

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية

جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأفلام قد أعدت دون أية تغييرات



يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيدا عن الغبار

في درجة حرارة من ١٥-٢٥ مئوية ورطوبة نسبية من ٢٠-٤٠%

To be Kept away from Dust in Dry Cool place of
15-25- c and relative humidity 20-40%

بعض الوثائق الأصلية تالفة

بالرسالة صفحات
لم ترد بالأصل

بسم الله الرحمن الرحيم

نحو آلية متطورة لإدارة مؤسسات المرافق
باستخدام تكنولوجيا المعلومات
كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة
"قطاع مياه الشرب و الصرف الصحي"

اعداد

مهندس / محمد سيد رمضان مصباح

رسالة مقدمة الى كلية الهندسة- جامعة القاهرة
كجزء من متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه
في الهندسة المعمارية - تخطيط المدن

كلية الهندسة، جامعة القاهرة
الجيزة، جمهورية مصر العربية
فبراير ٢٠٠٥

١٧

بسم الله الرحمن الرحيم

نحو آلية متطورة لإدارة مؤسسات المرافق

باستخدام تكنولوجيا المعلومات

كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة

"قطاع مياه الشرب و الصرف الصحي"

اعداد

مهندس / محمد سيد رمضان مصباح

رسالة مقدمة الى كلية الهندسة- جامعة القاهرة
كجزء من متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه
في الهندسة المعمارية - تخطيط المدن

تحت اشراف

أ.م.د محمد رضا حجاج

القائم بأعمال رئاسة
قسم العلوم الأساسية و الهندسية
كلية التخطيط الاقليمي و العمراني
جامعة القاهرة

أ.د. محمد محمد البرملجي

أستاذ التخطيط العمراني
قسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة
جامعة القاهرة

كلية الهندسة، جامعة القاهرة
الجيزة، جمهورية مصر العربية
فبراير ٢٠٠٥

بسم الله الرحمن الرحيم

نحو آلية متطورة لإدارة مؤسسات المرافق

باستخدام تكنولوجيا المعلومات

كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة

"قطاع مياه الشرب و الصرف الصحي"

اعداد

مهندس / محمد سيد رمضان مصباح

رسالة مقدمة الى كلية الهندسة- جامعة القاهرة
كجزء من متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه
في الهندسة المعمارية - تخطيط المدن

يعتمد من لجنة الممتحنين

الأستاذ الدكتور / محمد سامح (عضوا)

الأستاذ الدكتور / محمد البرملجي (مشرفا رئيسيا)

الأستاذ الدكتور / اسماعيل عامر (عضوا)

الا

كلية الهندسة، جامعة القاهرة
الجيزة، جمهورية مصر العربية
فبراير ٢٠٠٥

بسم الله الرحمن الرحيم
"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي
لولا أن هدانا الله"
صدق الله العظيم

التعريف بالباحث

الاسم: محمد سيد رمضان مصباح

تاريخ الميلاد: ١٣ يوليو ١٩٧٤

الدراسات:

- خريج مدارس فيكتوريا كوليدج بالقاهرة ١٩٩٢
- بكالوريوس التخطيط الاقليمي و العمراني جامعة القاهرة، مايو ١٩٩٧، تقدير عام جيد جداً، تقدير مشروع التخرج امتياز
- ماجستير "تخطيط و ادارة شبكات المرافق و البنية الأساسية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية"، قسم الهندسة المعمارية، شعبة تخطيط المدن، كلية الهندسة جامعة القاهرة، سبتمبر ٢٠٠٢
- تم تسجيل الدكتوراه في قسم الهندسة المعمارية، شعبة تخطيط المدن، كلية الهندسة جامعة القاهرة، في ٢١ ديسمبر ٢٠٠٢
- تم عقد الامتحان الشامل في ٢٥ ديسمبر ٢٠٠٣
- تم مناقشة الرسالة في ٥ فبراير ٢٠٠٥
- مجال العمل: نظم المعلومات من يونيو ١٩٩٨
- الوظيفة الحالية: مدير مشروعات بشركة كواليتي ستانداردز لتكنولوجيا المعلومات - مجموعة ألكان أمثلة لبعض المشروعات التي شارك بها الباحث في مجال نظم المعلومات:
- استشاري مشروع نظام التحليل و المحاكاة الجغرافي الاحصائي و تطوير قواعد البيانات بالهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض - المملكة العربية السعودية
- مدير مشروع تطوير نظام المعلومات الجغرافي - الهيئة المصرية العامة للمساحة
- مدير مشروع نظام المعلومات الجغرافي للخريطة الصناعية الاستثمارية - وزارة الصناعة و التنمية التكنولوجية
- مدير مشروع منظومة الويب المتكاملة للخريطة الصناعية الاستثمارية - وزارة الصناعة و التنمية التكنولوجية
- مدير مشروع نظام ادارة الأزمات - الادارة العامة للدفاع المدني - وزارة الداخلية

شكر و تقدير

أتقدم بمزيد من الشكر و التقدير الى الأستاذ الجليل و الأب الفاضل الأستاذ الدكتور محمد محمد البرملجي، أستاذ التخطيط العمراني بكلية الهندسة جامعة القاهرة، و ذلك لتفضل سيادته بالموافقة على الاشراف على هذه الرسالة بالاضافة الى تفضله بتقديم أقصى درجات الدعم و التشجيع لي أثناء عملي بالبحث، حيث كان لتوجيهات سيادته العلمية الفضل الكبير في اتمام هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر و التقدير الى الأخ الأكبر الأستاذ مساعد دكتور محمد رضا حجاج أستاذ البنية الأساسية و المرافق بكلية التخطيط العمراني جامعة القاهرة لما قدمه لي من دعم طوال مدة العمل بالبحث و لما قدمه لي من ارشادات و توجيهات كانت لي خير عون لانهاء البحث.

و أتقدم أيضا بالشكر و العرفان بالجميل الى أبي و أمي، صاحبا الفضل في كل ماحققته في حياتي حتى الآن، جزاهما الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر و الاعتذار الى زوجتي و ابنتي لتحملهما و صبرهما على انشغالي عنهما طوال مدة العمل بالبحث

و أخيرا أتقدم بالشكر الى السيد المهندس سهيل العبد مدير التطوير بشركة كواليتي ستانداردز لتكنولوجيا المعلومات لما قدمه لي من مساندة و خبرات عملية، كان لها دور كبير في اتمام هذا البحث.

ملخص البحث

تتمثل المشكلة البحثية في معاناة مؤسسات المرافق من جمود القوالب الفكرية و عدم مرونة الهياكل التنظيمية و عدم قابليتها للتغيير في ظل العولمة و عصر المعلومات ، و كذلك عدم قيامها بإنتاج خطط عمل منظمة بطريقة آلية و دورية ، و إلى نظم المتابعة و التقييم اللازمة لتلك الخطط مما يؤثر بالسلب على تنمية البيئة العمرانية و من ثم على التنمية المستدامة.

و يهدف البحث الى التعرف على الهياكل التنظيمية لمؤسسات المرافق و تحديد المشكلات التي تواجهها لتحديد الأسباب المؤدية إلى قلة فاعلية و كفاءة عملية الإدارة، و ذلك حتى يمكن الخروج بآلية متطورة في إطار نظام معلوماتي متكامل لإدارة هذه المؤسسات و استنباط خطط عمل و متابعة و تقييم للعمل داخل هذه المؤسسات و ذلك لتحقيق التواصل و الاستدامة.

و تنص فرضية البحث على أن تطوير الفكر و المفاهيم و الفلسفات الإدارية داخل مؤسسات المرافق في مصر و الدول النامية مرورا بكل عناصر العمل المادية و البشرية و التنظيمية و بما يتوافق مع العولمة و تغيرات الثورة المعلوماتية هو المدخل الأساسي لتحقيق التنمية العمرانية المستدامة و المتواصلة عبر الأجيال، و تعد تنمية البيئة العمرانية بشقيها الطبيعي و المشيد أهم دعائم التنمية المستدامة، و تمثل المرافق و البنية الأساسية العماد الرئيسي لتنمية البيئة العمرانية التي تتأثر و تتدهور نتيجة لانخفاض كفاءة و فاعلية عملية الإدارة داخل مؤسسات المرافق، لذلك فإن المدخل الأساسي لرفع مستوى البيئة العمرانية و تحقيق التنمية المستدامة هي رفع كفاءة و فاعلية عملية إدارة هذه المؤسسات و إيجاد آلية متطورة لإعادة هيكلة البناء المؤسسي و الإداري بما يتواءم مع عصر المعلومات، الأمر المؤدي إلى تحقيق الاستمرارية و التواصل.

و قد تم من خلال هذا البحث الخروج بنموذج آلية مقترح لإدارة مؤسسات المرافق في مصر و الدول النامية كمدخل نحو تحقيق التنمية المستدامة، و تتميز هذه الآلية بكونها قائمة على تكنولوجيا المعلومات، و باهتمامها بكلا من الشقين التنظيمي و الانساني بالمؤسسة، و قابليتها للتطبيق و التطوير طبقا لتغير الأطر المحيطة، و يتم بمقتضى العلاقات الداخلية و الخارجية لنموذج الآلية المقترح تطوير الفكر الإداري داخل مؤسسات المرافق و تحقيق التواصل و الاستدامة التنموية و الوصول إلى آلية متطورة لإدارة هذه المؤسسات في إطار نظام معلوماتي و ذلك باستخدام رسالة المؤسسة و أهدافها و المحددات و الهياكل التنظيمية و نطاق و مجال الخدمة كمدخلات لاستنباط خطط عمل و متابعة و تقييم للعمل داخل مؤسسات المرافق.

ويعمل نموذج الآلية المقترح كمدخل نحو تحقيق التنمية المستدامة، من خلال عمله في إطار تحقيق مقومات التنمية المستدامة التي تراعي العدالة الاجتماعية و تحترم البيئة الطبيعية، و تسعى إلى الكفاءة الاقتصادية في إطار إداري سليم يدار بطريقة متطورة باستخدام أحدث النظم التكنولوجية لمواجهة احتياجات المستقبل كما يواجه احتياجات الحاضر، و ذلك من خلال الحفاظ على البيئة الطبيعية لتحقيق استدامة البيئة العمرانية من خلال الأطر الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و التكنولوجية و التشريعية.

الباب الأول: مدخل عام

الفصل الأول: المدخل العام للبحث

١	١/١/١ تمهيد
٥	٢/١/١ الفكرة الرئيسية للبحث
٥	٣/١/١ المشكلة البحثية
٦	٤/١/١ الغرض من البحث
٥	٥/١/١ الإطار العام للبحث
٦	٦/١/١ فرضية البحث
٧	٧/١/١ الإضافة العلمية للبحث
٧	٨/١/١ مكونات البحث
١٠	٩/١/١ الهيكل العام للبحث
١١	١٠/١/١ المنهجية البحثية

الباب الثاني: الخلفية النظرية

الفصل الثاني: مفاهيم التنمية

١٥	١/٢/٢ تمهيد
١٥	٢/٢/٢ التنمية وبعض التعريفات المتداخلة
١٥	١/٢/٢/٢ النمو GROWTH
١٦	٢/٢/٢/٢ التغير CHANGE
١٦	٣/٢/٢/٢ التقدم PROGRESS
١٦	٤/٢/٢/٢ التطور EVOLUTION
١٧	٥/٢/٢/٢ التخطيط PLANNING
١٧	٣/٢/٢ أنواع ومفاهيم التنمية
١٧	١/٣/٢/٢ مفهوم التنمية
١٨	٢/٣/٢/٢ التنمية العمرانية
٢٠	٣/٣/٢/٢ التنمية الاجتماعية والاقتصادية
٢١	٤/٣/٢/٢ التنمية الشاملة
٢٢	٥/٣/٢/٢ التنمية المستدامة
٢٢	١/٥/٣/٢/٢ مفهوم التنمية المستدامة
٢٣	٢/٥/٣/٢/٢ محاور التنمية المستدامة
٢٤	٣/٥/٣/٢/٢ المدن المستدامة
٢٥	٤/٥/٣/٢/٢ خصائص ومبادئ التنمية المستدامة

فهرس المحتويات

الفصل الثالث: التغيرات السياسية / العولمة

٢٦	١/٣/٢ تمهيد
٢٧	٢/٣/٢ تعريف العولمة
٣٢	٣/٣/٢ التغيرات العالمية وتأثيرها على الادارة
٣٩	٤/٣/٢ إيجابيات وسلبيات العولمة
٤١	٥/٣/٢ متطلبات التنمية للدول النامية في ظل العولمة

الفصل الرابع : الإدارة

٤٦	١/٤/٢ تمهيد
٤٨	٢/٤/٢ مفاهيم الادارة
٤٨	١/٢/٤/٢ الادارة بمفهومها العام
٥١	٢/٢/٤/٢ مفهوم الادارة في الاطار المجتمعي
٥١	٣/٢/٤/٢ مفهوم الادارة في ضوء المتغيرات التكنولوجية و البيئية
٥٢	٤/٢/٤/٢ مفهوم الادارة كاداة للتنمية
٥٢	٥/٢/٤/٢ مفهوم الادارة المعاصرة
٥٤	٣/٤/٢ مكونات المنظومة الإدارية
٥٤	٤/٤/٢ المداخل المختلفة لدراسة الادارة
٥٤	١/٤/٤/٢ المدخل القانوني لدراسة الادارة
٥٥	٢/٤/٤/٢ المدخل السلوكي لدراسة الادارة
٥٦	٣/٤/٤/٢ المدخل البيئي لدراسة الادارة
٥٦	٤/٤/٤/٢ المدخل الوظيفي لدراسة الإدارة
٥٧	٥/٤/٤/٢ المدخل الشامل لدراسة الادارة
٦٠	٥/٤/٢ المؤسسة
٦١	١/٥/٤/٢ أنواع المنظمات
٦٢	٢/٥/٤/٢ بيئة المنظمة
٦٢	٣/٥/٤/٢ التكيف مع البيئة و الاستقرار للمنظمة
٦٤	٦/٤/٢ وظائف الادارة
٦٥	١/٦/٤/٢ التخطيط
٦٥	١/١/٦/٤/٢ الاستراتيجية
٦٦	٢/١/٦/٤/٢ خطوات التخطيط و مراحله
٦٦	٢/٦/٤/٢ التنظيم
٦٧	١/٢/٦/٤/٢ مفهوم التنظيم و جوهره
٦٩	٢/٢/٦/٤/٢ أهمية التنظيم الفعال
٧٠	٣/٢/٦/٤/٢ معايير التنظيم الفعال
٧٢	٣/٦/٤/٢ التوجيه
٧٢	١/٣/٦/٤/٢ القيادة
٧٢	٢/٣/٦/٤/٢ الدافعية

فهرس المحتويات

٧٢	الاتصال ٣/٣/٦/٤/٢
٧٣	الرقابة ٤/٦/٤/٢
٧٣	مفهوم الرقابة ١/٤/٦/٤/٢
٧٣	المهام الأساسية للرقابة ٢/٤/٦/٤/٢

الفصل الخامس : الأطر القانونية و التشريعية

٧٦	تمهيد ١/٥/٢
٧٧	مفاهيم القانون ٢/٥/٢
٧٧	نظرية الحق ٣/٥/٢
٧٨	مذاهب التعامل مع الحقوق ٤/٥/٢
٧٩	الحق و الالتزام ٥/٥/٢
٨٠	الحق ١/٥/٥/٢
٨٠	الالتزام ٢/٥/٥/٢
٨١	الحق و الالتزام بين المواطن و العامل و المؤسسة ٣/٥/٥/٢

الفصل السادس : الأطر الإنسانية و السلوكية

٨٣	تمهيد ١/٦/٢
٨٧	مظاهر تأثير العنصر البشري في كفاءة المنظمات ٢/٦/٢
٨٨	طبيعة المشكلة السلوكية ٣/٦/٢
٨٩	التحليل السلوكي لمشكلات الإدارة المصرية ٣/٦/٢
٩٠	تخطيط العلاقات الانسانية ٤/٦/٢
٩١	دور السلوك الانساني في التنظيمات الإدارية ٥/٦/٢
٩٣	التغيير الاداري ٦/٦/٢
٩٣	مجالات التغيير الاداري ١/٦/٦/٢
٩٤	الانسان و التغيير الاداري ٢/٦/٦/٢

الفصل السابع : تكنولوجيا المعلومات

٩٧	تمهيد ١/٧/٢
٩٩	تكنولوجيا المعلومات ٢/٧/٢
٩٩	تعريف التكنولوجيا ١/٢/٧/٢
٩٩	تعريف المعلوماتية ٢/٢/٧/٢
٩٩	تعريف تكنولوجيا المعلومات ٣/٢/٧/٢
٩٩	المجتمع المعلوماتي ٣/٧/٢