تستخدم الكثير من المؤسسات تقييم الأداء الالكتروني، أي يتم اعداد برنامج لتقييم الأداء عبر نظام الموارد البشرية يتم متابعته طوال العام، حيث يقوم الموظف بادخال انجازاته على النظام ويتم مطابقتها مع سير العمل ويتم النقاش مع الموظف بشكل دوري، وفي نهاية العام تكون المناقشة النهائية ويتم ارسال النتيجة للموظف عبر النظام (Shiri, 2012).

● **خدمات الموظفين:** من الوظائف المهمة لإدارة الموارد البشرية وتقوم على اساس متابعة حضور الموظفين واجازاتهم ورواتبهم حقوقهم العمالية منها متابعة التأمين الصحي والامن والحماية في بيئة العمل (السقا، 2013)، واستكمالاً لما جاء سابقاً يتم متابعة هذه الوظيفة المتعلقة بكافة بيانات الموظفين، ومتابعة رواتبهم واجازاتهم وكافة حقوقهم العمالية عبر نظام إدارة الموارد البشرية، على سبيل المثال يتم اصدار قسيمة الراتب عبر هذا النظام (Shiri, 2012).

● **علاقات كوادر نظم المعلومات الإدارية بجميع الاقسام:** كما إنه من الادوار المهمة لدائرة الموارد البشرية بإيجاد الشخص المناسب للمكان المناسب، وبالتالي من مسؤولية إدارة الموارد البشرية إيجاد الأفراد المميزين لدائرة نظم المعلومات الإدارية وتقييم ادائهم حيث هم أيضا يساعدون دائرة الموارد البشرية في إدارة نظام الموارد البشرية الالكتروني الخاص بها، لذا فإن دائرة الموارد البشرية عليها مسؤولية إيجاد لغة مشتركة بين جميع الموظفين وموظفي دائرة نظم المعلومات (السقا، 2013).

2.4.1.2. الشبكات

وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف الشبكات، مثل الأنترنت والشبكات الخارجية (غنيم، 2017).

- الشبكة الداخلية (Intranet): وهي الطريقة التي يتم توصيل الادوات المتوفرة داخل المنظمة ببعضها، وهي البنية التحتية الخاصة بالنظام الالكتروني المستخدم في المنظمة، أي التواصل الداخلي في المنظمة (Bratianu, 2018).
- الشبكة الخارجية (Extranet): هي شبكة تتكون من مجموعة من شبكات الأنترنت المتصلة ببعضها البعض عبر الأنترنت، ويجب التمييز بينها وبين الأنترنت، لأنها تربط مجموعة من المنظمات ببعضها البعض في ظل ظروف محددة، بمعنى آخر هي شبكة من الشبكات الداخلية التي تربط المنظمات والعملاء ومراكز البحث التي لها عمل مشترك مما يضمن تبادل المعلومات في ما بينها (Bratianu, 2018).
- شبكة الإنترنت: وتستخدم لتواصل المنظمة مع العالم الخارجي.

3.4.1.2. البرمجيات (Software, Hardware)

❖ **Software**: وهي تعليمات وبرامج خاصة بمعالجة البيانات (Soni, 2020)، وتنقسم إلى قسمين:

- نظام تشغيل الحاسب الآلي مثل windows.
- التطبيقات البرمجية التي يتم بنائها للمساعدة في إدارة المنظمة، مثل نظام المحاسبة ونظام الموارد البشرية الالكتروني لمتابعة العاملين.

النظام المتكامل الذي يقوم بربط مهام جميع الدوائر في المنظمة وتسهيل عملها وتسهيل اتخاذ القرار في الوقت المناسب يتكون من تطبيقات برمجية يقوم باستخدامها المستخدم النهائي، أي إنه الشكل النهائي الذي يقوم المستخدم بالتفاعل معه على شاشة الحاسوب، وأيضا البرمجيات التي يستخدمها موظفو جباية الفواتير الخاصة بالخدمات التي تقدمها المنظمة، يجب ان تكون هذه البرمجيات سهلة الاستخدام وبناء كل تطبيق حسب المهمة المتوقع تطبيقها، حيث تكون مناسبة من ناحية الاشكال والالوان والمصطلحات المستخدمة وسهولة الاستخدام، على سبيل المثال، التطبيقات المحملة على الأجهزة اللوحية التي يستخدمها الموظفين الميدانيين يجب ان تتميز بسهولة الاستخدام وبتقليص كم البيانات التي يقوم الموظف بادخالها لتسريع الأداء، اما التطبيقات التي يستخدمها المحاسبون يجب ان تكون دقيقة وتحتوي كل البيانات التي يحتاجها الموظف لأنجاز عمله (Soni, 2020).

❖ **Hardware:** مثلا أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة المحمولة والأجهزة اللوحية وسيرفرات تخزين البيانات، الطابعات والمساحات الضوئية، وعلى المنظمة ان تقوم بتوفير الأجهزة المناسبة للنظام البرمجي التي قامت ببناءه وفق بروتوكولات خاصة لتسهيل اداء وتسريع النظام المستخدم.

تحتاج المنظمات الى اختيار انواع مناسبة لعملها و بمواصفات محددة تناسب عملها، وكل جهاز له مميزات تتعلق بطبيعة العمل، مثل اجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها المهندسون في البلديات حيث يجب ان تتوافق مع طبيعة عملهم من ناحية التخزين وسرعة الجهاز، حيث إذا تم استخدام اجهزة عادية فانها تؤثر على عملهم وتبطيء سير العمل بشكل عام.

4.4.1.2. قواعد البيانات:

سجلات تحتوي على معلومات وحقائق موجود في جداول لها أسماء ويتم ربطها ببعضها البعض بعلاقات منطقية (أسود ولازم، 2019).

البيانات: المادة الخام او الحقائق المتعلقة بالاحداث، وهي عبارة عن حقائق وارقام لا يستطيع المستخدم النهائي فهمها ويجب ان يتم إيجاد روابط بينها لتتحول إلى معلومات (المدهون، 2013)، ويعرفها (gunjal, 2003) بأنها الرموز والكلمات التي يتم ادخالها إلى قاعدة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.

تكوين العلاقات بين البيانات: يتم تجميع البيانات ذات الصلة في جدول خاص بها ويتم إيجاد علاقات بين هذه الجداول، وتكون علاقات رياضية منطقية.

المعلومات: هي البيانات التي تمت معالجتها لتصبح معلومات ذات قيمة وفائدة لشخص محدد ليفهم باستخدامها في عمله (soni, 2020)، تتنوع انواع المعلومات حسب مجال العمل المستخدم بها، وهي المعلومات المعرفية والأنمائية والتعليمية والأنتاجية (السقا، 2013).

وتتميز قواعد البيانات داخل الأنظمة المحوسبة بعدة خصائص تتمثل كما أشار اليها (أسود ولازم، 2019) بما يلي:

- الجداول القائمة على العلاقة: أي ان البيانات يتم تخزينها في جداول لها عناوين وبينها علاقات، يستطيع من خلالها المستخدم فهم بنية قاعدة البيانات بمجرد النظر إلى عناوينها.
- عدم التكرار: لا يوجد تكرار في البيانات لأن ذلك يؤدي إلى عدم الكفاءة في عمل قاعدة البيانات.
- تعدد المستخدمين في نفس الوقت: يتم استخدام قاعدة البيانات من كل المستخدمين لها في نفس الوقت ويتم وضع صلاحيات تناسب كل مستخدم.

• الامن: من خلال تحديد الصلاحيات، يتطوع فقط كل مستخدم الوصول إلى المعلومات التي تعنيه. أصبحت قواعد البيانات جزءاً من العملية التكنولوجية اللازمة لاضافة قيمة الى العمل الاداري، حيث يتم تخزين المعلومات بطريقة تسهل الرجوع اليها، فمعالجة البيانات بهذه الطريقة، يوفر النتائج الهامة والمعلومات الدقيقة التي تساعد في اتخاذ القرارات.

5.1.2. دور نظم المعلومات الإدارية في المنظمات

اصبح وجود ما يسمى بدائرة نظم المعلومات ضروريا في جميع المنظمات والمؤسسات في هذا العالم المتغير بشكل متسارع، حيث اضحت التكنولوجيا اساسا في طريقة تنفيذ العمليات المختلفة، لذا لإدارة هذه التكنولوجيا التي تؤثر بشكل مباشر على العمليات في المنظمات يجب ان تتم تحت ما يسمى بنظم المعلومات الإدارية، والتي تلعب بشكل اساسي دور الوسيط بين الإنسان والتكنولوجيا والتي تساعد بشكل فعلي على إدارة هذا التفاعل، حيث من المهم إيجاد وسيط يستطيع الموظف المستخدم للتكنولوجيا التعبير عن افكاره واحتياجاته له، وبعد ذلك يقوم هذا الوسيط بترجمة هذه الافكار للمبرمج او مطوري التكنولوجيا (مسعودي، 2017).

كما ان وجود نظم المعلومات الإدارية ومحلي نظم المعلومات الإدارية مهم جدا على مستوى الأفراد داخل المنظمة، فإن العمل على بناء خطط مستقبلية قائمة على إدارة نظم المعلومات والتكنولوجيا يجب ان يكون الهدف الاساسي لأي منظمة في هذا العالم، أي التفكير العملي ببناء أنظمة كاملة لطرق اتخاذ القرارات ومواجهة الأزمات والتغيرات الطارئة من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي، حيث اننا نحتاج لإدارة القرارات والخطط الإستراتيجية بفاعلية إلى تدفق ذكي لجمع ومعالجة المعلومات والبيانات، ومع الوضع العالمي المعقد في هذه الأيام يجب على كل مؤسسة ان تخطط وتصمم وتحل وتقوم ببناء نظام معلوماتي بناء يساعد في فهم البيئة واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب (Sequeira, 2012).

وعليه فإن نظم المعلومات الإدارية مجموعة من المكونات المرتبطة مع بعضها البعض لجمع البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها، لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة، وأيضا إدارة التكنولوجيا التي تتم من خلالها تنفيذ كافة المهام والعمليات في المنظمات، وهذا ما يساعد الإدارة في المنظمات على تخطي المشاكل والأزمات الطارئة وأيضا التنبؤ بالازمة قبل وقوعها (Laudon, 2013).

2.2. المبحث الثاني: المنظمات الذكية

1.2.2 تعريف المنظمات الذكية

ظهر مصطلح المنظمة الذكية لأول مرة من قبل مجموعة (karel Albrs sheet)، حيث قام مديرها بطرح استبيان يحتوي على اسئلة تعبر عن مدى قدرة المدراء التنفيذيين في المنظمة على تطبيق المواضيع المتعلقة بالذكاء التنظيمي في منظماتهم (كنعان، 2019).

من هنا بدأت الدراسة والبحث حول مفهوم المنظمة الذكية، حيث ظهرت لاحقا في كتاب "المنظمة الذكية: توليد القيمة من خلال البحث والتطوير الإستراتيجي" لمؤلفيه Matheson and Matheson، وقد نشر في العام 1998، كانت الفكرة الرئيسية في الكتاب تقوم على ان قدرة المنظمة على اتخاذ القرارات الذكية في مجال البحث والتطوير وهذا الذي يؤثر على مستقبلها لأن ذلك يساعدها على مجارة التحولات المستمرة، فالذكاء في البحث والتطوير يساعد المنظمة على اتخاذ قرارات نوعية (القاسم، 2010).

وبناءً على ما سبق فإن المنظمات الذكية تختلف عن غيرها من المنظمات إذ إنها تتكون من أنشطة وإجراءات وأعمال تتعلق بالعاملين والتنفيذ والرقابة لبقية أنشطة الأنظمة المختلفة، وبطبيعة الاجراءات المتبعة لأنجاز الأعمال، لذا نجد ان هناك مفاهيم متنوعة للمنظمات الذكية (ردايدة، 2016)، حيث أنها تتصرف بفاعلية في الحاضر، ولها القدرة على التعامل مع تحديات المستقبل، والتي تهتم بشكل كبير بحيويتها ونجاحها، وتتنظر إلى ما وراء النطاق اليومي، وإلى الأداء المستدام على المدى البعيد (الربايعة، 2016).

ويعرفها (Deiser, 2009) على أنها المنظمة التي تقوم بخلق المعرفة واستخدامها بشكل استراتيجي ضمن الظروف البيئية المحيطة بها.

وعرفها (Matheson & Matheson, 1998) انها المنظمة التي تتخذ قرارات استراتيجية، التي تنتج افضل الفرص لخلق القيمة، وتتصرف المنظمة بذكاء عند تنفيذها لهذه القرارات بشكل فعال.

كما ويعرفها (الشوبكي وآخرون، 2017) بأنها نتاج عمليات مستمرة تطبق التكنولوجيا ونماذج الخدمة الجديدة لمواجهة التحديات الخاصة بتطوير الأداء، وهي تشمل جهود الإدارة الإستراتيجية في إيجاد توافق وموائمة ناجحة بين المنظمة وبيئتها التي تعمل خلالها، من خلال تطوير مزاياها التنافسية عبر الاعتماد على توفير الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية وثقافة الجدارة مع توافر نظام فعال للحوافز، للوصول لتطور المنظمة ككل.

كما ويشير (Malekzadeh, et al., 2016) بأنها القدرة الخاصة بالمنظمة على التعلم وإدارة المعرفة من أجل اتخاذ القرارات الصائبة وذات الجودة العالية، والتكيف مع التغيرات في بيئة العمل.

ويمكن للباحثة استخلاص تعريف المنظمة الذكية من خلال التعبير عنها بأنها تلك المنظمة التي تقدم للعاملين فيها الأدوات الداعمة للنجاح والتي تجعل تأدية أعمالهم بطريقة أكثر سهولة، الامر الذي يدعم قدرتها على البقاء.

2.2.2. أهمية المنظمات الذكية

حدد Porter أهمية المنظمة الذكية في استخدام كافة القدرات العقلية في المؤسسة وتركيز هذه الطاقات والقدرات في ممارسة أعمالها، ولكن مع التطور التكنولوجي تكمن أهمية المنظمة الذكية في التوافق بين استثمار الاصول الفكرية والتطور التكنولوجي مما يحفز القدرة على استباقية فهم التغيير والأزمات وهذا نتيجة كم المعرفة التي تمتلكها المنظمة في فهم البيئة، لذا فإن توليد المعرفة وإدارتها وتوزيعها على الأفراد، مع الاخذ بالاعتبار ان المعرفة تعد مصدر من مصادر الثروة في البيئة المعاصرة، حيث ان أهمية المنظمة الذكية تكمن في التحسين المتواصل للقدرات البشرية ومن ثم استغلال الفرصة المتوافرة مع التغير البيئي (أحمد واسماعيل، 2018).

إذا يعد الذكاء التنظيمي موردا معرفيا مهما، إذ ان المنظمة الذكية تكون لديها القدرات الفائقة في استغلال قدرات الأفراد وتوليد المعرفة، بغض النظر عن نوع المنظمة ولغتها وإدارتها وفلسفتها ومهامها وانشطتها المعاصرة (كنعان، 2019).

3.2.2. خصائص/ أبعاد المنظمات الذكية

هناك تباين واختلاف في تحديد خصائص وابعاد المنظمات الذكية وذلك بسبب اختلاف الظروف البيئية التي تتم فيها دراسة هذه الخصائص، حيث تنعكس خصائص المنظمة الذكية في مفهومين هما الاستمرار والتجديد، وذلك لأن مفهوم المنظمة الذكية يندرج في اطار الاستدامة، لذا ان خصائص المنظمة الذكية تنعكس في ثلاثة اتجاهات (عبدالله وآخرون، 2018):

- الثقافة: رؤية المنظمة ورسالتها، القيم المشتركة في المنظمة، وتسأهم في صياغة العلاقات داخل المنظمة وخارجها.
- القدرات: توظيف كافة الامكانيات الفكرية والتقنية لتقديم أفضل الخدمات.
- الارتباطات: القدرة على بناء شبكة من العلاقات الداخلية والخارجية.

وأشار كل من (الربايعة، 2016) و (ردايدة، 2016) لخصائص المنظمات الذكية والمتمثلة بما يلي:

- المقدره العاليه على فهم المعلومات المرتبطة بالبيئة الخارجية، والاستجابها السريعة لها.

- خلق الأفكار المتجددة والقدرة على الإبداع.
- المنظمة الذكية هي منظمة مستدامة في تقديم خدماتها.
- المنظمة الذكية تعتبر منظمة متعلمة، تتعلم من تجاربها السابقة، ومن تجارب الآخرين.
- المنظمة الذكية تقويم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة وتلتزم بها.
- المنظمة الذكية لديها رؤية مستقبلية.
- تهتم باحتياجات الموظفين وتدريبهم ووضع نظم فعالة للتعيين والتحفيز.

وقام فريق البحث في (IBM-institute for buisness value) بدراسة السمات الفاعلة لخصائص المنظمات الذكية وكانت كالاتي:

- تقوم المنظمة الذكية بجمع المعلومات والبيانات عن كل حالة تواجهها ضمن الظروف البيئية المصاحبة لكل حالة.
- دقة المعلومات التي تستخدمها المنظمة الذكية بحيث يجب ان تكون على مستوى عالٍ من الدقة لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب
- تستطيع المنظمة الذكية مواجهة الأزمات والعمل ضمن التغيير مما يجعلها قادرة على خلق الفرص واستغلالها.
- تمكن المنظمة الذكية موظفيها وتعطيهم الفرصة على تطوير مهاراتهم، وتقدم لهم المعلومات التي يحتاجونها في اعمالهم اليومية.
- تستعد المنظمة الذكية للتغيير في المستقبل ويكون لديها رؤية مستقبلية وخطة واضحة (Deiser, 2009).

مبادئ الذكاء التي اقترحها Matheson and Matheson:

- قام Matheson and Matheson بصياغة تسعة مبادئ للوصول للذكاء في المنظمة، وتم تجميع هذه المبادئ في ثلاث مجموعات هامة وهي:
- بلوغ الغاية: اي تحقيق الاهداف والغايات التي قامت من اجلها المنظمة اي سبب وجودها، وتقوم المنظمة بتحقيق اهدافها وغاياتها من خلال:

- ✓ ثقافة خلق القيمة.
- ✓ خلق البدائل.
- ✓ التعلم المستمر.

• فهم البيئة: تعمل المنظمات ضمن تغييرات بيئية وحالات من عدم التأكد بشكل مستمر، المنظمة الذكية لها القدرة على فهم بيئتها باستمرار، واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، ويمكن للمنظمة الذكية فهم البيئة من خلال:

✓ استيعاب حالة عدم التأكد.

✓ المنظور الاستراتيجي من الداخل الى الخارج.

✓ التفكير المنظم.

• مناقلة الموارد: الحركات الاستراتيجية التي تقوم المنظمة الذكية بالعمل عليها لتحقيق اهدافها في ظل حالات عدم التأكد وتشمل:

✓ اتخاذ القرارات الذكية.

✓ التمكين.

✓ التدفق المستمر للمعلومات.

في ظل الدراسة الحالية سنقوم بدراسة خصائص المنظمات الذكية التالية:

1.3.2.2. فهم البيئة: من أهم المؤثرات على عمل المنظمة، لأن المنظمة التي تستطيع فهم وتحليل بيئتها باستمرار تكون استجابتها واستباقيتها وتكيفها مع البيئة الجديدة أفضل من غيرها، حيث رصد المعلومات من بيئتها وإعادة توزيعها بالطريقة المناسبة يساهم في تجنب الأزمات على المستوى الإستراتيجي (أحمد واسماعيل، 2018).

تعمل المنظمات في ظل بيئة غامضة من درجة التعقيد وعدم التأكد والتطورات المستمرة الحاصلة فيها، وتسعى جاهدة لفهم هذه البيئة المحيطة بها، وهذا الفهم يعني قيامها بادراك التعقيد وعدم التأكد بطرق تسهل من عملية اتخاذ قراراتها الفعالة من خلال المسح البيئي ومراقبة وتقييم وتوزيع المعلومات من البيئة الخارجية والداخلية للأشخاص الرئيسيين بالمنظمة، كما يمكن الإشارة إلى ان المنظمة تقوم باستخدام المسح البيئي لتتجنب المفاجآت على المستوى الإستراتيجي ولضمان بقائها في الأمد البعيد، وأن المنظمة الذكية تفهم بيئتها من خلال تطبيقها لمجموعة من الوظائف المهمة مثل استيعاب حالة عدم التأكد البيئي، المنظور الإستراتيجي من خارج وداخل المؤسسة، التفكير المنظم (القاسم، 2016).

لذا فالمنظمة الذكية يجب ان تمتلك نظاماً قادراً على توقع الاحداث والتغيرات ويمتلك رؤية استراتيجية واضحة، فالمنظمة الذكية يجب ان تكون قادرة على استخدام قدراتها بشكل كبير وفعال للإستجابة لهذه

التغيرات البيئية حيث إن البيئة مصدر الفرص والتهديدات وتحوي كافة الأطراف والتفاعلات الخارجية السياسية الاقتصادية والثقافية حيث تحتاج المنظمة إلى خلق التوازن معها (القضاة وآخرون، 2019).

2.3.2.2. التعلم المستمر: أو التعلم الدائم أو التعلم مدى الحياة، وهي القدرة على التغيير المستمر في السلوك نتيجة لاكتساب الخبرات والمعرفة المتجددة وبالتالي استخدام هذه المعارف في بيئة العمل، إذ إن الأفراد الذين يعملون في المنظمات الذكية قادرون على موازنة سلوكهم نتيجة اكتساب المعرفة المستمر والخبرات والممارسات السابقة (أحمد واسماعيل، 2018).

بمعنى سعي المنظمات الذكية إلى فتح آفاق التعلم المستمر لأفرادها، بحيث يتم ادماج التعلم في اطار العمل لتمكينهم من التعلم خلال ادائهم لمهامهم، وهو ما يسمح بخلق فرص متزايدة وتطوير للمهارات (Prasad & Shekhar, 2010)، أي أنها تتعلم بشكل مستمر كيف تقوم بتوليد قيمة أكبر في مواجهة التغيرات على صعيد بيئتها الداخلية والخارجية، ونتيجة لتعلم الأفراد سوف يستجيبون لهذه التغيرات وستكون ردة فعلهم اتجاهها ايجابية (Buchanan & Huczynski, 2004)، إذ إن المنظمة المتعلمة هي منظمة ذات جدارة وهو أساس الإبداع والابتكار حيث التعلم المستمر.

3.3.2.2. الذكاء الجماعي: وهو العمل بروح الفريق من خلال عمل جماعي، والذي يساهم بإنجاز الأعمال التي تحتوي على تحديات (الربابعة، 2016)، إذ أن المنظمات تتكون من تجمعات انسانية قادرة على العمل واستخدام مقدرات المنظمة التقنية والمالية لتنفيذ المهام المطلوبة منها بكفاءة وفاعلية، فالمنظمة بحاجة باستمرار إلى تطوير قدرات ومهارات أفرادها العقلية للوصول إلى ما يسمى بالذكاء الجماعي عن طريق العصف الذهني وتبادل الأفكار لإيجاد إبتكارات مهمة، ولتطوير الإبداع داخل المنظمة (liang, 2004)، الذكاء الجماعي في المنظمات الذكية يقوم على عدة وظائف:

- بناء الفريق الإستراتيجي: وهذا يعني وجود أفراد متميزون متخصصون بالتفكير بعيد المدى والتخطيط الإستراتيجي وهؤلاء الأفراد يكونون في مراكز قيادية.
- اختيار المتميزين: المنظمة الذكية تختار الأفراد الملائمين للعمل المراد القيام به وبمهارات عالية، وتعمل على تدريبهم وتطوير مهاراتهم وهذا يجعلهم متميزين.
- الخفة ورشاقة الاستجابة: تطوير انظمة إدارية وتقنية لتوليد المعرفة و إعادة توجيهها، إذ أن المعرفة أساس قيادة المنظمة وهذا يعني أن القيادة في المنظمة تستخدم طرق إدارية ناجحة مما يجعلها قادرة على مواجهة التنافسية والتغيرات المستمرة في البيئة (عبد الله وآخرون، 2018).

4.3.2.2. الرؤية الإستراتيجية: وتعني القدرة على تحليل البيئة، ورسم التصورات المستقبلية للمؤسسة والمراجعة المستمرة لإستراتيجياتها بمشاركة كافة الاطراف، وتطبيق مبادئ الإدارة الإستراتيجية

(الربابعة، 2016)، وهذا يعني ان يكون الفريق الإستراتيجي قادر على العمل وفق الخطة الإستراتيجية وبذلك تقليص الفجوة بين الإنجاز والأهداف المرجو تحقيقها من خلال الخطة الإستراتيجية، وعليه فإن تطوير المنظمات الذكية يعتمد على خلق بدائل بطرق عمل جديدة يمكن الإختيار بينها للوصول إلى أهداف الخطط الإستراتيجية في ظل تغييرات البيئة المحيطة (خدام وآخرون، 2020).

5.3.2.2. العمليات الذكية: وهي التي تهدف إلى المشاركة بالمعلومات وتوفيرها لمن يحتاجها بالوقت المناسب، وتوفير التغذية العكسية، لرفع كفاءة وفاعلية قدرتها على التعامل مع الأزمات. وتتمحور هذه العمليات بالمنظمة بطريقة متسلسلة عبر تحويل المعلومات الأولية بعد معالجتها لمعلومات فعالة بما يتناسب مع تحقيق التوازن البيئي والاقتصادي والاجتماعي لبناء المنظمة الذكية (قرنش والنجار، 2019).

3.2. المبحث الثالث: نبذة عن بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا).

1.3.2. بلدية الخليل

بلدية الخليل تعتبر من أكبر مؤسسات محافظة الخليل من حيث حجم مواردها البشرية والخدمات التي تقدمها للمواطنين، وتقدم البلدية خدمات مميزة ضمن عدة قطاعات أهمها الكهرباء والطرق والصرف الصحي، وخدمات مهمة للقطاعات مختلفة كالقطاع الصناعي والزراعي، كذلك الخدمات المجتمعية، وأطلقت البلدية تطبيق خاص بها يقوم المواطنون باستخدامه ويحوي كافة المعلومات التي يحتاجونها، مثلا الرسوم المستحقة عليه والضرائب (الموقع الالكتروني لبلدية الخليل، 2021).

بالإضافة لذلك قامت البلدية بالعمل على تطوير دوائر مساندة لعملها ومن أهمها دائرة تكنولوجيا المعلومات، كما تم تأسيس وحدة GIS والتي كانت تدار مركزيا أي كانت تقدم الخدمات الجغرافية من قبل الوحدة فقط وكان المستخدمين لهذا النظام بعيدين كل البعد عن التكنولوجيا والتطور حتى أنهم كانوا يضطروا للإنتظار حتى يتم تلبية جميع احتياجاتهم من النظام وذلك لعبيء العمل الكبير الملقى على عاتق وحدة المعلومات الجغرافية، وجاءت فكرة إنشاء دائرة لتكنولوجيا المعلومات في بلدية الخليل، من خلال دمج وحدة الكمبيوتر ووحدة نظم المعلومات الجغرافية لتنمية وتطوير أساليب الحصول على المعلومات، ومتابعة التطوير العلمي والتكنولوجي لتطوير وتحسين عمليات التخطيط الشاملة، وتحسين أساليب التنسيق بين دوائر البلدية المختلفة، عن طريق توفير قاعدة معلومات مشتركة بين دوائر البلدية والمؤسسات ذات العلاقة ضمن حدود بلدية الخليل، وتحتوي دائرة تكنولوجيا المعلومات على عدة أقسام وهي "قسم البرمجة وتطوير النظم، وقسم أمن المعلومات، وقسم الصيانة والدعم الفني، وقسم نظم المعلومات الجغرافية" (الموقع الالكتروني لبلدية الخليل، 2021).

تستخدم بلدية الخليل برمجيات خاصة بحساب الرواتب وبعض الخدمات التي تقدم للموظفين ولكن من ناحية الاستقطاب والتوظيف فإنها تعمل بشكل تقليدي، اما قسم الهندسة فيستخدم برمجيات خاصة به، وقسم خدمة الجمهور ايضاً، اي انه لا يوجد انظمة بشكل محوسب تشمل جميع عمليات البلدية.

2.3.2. بلدية حلحول

تأسست بلدية حلحول في العام 1964، وتعد من البلديات الكبرى في محافظة الخليل، حيث حصلت على تقييم A+ عام 2019 وذلك حسب تقييم الأداء لصندوق تطوير وإقراض الهيئات المحلية، وتقدم خدماتها لإثنين وثلاثون ألف نسمة، تقدم خدمات متعلقة بالمياه وشق الطرق وبناء المدارس، وتسعى البلدية لتحقيق رؤيتها المتعلقة بالريادة والتميز والعدالة في توزيع خدماتها، والعمل بمهنية وشفافية مع كافة مؤسسات المدينة، ومشاركة المواطنين على بناء وتطوير مدينة مزدهرة اقتصادياً تتوفر فيها رفاهية العيش، كما وتسعى إلى تحقيق رسالتها المتمثلة في تقديم خدمات متميزة للسكان، والارتقاء بالمدينة لتكون مدينة حضارية ومتفتحة، وقادرة على التطور على اساس التنمية المستدامة (الموقع الالكتروني لبلدية حلحول، 2021).

تسعى قيادة البلدية للموائمة بين أهداف البلدية والخطط الإستراتيجية ونتائج العمل على ارض الواقع، بالإضافة إلى تطوير مهارات الموارد البشرية، لتحسين مستويات أدائهم، وزيادة تفاعلهم مع الجمهور والوصول إلى رضى متلقي الخدمات، من خلال العدالة والنزاهة في تقديم الخدمات، ويهتم قسم تكنولوجيا المعلومات في البلدية باستخدام احدث التقنيات في إدارة وامن الشبكات وقواعد البيانات وانظمة المعلومات، كما يتم التعامل مع كل ما يخص بتكنولوجيا المعلومات بالبلدية، ومن خلال قسم تكنولوجيا المعلومات تسعى البلدية إلى الريادة في تقديم الأنجازات وتوفير الدعم التقني لجميع الاقسام بالبلدية، وتسخير التكنولوجيا من أجل تقديم الحلول التقنية لكافية الاحتياجات، ومواكبة التطورات في مجال الخدمات (الموقع الالكتروني لبلدية حلحول، 2021).

وتسعى إدارة تكنولوجيا المعلومات في بلدية حلحول إلى تحقيق العديد من الأهداف والإستراتيجيات المتمثلة في تطوير البنية التحتية وأساليب تقديم الخدمات بالبلدية والإستفادة من التكنولوجيا وتقنية الاتصالات والشبكات بما يخدم أهداف وتطلعات البلدية، وتقديم برمجيات متنوعة لكافة دوائر واقسام البلدية على مستوى عالي من الحرفية والالتقان لخدمة امنية البيانات والحفاظ على سرية قواعد البيانات، وتحويل كافة الخدمات والأنظمة والتطبيقات من الحالة التقليدية إلى الحالة الإلكترونية، كذلك زيادة رضا كافة الأطراف من الخدمات التي تؤديها البلدية، وتطوير الخدمات الإلكترونية وصولاً إلى البلدية الإلكترونية، وتوفير الاستشارات والخدمات الإلكترونية لكافة الموظفين في البلدية حسب الحاجة، بالإضافة إلى العمل

على ربط كافة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية بتطبيقات الموبايل (الموقع الإلكتروني لبلدية لحول، 2021).

من خلال مشاهدة الباحثة للعمل في البلدية، فلا يوجد أنظمة خاصة أو حتى برمجيات في بلدية لحول لوظائف الموارد البشرية، حيث تعمل هذه الوظائف بشكلها التقليدي، في حين يوجد برمجيات يستخدمها الموظفين في عملهم، ولكن لا يمكن القول ان هناك نظام محوسب يشمل جميع عمليات البلدية.

2.3.2. بلدية دورا

تعد بلدية دورا من البلديات المهمة في المحافظة والتي تأسست خلال العام 1967، وتخدم البلدية مدينة دورا وقراها، وتضم عددا من الأقسام والدوائر التي من خلالها تقدم الخدمات للمواطن، ويتبع البلدية عدد من المرافق وأهمها مركز فحص السيارات "الدينوميتز وإستاد دورا الدولي وحديقة ومنزه سيينا ومكتبة البلدية العامة ومركز شهداء دورا الثقافي والمتحف. وتهدف البلدية إلى تطوير وتعزيز مدينة دورا كمركز اقتصادي واجتماعي وثقافي قوي ومستقر ومتنوع، وقادر على ضمان الازدهار المعيشي، وتحسين مستوى المعيشة؛ وتطوير البنية التحتية لمدينة دورا؛ وتنوع الخدمات الأساسية المقدمة للمواطنين، بالإضافة إلى تنمية رأس المال البشري؛ وتحفيز الإمكانات الخلاقة لدى الشباب، والتخطيط الهيكلي والتنظيمي والتفصيلي؛ وتطوير مدينة دورا كنظام حضري مستقر، والمحافظة على الصحة العامة وسلامة المواطنين ومكافحة التلوث والأوبئة والمكاهر الصحية؛ وتعزيز الوقاية والتثقيف الصحي والمجتمعي، وتهدف دائرة تكنولوجيا المعلومات في بلدية دورا لإدارة شبكة الحاسوب وتنفيذ أعمال الصيانة الدورية والعلاجية للشبكة ولأجهزة الكمبيوتر بالبلدية، ومتابعة سلامة الشبكة والحواسيب وتأمين الحماية الضرورية الدائمة للبرامج والملفات وتنفيذ أعمال النسخ الاحتياطي لقواعد البيانات، والاشراف على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة (الموقع الإلكتروني لبلدية دورا، 2021).

من خلال مشاهدة الباحثة للعمل في البلدية، نستطيع القول أنه لا يوجد أنظمة خاصة أو برمجيات لوظائف الموارد البشرية، وتعمل بشكل تقليدي، ويوجد برمجيات خاصة يستخدمها الموظفين في عملهم، ولكن لا يمكن القول انه يوجد نظام محوسب شامل لجميع العمليات في البلدية.

4.2. المبحث الرابع: الدراسات السابقة

1.4.2. الدراسات العربية

دراسة (العكش، 2020)، بعنوان: "دور التكنولوجيا في بناء المنظمة الذكية: دراسة مقارنة بين مستشفيات (الشفاء - قناة السويس - ساهلجرينسكا"، هدفت الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا في بناء المنظمة الذكية بأبعادها (الرؤية الإستراتيجية، تطوير المعرفة، الرغبة بالتغيير، الإلتزام الجماعي ضغوط الاداء، الانتظام والتوافق، المصير المشترك)، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكان مجتمع الدراسة 2387 موظفا، عينة الدراسة عينة عشوائية طبقية تم اختيار 490 موظفا، اهم نتائج الدراسة انه يوجد علاقة تربط بين التكنولوجيا وبناء المنظمة الذكية في المستشفيات العربية مقارنة بالاجنبية.

دراسة (العوامل، 2015)، بعنوان: أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي: دراسة حالة في شركة ماركة VIP في الأردن"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء التنظيمي لشركة ماركة VIP الأردن، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكان مجتمع الدراسة 200 موظفا، ونظراً لصغر حجم المجتمع استخدم اسلوب المسح الشامل، وكانت نسبة الاستجابة 56% بواقع 112 استبانة، اهم نتائج الدراسة انه يوجد اثر كبير لتطور تكنولوجيا المعلومات بتطبيق خصائص الذكاء التنظيمي.

دراسة (خدام وآخرون، 2020)، بعنوان: "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية واثرها المنظمات الذكية"، هدفت الدراسة إلى البحث عن وجود اثر مباشر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المنظمات الذكية وقياس الاثر المعدل لتمكين العاملين في اثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بوظائفها، الاستقطاب والتعيين والتدريب والتحفيز، استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وكان مجتمع الدراسة جميع العاملين في الصيدليات المبحوثة في مدينة عمان وبلغ عددهم 50 موظفاً، تم توزيع 50 استبانة على أفراد عينة الدراسة، ولكن كانت الاستبانات القابلة للتحليل الاحصائي 42 أي ما نسبة 82% وهذه النسبة مقبولة احصائياً، كانت نتائج الدراسة تشير إلى الاستقطاب والتعيين والتحفيز لها دور في الاسهام بالتأثير في خصائص المنظمات الذكية، بينما التدريب والتطوير تسأهم في خلق استراتيجيات هادفة لدعم خصائص المنظمات الذكية.

دراسة (الدهشان والسيد، 2020): بعنوان رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، وهدفت الدراسة لتقديم رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية للجامعات الذكية بضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، وتم استخدام

المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتمثلت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة (المنوفية، القاهرة، سوهاج)، والتي بلغت 372 عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات تحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية تتمثل في (رؤية رقمية، بنية تحتية ذكية، عناصر بشرية ذكية، بيئة تعليمية تعليمية ذكية، إدارة ذكية).

دراسة (الشرافي، 2020)، بعنوان: "نظام إدارة الجودة واثره في التحول إلى منظمة ذكية"، هدفت الدراسة إلى اثر وجود نظام الجودة ISO 9001 في شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية في التحول إلى منظمة ذكية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، اما مجتمع الدراسة كان الموظفين العاملين في دائرة الجودة التجارية والعناية بالمشاركين، وتم توزيع 122 استبانة، وكانت الاستبانة الصالحة للتحليل الاحصائي بنسبة 90.16%. خلصت الدراسة على ان تطبيق نظام الجودة له علاقة ارتباطية قوية بجميع خصائص المنظمات الذكية.

دراسة (كنعان، 2019)، بعنوان: "دور ابعاد الذكاء التنظيمي في تطوير اداء شركات التأمين"، وهدفت الدراسة لمعرفة مدى توافر ابعاد الذكاء التنظيمي في شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري، ودراسة طبيعة وقوة العلاقة التي تربط بين ابعاد الذكاء التنظيمي والأداء. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري، وتم توزيع 100 استبانة بنسبة استجابة 96%. وتبين وجود تقييم جيد لأبعاد الذكاء التنظيمي في شركات التأمين، وجود تأثير لأبعاد الذكاء التنظيمي على الأداء في عينة الدراسة، ووجود علاقة بين أبعاد الذكاء التنظيمي والأداء.

دراسة (قنديل وآخرون، 2019)، بعنوان: "دور خصائص المنظمة الذكية في تعزيز التأهب الريادي عن طريق تبني سلوكيات العمل الاستباقية"، هدفت الدراسة إلى تحديد دور الوسيط لتبني سلوكيات العمل الاستباقية في العلاقة بين خصائص المنظمة الذكية وتعزيز التأهب الريادي عن طريق عدة أهداف فرعية أهمها العمل على البحث المعرفي المتعلق بخصائص المنظمات الذكية. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كان مجتمع الدراسة مديري الفروع في شركة اسيا تل، وتم استخدام المسح الشامل بتوزيع 42 استبانة. اما نتائج البحث فكانت تتص على أهمية وجود ثلاث سمات ضرورية لتحويل المنظمة إلى منظمة ذكية أولاً رؤية تحفيزية للموظفين وأيضاً الاهتمام بافكار وإبداعات الموظفين عن طريق جعلها جديرة بالاهتمام والعمل بها، العمل على رؤية استراتيجية بعيدة المدى.

دراسة (ردايدة، 2019)، بعنوان: "اثر خصائص المنظمة الذكية في تعزيز الابتكار"، وكان الهدف الرئيسي للدراسة هو دراسة إذا ما كان الاثر الأيجابي لممارسة خصائص المنظمة الذكية في تعزيز

الإبتكار يتوقف على دور الوسيط وهو التغيير. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الخاصة الواقعة ضمن نطاق مدينة عمان والبالغ عددها 40، وكان عدد الموظفين المشمولين بعينة الدراسة 420 استبانة وتم استرجاع 343 استبانة. حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين ممارسة وتطوير خصائص المنظمة الذكية من خلال التغيير التنظيمي بناء على تغير البيئة وتغير طريقة العمل لتعزيز إبتكار الموظفين، وكانت الاستدامة والتعلم مدى الحياة هي السمات الضرورية لتطبيق ذلك.

دراسة (احمد واسماعيل، 2018)، بعنوان: "دور ابعاد التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية"، هدفت الدراسة إلى معرفة دور التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية من خلال اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين التمكين وخصائص المنظمات الذكية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة مدرء عدد من منظمات الأعمال الصغيرة وتم توزيع 57 استبانة بنسبة استجابة 100%. وتوصلت الدراسة إلى أن مفهوم المنظمة الذكية خليط بين ذكاء الأفراد والتكنولوجيا، وان خصائص المنظمة الذكية وتطويرها يعد أولوية ومن ثم يتم العمل على التمكين، ويستطيع الموظفون فهم ادوارهم جيدا حين تتوفر المعلومات المناسبة وفي وقتها.

دراسة (عبد الله وآخرون، 2018)، بعنوان "الكشف عن ابعاد المنظمة الذكية من خلال آراء عينة من الكادر التدريسي في جامعة سامراء"، هدفت الدراسة للكشف عن توافر خصائص المنظمات الذكية في جامعة سامراء وقياس اداء كل خاصية من هذه الخصائص في بناء المنظمة الذكية. استخدم المنهج التحليلي، اما مجتمع الدراسة فكان مجموعة من اساتذة جامعة سامراء الذين يحملون لقب استاذ مساعد بواقع 79 استاذاً، وتم اختيار عينة قصدية بواقع 50 فرداً. وتلخصت نتائج الدراسة بوجود ابعاد المنظمة الذكية في الجامعة وذلك بسبب فهم أفراد العينة لخصائص المنظمات الذكية، تقوم الجامعة بمشاركة موارد الكليات المختلفة من خلال فرق عمل مشتركة تعتمد على الخطط الإستراتيجية، وتبين ان الجامعة تعمل على تطوير الذكاء الجماعي بين أفرادها وفي كلياتها المختلفة.

دراسة (غنيم، 2017)، بعنوان: "اثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية"، هدفت الدراسة للتعرف على اثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمات الذكية في الكليات التقنية بقطاع غزة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الاشرافية في الكليات التقنية في قطاع غزة والبالغ عددهم 87، تم استرداد ما نسبته 95.40% للتحليل الاحصائي. اما أهم نتائج الدراسة فكانت ان هناك ارتباط قوي بين تطوير نظم المعلومات الإدارية وتعزيز جميع خصائص المنظمات الذكية، كذلك وجود أثر واضح لاستخدام

نظم المعلومات وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى لمتغير (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

دراسة (شبير، 2015): بعنوان دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني - دراسة حالة (بنك فلسطين)، وهدفت الدراسة للتعرف على دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، وتم استخدام المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتبين وجود علاقة بين استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في بنك فلسطين، وهناك تفاوت في دور أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري.

دراسة (قهوجي وبدر، 2014)، بعنوان: "دور ابعاد المنظمة المتعلمة في تحسين اداء العاملين"، هدفت الدراسة البحث في كيفية تحسين اداء العاملين من خلال تطبيق خصائص المنظمة الذكية في شركة الاتصالات. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في الادارات التنفيذية والعليا في شركات الاتصالات الخليوية في سوريا، تم توزيع 73 استبانة بنسبة استجابة 82.19%. كانت النتيجة ان هناك علاقة قوية بين خصائص المنظمات الذكية وتمكين العاملين وتحسين ادائهم.

دراسة (السقا، 2013)، بعنوان: "اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية الالكتروني على اداء ديوان الموظفين العام في قطاع غزة"، هدفت الدراسة إلى وصف الاثر الحقيقي لأنظمة معلومات الموارد البشرية الإلكترونية على اداء ديوان الموظفين العام في قطاع غزة. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، اما مجتمع الدراسة فكان الموظفين الذين يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية الالكتروني لديوان الموظفين وكان عددهم 85 موظفا، استجاب للاستبانة 65 موظفا أي بنسبة استجابة 76.47%. قام الباحث بالمزج بين المقابلة والاستبانة، حيث تم استخدام الاستبانة على الموظفين الذين يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية، اما المقابلات الفردية شبه المهيكلة كانت مع مدراء الادارات العامة ومديري وحدتين مساندين للديوان. كانت النتيجة ان استخدام النظام الالكتروني في إدارة الموارد البشرية أدى إلى زيادة فعالية اداء الديوان، تقليل وقت اداء الديوان لمهامه، زيادة كفاءة اداء الديوان، وزيادة جودة اداء الديوان.

2.4.2. الدراسات الاجنبية

دراسة (Altindag, Volkan, 2021)، بعنوان: "مثلث ادارة المعلومات والذكاء التنظيمي والابداع في الاداء: دراسة تجريبية على شركات التكنولوجيا التركية".

Information Management, Organizational Intelligence, and Innovation Performance Triangle: Empirical Research on Turkish It Firms.

هدفت الدراسة إلى البحث حول دور ممارسات نظم المعلومات والذكاء التنظيمي في الاداء الابداعي لشركات التكنولوجيا في مدينة مرمرة التركية، استخدمت الباحثان المنهجي الوصفي، اما مجتمع الدراسة فكان مجتمع الدراسة 32000 موظف يعملون في هذه الشركات، اما عينة الدراسة فكانت 495 مدير يعملون في شركات التكنولوجيا، حيث تم توزيع 495 استبانة وتم استرجاع كافة الاستبانات، أهم نتائج البحث كانت تنص على انه لا يوجد علاقة قوية تربط بين التعلم المستمر (أحد أهم أبعاد المنظمة الذكية) والأداء الإبداعي، ولكن هناك علاقة قوية بين إدارة نظم المعلومات والأداء الإبداعي.

دراسة (Azma.Mostaphapour,Rizaie,2012)، بعنوان: "علاقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالذكاء التنظيمي".

The application of the information technology and its relationship with "organizational intellgance.

هدفت الدراسة الى دراسة علاقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالذكاء التنظيمي في جامعات اقليم جولستان في ايران، كانت عينة الدراسة 331 موظف، تم توزيع جميع الاستبانات، وخلصت الدراسة ان هناك علاقة قوية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الذكاء التنظيمي.

دراسة (Halamghi, 2021)، بعنوان: "تحويل مؤسسات التعليم العالي إلى منظمات متعلمة".

Transformation of higher education institutions into learning organization. هي ورقة بحثية لمناقشة كيفية تحول الجامعات العسكرية والمدنية في رومانيا إلى منظمات متعلمة، في الورقة البحثية تم قياس خصائص المنظمات الذكية في الجامعات المدنية من خلال خمس خصائص وهي حل المشكلات المنظم، المقدره على العمل في ظل تغيير ظروف العمل، التعلم من الخبرات السابقة، نقل المعرفة داخل المنظمة، اما الجامعات العسكرية فكان العمل على ثلاثة خصائص وهي (حل المشكلات المنظمة، تجربة العمل بظل التغيير، التعلم من الخبرات السابقة)، تلخصت نتيجة البحث ان تحول هذه الجامعات إلى منظمات ذكية يحتاج إلى تفاعل الموظفين مع التغيير وهذا لن يحصل بين ليلة وضحاها بسبب البيئة الثقافية لهذه المؤسسات.

دراسة (Katans & Katane, 2021)، بعنوان: "تقييم شركات تكنولوجيا المعلومات كمؤسسات تعليمية من منظور المبرمج".

Evaluation of IT Companies as Learning organizations from the programmer perspective.

هدفت الدراسة إلى تحليل أداء الشركات التكنولوجية في لاتفيا، ومدى تحول هذه الشركات إلى منظمات ذكية من وجهة نظر المبرمجين العاملين في هذه الشركات، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة المبرمجين الذين العاملون في الشركات البرمجية في لاتفيا، وتطوع 102 من المبرمجين لتعبئة الاستبيان، لخصت الدراسة إلى ان الشركة التكنولوجية لتكون منظمة متعلمة يجب ان تكون اما قادرة على تكوين بيئة عمل حيوية ودية بين الموظفين حيث يدعم الموظفين بعضهم البعض يتشاركون معرفتهم ومهاراتهم، او ان تكون الشركة لديها القدرة على مجارة التطوير والتنمية بشكل مستمر، او ان تكون قادرة على ان تطور فكرة الذكاء الجماعي والتفاعل مع البيئة الخارجية لتطوير مهارات الموظفين وأيضا على الإبداع والإبتكار.

دراسة (Chabibie., et al, 2020)، بعنوان: "العاملين في المنظمات التعليمية بمركز البيانات والتكنولوجيا".

Learning Organizations Employees of the Center for Data and Technology.

هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير القيادة التحويلية والكفاءة الذاتية، والتحفيز في فهم مصطلح الذكاء التنظيمي لدى موظفي دائرة التكنولوجيا في وزارة التعليم والثقافة الماليزية، استخدم الباحثون المنهج التحليلي، وكان مجتمع الدراسة جميع موظفي دائرة التكنولوجيا في وزارة الثقافة الماليزية والبالغ عددهم 372 موظفاً، تم استخدام الاستبانة الإلكترونية واستجاب 193 موظف، تلخصت نتائج الدراسة ان المنظمة الذكية يجب ان يكون لديها توجهات اكبر من تحقيق الخمس خصائص التي تتصف بها المنظمة الذكية، ومن خلال دراسة الثلاث محاور التي ركزت عليها الدراسة فقد كان للقيادة التحويلية التأثير القوية جدا بتحول هذه المنظمات إلى منظمة ذكية.

دراسة (Dong., et al, 2020)، بعنوان: "الحرم الجامعي الذكي: التعريف والإطار والتقنيات والخدمات".

Smart Campus: Definition, Framework, Technologies and Services.

تسلط هذه الدراسة الضوء على وجهة النظر متعددة التخصصات في الحرم الجامعي الذكي. استناداً إلى مراجعة متكاملة للتقنيات الداعمة ومقترحات الحرم الجامعي الذكية الحالية، وتوصلت الدراسة إلى مفهوم واضح للحرم الجامعي الذكي، وتم تحديد عناصر الجامعات الذكية بشكل واضح، كما أشارت الدراسة إلى الدور المباشر للجامعات الذكية في تحقيق الاستدامة وتوفير الطاقة، وأيجاد بيئة تعليمية

تفاعلية، تنعكس أيجاباً على مستويات التحصيل، وخلق بيئة جيدة لاستقطاب الكادر الأكاديمي في الجامعات التي تعتمد على الأنظمة الذكية.

دراسة (Trybulska, 2018)، بعنوان: "تطوير الجامعات وفقاً للتقنيات التكنولوجية الحديثة".
Developing universities according to modern technological techniques.
هدفت الدراسة إلى بحث إمكانية تطوير الجامعات وفقاً للتقنيات التكنولوجية الحديثة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. وتوصلت إلى أن الجامعة الذكية لا تقتصر على توفير التقنيات داخل الفصول الدراسية وإنما هي نموذج متكامل يتطلب توفير مجموعة متكاملة من العناصر منها ذكاء الأفراد بناء على المهارات والكفايات، وتوفير البنية الأساسية التقنية الذكية، والاعتماد على التعاون بين الأفراد داخل الجامعة، وأكدت على الحاجة لتغير النموذج الحالي للجامعة إلى الجامعة الذكية الحديثة.

دراسة (Liu, 2017)، بعنوان: "نموذج الحرم الجامعي الذكي في عصر البيانات الضخمة".
Smart Campus Model in the Age of Big Data.
تتعلق هذه الدراسة من تحليل التحديات التي تواجه الإعلام الجامعي مع طرح مفهوم الحرم الجامعي الذكي تحت البيانات الضخمة، حيث تم تحليل النموذجي لخصائص الحرم الجامعي الذكي، ثم تم تصميم هيكل الحرم الجامعي الذكي، وتوصلت الدراسة إلى أن الحرم الجامعي الذكي يساعد في زيادة الإدراك بشكل عام للبيئة المادية للحرم الجامعي. كما يعمل على زيادة تفاعل المعلمين والطلبة مع الجامعة والموارد والبيئة، ويدعم تحقيق إبتكار الخدمة، ويسهم توفر الحرم الجامعي الذكي لتوفير بيئة آمنة ومستقرة وموفرة للطاقة، كذلك يوفر الحرم الجامعي الذكي بيئة تعليمية ذكية ومنفتحة ومريحة.

دراسة (Saadat, 2016)، بعنوان: "التعلم التنظيمي كمفتاح للنجاح التنظيمي".
Learning organization as a key role of organizational success.
تم مناقشة هذه الورقة في النسخة الثالثة من مؤتمر الإدارة و التنظيم (القيادة والتنظيم) في مدينة دبي، هدفت الدراسة للتعرف على أهمية وجود خصائص المنظمة الذكية في استمرارية نجاح المنظمة، وتلخصت نتائج الدراسة إلى ان الذكاء التنظيمي هو الدواء لكل مشاكل المنظمة، ولكن بعض المدراء لا يستطيعون فهم أهمية الذكاء التنظيمي، لذا فيجب على المدراء في المنظمات الذكية اعطاء أولوية للتعلم الجماعي بشكل مستمر يومي في المنظمة مما يكون له الدور الأهم في نجاح المنظمة المستمر.

دراسة (Gagnon., et al, 2015)، بعنوان: "المنظمة التعليمية في خدمة إدارة المعرفة بين الممرضات".

A Learning Organization in the Service of Knowledge management among nurses.

هدفت الدراسة إلى التفكير في حلول إبداعية لتطوير المعرفة وخلق استراتيجيات للعمل في المؤسسات الصحية لذا كان التفكير في الذكاء التنظيمي والوصول إلى منظمة ذكية في المؤسسات الصحية هو الخيار الأمثل لإدارة المعرفة، استخدم المنهج الاستكشافي، وقام الباحث باستخدام المقابلة شبه المنظمة تم مقابلة 7 ممرضات من أصل 10 تم التواصل معهم، وكانت النتيجة بأن التحول إلى منظمة ذكية يساعد في تحسين أداء وظروف العمل عند الممرضات بالمؤسسات الطبية من خلال احترام نقل المعرفة بين الأفراد والاقسام وأيضاً من خلال تدريب الممرضات وتطوير مهاراتهم.

دراسة (Kwok, 2015)، بعنوان: "رؤية لتطوير الحرم الجامعي الذكي، حيث هدفت هذه الدراسة لتصور السبل الممكنة، ووضع رؤية لتطوير الحرم الجامعي الذكي".

A vision for the development of the smart campus, as this study aimed to visualize the possible ways, and set a vision for the development of the smart campus.

تناقش التحديات التي واجهت الحرم الجامعي الذكي في ضوء تكنولوجيا المعلومات والتحديات الجديدة التي لا تفرض على الطلبة، واتباع المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم نتائج الدراسة أن تطور التكنولوجيا يؤدي للكثير من التغييرات بنماذج التعلم، ويوجد تحديات جديدة بالحرم الجامعي، كما ويتطلب الحرم الجامعي الذكي أنواعاً مختلفة من الذكاء يجب أن يتمتع بها أفرادها، وأن تطوير الحرم الجامعي الذكي يشمل أنظمة الجامعة وعملياتها، كما أنه عملية متطورة تستغرق وقتاً طويلاً وسرعة التنمية الجامعية تعتمد على مستوى أتمتة العمليات وتكامل الأنظمة وزيادة مستوى التشغيل الآلي، وأن ذكاء الموارد البشرية أهم عناصر في البنية التحتية الجامعية، وتأهيل الأشخاص ليكونوا أذكاء من أهم متطلبات الحرم الجامعي الذكي.

دراسة (Cho, 2014)، بعنوان: "دراسة تأثير التعلم التنظيمي على فعالية نظم المعلومات".

A Study of the Impact of Organizational Learning On Information System Effectiveness.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء التنظيمي على فعالية أداء نظم المعلومات، وكانت العينة على الشركات التي تستخدم نظم إدارة الوثائق الإلكترونية، أما عينة الدراسة فهم المدراء الذين يستخدمون هذه النظم بشكل يومي، تم توزيع 500 استبانة بنسبة استجابة 71%، وكانت أهم النتائج بأن الذكاء التنظيمي للمنظمة بشكل عام وتناقل خبرات الموظفين ومهاراتهم، يساهم بشكل كبير في فعالية استخدام نظم المعلومات داخل المنظمة.

دراسة (Solana., et al, 2013)، بعنوان: "دعم نظم المعلومات التعلم التنظيمي كميزة تنافسية".
Information Systems Supported Organizational Learning as a Competitive Advantage.

هدفت إلى تحليل العوامل التي تعزز خصائص المنظمات الذكية وبذلك تتحقق ميزة تنافسية للمؤسسة، وتلخصت نتيجة الدراسة بان وجود نظم المعلومات الادراية يجعل المنظمة قادرة على تعزيز خصائص المنظمة الذكية من خلال تطوير قدرة المنظمة على تحليل وجمع المعلومات من البيئة ومن داخل المنظمة.

دراسة (Schiena., et al, 2013)، بعنوان: "العلاقة بين الخصائص القيادية للمنظمات المتعلمة في الوحدات العسكرية المنتشرة".

Relationship Between Leadership Characteristics of Learning Organizations in Deployed Military Units.

هدفت الدراسة إلى فهم جيد لخصائص المنظمات الذكية في المنظمات العسكرية مع التركيز على أهمية اختلاف انواع القيادات في تطوير هذه الخصائص، اما مجتمع الدراسة كان القادة العسكريين البلجيكيين الذين عملو في مناطق الأزمات وكان عددهم 50 و قام 17 منهم بتعبئة الاستبانة، وكانت النتائج بان خصائص المنظمات الذكية تتحق بشكل كامل في حال وجود القيادة التحويلية وهو مفهوم بالعلوم السياسية يعني التحام القادة والمرؤسين بشكل يمكنهم من رفع معنويات بعضهم البعض وتأثرهم بسلوكيات واخلاقيات الاخرين.

3.4.2. التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة توصلت إلى اثبات ضرورة التحول إلى منظمات ذكية بسبب التغيير البيئي والتطور التكنولوجي الكبير، وجدت الباحثة ان بعض هذه الدراسات تتفق ان تطوير التكنولوجيا ونظم المعلومات داخل المنظمة يؤثر بشكل كبير على تطبيق جميع خصائص المنظمات الذكية، وبالتالي تساعد في تحول المنظمة من منظمة تقليدية الى منظمة ذكية.

حيث تم مناقشة تأثير نظم المعلومات على كافة خصائص المنظمات الذكية، فتلخصت النتيجة بضرورة تفعيل انظمة الكترونية تستطيع جمع وتحليل البيانات من البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق تطبيق خصائص المنظمة الذكية (فهم البيئة،التعلم المستمر، الذكاء الجماعي، الرؤية الإستراتيجية والعمليات الذكية)، من أهم ما تم مناقشته كيفية مساندة نظم المعلومات في التعلم المستمر والذكاء الجماعي وذلك من خلال تطبيق انظمة خاصة بإدارة الموارد البشرية لتسهيل عملها، وأيضاً تدريب وتطوير الموظفين للوصول لمستوى تفاعلي وبيئة صحية للعمل بطريقة تجعل الموظفين يفكرون معاً.

من حيث المنهج العلمي: استخدمت أغلب الدراسات المنهج الوصفي والكمي والتحليلي.

من حيث الأهداف: هدفت الدراسات السابقة إلى عدة أهداف، فكانت أهم الأهداف الواردة في الدراسات السابقة هي كيفية تطبيق خصائص المنظمات الذكية على المنظمات للوصول إلى منظمة ذكية من خلال دراسة تأثير عوامل مختلفة على هذه الخصائص، منها تطبيق استراتيجيات تطويرية للموارد البشرية وانواع القيادات وتطبيق انظمة محوسبة.

من حيث النتائج، وما توصلت له الدراسات السابقة:

- وجود علاقة إيجابية بين تطوير انظمة محوسبة في دائرة الموارد البشرية وتطبيق خصائص المنظمات الذكية.
- وجود علاقة إيجابية بين تطوير دائرة نظم المعلومات الإدارية والتحول إلى منظمة ذكية.
- وجود علاقة بين تطبيق ابعاد وخصائص المنظمات الذكية وتطوير الأداء في المنظمات.
- وجود علاقة إيجابية بين تطبيق القيادة التحولية لموظفي المعلوماتية وتطبيق خصائص المنظمات الذكية في جميع دوائر المنظمة.
- وجود علاقة إيجابية بين علاقات الموظفين وبيئة العمل داخل المنظمات التكنولوجية وبين التحول إلى منظمة ذكية.

أهم التوصيات التي خرجت من الدراسات السابقة:

- تطوير انظمة المعلومات داخل المؤسسات والمنظمات من خلال تطوير قدرات العاملين بمجال التكنولوجيا.
- العمل على بناء بيئة تفاعلية لتبادل المعلومات والافكار بين الموظفين لبناء مجتمع ذكي داخل المنظمة.
- محاربة الصراعات وبناء علاقات اجتماعية بين الموظفين مما يؤدي إلى سهولة تطبيق ابعاد المنظمات الذكية.
- بناء ثقافة داخل المنظمة تدعم عمليات التغيير.
- تحسين فهم المنظمات لحالات الطوارئ وعدم التأكد، لأن المنظمة الذكية لديها القدرة على التعامل مع الأزمات والخروج منها

الإستفادة من الدراسات السابقة:

- الإستفادة في اختيار منهج الدراسة والادوات والاساليب الاحصائية المتبعة لتحليل البيانات، واستخلاص النتائج.
- الإستفادة في كيفية تصميم أداة الدراسة (الاستبانة).

- مساعدة الباحثة في تحديد محاور الدراسة الرئيسية والفرعية.
- ربط نتائج الدراسات السابقة مع النتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية.
- استفادت الباحثة في كتابة الاطار النظري للدراسة، والإستفادة من المراجع والدراسات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة لتوفير الوقت والجهد، وفي تقديم التوصيات.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- هدف الدراسة: هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة اثر نظم المعلومات الإدارية في تعزيز خصائص المنظمات الذكية، فيما كانت معظم الدراسات تتناول احد الجانبين فقط فيما عدا دراسة (غنيم،2017) والتي تناولت الموضوع ولكن على الكليات التقنية في قطاع غزة، ودراسة (العكش،2020) والتي تناولت الموضوع على المستشفيات في قطاع غزة ودراسة (العوامل،2015) التي تناولت الموضوع على شركة ماركة VIP الأردن.
- على حد علم الباحثة تعتبر الدراسة الأولى التي تدرس اثر نظم المعلومات وتطبيق خصائص المنظمات الذكية في الضفة الغربية.
- عينة الدراسة كانت تعنى في بلديات مدن محافظة الخليل، مع العلم ان بلدية الخليل تسعى إلى ان تكون ضمن البلديات الذكية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. المقدمة

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة وطريقة اختيارها، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، إذ إنه يعدّ المنهج المناسب لهذه الدراسة، لهذا ترى الباحثة أن هذا المنهج هو الأنسب لهذه الدراسة، والذي يحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

3.3. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل (بلدية الخليل، بلدية لحول، بلدية دورا) والبالغ عددهم عند تطبيق الدراسة (200) موظف ورئيس قسم ومدير ممن يستخدمون نظم المعلومات الإدارية.

4.3. عينة الدراسة

سعت الباحثة إلى توزيع الاستبانة على مفردات المجتمع والتي استخدمت أسلوب العينة القصدية لمن هم يعملون في نظم المعلومات الإدارية في البلديات والبالغ (200) موظف، وفيما يلي جدول يوضح توزيع العينة:

جدول رقم 1.3: توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
مكان العمل	بلدية الخليل	100	50%
	بلدية حلحول	40	20%
	بلدية دورا	60	30%
	المجموع	157	100.0

ونظراً لظروف عدة منها حالة الطوارئ في فلسطين، لم تتمكن الباحثة إلا من استرداد (185) استبانته تم الإجابة عليها، تم استبعاد (28) منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وعليه بلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (157) استبانة اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع وفيما يلي خصائص هذه العينة:

جدول رقم 2.3: توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة الضابطة.

المغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	103	65.6
	انثى	54	34.4
	المجموع	157	100.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	124	79.0
	ماجستير فأعلى	33	21.0
	المجموع	157	100.0
مكان العمل	بلدية الخليل	82	52.2
	بلدية حلحول	31	19.7
	بلدية دورا	44	28.0
	المجموع	157	100.0
المسمى الوظيفي	مدير	19	12.1
	رئيس قسم	40	25.5
	موظف	98	62.4
	المجموع	157	100.0
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	38	24.2
	من 5 - أقل من 10 سنة	55	35.0
	من 10-أقل من 15 سنة	25	15.9
	15 سنة فأكثر	39	24.8
	المجموع	157	100.0

5.3 أداة الدراسة

بعد إطلاع الباحثة بشكل أولي على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، ومن هذه الدراسات دراسة (خدام وآخرون، 2020)، ودراسة (الدهشان والسيد، 2020)، ودراسة (الشرافي، 2020)، ودراسة (كنعان، 2019)، دراسة (قنديل وآخرون، 2019)، ودراسة (غنيم، 2017)، ودراسة (السقا، 2013)، قامت بتطوير أداة الدراسة المستخدمة في الدراسة الحالية، فمن هذه الدراسات ما استخدم متغير نظم المعلومات الإدارية مع متغيرات أخرى، ومنها ما استخدم خصائص المنظمات الذكية وعلاقته مع متغيرات أخرى، وقد أستفادت الباحثة من المقاييس التي استخدمت في هذه الدراسات السابقة في تطوير مقياس الدراسة الحالية.

1.5.3 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

أولاً: الصدق الظاهري ValidityFace

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لأداة الدراسة قامت الباحثة بعرضه بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه والماجستير في العلوم الإدارية والتنمية والبحث العلمي، وفق ما هو مرفق في ملحق رقم (2) وقد تشكلت أداة الدراسة وهي الاستبانة في صورتها الأولية من (33) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين أجريت التعديلات المقترحة، فقد حذفت الفقرات التي قلّت عن معيار الاتفاق، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين فقد أصبح عدد فقرات أداة الدراسة (50) فقرة كما هو مبين في الملاحق.

ثانياً: صدق البناء Construct Validity

للتحقق من صدق البناء استخدمت الباحثة صدق البناء أو ما يطلق عليه أحياناً بصدق الاتساق الداخلي، على عينة الدراسة من الموظفين العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل (الخليل، ودورا، وحلحول)، واستخدم حساب معاملات الاستخراج بأسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Principal Components)، وقد دلت النتائج على ارتفاع القيم وتمتعها بصدق عالي والجداول أدناه توضح ذلك.

جدول رقم 3.3: مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلقة بدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
.1	0.79	.11	0.88	.21	0.86
.2	0.74	.12	0.82	.22	0.85
.3	0.81	.13	0.86	.23	0.84
.4	0.84	.14	0.78	.24	0.76
.5	0.78	.15	0.78	.25	0.84
.6	0.88	.16	0.75	.26	0.87
.7	0.88	.17	0.82	.27	0.92
.8	0.79	.18	0.70	.28	0.88
.9	0.84	.19	0.82	.29	0.79
.10	0.79	.20	0.88	.30	0.81

جدول رقم 4.3: مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلقة بخصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
.1	0.90	.8	0.92	.15	0.89
.2	0.87	.9	0.83	.16	0.83
.3	0.79	.10	0.81	.17	0.73
.4	0.92	.11	0.86	.18	0.80
.5	0.68	.12	0.82	.19	0.92
.6	0.82	.13	0.83	.20	0.92
.7	0.84	.14	0.86		

2.5.3.2.5.3. ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach-Alpha) على عينة إستطلاعية قوامها (15) مفردات باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، واستقرت الأداة على (50) فقرة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية بعد هذه العملية (0.94) لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل، ولمحور خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل (0.92)، وفيما يلي جدول يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والمحاور الفرعية:

جدول رقم 5.3: معاملات الثبات كرونباخ ألفا.

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات.	7	0.86
خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية.	7	0.89
كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات.	8	0.75
ملائمة برمجيات نظم المعلومات.	8	0.86
الدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية.	30	0.94
الدرجة الكلية لخصائص المنظمات الذكية.	20	0.92

يتضح من الجدول السابق (4.3) بأن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.75-0.89) عند محاور الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج (0.89-0.75) من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث وإستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، وللأهداف التي وضعت محاورها وفقراتها من أجلها.

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة

اتّبعَت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات وعلى النحو الآتي:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية، بعد التأكد من دلالات الصدق والثبات.
- الحصول على العدد الكلي لمجتمع الدراسة والمتمثل بجميع الموظفين العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل والمستخدمين لنظم المعلومات الإدارية في أعمالهم.
- تطبيق أداة الدراسة مرتين على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة، إذ شملت (15) من أفراد المجتمع، وممن تنطبق عليهم خصائص العينة، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق وثبات أداة الدراسة.
- تطبيق أداة الدراسة على العينة، والطلب منهم الإجابة على فقرات الأداة بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد اعلامهم بأن الاجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

7.3 تصميم الدراسة ومتغيراتها

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

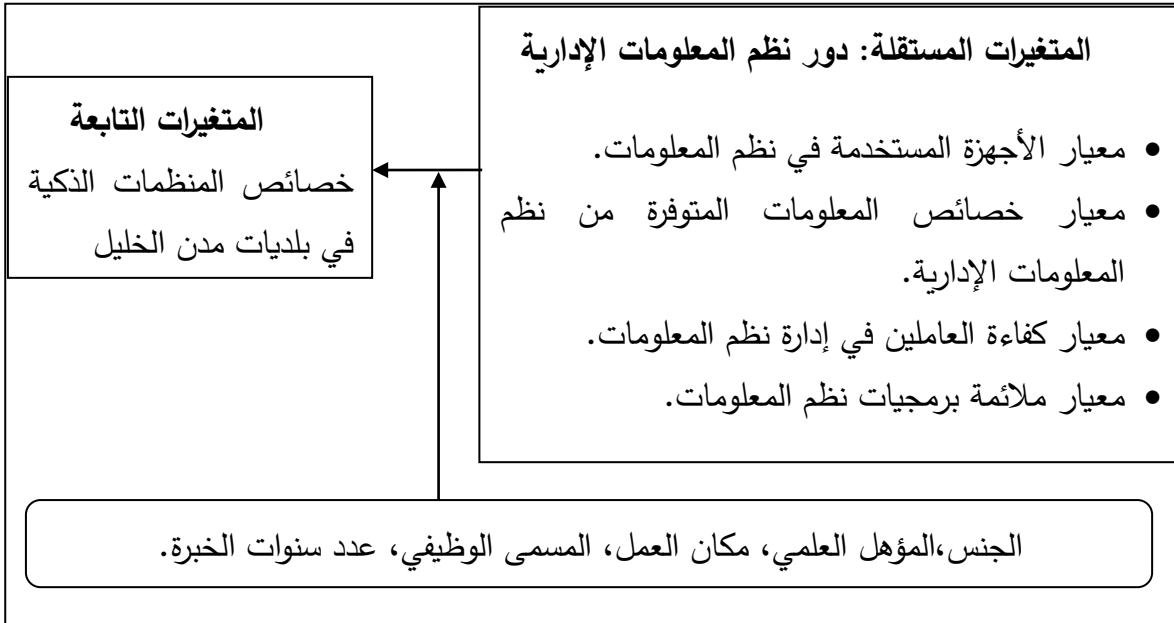
1.7.1 المتغيرات (الديمغرافية): وتشمل خصائص عينة الدراسة وهي:

- ✓ النوع الاجتماعي.
- ✓ مكان العمل.
- ✓ عدد سنوات الخبرة.
- ✓ المؤهل العلمي.
- ✓ المسمى الوظيفي.

2.7.1 المتغيرات المستقلة: وتشمل دور نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل كالآتي:

- ✓ معيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات.
- ✓ معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات.
- ✓ معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات.

3.7.1 المتغيرات التابعة: وتشمل خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن الخليل.



شكل رقم (1.3) : يوضح النموذج الخاص بهذه الدراسة

8.3 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة ومراجعتها من قبل الباحثة وإدخالها إلى الحاسوب، إذ رقت البيانات وحولت الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية، وذلك لجميع أسئلة الدراسة، ثم أجيب عن أسئلة الدراسة، واختبار

فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- قياس صدق الاداة بمعاملات الاستخراج بطريقة التحليل العاملي.
- قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
- اختبار "T-Test" للعينات المستقلة.
- تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA).
- استخدم اختبار معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson Correlation) لتوضيح العلاقة بين نظم المعلومات وخصائص المنظمات الذكية.
- اختبار ارتباط بيرسون حسب مصفوفة ماتركس (Correlation Matrix).
- اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين مستويات المتغيرات التابعة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة:

تناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

ومن أجل عرض النتائج، تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي ليكرت كما يأتي:

جدول رقم (1.4): مفتاح التصحيح الخماسي

بدرجة منخفضة جداً	1.80 – 1.00
بدرجة منخفضة	2.60 – 1.81
بدرجة متوسطة	3.40 – 2.61
بدرجة كبيرة	4.20 – 3.41
بدرجة كبيرة جداً	5 – 4.21

يوضح الجدول رقم (1.4) طرق توزيع المقياس حيث أنه بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزان اتجاهاتهم من (1-5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5، ثم تمت قسمة قيمة هذا المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $= 4/5 = 0.8$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي.

1.2.4. درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل

1.1.2.4 معيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الخاص بمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات في البلدية.

ومن أجل ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير لهذا المعيار، والجدول رقم (2.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): إجابات المبحوثين حول معيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات كأحد معايير نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل مرتبة تنازلياً:

الرقم	معيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	أجهزة التخزين المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية لها قدرة عالية على تخزين كمية كبيرة من معلومات.	4.28	0.77	كبيرة جداً
2.	الأجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.	4.26	0.78	كبيرة جداً
3.	سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.	4.18	0.88	كبيرة
4.	يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في البلدية.	4.14	0.79	كبيرة
5.	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية حسب الحاجة.	4.10	0.70	كبيرة
6.	يمتاز النظام باستعمال تقنيات آمنة متنوعة بحيث لا يمكن اختراقه.	4.00	1.00	كبيرة
7.	وجود أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.	3.93	0.66	كبيرة
الدرجة الكلية		4.13	0.60	كبيرة

تبين من الجدول (2.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي لمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية البلدية كانت الفقرة التي تنص على (أجهزة التخزين المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية لها قدرة عالية على تخزين كمية كبيرة من معلومات) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.28)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.77)، حيث أن سبب ذلك هو ان أفراد عينة الدراسة في بلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، حلحول، ودروا) لديهم مستويات جيدة من الفهم حول مدى اهتمام البلديات بتوفير أجهزة وتقنيات تخزينية متطورة

ولها قدرة عالية على حفظ كمية كبير من المعلومات، وذلك بسبب أن هنالك العديد من الخدمات التي تقدمها البلديات وتحتاج لقواعد بيانات كبيرة لحفظها وتسهيل الرجوع اليها لاتخاذ القرارات وحل المشكلات الممكن مواجهتها أثناء خدمة المواطنين.

ونجد من بيانات الجدول (2.4) أن الفقرة التي تنص (وجود أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة) حظيت بأقل متوسط حسابي بمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.93)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة انحرافها المعياري (0.66)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة كانت جيدة ولكنها انخفضت بشكل بسيط نتيجة ان البعض من أفراد العينة في بلديات مدن الخليل (الخليل، حلحول، ودورا) لديهم مستويات مختلفة من الفهم تجاه وجود أجهزة بديلة لحفظ قواعد البيانات في حال حدوث أي عطل في الأجهزة الرئيسية المستخدمة، الامر الذي يمكنها من الاستمرار في تقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية.

يتضح من مستوى الاجابات على المجال المتعلق بمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، حلحول، ودورا)، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (4.13) وبدرجة تقدير كبيرة، وقيمة الانحراف المعياري حوالي (0.60)، وتؤكد الباحثة على أن العاملين في بلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، حلحول، ودورا) لديهم مستويات عالية من الفهم والادراك تجاه أهمية توفر الأجهزة والمتمثلة في (أجهزة الادخال والايخراج، أجهزة التخزين والمعالجة) في تحقيق السرعة لنظم المعلومات، بالإضافة إلى الدقة والسرعة التي يحتاجها النظام، وذلك نتيجة لتوفر كمية كبيرة من البيانات والمعلومات، حيث يسهم ذلك في تحسن كفاءة الأنظمة وزيادة قدرتها على تنظيم وتحليل البيانات وتقديم معلومات يسهل الوصول اليها ويستند عليها في اتخاذ القرارات، وتقديم تقارير عن العمليات ضمن المستويات الإدارية المختلفة بالبلديات، مما يسهم في تحقيق الغاية من وجودها بكفاءة وفاعلية، ويتفق ذلك مع دراسة (احمد واسماعيل، 2018) والتي أشارت إلى أن مفهوم المنظمة الذكية خليط بين ذكاء الأفراد والتكنولوجيا، وان خصائص المنظمة الذكية وتطويرها يعد من أولويات الإدارة العليا عبر توفير نظم معلومات قادرة على دعم ذلك.

2.1.2.4 معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الخاص بمعيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية.

ومن أجل ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير لهذا المعيار، والجدول رقم (3.4) يوضح ذلك.

جدول (3.4): إجابات المبحوثين حول معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية كأحد معايير نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل مرتبة تنازلياً:

الرقم	معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	يتيح النظام الوصول للمعلومات بسهولة.	4.23	0.68	كبيرة جداً
2.	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تمتاز بالوضوح.	4.17	0.60	كبيرة
3.	تتميز نظم المعلومات الإدارية بالسرعة في توفير المعلومات.	4.10	0.66	كبيرة
4.	لا يوجد تكرار في البيانات ضمن قواعد البيانات المخزنة.	4.10	0.65	كبيرة
5.	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية صحيحة.	4.01	0.82	كبيرة
6.	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تتناسب واحتياجات العمل.	3.98	0.82	كبيرة
7.	المعلومات الإدارية تستخدم في دعم احتياجات نظم المعلومات بالبلدية.	3.74	0.87	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.05	0.57	كبيرة

تبين من نتائج الجدول (3.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى متوسط حسابي لهذا المعيار كانت الفقرة التي تنص على (يتيح النظام الوصول للمعلومات بسهولة) بمتوسط حسابي قدره (4.23)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وكانت قيمة الانحراف المعياري (0.68)، وتغزو الباحثة السبب في ذلك ان العاملين في بلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، ححول، ودروا) لديهم معرفة وإدراك للإمكانيات والمميزات التي توفرها نظم المعلومات، حيث أنه يستند بشكل اساسي على قواعد بيانات وأجهزة تخزين ومعالجات عالية السرعة تتيح الوصول للمعلومات التي تحتاجها العمليات المختلفة في البلديات بسرعة عالية، وبالتالي فإن العاملين في الدوائر التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين يمكنهم الحصول على معلومات عن التزامات المواطنين واستحقاقاتهم المالية والذمم بكل سهولة، من خلال الاستعلام عنهم ضمن قواعد البيانات المتوفرة بالأنظمة المعمول بها في البلديات.

ونجد من نتائج الجدول (3.4) أن الفقرة الخاصة (المعلومات الإدارية تستخدم في دعم احتياجات نظم المعلومات بالبلدية) حظيت بأقل متوسط حسابي وكانت قيمته (3.74)، وبدرجة تقدير كبيرة، وانحراف معياري حوالي (0.87)، وهذه النتيجة كانت جيدة عموماً ولكنها تدنت بشكل بسيط نتيجة ان البعض من أفراد العينة لديهم مستويات مختلفة من المعرفة تجاه مدى استخدام المعلومات الإدارية في دعم احتياجات نظم المعلومات بالبلديات، حيث يتم الاستناد على المعلومات والبيانات الإدارية المتنوعة المتوفرة في البلديات عن المواطنين والخدمات المقدمة في تصميم قواعد البيانات والتي تشكل بالاساس نظم المعلومات الإدارية التي يتم الاستناد عليها في تقديم الخدمات في البلديات.

يتضح من إجابات المبحوثين على معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، حلحول، ودورا)، أن قيمة المتوسط الحسابي العام لاجاباتهم بلغت حوالي (4.05) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.57)، وتؤكد الباحثة على أن العاملين بالبلديات لديهم مستويات مرتفعة من الادراك تجاه أهمية المعلومات للأنظمة باعتبارها المحرك الرئيسي للنظام، حيث تسعى البلديات لجعل نظم المعلومات نظاماً شاملاً لكافة انشطتها، وبشكل يساعدها على البقاء والتميز بمجال عملها وتحقيق أهدافها وغاياتها، لذا يتم الاهتمام وعند بناء نظم معلوماتها الإدارية بجعلها تتميز بخصائص متنوعة كالاعتمادية والمرونة والشمول والتوقيت، لدعم عمليات الاتصال الفعال بين مستوياتها الإدارية المختلفة وبين بيئتها الخارجية، لتحقيق أهدافها وغاياتها وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات نوعية بكفاءة وفاعلية، ويتفق ذلك مع دراسة (السقا، 2013) حول ان استخدام نظم المعلومات أدى لزيادة فعالية المؤسسة، وتقليل الوقت الخاص باداء المهام، وزيادة الكفاءة والجودة.

3.1.2.4 معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الخاص بمعيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات.

ومن أجل ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير لهذا المعيار، والجدول رقم (4.4) يوضح ذلك.

جدول (4.4): إجابات المبحوثين حول معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات كأحد معايير نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل مرتبة تنازلياً:

الرقم	معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	استجابة العاملين عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من الأنظمة المحوسبة.	4.22	0.55	كبيرة جدا
2.	يتوفر لدى العاملين البيئة المناسبة للعمل.	4.21	0.55	كبيرة جدا
3.	العاملون قادرين على تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب حاجة المستفيدين.	4.19	0.60	كبيرة
4.	تتوفر المهارات اللازمة لتشغيل الأنظمة لدى القائمين عليها.	4.12	0.54	كبيرة
5.	العاملون على مستوى فني يتناسب مع ما هو مطلوب منهم.	4.08	0.88	كبيرة
6.	مؤهلات العاملين تتناسب مع الأعمال الموكلة إليهم.	3.95	0.72	كبيرة
7.	عدد العاملين في تقنيات المعلومات مناسب.	3.75	0.90	كبيرة
8.	يتوفر لدى العاملين التجهيزات اللازمة لإنجاز العمل.	3.43	1.00	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.99	0.44	كبيرة

تبين من الجدول (4.4) أن الفقرة الحاصلة على أعلى متوسط حسابي لمعيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات كانت الفقرة التي تنص على (استجابة العاملين عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من الأنظمة المحوسبة) بمتوسط حسابي قدره (4.22)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبإنحراف معياري (0.55)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب ان العاملين في بلديات الخليل لديهم مستويات جيدة من المعرفة تجاه الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين من خدمات البلديات، والتي تتطلب منهم القيام بتصميم أنظمة وتقنيات يستطيعون من خلالها تلبية الاحتياجات الخاصة بالمستفيدين، ولذا يتم في هذه البلديات توفير نظم خاصة بالتحصيلات، والهندسة، والشكاوي، وشحن الارصدة وغيرها والتي تتم بشكل الكتروني، حيث يسعى العاملون في دوائر نظم المعلومات إلى تطوير اساليب تقديم الخدمات في البلديات والإستفادة من التكنولوجيا لتحويل كافة الخدمات والأنظمة والتطبيقات من الحالة التقليدية (الورقية) إلى الحالة الألكترونية، وذلك في سبيل زيادة رضا كافة الأطراف من الخدمات التي تؤديها البلدية، عن طريق انجاز الأعمال بشكل دقيق وسريع.

ونجد من نتائج الجدول (4.4) أن الفقرة التي تنص (يتوفر لدى العاملين التجهيزات اللازمة لأنجاز العمل) حظيت بأقل متوسط حسابي وبالباغة قيمته (3.43)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبانحراف معياري حوالي (1.00)، وهذه النتيجة جاءت جيدة بالمستوى العام للمجال ولكن قد يكون سبب انخفاضها نتيجة أن البعض من أفراد العينة في بلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، لحول، ودورا) لديهم مستويات مختلفة من الفهم حول ما تقوم به البلديات من توفير التجهيزات اللازمة لأنجاز المهام والمسؤوليات المتعلقة بالعاملين فيها، حيث أن مدى توفرها يتربط بطبيعة الخدمات التي يقدمها الموظفين للمواطنين، ومدى توفر الامكانيات المالية البلديات لكي تستطيع توفير هذه التجهيزات والتي تخدم قدرة البلدية على انجاز أهدافها بكفاءة وفاعلية.

يتضح من إجابات المبحوثين على معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات، أن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغت (3.99) وبدرجة تقدير كبيرة، كما بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.44)، حيث ترى الباحثة على أن العاملين ببلديات مدن الخليل في كل من (الخليل، لحول، دورا) لديهم درجات عالية من الادراك حول الاجراءات المعمول بها بالبلديات لاستقطاب وتعيين مواردها البشرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث يتم الاعلان عن الوظائف واجراء المقابلات بما يتوافق مع الشروط الخاصة بشغل الوظائف المعتمدة ببطاقات الوصف الوظيفي، ويتم تدريب العاملين وتأهيلهم بشكل مستمر ليوكبوا أحدث التقنيات في مجال عملها التقني، ويتم وضع أنظمة للأجور والرواتب وتقديم الحوافز بشكل عادل، وبالتالي زيادة ولاء وانتماء العاملين في هذه البلديات وتقديم جهود إضافية في سبيل دعم قدرة البلدية على تحقيق أهدافها وغاياتها وخططها الإستراتيجية، ويتفق ذلك مع دراسة (Halamghi, 2021) والتي أشارت إلى أن تحول المؤسسات إلى منظمات ذكية يحتاج إلى تفاعل

الموظفين مع التغيير. كذلك دراسة (خدام وآخرون، 2020) والتي أكدت على أن الاستقطاب والتعيين والتحفيز لها دور في الاسهام بالتأثير في خصائص المنظمات الذكية، بينما التدريب والتطوير تسأهم في خلق استراتيجيات هادفة لدعم خصائص المنظمات الذكية.

4.1.2.4 معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الخاص بمعيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات.

ومن أجل ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير لهذا المعيار، والجدول رقم (5.4) يوضح ذلك.

جدول (5.4): إجابات المبحوثين حول معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات كأحد معايير نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل مرتبة تنازلياً:

الرقم	معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة.	4.31	0.60	كبيرة جداً
2.	البرامج الحالية تتيح لأكثر من مستفيد للعمل في وقت واحد.	4.18	0.77	كبيرة
3.	تتميز البرمجيات بسهولة التعامل معها.	4.10	0.73	كبيرة
4.	يمكن إجراء تعديل على البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة.	4.10	0.76	كبيرة
5.	تتوفر جميع التعليمات الضرورية لتشغيل البرامج.	4.09	0.83	كبيرة
6.	البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات المقدمة.	3.87	0.86	كبيرة
7.	تتلائم البرامج المستخدمة في البلدية مع احتياجات معالجة البيانات.	3.76	0.80	كبيرة
8.	البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبى احتياجات العاملين في النظام.	3.75	1.00	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.02	0.57	كبيرة

تشير نتائج الجدول (5.4) أن الفقرة الحاصلة على أعلى متوسط حسابي لمعيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات كانت الفقرة التي تنص على (إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة) بمتوسط حسابي قدره (4.31)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وانحراف معياري (60)، وقد يكون السبب في ذلك أن العاملين في بلديات مدن الخليل (الخليل، حلحول، دورا) على مستوى جيد من الفهم والادراك تجاه الاجراءات الخاصة بتشغيل البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية داخل البلديات، حيث

يقوم مشغلي الأنظمة بتقديم التعليمات والتوضيحات اللازمة لكيفية التعامل مع البرمجيات الخاصة بالخدمات المختلفة المقدمة من البلديات، وتحديد سبل التعامل مع أي خلل أو اشكاليات قد تحصل أثناء تشغيل البرمجيات، في سبيل ضمان استمرارية تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية.

ونجد من الجدول (5.4) أن الفقرة التي تنص (البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبى احتياجات العاملين في النظام) حظيت بأقل متوسط حسابي في معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات، بمتوسط حسابي (3.75)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبإنحراف معياري حوالي (1.00)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة جاءت جيدة بالمستوى العام ل فقرات هذا المجال، قد يكون السبب بانخفاض مستوى هذه الفقرة نتيجة أن البعض من أفراد عينة الدراسة في كل من (الخليل، لحول، دورا) لديهم تباين في الفهم والادراك حول مدى قدرة نظم المعلومات المستخدمة بالبلديات على توفير برمجيات تلبى الاحتياجات المختلفة للعاملين في الأنظمة، ولكن من الممكن أن تكون هنالك احتياجات خاصة لبعض العاملين، ضمن اجراءات محدودة لا تستدعي توفير برمجيات لتنفيذها، حيث يمكن تقديمها بشكل يدوي.

يتضح الاجارات الواردة في الجدول رقم (5.4) الخاص بمعيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات، أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (4.02) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.57)، حيث تؤكد الباحثة أن العاملين في بلديات مدن الخليل يدركون أهمية ملائمة برمجيات نظم المعلومات لطبيعة الأعمال والخدمات التي تقدمها البلديات للمواطن الفلسطيني، حيث تسعى البلديات من خلال هذه البرمجيات إلى توفير المعلومات الصحيحة للإدارة لمساعدتها على اتخاذ القرارات والتخطيط للمستقبل بكفاءة وفاعلية، بالإضافة إلى سعيها الدائم لتسهيل مشاركة المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية من خلال الشبكات الداخلية، وتمكينها من تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وتقديم التقارير بالوقت المناسب، لأنجاز العمليات وتحسين الإنتاجية وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية، الامر الذي يدعم قدرة البلديات على التميز والوصول لرضا المواطن الفلسطيني، وهذا يتفق مع دراسة (Dong., et al, 2020) والتي تناولت الدور المباشر للمؤسسات الذكية في تحقيق الاستدامة وتوفير الطاقة، وتوفير بيئة تفاعلية، تتعكس إيجاباً على مستوى ونوعية الخدمات، وتوفير بيئة جاذبة للكادر للموارد البشرية للمؤسسات التي تعتمد على الأنظمة الذكية، كذلك دراسة (Katans & Katane, 2020) والتي أشارت إلى أن المؤسسات ولكي تصبح منظمات ذكية يجب أن تكون قادرة على ملائمة بيئتها وبرامجها مع الاحتياجات المتنوعة وقادرة على مواكبة التطور، ومنسجمة مع الذكاء الجماعي والتفاعل مع البيئة الخارجية، في سبيل تحقيق الإبداع والإبتكار.

5.1.2.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل من وجهة نظر العاملين بها.

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.

الرقم	المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات	4.13	0.60	كبيرة
2.	خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية	4.05	0.57	كبيرة
3.	ملائمة برمجيات نظم المعلومات	4.02	0.57	كبيرة
4.	كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات	3.99	0.44	كبيرة
	المحور الكلي	4.05	0.48	كبيرة

يتضح من الجدول رقم (6.4) أن معيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات بلغ المتوسط الحسابي له (4.13)، وانحرافه المعياري (0.60)، وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية بلغ المتوسط الحسابي له (4.05)، وانحرافه المعياري (0.57)، وبدرجة تقدير كبيرة، أيضاً معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات بلغ المتوسط الحسابي له (4.02)، وانحرافه المعياري (0.57)، وبدرجة تقدير كبيرة، أما معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات بلغ المتوسط الحسابي له (3.99)، وانحرافه المعياري (0.44)، وبدرجة تقدير كبيرة، ونجد أخيراً أن الدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل كانت كبيرة بمتوسط حسابي كلي (4.05)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.48)، وتؤكد الباحثة على أهمية نظم المعلومات في تسهيل التفاعلات الايجابية بين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، للمساهمة في دعم انجاز العمل بكفاءة وفاعلية، والسرعة في حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية المستندة على المعلومات المتوفرة من النظام، لتقديم خدمات متميزة للمواطنين، ويتفق ذلك مع دراسة (Trybulska, 2018) حول أن المنظمات الذكية لا تقتصر على توفير التقنية بل تتطلب توفر الموارد البشرية الكفؤة، وتوفير البنية الأساسية للتقنية الذكية، والتعاون بين جميع الأفراد داخل المنظمة.

6.1.2.4 خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الخاص بمعيار خصائص المنظمات الذكية.

ومن أجل ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير لهذا المعيار، والجدول رقم (7.4) يوضح ذلك.

جدول (7.4): إجابات المبحوثين حول خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل مرتبة تنازلياً:

الرقم	خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	تسعى إدارة البلدية لتعزيز العمليات والخدمات عبر استخدام التكنولوجيا الذكية.	4.46	0.61	كبيرة جداً
2.	توفر البلدية العديد من "الادوات والتقنيات" لتحديث المعرفة باستمرار.	4.38	0.60	كبيرة جداً
3.	توفر البلدية تطبيقات ووسائل تكنولوجية متطورة للتعامل مع البيانات المتزايدة.	4.30	0.99	كبيرة جداً
4.	الموارد البشرية العاملة بالبلدية لديها القدرة على إيجاد الحلول لمشكلات العمل.	4.28	0.57	كبيرة جداً
5.	هنالك بيئة عمل ذكية داخل البلدية تسهم في توفير بيئة عمل آمنة.	4.22	0.90	كبيرة جداً
6.	تدعم بيئة العمل الذكية احتياجات الأفراد ذوي الاعاقات والاحتياجات الخاصة.	4.15	0.94	كبيرة
7.	تمتلك الموارد البشرية في البلدية المقدرة على التحليل.	4.14	0.85	كبيرة
8.	توفر البلدية العديد من "الادوات والتقنيات" لاستخراج المعرفة من مصادرها.	4.08	0.84	كبيرة
9.	تتصف الموارد البشرية العاملة في البلدية بالقدرة على الإبداع.	4.05	0.97	كبيرة
10.	يتم الاهتمام بتوفير بيئة عمل ذكية تسهم في توفير الراحة للعاملين بالبلدية.	4.04	0.87	كبيرة
11.	تسعى إدارة البلدية إلى تعزيز التعاون والعمل المشترك مع الاطراف ذات العلاقة.	4.03	0.67	كبيرة
12.	توفر إدارة البلدية اجراءات واضحة في تحسين عملية المساءلة.	4.03	0.58	كبيرة
13.	يتوفر في مرافق البلدية أجهزة إتصالات عالية السرعة.	4.01	0.78	كبيرة
14.	تكسب البلدية كوادرها البشرية العديد من المهارات الإدارية والعلمية والفنية.	3.90	0.90	كبيرة
15.	تهتم إدارة البلدية بتوفير الشفافية في عملية اتخاذ القرارات.	3.90	0.80	كبيرة
16.	مباني البلدية مصممة بطريقة حيوية ومتطورة من الناحية التقنية.	3.89	1.00	كبيرة
17.	تعتمد البلدية على أنظمة طاقة صديقة للبيئة (الطاقة الشمسية).	3.37	0.98	متوسطة
18.	يتوفر في مرافق البلدية أجهزة حديثة ذات نطاق واسع تعتمد على التقنيات الذكية.	3.37	0.93	متوسطة
19.	توفر البلدية خدمات تعمل بتقنيات الأنظمة الذكية "مواقف سيارات، فتح القاعات"	3.38	0.95	متوسطة
20.	يتم تشغيل المباني من خلال أنظمة ذكية (طاقة، انذار، حماية، استشعار).	3.40	0.88	متوسطة
	الدرجة الكلية	4.06	0.53	كبيرة

تبين من الجدول (7.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمحور خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل كانت الفقرة التي تنص على (تسعى إدارة البلدية لتعزيز العمليات والخدمات عبر استخدام التكنولوجيا الذكية) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.46)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبانحراف معياري قدره (0.61)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب ان العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل لديهم مستويات عالية من الادراك تجاه الدور الذي تقوم به إدارة البلديات في سبيل الوصول إلى تعزيز خصائص المنظمات الذكية من خلال سعيها الدائم لتعزيز عملياتها

وخدماتها وتقديمها بالاستناد على التكنولوجيا الحديثة، حيث يتم توفير العديد من الأنظمة الإدارية والبرمجيات المتطورة لتقديم الخدمات المتنوعة كدفع الفواتير والمستحقات المالية وشحن الارصدة، وطلب الحصول على خدمات وتقديمها عبر خدمة الهاتف المحمول، وبالتالي تعزيز ورفع مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة من البلديات.

ونجد من الجدول (7.4) أن الفقرة التي تنص (يتم تشغيل المباني من خلال أنظمة ذكية "طاقة، إنذار، حماية، استشعار") حظيت بأقل متوسط حسابي حيث بلغ (3.40)، وبدرجة تقدير متوسطة، وبإنحراف معياري قدره (0.88)، وقد يرجع ذلك بسبب أن العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل لديهم مستويات متبانية من الادراك حول الاجراءات التي تقوم بها البلديات تجاه توفير التقنيات الحديثة لتشغيل المباني من خلال استخدام الأنظمة الذكية، بالإضافة إلى أن تصميم المباني في البلديات قديم نوعا ما، ويعتمد على اساليب تقليدية في التشغيل، ولكن يوجد تحسينات بادخال بعض الأنظمة الخاصة بالتشغيل الإنذار والحماية.

تبين من الجدول رقم (7.4) الخاص محور خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت حوالي (4.06) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.53)، وبناءً على ذلك تؤكد الباحثة على أن العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل لديهم فهم حول الممارسات التي يتم تطبيقها في سبيل تحول هذه البلديات لمنظمات ذكية، حيث تسعى هذه البلديات لامتلاك خصائص ذكية وتحقق الريادة والفاعلية في مواجهها الاحتياجات المختلفة لأفراد المجتمع، حيث توجهت البلديات للاهتمام بتكنولوجيا المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة بهذا المجال بطريقة أكثر مرونة وفعالية، واستحداث اساليب متطورة لتقديم الخدمات الجديدة، والاهتمام بالبنية التحتية للأنظمة المستخدمة فيها، وتحقيق التكامل مع الأنظمة الإدارية، الامر الذي يسهم في توفير بيئة إبداعية لتبادل الافكار التطويرية التي من شأنها دعم تقديم خدمات متميزة للمواطن الفلسطيني، ويتفق ذلك مع دراسة (كنعان، 2019) حول وجود تقييم جيد لأبعاد الذكاء التنظيمي في المنظمة محل الدراسة، كذلك دراسة (قنديل وآخرون، 2019) حول أهمية وجود سمات ضرورية لتحول المنظمة إلى منظمة ذكية تتمثل في رؤية تحفيزية للموظفين والاهتمام بافكار وإبداعات الموظفين عن طريق جعلها جديرة بالاهتمام والعمل بها، العمل على رؤية استراتيجية بعيدة المدى، كذلك دراسة (عبد الله وآخرون، 2018) حول توفر ابعاد المنظمات الذكية في المؤسسة محل الدراسة وذلك بسبب فهم أفراد العينة لخصائص المنظمات الذكية، تقوم المنظمة بمشاركة مواردها المختلفة من خلال فرق عمل مشتركة تعتمد على الخطط الإستراتيجية، كذلك دراسة (Liu, 2017) حول أن بيئة المنظمة الذكية تساعد في رفع مستوى إدراك الموظفين والمراجعون لبيئة المنظمة. كما

ويعمل على زيادة تفاعلهم مع البيئة والموارد، ويدعم إبتكار الخدمة، ويسهم وجود بيئة المنظمة الذكية إلى توفير بيئة مريحة آمنة ومستقرة.

3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس والذي ينص على "ما العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل؟" من أجل الإجابة على السؤال السابق تم فحص الفرضيات التالية:-

1.3.4 الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (8.4): معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

تعزيز خصائص المنظمات الذكية	Pearson Correlation	
0.683**	معامل ارتباط بيرسون	نظم المعلومات الإدارية
0.000	مستوى المعنوية	
157	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل، وبين الجدول (8.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.683^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاختبار بالفرضية البديلة التي تنص إنه "توجد علاقة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل، وهذه النتيجة كانت منطقية نظراً للدور الهام الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في بلديات كل من (الخليل، ودورا، وحلحول) في سبيل تعزيز خصائص المنظمات الذكية والمتمثلة في التحسين المستمر للعمليات والخدمات المقدمة فيها، ودعم قدراتها على فهم البيئة المحيطة بها واتخاذ التدابير اللازمة لزيادة قدرتها على التكيف بشكل اسرع، ويتفق ذلك مع دراسة (الدهشان والسيد، 2020) حول

أن متطلبات التحول الذكي للمنظمات تتمثل في (رؤية رقمية، بنية تحتية ذكية، عناصر بشرية ذكية، بيئة ذكية، إدارة ذكية)، كذلك دراسة (غنيم، 2017) حول أن هناك ارتباط قوي بين تطوير نظم المعلومات الإدارية وتعزيز خصائص المنظمات الذكية، كذلك دراسة (Solana., et al, 2013) حول ان وجود نظم المعلومات يجعل المنظمة قادرة على تعزيز خصائص المنظمة الذكية.

1.1.3.4. الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل".

وفحص الفرضية الفرعية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (9.4): معامل ارتباط بيرسون بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

تعزيز خصائص المنظمات الذكية	Pearson Correlation	
0.378**	معامل ارتباط بيرسون	الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات
0.000	مستوى المعنوية	
157	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين تطبيق الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل، ويظهر الجدول رقم (9.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.378^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاختبار بالفرضية البديلة، وهذه النتيجة كانت منطقية نظراً للدور المباشر الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البلديات من خلال الأجهزة الحديثة المستخدمة في بلديات كل من (الخليل، ودورا، وحلحول) والتي تغطي كافة الاحتياجات، بالإضافة إلى تمتعها بقدرات عالية على تخزين المعلومات بطريقة آمنة، في سبيل تعزيز خصائص المنظمات الذكية، وتوفير أجهزة اتصال عالية السرعة وحديثة وذات نطاق واسع تستخدم في تشغيل مباني البلدية، ويتفق ذلك مع دراسة (شبير، 2015) حول وجود علاقة معنوية بين استخدام أدوات أنظمة نكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري.

2.1.3.4. الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين خصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل

من أجل فحص الفرضية الفرعية الثانية تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين خصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية والجدول التالي يوضح ذلك:
جدول (10.4): معامل ارتباط بيرسون بين خصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

تعزيز خصائص المنظمات الذكية	Pearson Correlation	
0.411**	معامل ارتباط بيرسون	خصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات
0.000	مستوى المعنوية	
157	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين خصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل، ويظهر الجدول رقم (10.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.411^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاعتماد بالفرضية البديلة، وهذه النتيجة منطقية نظراً للدور الهام الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية من خلال خصائص المعلومات الإدارية المستخدمة في البلديات والتي تتميز بصحتها وسرعتها في توفير المعلومات ومناسبتها لاحتياجات العمل المتنوعة ببلديات (الخليل، ودورا، وحلحول) الأمر الذي يساهم في تعزيز خصائص المنظمات الذكية المتمثلة في استخدام التكنولوجيا الذكية في جميع خدماتها، ويتفق ذلك مع دراسة (Kwok, 2015) والتي أشارت إلى أن تطور تكنولوجيا المعلومات يؤدي لحدوث التغيرات ببيئة العمل، ووجود تحديات جديدة في بيئة المنظمات الذكية، حيث يتطلب ذلك أنواعاً من الذكاء يجب تمتع المنظمات بها، كما أن تطوير بيئة المنظمة الذكية يشمل أنظمة المنظمة وعملياتها، حيث يشتمل على إدارة نظم التعلم والمعرفة والتعلم الشخصي والبنية التحتية الإلكترونية.

3.1.3.4. الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل".

من أجل فحص الفرضية الفرعية الثالثة الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (11.4): معامل ارتباط بيرسون بين كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

تعزيز خصائص المنظمات الذكية	Pearson Correlation	
0.582**	معامل ارتباط بيرسون	كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات
0.000	مستوى المعنوية	
157	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل، ويظهر الجدول رقم (11.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.582^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاحذ بالفرضية البديلة، وهذه النتيجة كانت منطقية نظراً للدور المباشر الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية من خلال كفاءة العاملين في إدارة هذه النظم في بلديات كل من (الخليل، ودورا، وحلحول) من خلال توفير أنظمة لإدارة الموارد البشرية تسهم في استقطاب أفضل العناصر البشرية ورعايتها والمحافظة عليها، وتوفير موارد بشرية تتميز بالعديد من الكفايات الإدارية والعلمية القادرة على الإبداع والتحليل وحل المشكلات لتعزيز خصائص المنظمات الذكية، ويتفق ذلك مع دراسة (خدام وآخرون، 2020) حول أن وظائف إدارة الموارد البشرية لها دور في التأثير بخصائص المنظمات الذكية، ودراسة (الدهشان والسيد، 2020) بأن متطلبات التحول للمنظمات ذكية يتمثل في وجود عناصر بشرية ذكية، كذلك دراسة (قهوجي، 2014) حول وجود علاقة بين خصائص المنظمات الذكية وتمكين العاملين وتحسين ادائهم.

4.1.3.4. الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ملائمة برمجيات نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل".

من أجل فحص الفرضية الفرعية الرابعة تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين ملائمة برمجيات نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (12.4): معامل ارتباط بيرسون بين ملائمة برمجيات نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

تعزيز خصائص المنظمات الذكية	Pearson Correlation	
0.505**	معامل ارتباط بيرسون	ملائمة برمجيات نظم المعلومات
0.000	مستوى المعنوية	
157	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين ملائمة برمجيات نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل، ويظهر الجدول رقم (12.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.505**) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاختبار بالفرضية البديلة، وهذه النتيجة كانت منطقية نظراً للدور المهم الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية من خلال ملائمة برمجيات هذه النظم لعمل بلديات (الخليل، ودورا، وحلحول) حيث أن البرامج الموجودة في نظم المعلومات تلبي احتياجات العاملين في النظام، بالإضافة إلى تغطيتها لكافة الأنشطة المقدمة من البلدية، الأمر الذي يسهم في تعزيز خصائص المنظمات الذكية وتوفير بيئة أعمال آمنة تدعم احتياجات أفراد المجتمع المحلي، وتراعي راحة العاملين في البلديات، ويتفق ذلك مع دراسة (الشرافي، 2020) حول أن تطبيق نظام الجودة له علاقة ارتباطية قوية بجميع خصائص المنظمات الذكية.

النتائج المتعلقة بالسؤال السابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "هل هناك أثر لأبعاد نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المستخدمة، خصائص المعلومات المتوفرة، كفاءة العاملين، ملائمة البرمجيات) في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل؟"

5.1.3.4. الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على إنه "لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المستخدمة، خصائص المعلومات المتوفرة، كفاءة العاملين، ملائمة البرمجيات) في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل."

فقد تم صياغة الفرضية المنبثقة عن سؤال الدراسة السابع ولكن قبل فحص الفرضية تلخص الباحثة من خلال مصفوفة ماتركس (Correlation Matrix) وبشكل موجز ما تم شرحه وتحليله سابقاً وفق الجداول رقم (9.4، 10.4، 11.4، 12.4)، والذي تم بموجبه فحص وجود علاقة ارتباطية بين جميع المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات)، وجميع المتغيرات التابعة (خصائص المنظمات الذكية) من خلال اختبار الارتباط بيرسون، وفيما يلي توضيح ذلك:

جدول (13.4): نتائج اختبار الارتباط بيرسون حسب مصفوفة ماتركس (Correlation Matrix) بين كل بعد من أبعاد خصائص نظم المعلومات (مجتمعة) ودورها في تعزيز خصائص نظم المعلومات الذكية.

التطور التنظيمي		
0.378	معامل الارتباط	الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات
0.000	مستوى الدلالة	
157	العدد	
0.411	معامل الارتباط	خصائص نظم المعلومات
0.000	مستوى الدلالة	
157	العدد	
0.382	معامل الارتباط	كفاءة العاملين في النظم
0.000	مستوى الدلالة	
157	العدد	
0.505	معامل الارتباط	ملائمة البرمجيات
0.000	مستوى الدلالة	
157	العدد	

يتضح من الجدول (13.4) وجود علاقة موجبة متوسطة بين كل بعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية مع خصائص نظم المعلومات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل، كذلك بين الأبعاد مجتمعة، حيث بلغ معامل الارتباط لبعد الأجهزة المستخدمة (0.378)، ولخصائص النظم (0.411)، وكفاءة العاملين في النظم (0.382)، ولملائمة البرمجيات (0.505) وقد بلغت قيمة الدلالة لجميع الأبعاد المذكورة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، ويتضح أيضاً أن هذه العلاقة موجبة، لأن قيم معامل الارتباط تراوحت ما بين (0.378 و 0.505)، وهذا يشير إلى إمكانية فحص وجود الأثر بين هذه المتغيرات.

وبناء على ما سبق تم فحص الفرضية الفرعية الخامسة

فحص الفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المستخدمة، خصائص المعلومات المتوفرة، كفاءة العاملين، ملائمة البرمجيات) في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.

لفحص الفرضية تم إجراء اختبار تحليل الأنحدار المتعدد (Analysis Multiple Regression) والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (14.4): نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأبعاد أبعاد نظم المعلومات الإدارية في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.

مستوى دلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
-----	-----	-----	2.247	(Constant)
.039	2.087	.223	.198	الأجهزة المستخدمة
.572	.567	.072	.068	خصائص المعلومات
.088	-1.714	-.259	-.855	كفاءة العاملين في إدارة النظم
.000	4.426	.526	.489	ملائمة البرمجيات
			.530 ^a	قيمة R
			.281	قيمة R-square
			.262	Adjusted R-square
			14.821	قيمة F المحسوبة
			0.000	مستوى دلالة اختبار F

يتضح من الجدول (14.4) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في كل من (خصائص المعلومات المتوفرة، كفاءة العاملين) في تعزيز خصائص المنظمات الذكية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة للاختبار (14.821)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (0.262) مما يشير إلى أن أبعاد نظم المعلومات تفسر ما قيمته (26%) من خصائص المنظمات الذكية وهذا الأثر ضعيف، ويبين الجدول وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في بعد الأجهزة المستخدمة، إذ كانت قيم (T) له (2.087)، بمستوى دلالة قدره (0.039)، كذلك بعد ملائمة البرمجيات إذ كانت قيم (T) له (4.426)، بمستوى دلالة قدره (0.000)، وهذه القيم أصغر من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في كل من بعد خصائص المعلومات المتوفرة، وكفاءة العاملين في تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

كما تبين أن عدم وجود أثر لبعد خصائص نظم المعلومات، إذ كانت قيمة (T) لهما (0.567)، بمستوى دلالة قدره (0.572)، وهذه القيمة أكبر من (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود أثر لها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية، كما تبين عدم وجود أثر لبعد كفاءة العاملين، إذ كانت قيمة (T) لهما (-1.714)، بمستوى دلالة قدره (0.088)، وهذه القيمة أكبر من (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود أثر لها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن من أسئلة الدراسة والذي ينص على "هل هناك فروق معنوية في

إستجابات أفراد عينة الدراسة في واقع نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

من أجل الإجابة على سؤال الدراسة السابق تم فحص الفرضيات التالية:-

2.3.4 الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على أنه " لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

ولفحص الفرضية أعلاه تم فحص الفرضيات الفرعية كما يلي:

1.2.3.4 الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير الجنس".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير الجنس، فقد تم إجراء إختبار (T-Test) للعينات المستقلة، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار:

جدول (15.4): نتائج إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة T-Test	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	ذكر	103	3.38	0.43	-1.44	155	0.15
	أنثى	54	3.48	0.39			
تعزيز خصائص المنظمات الذكية	ذكر	103	3.98	0.53	-2.70	155	*0.008
	أنثى	54	4.22	0.51			

تبين من الجدول (15.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير الجنس" في محور الدراسة الأول، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً في محور الدراسة الثاني.

تبين من الجدول (15.4) نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل قد بلغت (0.15)، عند متغير الجنس وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف أجناسهم لديهم مستويات جيدة من الفهم والادراك تجاه دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز خصائص المنظمات الذكية من خلال توفير أجهزة ومعدات لديها قدرة عالية على تخزين البيانات والمعلومات المتعلقة بعمل البلديات، حيث يتم تقديم معلومات ذات مصداقية عالية وتتناسب مع الاحتياجات المتنوعة لطبيعة المهام والخدمات التي تقدمها البلديات، بالإضافة إلى سعي البلديات لتوفير العدد المناسب من الكوادر البشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية عالية ومتميزة تستطيع إدارة نظم المعلومات وتشغيل البرامج الموجودة في البلديات بكفاءة عالية، حيث أن هذه البرامج تلبي احتياجات العاملين في الأنظمة وتتلائم مع الاحتياجات الخاصة بمعالجة البيانات وتغطي كافة النشاطات والخدمات المقدمة من البلديات، ويتفق ذلك مع دراسة (غنيم، 2017) حول وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى لمتغير الجنس.

وتشير النتائج ان الدلالة الإحصائية لمحور تعزيز خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن الخليل قد بلغت (0.008)، عند متغير الجنس وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف أجناسهم لديهم مستويات من التباين والاختلاف، حيث كانت الفروق لصالح الإناث ذات المتوسط الحسابي الأعلى والبالغ (4.22)، وتعارضت ذلك مع دراسة (غنيم، 2017) حول وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى لمتغير الجنس.

2.2.3.4 الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحلول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير المؤهل العلمي، فقد تم إجراء إختبار (T-Test) للعينات المستقلة، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار:

جدول (16.4): نتائج إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة T-Test	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	بكالوريوس فأقل	124	3.39	0.41	-0.99	155	0.32
	ماجستير فأعلى	33	3.48	0.46			
تعزيز المنظمات الذكية	بكالوريوس فأقل	124	4.04	0.51	-0.93	155	0.35
	ماجستير فأعلى	33	4.14	0.60			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (16.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير المؤهل العلمي" في محوري الدراسة الرئيسيين، ويتفق ذلك مع دراسة (غنيم، 2017) حول وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتبين ان الدلالة الإحصائية لمحور تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل قد بلغت (0.32)، عند متغير المؤهل العلمي وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتغزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من العاملين في البلديات على إختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم مستويات جيدة من المعرفة والفهم تجاه الاهتمام الخاص الذي توليه البلديات في توفير عدد كافي من أجهزة الحاسوب والمعدات وأجهزة تشغيل بديلة في حال حدوث أية أعطال في الأجهزة المستخدمة وذلك في سبيل خدمة نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى اهتمامها بنوعية وخصائص المعلومات المتوفرة بالنظام والتي تتميز بالسرعة والوضوح والتوقيت المناسب لتوفير المعلومات ودعم احتياجات النظم البلدية، كما وتسعى البلديات لتوفير التجهيزات اللازمة لأنجاز العمل، بالإضافة لتوفير العاملين الذين يتمتعون بمستوى فني يتناسب مع الأعمال والمهام المطلوبة، كما وتسعى البلديات لتوفير بيئة عمل آمنة ومناسبة تلبي احتياجات ورغبات العاملين في أنظمة المعلومات، كما تسعى نظم المعلومات المطبقة في البلدية بوضوح البرامج وملائمتها مع الاحتياجات الخاصة بالعمل، حيث يمكن اجراء التعديلات على البرامج المستخدمة في نظم المعلومات بطريقة سهلة وذلك لمواكبتها لأية تغييرات واحتياجات خاصة بالعمل.

وتشير النتائج الإحصائية الخاصة بمحور تعزيز خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن الخليل قد بلغت (0.35)، عند متغير المؤهل العلمي وهذه القيمة اعلى من قيمة الدلالة المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، ويمكن إرجاع ذلك بسبب أن العاملين في بلديات

مدن محافظة الخليل على إختلاف مؤهلاتهم العلمية يؤكدون أهمية توفر خصائص المنظمات الذكية في البلديات من أجل تعزيز قدرتها على التحول الذكي، حيث تسعى البلديات إلى الاهتمام بمرافقها وبنيتها التحتية والتكنولوجية ونظم المعلومات لدعم توجهها نحو المنظمات الذكية، حيث يتوفر فيها أغلبها أجهزة اتصالات حديثة وذات نطاق واسع وتطبيقات عالية السرعة، في سبيل تعزيز العمليات والخدمات وتوفير الراحة للعاملين والمراجعين للبلدية، كما يتم الاهتمام بتصميم مباني البلديات بطريقة حيوية ومتجددة من الناحية التقنية، والاعتماد على أنظمة التشغيل المتطورة.

3.2.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير مكان العمل".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير مكان العمل، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (17.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير مكان العمل.

المتوسطات الحسابية			المحاور الكلية
دورا	حلحول	الخليل	
3.34	3.24	3.52	نظم المعلومات الإدارية
4.30	4.16	3.89	تعزيز خصائص المنظمات الذكية

أظهرت بيانات جدول (17.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل حسب متغير مكان العمل، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها ما بين المتوسطة والمرتفعة.

جدول (18.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير مكان العمل.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	2.10	2	1.05	6.22	**0.003
	داخل المجموعات	25.99	154	0.16		
	المجموع	28.09	156			
تعزيز خصائص المنظمات الذكية	بين المجموعات	5.09	2	2.55	9.80	**0.000
	داخل المجموعات	40.05	154	0.26		
	المجموع	45.15	156			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (18.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص إنه "توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير مكان العمل" في محوري الدراسة الرئيسيين.

تشير نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (18.4) ان الدلالة الإحصائية لمحور تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل بلغت (0.003^*)، عند متغير مكان العمل وهذه القيمة أقل من القيمة المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وذلك بسبب أن أفراد العينة من العاملين في البلديات على إختلاف أماكن عملهم لديهم تباين وإختلاف في وجهات النظر بشأن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات (الخليل، لحول، دورا).

وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى محور نظم المعلومات الإدارية، تم إجراء إختبار (LSD) للمقارنات البعدية لإظهار الفروق حسب متغير مكان العمل، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الإختبار.

جدول (19.4): نتائج إختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين متوسطات متغير مكان العمل وفق محور نظم المعلومات الإدارية.

متغير مكان العمل	بلدية الخليل (3.52)	بلدية لحول (3.24)	بلدية دورا (3.34)
بلدية الخليل (3.52)	---	.27920*	.18152*
بلدية لحول (3.24)	---	---	-.09768
بلدية دورا (3.34)	---	---	---

يتضح من الجدول (19.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو محور نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير مكان العمل، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة

الذين يعملون في بلدية الخليل، وبين الذين يعملون في بلديتي حلحول ودورا، وكانت الفروق لصالح العاملين في بلدية الخليل ذات المتوسط الحسابي الأعلى (3.52).

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تعزيز خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن الخليل قد بلغت (0.000^*)، عند متغير مكان العمل وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية، وترى الباحثة ذلك نتيجة أن العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف أماكن عملهم لديهم تباين واختلاف بشأن خصائص المنظمات الذكية التي تتوفر في بلديات (الخليل، حلحول، دورا).

وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى محور تعزيز خصائص المنظمات الذكية، تم إجراء إختبار (LSD) للمقارنات البعدية لإظهار الفروق حسب متغير مكان العمل، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الإختبار.

جدول (20.4): نتائج إختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين متوسطات متغير مكان العمل وفق محور تعزيز خصائص المنظمات الذكية.

متغير مكان العمل	بلدية الخليل (3.89)	بلدية حلحول (4.16)	بلدية دورا (4.30)
بلدية الخليل (3.89)	---	-26756^*	-40532^*
بلدية حلحول (4.16)	---	---	-13776
بلدية دورا (4.30)	---	---	---

يتضح من الجدول (20.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو محور تعزيز خصائص المنظمات الذكية تبعاً لمتغير مكان العمل، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في بلدية الخليل، وبين العاملين في بلدية حلحول، وكانت الفروق لصالح العاملين في بلدية حلحول ذات المتوسط الحسابي الأعلى (4.16)، كذلك وجد فروق بين العاملين في بلدية الخليل وبين العاملين في بلدية دورا، وكانت الفروق لصالح العاملين في بلدية دورا ذات المتوسط الحسابي الأعلى (4.30).

4.2.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير عدد سنوات الخبرة ، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (21.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المتوسطات الحسابية				المحاور الكلية
أقل من 5 سنوات	من 5- أقل من 10 سنوات	من 10- أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	
3.42	3.39	3.25	3.54	نظم المعلومات الإدارية
4.04	4.14	4.01	3.99	تعزيز خصائص المنظمات الذكية

يظهر الجدول (21.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل حسب متغير عدد سنوات الخبرة، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها ما بين المتوسطة والمرتفعة.

جدول (22.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	1.28	3	0.42	2.443	0.10
	داخل المجموعات	26.80	153	0.17		
	المجموع	28.09	156			
تعزيز خصائص المنظمات الذكية	بين المجموعات	0.66	3	0.22	0.757	0.52
	داخل المجموعات	44.49	153	0.29		
	المجموع	45.157	156			

تبين من الجدول (22.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير سنوات الخبرة " في جميع محاور الدراسة، ويتفق ذلك مع دراسة (غنيم، 2017) تجاه وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تظهر نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل قد بلغت (0.10)، عند متغير سنوات الخبرة وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف سنوات خبرتهم لديهم إدراك لأهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية بتعزيز خصائص المنظمات الذكية، حيث تهدف نظم المعلومات الإدارية في البلديات إلى توفير أجهزة وشبكات اتصال ذات سرعة عالية لنقل البيانات والمعلومات لدعم انجاز الأعمال المطلوبة في التوقيت المناسب، بالإضافة إلى تحديث الأجهزة المستخدمة حسب متطلبات بيئة العمل، كذلك هنالك أهمية لتمتع نظم المعلومات الإدارية بسهولة الاستخدام لكي تسهل على المراجعين والموظفين استخدام والإستفادة من هذه النظم بسهولة، كما يخدم وجود موظفين مؤهلين إدارة نظم المعلومات وتطويعها حسب حاجة المستفيدين من الأنظمة المحوسبة.

تظهر نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تعزيز خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن الخليل قد بلغت (0.52) عند متغير سنوات الخبرة وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف سنوات خبرتهم على وعي تام بأهمية تطبيق خصائص المنظمات الذكية في بلديات (الخلي، حلحول، دورا)، حيث تسعى البلديات إلى تصميم المباني بطريقة متطورة من الناحية التقنية وتراعي احتياجات المستخدمين والأفراد ذوي الاعاقة، وتستخدم أنظمة طاقة صديقة للبيئة وتوفر بيئة عمل آمنة تعمل بالأنظمة الذكية.

5.2.3.4 الفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخلي، حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير المسمى الوظيفي، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (23.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المتوسطات الحسابية			المحاور الكلية
موظف	رئيس قسم	مدير	
3.41	3.45	3.30	نظم المعلومات الإدارية
4.05	4.16	3.92	تعزيز خصائص المنظمات الذكية

أظهرت بيانات جدول (23.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل من وجهة نظر العاملين فيها حسب متغير المسمى الوظيفي، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها ما بين المتوسطة والمرتفعة.

جدول (24.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	0.282	2	0.14	0.78	0.46
	داخل المجموعات	27.81	154	0.18		
	المجموع	28.09	156			
تعزيز خصائص المنظمات الذكية	بين المجموعات	0.747	2	0.37	1.29	0.27
	داخل المجموعات	44.41	154	0.28		
	المجموع	45.15	156			

تبين من استعراض الجدول (24.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) إلى منظمات ذكية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي" في جميع محاور الدراسة.

تشير نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (24.4) ان الدلالة الإحصائية لمحور تطبيق نظم المعلومات الإدارية ببلديات مدن محافظة الخليل قد بلغت (0.46)، عند متغير المسمى الوظيفي وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتغزو الباحثة ذلك بسبب أن العاملين في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف مسمياتهم الوظيفية لديهم إدراك ووعي تام بأهمية تطبيق نظم المعلومات بالمؤسسات محل الدراسة، حيث اسعى البلديات لتوفير أجهزة وتقنيات وشبكات اتصال عالية السرعة وحديثة، وتوفير معلومات حديثة وغير مكررة تتناسب واحتياجات ومتطلبات العمليات والخدمات المقدمة من البلديات، كذلك يتم الاهتمام بنوعية العاملين الذين يقومون بتشغيل الأنظمة وتوفير المهارات اللازمة التي تمكنهم من ذلك،

كما يتم مراعاة أن تكون البرمجيات الموجودة بالنظام ملائمة للعديد من الجوانب وخصوصاً الاحتياجات المتنوعة للعاملين في الأنظمة.

أظهرت نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تعزيز خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن الخليل بلغت (0.27) عند متغير المسمى الوظيفي وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة في بلديات مدن محافظة الخليل على إختلاف مسمياتهم الوظيفية على وعي تام بأهمية تطبيق خصائص المنظمات الذكية في تعزيز مكانة وقدرات هذه البلديات من خلال توفير موارد بشرية لديها المهارات والكفايات العلمية التي تمكنها من التحليل وإيجاد الحلول الإبداعية للمشكلات واتخاذ القرارات، بشكل يعزز التعاون مع جميع الاطراف ذات العلاقة.

الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5. النتائج

1. بينت النتائج ان الدرجة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل (الخليل، لحول، دورا) كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.05) وبدرجة تقدير كبيرة.
2. تظهر النتائج ان الدرجة الكلية الخاصة بمحور خصائص المنظمات الذكية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.06) وبدرجة تقدير كبيرة.
3. بلغ المتوسط العام لمعيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية (4.13)، وبانحراف معياري قدره (0.60)، وبدرجة تقدير كبيرة.
4. بلغ المتوسط العام لمعيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية (4.05)، وبانحراف معياري قدره (0.57)، وبدرجة تقدير كبيرة.
5. بلغ المتوسط العام لمعيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات (3.99)، وبانحراف معياري قدره (0.44)، وبدرجة تقدير كبيرة.
6. بلغ المتوسط العام لمعيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات (4.02)، وبانحراف معياري قدره (0.57)، وبدرجة تقدير كبيرة.
7. تبين وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل من وجهة نظر العاملين فيها.
8. تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات الباحثين في واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، أما متغير الجنس فقد تبين وجود فروق إحصائية في محور تعزيز خصائص المنظمات الذكية، حيث بلغت الدلالة الإحصائية لهذا المحور (0.008) وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة

الإحصائية المفترضة، وقد كانت الفروق لصالح فئة الأناث ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.22). كذلك متغير مكان العمل فقد تبين وجود فروق دالة إحصائياً في محوري الدراسة، حيث بلغت الدلالة الإحصائية لمحور نظم المعلومات الإدارية (0.003)، وكانت الفروق بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في بلدية الخليل، وبين الذين يعملون في بلديتي لحول ودورا، وكانت الفروق لصالح العاملين في بلدية الخليل ذات المتوسط الحسابي الأعلى (3.52)، كما وبلغت الدلالة الإحصائية لمحور تعزيز خصائص المنظمات الذكية (0.000)، وكانت الفروق بين العاملين في بلدية الخليل، وبين العاملين في بلدية لحول، وكانت الفروق لصالح العاملين في بلدية لحول ذات المتوسط الحابي الأعلى (4.16)، كذلك وجد فروق بين العاملين في بلدية الخليل وبين العاملين في بلدية دورا، وكانت الفروق لصالح العاملين في بلدية دورا ذات المتوسط الحسابي الأعلى (4.30).

2.5 الاستنتاجات

1. يوجد أهمية لتطبيق نظم المعلومات في بلديات مدن محافظة الخليل من خلال دورها بتسهيل التفاعلات الإيجابية بين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، ودعم انجاز العمل بكفاءة وفاعلية، وسرعة حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية المستندة على المعلومات المتوفرة من النظام، لتقديم خدمات متميزة للمواطن الفلسطيني.
2. يوجد اهتمام وتوجه كبير لدى بلديات مدن محافظة الخليل نحو تحول البلديات نحو المنظمات الذكية، ويظهر ذلك من خلال اهتمام البلديات لامتلاك خصائص تتصف بالذكاء وتوفر لها الريادة والفاعلية في مواجهها الاحتياجات المختلفة لأفراد المجتمع، حيث يتم الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة بهذا المجال بطريقة أكثر مرونة وفعالية، واستحداث اساليب متطورة لتقديم الخدمات الجديدة، والاهتمام بالبنية التحتية للأنظمة المستخدمة، وتحقيق التكامل مع الأنظمة الإدارية، الامر الذي يسهم في توفير بيئة إبداعية لتبادل الافكار وتحسن نوعية الخدمات.
3. هنالك اهتمام كبير من قبل البلديات في مدن محافظة الخليل في توفر الأجهزة والتقنيات الحديثة والمتمثلة في (أجهزة الادخال والايخراج، أجهزة التخزين والمعالجة، الحواسيب السيرفرات) في سبيل دعم نظم المعلومات الإدارية وتحسين سرعتها ودقتها، مما يساعد في تحسن كفاءة الأنظمة وزيادة قدرتها على تنظيم وتحليل البيانات وتقديم معلومات يسهل الوصول اليها ويستند عليها في اتخاذ القرارات، مما يسهم في تحقيق الغاية من وجود البلديات بكفاءة وفاعلية.
4. تسعى البلديات لجعل نظم المعلومات نظاماً شاملاً لكافة انشطتها، وبشكل يساعدها على البقاء والتميز بمجال عملها وتحقيق أهدافها وغاياتها، حيث يتم الاهتمام وعند بناء نظم المعلومات الإدارية بجعلها تتميز بخصائص متنوعة كالاعتمادية والمرونة والشمول والتوقيت، لدعم عمليات الاتصال الفعال بين مستوياتها الإدارية المختلفة وبين بيئتها الخارجية، لتحقيق أهدافها وغاياتها وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات نوعية بكفاءة وفاعلية، وبشكل مستدام.
5. بلديات مدن محافظة الخليل تهتم بشكل بعملية استقطاب وتعيين مواردها البشرية وتطويرهم من خلال تأهيلهم وتدريبهم والحفاظ عليهم من خلال منحهم أجور مبنية على اسس تقييمه عادلة، وذلك بهدف تشغيل وإدارة البرمجيات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية بشكل فاعل، الامر الذي أسهم وبشكل كبير في زيادة ولاء وانتماء العاملين في هذه البلديات وتقديم جهود إضافية في سبيل دعم قدرة البلدية على تحقيق أهدافها وغاياتها وخططها الإستراتيجية.
6. بلديات مدن محافظة الخليل تعطي أولوية كبيرة لموائمة برمجيات نظم المعلومات لطبيعة الأعمال والخدمات التي تقدمها للمواطن الفلسطيني، حيث تسعى من خلال هذه البرمجيات إلى توفير المعلومات الصحيحة لمساعدتها على اتخاذ القرارات والتخطيط للمستقبل بكفاءة وفاعلية، بالإضافة

إلى سعيها نحو تسهيل مشاركة المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، وتمكينها من تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وتقديم التقارير بالوقت المناسب، لأنجاز العمليات وتحسين الإنتاجية، الأمر الذي يدعم قدرة البلديات على التميز والوصول لرضا المواطنين.

3.5 التوصيات

1. نشر الوعي داخل مؤسسات المجتمع المحلي حول أهمية البحث العملي، و تشجيع الموظفين على الاجابة بدقة و موضوعية لاستبانات الباحثين.
2. بناء نظام الكتروني لجميع وظائف الموارد البشرية في البلديات.
3. تطوير قواعد البيانات وتحديثها، لجعلها تواكب التغيرات التكنولوجية بالبيئة المحيطة بالبلديات، وتحافظ على أمن المعلومات.
4. تطوير التطبيقات التي طرحتها بلدية الخليل على google play، حيث يستخدمها الجمهور ولكنها بسيطة، لذا ينصح بتطويرها لتصبح تفاعلية اكثر.
5. إعادة تطوير وصيانة مباني البلديات وتجهيزها بالتقنيات الحديثة التي تخدم خصائص المنظمات الذكية.
6. التركيز على العمل الجماعي والتشاركي داخل البلديات، وأيضاً العمل على التشارك مع البلديات المجاورة في المجالات المتعلقة بالذكاء التنظيمي لتحويل المحافظة ككل إلى مدينة ذكية.
7. إعداد برامج تدريبية للعاملين بالمجال التكنولوجي ولمستخدمين نظم المعلومات الإدارية بالبلديات محل الدراسة، تتعلق بنظم المعلومات الإدارية والبرامج التشغيلية والتطبيقية.
8. تمكين الموارد البشرية وتدريبهم على معايير ونظم ومتطلبات المنظمات الذكية
9. تكثيف التعاون ما بين مستخدمي أنظمة المعلومات الإدارية والقائمين على تطوير الأنظمة بالبلديات، حتى يتقنهم القائمين على الأنظمة الاحتياجات الإدارية من المعلومات لكافة مستخدمي النظم.
10. تعزيز أبعاد المنظمات الذكية من خلال العمل على تحسين برنامج للحوافز، وتطوير الرؤية والأهداف الإستراتيجية ومن ثم دعم ثقافة الجدارة.

4.5 المقترحات البحثية

1. إجراء دراسة حول التحديات التي تواجه البلديات في تطبيق نظم المعلومات الإدارية.
2. إجراء دراسة حول دور القيادة الإستراتيجية ببناء المنظمات الذكية في بلديات محافظة الخليل.
3. القيام بدراسة حول دور البنية التحتية بالبلديات في دعم توجهاتها للتحويل إلى المنظمات الذكية.
4. إجراء دراسة حول دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية داخل بلديات مدن محافظة الخليل.
5. إجراء دراسة حول مدى توفر متطلبات المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أحمد، افين واسماعيل، جكر.(2018): دور ابعاد التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية دراسة ميدانية لعينة من المدراء في منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك، مجلة جامعة دهوك، مجلد 21، العدد1.
- اسود، فراس ولازم، علي.(2019): كتاب قواعد البيانات، جامعة المستنصرية وجامعة ديالى، العراق.
- خدام، امينة وارتيمية، هاني وبدر، باسمة.(2020): استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وأثرها في المنظمات الذكية الدور المعدل: تمكين العاملين دراسة ميدانية: على مجموعة من الصيدليات العاملة في محافظة العاصمة عمان، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 2519، العدد9293.
- الدهشان، جمال والسيد، سماح.(2020): رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، دراسة منشورة في المجلة التربوية، العدد 78، مصر.
- الربابعة، خالد.(2016): القيادة الإستراتيجية ودورها في بناء المنظمات الامنة الذكية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، السعودية.
- ردايدة، ايناس.(2016): أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
- الرويلي، نواف (2014). واقع التعليم الجامعي و تحدياته في بعض الجامعات السعودية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، مجلة الجوف للعلوم الاجتماعية .(1) 95
- زهرة، مسعودي.(2017): دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين اداءالموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي بالحاج بو شعيب، عين تموشنت، الجزائر.
- السقا، عمر.(2013): أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية الالكترونية على اداء ديوان الموظفين العام بقطاع غزة ،الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- شبير، محمد.(2015): دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني - دراسة حالة بنك فلسطين، الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.

- الشرافي، صهيب.(2020): نظام إدارة الجودة ISO 9001 وأثره في التحول إلى منظمة ذكية دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاقصى، غزة، فلسطين.
- الطائي، يوسف وآخرون.(2013): صياغة الإستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في شركة زين العراق). جامعة الكوفة، مجلة الغزي للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 26، المجلد 9.
- عبد الله، حاتم وحمد، عامر وعبد الكريم، احسان.(2018): الكشف عن ابعاد المنظمة الذكية: دراسة تحليلية لآراء عينة من الكادر التدريسي في جامعة سامراء، مجلة الإدارة والاقتصاد، بغداد، العراق، المجلد 105، العدد 126.
- العكش، علاء.(2020): دور التكنولوجيا في بناء المنظمة الذكية: دراسة مقارنة بين مستشفيات (الشفاء - قناة السويس - ساهلجرينسكا)، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، المجلد 5، العدد 13.
- العواملة، فواز.(2015): أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء التنظيمي: دراسة حالة في شركة ماركة VIP في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط ، عمان ، الأردن.
- غنيم، رمزي.(2017):أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية دراسة ميدانية على الكليات التقنية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- القاسم، احمد غسان.(2010): الفطنة المنظمة في المصارف التجارية العاملة في الاردن، دراسات العلوم الإدارية. المجلد 37، العدد 2.
- القضاة، فادي والنسور، بلال والشوابكة، زياد.(2019): اثر خصائص المنظمة الذكية في تعزيز الابتكار: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الاردن، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 1.
- قنديل، احمد وآل عوج، نبراس والطرفي، علاء والشمري، احمد.(2019): دور خصائص المنظمة الذكية في تعزيز التأهب الريادي عن طريق تبني سلوكيات العمل الاستباقية بحث استطلاعي تحليلاتي لآراء عينة من مديري شركة اسيا سيل للاتصالات المتنقلة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 61.
- قهوجي، احمد وبدر، لما.(2014): دور أبعاد المنظمة الذكية في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية في شركتي الاتصالات (MTN-SYRIATEL) في مدينة دمشق، المجلد 36، العدد 6.

- كنعان، علي.(2019): دور ابعاد الذكاء التنظيمي في تطوير اداء شركات التأمين دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمي، المجلد 41، عدد 2.
- المدهون، خالد محمد.(2013): نموذج تقديري مقترح للتنبؤ بحجم ودائع العملاء في البنوك التجارية، مجلة جامعة فلسطين للابحاث والدراسات، العدد 5.

- Altindag, Ozden. Ongel, Volkan. (2021): Information Management, Organizational intelligence, and Innovation Performance Traingle : Emperical Research on Turkish IT Firms, sage open, 2021.
- Azma, Fereydoon. Mostafapour, Ali . Rezaei, Hamid. (2012): The application of information technology and its relationship with organizational intelligence, Procedia technology, 1(2012).
- Bratianu, Constantine. (2018). Organizational Knowledge Dynamics: Managing Knowledge Creation, Acquisition, Sharing, and Transformation. Hershey: IGI Global.
- Buchanan, D and Huczynski, A. (2004). Organizational Behaviour: An Introductory Text. 5th edition. Prentice-Hall, Financial Time.
- Buckley,Finian & Monks, Kathy.(2012). Responding to Managers Learning Needs in an Edge – of – Chaos Environment : insight from Ireland . Journal of Management Education. Vol 32, No2: 146 – 136.
- Chabibie,Mohammad & Muktar,Mukhneri & Madhakomala,R.(2020). Learning Organizations Employees of the Center for Data and Technology. Proceeding of the 4th International conference on Research of Educational Administrations and Management (ICREAM2020).
- Cho, Vincent. (2014). A Study of the Impact of Organizational Learning On Information System Effectiveness. International Journal of Business and Information 1(2).
- Deiser, Roland.(2009): Designing the Smart Organizations, 1st ed, Wiley.
- Dong, Z. Y., Zhang, Y., Yip, C., Swift, S., & Beswick, K. (2020). Smart campus: definition, framework, technologies, and services. IET Smart Cities, 2(1).
- Gagnon, Marie-Pierre & Gagnon, Julie & Furtin, Jean-Paul & Pare, Guy & Cote, Jose. (2015). A Learning Organization in the Service of Knowledge management among nurses. International Journal of Information Management (35).
- Gunjal, Bhojaraju,(2003). Database System: Concepts and Design, National Institute of Technology Rourkela, conference paper.
- Halmaghi, Elisabela. (2021). Transformation of Higher Education into Learning Organization. Journal of Scientific Bulletin,1(51).
- Katans, Edgars & Katane, Irena. (2021). Evaluation of IT Companies as Leaning Organizations from the Programmers Perspective. Rural Environment. Education Personality. Vol 14.
- Kwok, L.,(2015). A vision for the development of i-campus, Smart Learning Environments, 2.
- laudon, K. Laudon, J. (2013). Managment Information System:Managing the digital firm. 13th ed.PEARSON EDUCATION LTD, Harlow, England.

- Liang, Ting- peng.(2004). Consumer Attitudes Toward Mobile Advertising: An Empirical Study, International Journal of Electronic Commerce. Vol 8(3).
- Liu, X. (2017, January). A study on smart campus model in the era of big data. In 2016 2nd International Conference on Economics, Management Engineering and Education Technology (ICEMEET 2016) (pp. 919-922). Atlantis Press.
- Malekzadeh, G., & Kazemi, M., & Iagzian, M., Mortazavi, S. (2016). Modeling Organizational Intelligence Using DEMATEL Method in Iranian Public Universities. Journal of Modeling in Management, 11(1).
- Matheson, David. Matheson, James.(1998), the Smart Organization: Creating Value through strategic R&D. Harvard Business school press> Boston. USA.
- OZ, Effy. (2009): Management Information Systems, 6th ed, Thomson.
- Prasad, Devi & Shekhar, Raja.(2010), Impact of Service Quality Management (SQM) Practices on Indian Railways - A Study of South Central Railways, International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 9.
- Saadat, Zeynab & Saadat Vajiheh. (2016). Organizational Learning as a Key of Organizational Success. Journal of Social and Behavioral sciences. 230(219).
- Saunders, M. , Lewis, P. & Thornhill, A. (2012). Research methods for business students , Vol. 5.
- Schiena,Raffaella & Letens, Geert & Aken,Eileen & Farres, Jennifer. (2013). Relationship Between Leadership Characteristics of Learning Organizations in Deployed Military Units: An Exploratory Study. Journal Administrative sciences (3).
- Sequeria, AH.(2012), Management Information System for Effective and Efficient Decision Making: A Case Study, SSRN Electronic Journal . November vol (10).
- Shekhar,GVS. (2012): Management Information Systems, 1st ed, Lovely professional university .
- Soni, Vishal Dineshkumar.(2020). Management Information Systems: Mastering the Discreet Planning. International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET). Vol 8 (5).
- Stair ,Ralph M . Renyolds, George. (2017): Principles of Imformation Systems, 13th ed, Cengage learning .
- Trybulska, E. S. (2018): smart university in smart society – some trends, Ph.D, faculty of Ethnology and sciences of Education in Cieszyn, University of SMilesia in katowice, Poland.

- Yolles, Gerhard Fink Maurice. (2015). Collective emotion regulation in an organisation – a plural agency with cognition and affect", Journal of Organizational Change Management, Vol. 28 Iss 5 pp

المواقع الإلكترونية:

- الموقع الإلكتروني لبلدية الخليل، تاريخ الدخول 2021/11/10 <http://www.hebron-city.ps>
- الموقع الإلكتروني لبلدية حلحول، تاريخ الدخول 2021/11/10 [.https://halhul-city.ps/site](https://halhul-city.ps/site)
- الموقع الإلكتروني لبلدية دورا، تاريخ الدخول 2021/11/10 <http://duracity.ps/web>



ملحق 1: الاستبانة بصورتها النهائية

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

كلية الإدارة والاقتصاد

أخي الكريم...أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل،

ححول، دورا) إلى منظمات ذكية

وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة القدس - فلسطين، وانطلاقاً من طبيعة عملكم، أنتم الأقدر على تزويد الباحثة بالمعلومات الدقيقة، ومن هذا المنطلق يرجى من حضرتكم تعبئة هذه الاستبانة بموضوعية ووفق قناعاتكم الشخصية، علماً بأن البيانات والمعلومات التي ستدلون بها سوف تستخدم لأغراض الدراسة والبحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكراً لكم جهودكم وحسن تعاونكم

الباحثة: عبيد عمر عبد الرحمن زماعرة

إشراف الدكتور: أحمد حرز الله

تعليمات للمبحوثين:

- ✓ يرجى قراءة العناوين والشرح.
- ✓ يرجى وضع إشارة (X) أمام الخيار الأكثر ملائمة بك حسب خبرتك في مجالات الدراسة.
- ✓ يرجى مراعاة الدقة في قراءة بنود الاستبانة.

القسم الأول: البيانات الأساسية

أخي الكريم/أختي الكريمة: يحتوى هذا القسم على البيانات الشخصية الخاصة بك، الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة التي تناسبك:

1. الجنس:

1.1 ذكر 2.1 أنثى

2. المؤهل العلمي:

1.2 بكالوريوس فأقل 2.2 ماجستير فأعلى

3. مكان العمل:

1.3 بلدية الخليل 2.3 بلدية حلحول
2.3 بلدية دورا

4. عدد سنوات الخبرة:

1.4 أقل من 5 سنوات 2.4 من 5 - أقل من 10 سنة
3.4 من 10 - أقل من 15 سنة 4.4 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي:

1.5 موظف 2.5 رئيس قسم
3.5 مدير

القسم الثاني: وفيما يأتي مجموعة من الفقرات التي تعتبر عن دور نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل، وعليه تتمنى الباحثة عليكم وضع إشارة (X) مقابل كل فقرة وتحت درجة موافقتك عليها.

درجة الموافقة	الفقرة				الدرجة
	غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما موافق	موافق بشدة	
المجال الأول: الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات في البلدية					
					1. أجهزة التخزين المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية لها قدرة عالية على تخزين كمية كبيرة من معلومات.
					2. الأجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.
					3. يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في البلدية.
					4. وجود أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.
					5. سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.
					6. يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية حسب الحاجة.
					7. يمتاز النظام باستعمال تقنيات آمنة متنوعة بحيث لا يمكن اختراقه.
المجال الثاني: خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية في البلدية					
					8. المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية صحيحة.
					9. المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تتناسب واحتياجات العمل.
					10. تتميز نظم المعلومات الإدارية بالسرعة في توفير المعلومات.
					11. المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تمتاز بالوضوح.
					12. المعلومات الإدارية تستخدم في دعم احتياجات نظم المعلومات بالبلدية.
					13. يتيح النظام الوصول للمعلومات بسهولة.
					14. لا يوجد تكرار في البيانات ضمن قواعد البيانات المخزنة.
المجال الثالث: كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات في البلدية					
					15. مؤهلات العاملين تتناسب مع الأعمال الموكلة إليهم.
					16. عدد العاملين في تقنيات المعلومات مناسب.
					17. يتوفر لدى العاملين التجهيزات اللازمة لأنجاز العمل.
					18. العاملون على مستوى فني يتناسب مع ما هو مطلوب منهم.
					19. يتوفر لدى العاملين البيئة المناسبة للعمل.

رقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
20.	العاملون قادرين على تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب حاجة المستفيدين.					
21.	استجابة العاملين عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من الأنظمة المحوسبة.					
22.	تتوفر المهارات اللازمة لتشغيل الأنظمة لدى القائمين عليها.					
المجال الرابع: ملائمة برمجيات نظم المعلومات						
23.	البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبي احتياجات العاملين في النظام.					
24.	تتلائم البرامج المستخدمة في البلدية مع احتياجات معالجة البيانات.					
25.	البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات المقدمة.					
26.	يمكن إجراء تعديل على البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة.					
27.	إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة.					
28.	البرامج الحالية تتيح لأكثر من مستفيد للعمل في وقت واحد.					
29.	تتميز البرمجيات بسهولة التعامل معها.					
30.	تتوفر جميع التعليمات الضرورية لتشغيل البرامج.					

القسم الثالث: وفيما يأتي مجموعة من الفقرات التي تعتبر عن خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل، وعليه تتمنى الباحثة عليكم وضع إشارة (X) مقابل كل فقرة وتحت درجة موافقتك عليها.

رقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يتوفر في مرافق البلدية أجهزة إتصالات عالية السرعة.					
2.	يتوفر في مرافق البلدية أجهزة حديثة ذات نطاق واسع تعتمد على التقنيات الذكية.					
3.	مباني البلدية مصممة بطريقة حيوية ومتطورة من الناحية التقنية.					
4.	يتم تشغيل المباني من خلال أنظمة ذكية (طاقة، انذار، حماية، استشعار).					
5.	تعتمد البلدية على أنظمة طاقة صديقة للبيئة (الطاقة الشمسية).					

درجة الموافقة					الفقرة	تاريخ
غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما موافق	موافق	موافق بشدة		
					6. الموارد البشرية العاملة بالبلدية لديها القدرة على إيجاد الحلول لمشكلات العمل.	
					7. تتصف الموارد البشرية العاملة في البلدية بالقدرة على الإبداع.	
					8. تمتلك الموارد البشرية في البلدية المقدرة على التحليل.	
					9. تكسب البلدية كوادرها البشرية العديد من المهارات الإدارية والعلمية والفنية.	
					10. تسعى إدارة البلدية إلى تعزيز التعاون والعمل المشترك مع الاطراف ذات العلاقة.	
					11. تهتم إدارة البلدية بتوفير الشفافية في عملية اتخاذ القرارات.	
					12. توفر إدارة البلدية اجراءات واضحة في تحسين عملية المساءلة.	
					13. تسعى إدارة البلدية لتعزيز العمليات والخدمات عبر استخدام التكنولوجيا الذكية.	
					14. يتم الاهتمام بتوفير بيئة عمل ذكية تسهم في توفير الراحة للعاملين بالبلدية.	
					15. هنالك بيئة عمل ذكية داخل البلدية تسهم في توفير بيئة عمل آمنة.	
					16. تدعم بيئة العمل الذكية احتياجات الأفراد ذوي الاعاقات والاحتياجات الخاصة.	
					17. توفر البلدية خدمات تعمل بتقنيات الأنظمة الذكية (مواقف سيارات، فتح القاعات،.....).	
					18. توفر البلدية تطبيقات ووسائل تكنولوجية متطورة للتعامل مع البيانات المتزايدة.	
					19. توفر البلدية العديد من (الادوات والتقنيات) لاستخراج المعرفة من مصادرها.	
					20. توفر البلدية العديد من (الادوات والتقنيات) لتحديث المعرفة باستمرار.	

شاكراً لكم حسن تعاونكم



ملحق 2 : رسالة تحكيم الاستبانة.

حضرة الدكتور/ة المحترم /ة

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تحكيم استبانته لرسالة ماجستير

أنقدم لحضرتكم بأجمل التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وأرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة التي سيتم إستخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان:

**دور نظم المعلومات الإدارية في تحول بلديات محافظة الخليل (الخليل،
حلحول، دورا) إلى منظمات ذكية**

إشراف: د. أحمد حرز الله

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة القدس.

محاور التحكيم:

مدى قياس الفقرات للموضوع المراد قياسه، ومدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح
والغموض، ومدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه، ومن حيث
احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، ومن حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي
فقرات ترونها مناسبة، الفقرات المقترحة حذفها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

الباحثة: عبير عمر عبد الرحمن زماعرة



ملحق 3: قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة

قائمة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
.1	د. أحمد حرز الله	جامعة القدس
.2	د. سلوى البرغوثي	جامعة القدس
.3	د. نضال درويش	جامعة القدس
.4	د. محمد سالم	جامعة القدس
.5	أ.أحمد أبو بكر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
.6	أ.أحمد الكيلاني	ديوان الموظفين العام

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
82الاستبانة بصورتها النهائية.....	.1
87رسالة تحكيم الاستبانة.....	.2
88قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة.....	.3

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.3	توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل.....	36
2.3	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة الضابطة.....	36
3.3	مصنوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات محور درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات مدن محافظة الخليل.....	38
4.3	مصنوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات محور خصائص المنظمات الذكية في بلديات مدن محافظة الخليل.....	39
5.3	معاملات الثبات كرونباخ ألفا.....	36
1.4	مفتاح التصحيح الخماسي.....	42
2.4	إجابات المبحوثين حول معيار الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات.....	43
3.4	إجابات المبحوثين حول معيار خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية.....	45
4.4	إجابات المبحوثين حول معيار كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات.....	46
5.4	إجابات المبحوثين حول معيار ملائمة برمجيات نظم المعلومات.....	48
6.4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية الكلية لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى بلديات مدن محافظة الخليل من وجهة نظر العاملين بها.....	50
7.4	إجابات المبحوثين حول خصائص المنظمات الذكية.....	51
8.4	معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.....	53
9.4	معامل ارتباط بيرسون بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.....	54
10.4	معامل ارتباط بيرسون بين خصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.....	52
11.4	معامل ارتباط بيرسون بين كفاءة العاملين في إدارة نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.....	56
12.4	معامل ارتباط بيرسون بين ملائمة برمجيات نظم المعلومات وبين تعزيز خصائص المنظمات الذكية.....	75
13.4	نتائج اختبار الارتباط بيرسون حسب مصنوفة ماتركس (Correlation)	58

	Matrix بين كل بعد من أبعاد خصائص نظم المعلومات (مجتمعة) في تعزيز خصائص نظم المعلومات الذكية.....	
14.4	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأبعاد	
59	لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل.....	
15.4	نتائج إختبار "T-Test" لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات	
60	أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية تعزى لمتغير الجنس.....	
16.4	نتائج إختبار "T-Test" لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات	
62	أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	
17.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق فيما يتعلق بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص	
63	المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير مكان العمل..	
18.4	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً	
64	لمتغير مكان العمل.....	
19.4	نتائج إختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين متوسطات متغير	
64	مكان العمل وفق محور نظم المعلومات الإدارية.....	
20.4	نتائج إختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين متوسطات متغير	
65	مكان العمل وفق محور تعزيز خصائص المنظمات الذكية.....	
21.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق فيما	
66	يتعلق بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة	
22.4	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً	
66	لمتغير عدد سنوات الخبرة.....	
23.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق فيما	
68	يتعلق بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها في تعزيز خصائص المنظمات الذكية لدى بلديات مدن محافظة الخليل تعزى للمسمى الوظيفي....	
24.4	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً	
68	لمتغير المسمى الوظيفي.....	

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
40نموذج الدراسة	1.3

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
أ	الإقرار.....	1
ب	الشكر والعرفان.....	1
ج	التعريفات.....	1
د	الملخص بالعربية.....	1
هـ	الملخص بالإنجليزية.....	1
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	1
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مشكلة الدراسة.....	2
3.1	مبررات الدراسة.....	2
4.1	أهمية الدراسة.....	3
1.4.1	الأهمية النظرية.....	3
2.4.1	الأهمية التطبيقية.....	3
5.1	أهداف الدراسة.....	3
1.5.1	الهدف العام.....	3
2.5.1	الأهداف الفرعية.....	3
6.1	أسئلة الدراسة.....	4
7.1	فرضيات الدراسة.....	5
8.1	حدود الدراسة.....	6
9.1	مصادر جمع المعلومات والبيانات.....	6
10.1	هيكلية الدراسة.....	6
8	الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة	8
1.2	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية	9
1.1.2	تعريف نظم المعلومات.....	9
2.1.2	المهام الرئيسية المعلومات الإدارية.....	9
3.1.2	أنواع نظم المعلومات.....	10
4.1.2	عناصر (موارد) نظم المعلومات.....	11

11الموارد البشرية.....	1.4.1.2
11الأفراد المؤهلون لبناء واستخدام نظم المعلومات.....	1.1.4.1.2
11التكنولوجيا الخاصة بإدارة الموارد البشرية.....	2.1.4.1.2
13الشبكات.....	2.4.1.2
13البرمجيات.....	3.4.1.2
14قواعد البيانات.....	4.4.1.2
15دور نظم المعلومات الإدارية في المنظمات.....	5.1.2
15المبحث الثاني: المنظمات الذكية.....	2.2
15تعريف المنظمات الذكية.....	1.2.2
17أهمية المنظمات الذكية.....	2.2.2
17خصائص/ أبعاد المنظمات الذكية.....	3.2.2
19فهم البيئة.....	1.3.2.2
20التعليم المستمر.....	2.3.2.2
20الذكاء الجماعي.....	3.3.2.2
20الرؤية الإستراتيجية.....	4.3.2.2
21العمليات الذكية.....	5.3.2.2
21المبحث الثالث: نبذة عن بلديات مدن محافظة الخليل (الخليل، حلحول، دورا).....	3.2
21بلدية الخليل.....	1.3.2
22بلدية حلحول.....	2.3.2
23بلدية دورا.....	2.3.2
24المبحث الرابع: الدراسات السابقة.....	4.2
24الدراسات العربية.....	1.4.2
28الدراسات الاجنبية.....	2.4.2
32التعقيب على الدراسات السابقة.....	3.4.2
35الفصل الثالث: منهجية الدراسة واجراءاتها.....	
35المقدمة.....	1.3
35منهج الدراسة.....	2.3
35مجتمع الدراسة.....	3.3
35عينة الدراسة.....	4.3

37أداة الدراسة.....	5.3
37الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.....	1.5.3
38ثبات أداة الدراسة.....	2.5.3
39إجراءات تطبيق الدراسة.....	6.3
39تصميم الدراسة ومتغيراتها.....	7.3
40المتغيرات الديموغرافية.....	1.7.3
40المتغيرات المستقلة.....	2.7.3
40المتغيرات التابعة.....	3.7.3
40أساليب المعالجة الإحصائية.....	8.3
42 الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها	
42المقدمة.....	1.4
42النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها.....	2.4
53النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها.....	3.4
70 الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات	
70النتائج.....	1.5
72الاستنتاجات.....	2.5
74التوصيات.....	3.5
75المقترحات البحثية.....	4.5
76 المصادر والمراجع	
89 فهرس الملاحق	
90 فهرس الجداول	
92 فهرس الاشكال	
93 فهرس المحتويات	