



واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة

إعداد الباحث:
أيمن جمال عبد الهادي السر

إشراف الدكتور:
محمد إبراهيم المدهون

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1429 هـ - 2008م



قال تعالى :

﴿رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ﴾

(البقرة: 126)

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

(البقرة: 32)

صِرَافُ الشَّيْءِ وَالنَّظْمِ



ملخص الدراسة

()

:"

(483)

."

(300)

(270)

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

.1

" "

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9



10.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة ما يلي:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.



Abstract

This study aimed at identifying the reality of managerial operations reengineering at the Ministry of Interior and National Security in Gaza Strip. The study also tries to identify the differences in this reality according to the following variables; gender, age, education, field of work, work place, job title, number of training courses and number of experience years.

The population consisted of 483 employees, and a sample of 300 employees was selected. The sample included employees from the rank of assistant deputy minister and department managers who work at security departments and general administrations. The researcher collected 270 questionnaires and interviewed some general managers at the Ministry of Interior and National Security in Gaza Strip.

The study concluded the following:

- 1. the leadership at the Ministry of interior and National Security is aware of managerial development concepts, but there is a lack of understanding the managerial operations concept.**
- 2. There is duplication and power overlapping between the general administration for managerial affairs and the general administration for financial affairs.**
- 3. the democratic and autocratic leadership style is high at the ministry, while the free leadership style is low.**
- 4. Administrative policies are clear and understandable, but approving them is always connected to general managers.**
- 5. Lack of strategic planning is clear at security departments and general administrations at the ministry.**
- 6. Training employees and developing their skills is very slow at the ministry.**
- 7. The organizational structure of the ministry shows that the positions of deputy minister and general director of security departments are not activated.**
- 8. Lack of some important technical tools at the security departments and general administrations.**



9. Organizational structures are not available at some security departments, while they are not clear at other departments.

10. The absence of laws and legislations for developing the ministry and monitoring the performance of the ministry.

The study recommended the following:

1. The ministry leadership should give more interest to strengthening the reengineering and restructuring concepts.

2. Setting clear administrative policies to be consistent with laws and legislations.

3. Collecting subordinate activities and tasks and merging them in one task.

4. Modifying the organizational structure to facilitate the communication among different departments and eliminating the duplication at work.

5. Restructuring the security departments to contribute effectively in the process of development and imposing security.

6. Using information technology in redesigning managerial operations and to reduce the routine and continuous control.

7. Working on issuing laws and legislations that encourage creativity and restructuring of managerial operations.

8. Activating the positions of deputy minister and general director of security department to reduce the minister's burden in following the daily managerial activities, and to give him more time to draw general policies and to handle the strategic and security issues.



إهداء

إلى حبيبي وسيدي رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من برضاها أوفق ولغيرها بعد الله لا أسعى..

والدتي الغالية... رمز المحبة والعطاء من كانت لي روضاً كريماً وحضناً دافئاً

والدي الغالي... من أضاء دربي نحو مستقبلتي وبث النور في جوانحي

إلى أخواني وأخواتي الأعزاء ... ربيع حياتي ومن أحيأ بجسور محبتهم

إلى شهداء فلسطين الأبرار... وخاصة الشهداء بإذن الله سليم محمد السر،

حسن محمد أبو شقفة، إباد محمد السر، خالد عبد الرحمن أبو عبيد،

محمد سليمان شامية، عمر داود السر، محمد فايز شامية.

إلى أسرانا البواسل في سجون الاحتلال... فك الله أسرهم

إلى أساتذتي الكرام... من تلقيت عنهم العلم

إلى أصدقائي وأحبابي الذين ساندوني في إعداد هذه الدراسة

إلى العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني



شكر وتقدير

أتوجه بالشكر لله سبحانه وتعالى الذي ارتضى أن يكون شكر الناس شكراً له ، كما أتوجه بالشكر والتقدير لأسرتي العزيزة لمساندتها و دعمها لي لإنجاح هذه الدراسة وإتمامها .

كذلك أتقدم بجزيل الشكر و عظيم الامتنان إلى أستاذي الدكتور محمد إبراهيم المدهون على نصائحه السديدة و تفضله بالإشراف على هذه الدراسة . كما أشكر الدكتور رشدي عبد اللطيف وادي ، و الدكتور سامي على أبو الروس لتفضلهما بمناقشة هذه الرسالة .

و أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم و ساعد على إنجاح وإتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر الأستاذ سعيد محمد صيام وزير الداخلية والأمن الوطني، والأستاذ كامل أحمد أبو ماضي الوكيل المساعد بوزارة الداخلية والأمن الوطني، والأستاذ محمد حسن النجار مدير عام وحدة الرقابة والشكاوي، والأستاذ إبراهيم عيسى صلاح مدير عام مكتب الوزير، والأستاذ سامي يوسف نوفل مستشار الوزير للشئون الأمنية، والأخ محمد رشدي صيام، الذين ساهموا في إنجاح هذه الدراسة . وأتوجه بالشكر الخاص إلى روح الشهيد المجاهد حسن محمد أبو شقفة مدير الشئون الإدارية والمالية في مكتب الوزير الذي استشهد بتاريخ 2008/6/12م بعد مساهمته في إنجاح هذه الدراسة وتفضله بمساعدتي بتوزيع الاستبانة على الأجهزة العسكرية، رحمك الله أبو عمر وأسكنك الفردوس الأعلى . ويسعدني أن أتقدم بشكري الخاص للأخوة المدراء العاملين، وقادة الأجهزة الأمنية في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة على تفضلهم بتوزيع الاستبانة في الوزارة .

كما أتوجه بالشكر لأساتذة كلية التجارة ، والعاملين في المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية بغزة، والشكر موصول إلى الأساتذة محكمي الاستبانة الذين كان لإرشادهم وتوجيهاتهم دور بارز في إتمام الاستبانة .

كما أتقدم بالشكر والعرفان والتقدير إلى الأخ الدكتور زكريا إبراهيم السنوار على الجهد الكبير الذي بذله في مراجعة الرسالة، والأخ الدكتور عماد عليان المصري على الجهد الكبير الذي بذله في مراجعة وتدقيق الرسالة من الناحية اللغوية . وكذلك الشكر لكل من ساهم معي ولو بالدعاء لي، متمنيا من الله العلي القدير أن يكون ذلك في ميزان حسناتهم .

ويا رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

الباحث

أمين جمال السر



قائمة المحتويات

المحتوى	لصفحة
الفصل الأول : منطلقات الدراسة	36 - 1
المبحث الأول: الإطار العام للدراسة	7-2
:	2
:	4
:	4
:	6
:	7
:	7
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	19-8
:	8
:	8
:	10
:	15
:	18
:	19
:	19

36-20	المبحث الثالث : وزارة الداخلية والأمن الوطني
20	:
20	:
21	:
22	:
23	:
23	:
32	:
101-37	الفصل الثاني: الهندرة
58-38	المبحث الأول: إعادة هندسة العمليات الإدارية " الهندرة "
38	:
41	:
41	:
42	:
43	:
46	:
46	:
48	:
49	:
50	:
54	:
55	:
56	:
57	:
57	:
101-59	المبحث الثاني : الأبعاد المؤثرة على إعادة هندسة العمليات
59	:
59	:

59	
60	
63	
65	:
65	
66	
67	
68	
68	
69	
70	:
70	
71	
73	:
73	
74	
75	
76	
76	
77	
78	
78	
78	
79	:
79	
81	
81	
84	



87	
87	
88	
89	:
89	
90	
91	
92	
92	
93	:
93	
95	
96	
97	
97	
98	
99	
101	
172-102	الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة
122-102	المبحث الأول : منهجية الدراسة
103	:
103	:
104	:
109	:
110	:
111	:
121	:
122	:

172-123	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية "اختبار الفروض ومناقشتها"
123	:
123	:
129	:
130	:
181-173	الفصل الرابع : النتائج و التوصيات و الدراسات المقترحة
173	:
179	:
181	:
189-182	قائمة المراجع
183	:
187	:
188	:
189	:
202-190	ملاحق الدراسة
191	:
192	:
196	:
201	:
202	:
203	:

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
63	مقارنة بين الأنماط القيادية	1:2:2
72		2:2:2
104		1:1:3
105		2:1:3
106		3:1:3
107		4:1:3
107		5:1:3
107		6:1:3
108		7:1:3
108		8:1:3
109		9:1:3
110		10:1:3
112		11:1:3
113		12:1:3
114		13:1:3
115		14:1:3
116		15:1:3
117		16:1:3
118		17:1:3
119		18:1:3
120		19:1:3
121		20:1:3
123		1:2:3
124		2:2:3
124		3:2:3
125		4:2:3
125	()	5:2:3
126		6:2:3
127		7:2:3



128		8:2:3
130		9:2:3
131	SIG	10:2:3
134	" "	11:2:3
135	SIG	12:2:3
138	" "	13:2:3
139	SIG	14:2:3
141	" "	15:2:3
142	SIG	16:2:3
145	" "	17:2:3
146	SIG	18:2:3
149	" "	19:2:3
150	SIG	20:2:3
153	" "	21:2:3
154	SIG	22:2:3
157	" "	23:2:3
158	SIG	24:2:3
161		25:2:3
162		26:2:3
163		27:2:3
164		28:2:3
165		29:2:3
166		30:2:3
167		31:2:3
168		32:2:3
169		33:2:3
170		34:2:3
171		35:2:3
172		36:2:3



قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
6		1:1:1
24		1:3:1
34		2:3:1
35		3:3:1
36		4:3:1
44		1:1:2
45		2:1:2
47		3:1:2
80		1:2:2
80		2:2:2

الفصل الأول

منطلقات الدراسة

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

- : 1:1:1
- : 2:1:1
- : 3:1:1
- : 4:1:1
- : 5:1:1
- : 6:1:1
- : 7:1:1

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

- : 1:2:1
- : 2:2:1
- : 3:2:1
- : 4:2:1
- : 5:2:1
- : 6:2:1
- : 7:2:1

المبحث الثالث: وزارة الداخلية والأمن الوطني

- : 1:3:1
- : 2:3:1
- : 3:3:1
- : 4:3:1
- : 5:3:1
- : 6:3:1
- : 7.3.1

الفصل الأول : منطلقات الدراسة

تمهيد:

2:1

1:1 :

3:1

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة: 1:1:1

:

,

...

)

2002 215).

()

2000 343).

1994

1967

(2004 4).

...

...

— —

.

.(840 2005)

2008-2007

,

,

.

2:1:1: مشكلة الدراسة:

وما تقدم دفع الباحث إلى التساؤل التالي و الذي نلخص فيه مشكلة البحث:
" ما واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في وزارة الداخلية الفلسطينية والأمن
الوطني في قطاع غزة؟"

3:1:1: فرضيات الدراسة:

:

1. %5

%5

%5

%5

-

-

)

(

-

%5

%5

%5

.

.

%5

.

.

%5

.3

-

)

(

.

%5

.

.

%5

.

.

.4

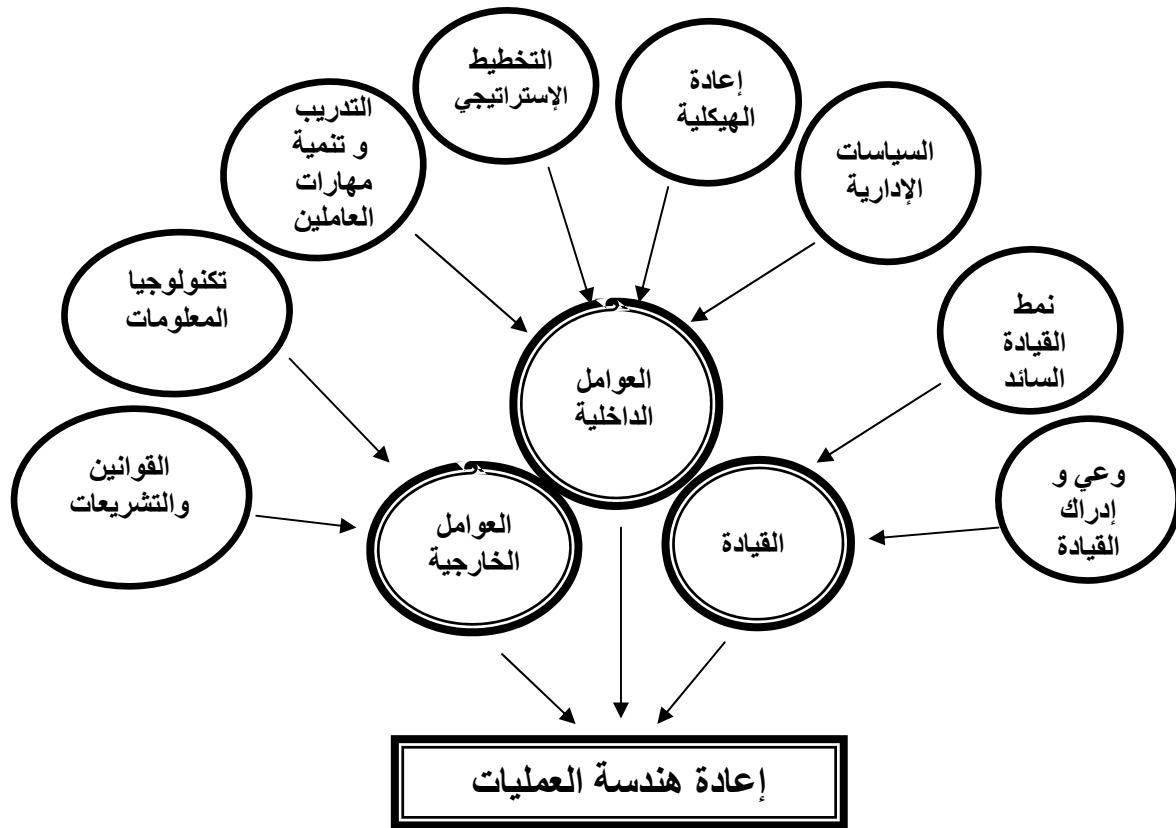
)

-(

4:1:1: متغيرات الدراسة:

1. " : .
2. : .
3. (.
4.) .
5. (.
6. (.

شكل رقم (1:1:1) يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع



(:)

5:1:1: أهداف الدراسة:

1.

2.

3.

4.

6:1:1: أهمية الدراسة:

1.

2.

3.

4.

5.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

1:2:1: تمهيد:

" "

2:2:1: الدراسات الفلسطينية:

1. (2008) ":

"

:

2. (2007) ":

"

:

;

;

,

■

II

II

-
-

(2006)

.3

11

11

8

■

•

•

■

■

8

■

||

(2006)

.4

11

3:2:1: الدراسات العربية:

1. " : (2006)

"

2. " : (2005)

"

3. (2004) :

"

()

:

1. 63%

28.3%

2.

4. (2004) :

"

(350)

:

" : (2003) .5
" .

.
" : (2003) .6
"

)
(

. (: (2003) .7
"

.

·
": (2003) .8

"

·
": (2003) .9

"

·
": (2003) .10

"

,

,

.

" :

(2002)

.11

"
.

.

4:2:1: الدراسات الأجنبية:

1. " : (2003) Chiplundar & Chattopadhyay

"

2. " : (2002) Kitchen

"

()

()

BPR

Arena

BPR

3. " : (2001) Jerva

"

4. Olalla (2000) : "

"

:

5. دراسة Arora & Kumar (2000) بعنوان: "إعادة هندسة عمليات الأعمال تركيز تكامل المشروع في الولايات المتحدة الأمريكية".

6. دراسة Fabio Zucchi (1999) بعنوان: "فحص العلاقة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية BPR وعملية إدارة الموارد البشرية في بريطانيا".

BPR

:

:

.

:

BPR

.

" : (1998) Fathee .7

"

.

()

.

.

5:2:1: التعقيب على الدراسات السابقة:

:

.1

(2003:Samman) (2003:) (2006:)
(2002:Kitchen)

.2

.(1998:Fathee)

.3

Fabio)

.(1999:Zucchi

.4

(2003 :Chiplundar &Chattopadhyay) (2004:)
(2000: Olalla) (2000:Arora&Kumar) (2001:Jerva)

.5

(2007:) (2008:)
(2006:)

(2004:) (2005:) (2006:)
(2003:) (2003:)
(2003:) (2003:)

.6

.(2002:)

6:2:1: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1.

2.

3.

7:2:1: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

:

1.

2.

المبحث الثالث: وزارة الداخلية والأمن الوطني

1:3:1: تمهيد:

1994

(2008/1/3)

)

2007: (5

1:3:2: الإطار القانوني الذي يحكم دور ووظائف الوزارة:

2005 : (3

1. (1) 2000 .

2. (1) 1999 .

3. (2) 1998 .

4. (4) 1998 .

- .5 1998 (3)
- .6 1998 (12)
- .7 2004
- .8
- .9
- .10 8 2005
- .11 ()
- 3:3:1: دور الوزارة ورسالتها:** 2005 : 6

.1

.2

.3

.4

5. رسالة الوزارة (تحقيق أمن المواطن)

4:3:1: الأهداف العامة والأهداف الجزئية لوزارة الداخلية الفلسطينية: (

2005 : 7).

1:4:3:1: الأهداف العامة:

1.

2.

(1000)

3.

4.

(12,000)

5.

2:4:3:1: الأهداف الجزئية:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

5.3.1: الهيكلية العامة لوزارة الداخلية والأمن الوطني:

(33 2005:):

:

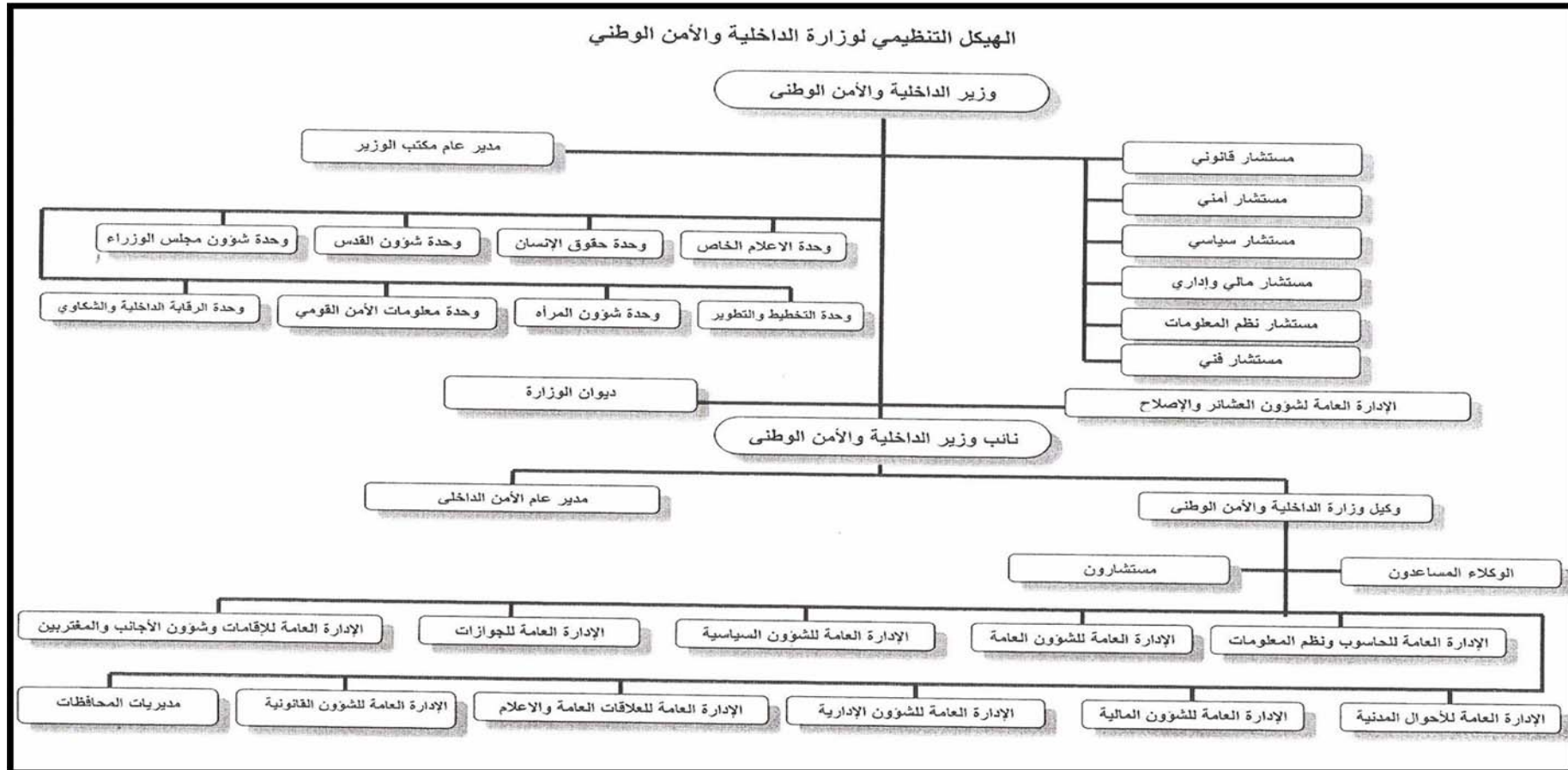
:

.()

أولا: الشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني: (34 2007:).

:

الهيكل التنظيمي لوزارة الداخلية والأمن الوطني شكل رقم (1:3:1)



1. قطاع الشؤون العامة والسياسية ويشمل: (: 2008/1/3)

أ. الإدارة العامة للشؤون العامة:

1.

2.

(1) 2000

3.

4.

5.

6.

7.

ب. الإدارة العامة للشؤون السياسية:

1.

2.

3.

2. قطاع الشؤون الإدارية والمالية: (: 2007: 50)

أ. الإدارة العامة للشؤون المالية:

1.

2.

3.

4.

ب. الإدارة العامة للشؤون الإدارية:

1.

2.

3.

3. قطاع الأحوال المدنية والجوازات: (2008/1/3)

أ. الإدارة العامة للجوازات:

1.

2.

3.

ب. الإدارة العامة للأحوال المدنية:

1.

()

2.

3.

أما الإدارات التي تتبع وكيل وزارة الداخلية مباشرة هي:

أ. الإدارة العامة للإقامات وشؤون الأجانب والمغربين:

(2008/1/3).

1.

2.

3.

4.

5.

6.

ب. الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام: (2007: 54)

1.

2.

3.

4.

5.

ج. الإدارة العامة للشؤون القانونية: (2007: 58)

1.

2.

3.

4.

5.

د. الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات: (2005: 60)

1.

2.

3.

4.

هـ. مديريات الحافظات : ()

الإدارات العامة والوحدات المتخصصة التي تتبع وزير الداخلية مباشر :

أ. الإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح : () : (2008/1/3).

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

() ()

(

ب. ديوان الوزارة : () : (2005: 49)

1.

2.

ج. وحدة الإعلام الخاص : () : (2007: 55)

1.

2.

د. وحدة حقوق الإنسان : () : (1997: 20)

1.

2.

هـ. وحدة شؤون القدس:) : (2007: 62

1.

2.

3.

و. وحدة شؤون مجلس الوزراء:) : (2007: 63

1.

(72

(

2.

()

3.

4.

5.

ز. وحدة التخطيط والتطوير:) : (2007: 62

1.

2.

.3

.4

.5

ج. وحدة شئون المرأة: (2007: 64)

.1

.2

.3

ط. وحدة معلومات الأمن القومي: (2007: 64)

.1

.2

.3

ي. وحدة الرقابة الداخلية والشكاوي: (2005: 57)

.1

.2

.3

.4

ك. طاقم من المستشارون في الشؤون المدنية:

(57 2005:)

ل. مدير عام مكتب الوزير: (65 2007:) :
.1

.2

ثانيا: الشق الأمني أو العسكري لوزارة الداخلية والأمن الوطني:

(2008/2/29

):

()

أ. الإدارة والتنظيم:

2002

ب. الشؤون الإدارية المركزية:

2002

ج. الشؤون المالية المركزية:

:

(2008/1/6

د. جهاز الشرطة الفلسطينية:)

:

هـ. جهاز الأمن والحماية:) : (2007/12/20

.1

.2

و. جهاز الأمن الداخلي:) : (7 2007

.1

.2

.3

.4

ز. جهاز الدفاع المدني:) : (2008/1/3

.1

.2

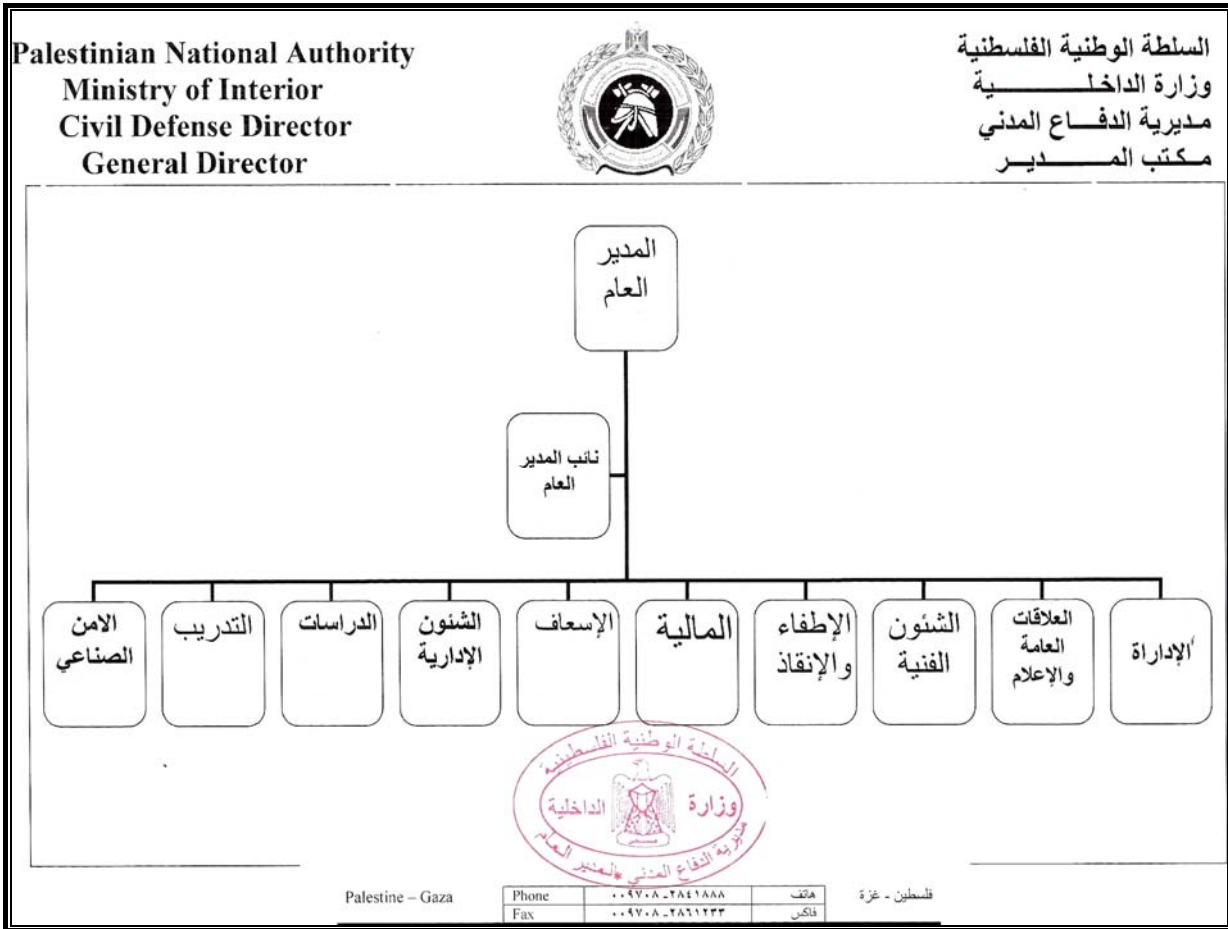
.3

.4

.5

.6

الميكال التنظيمي لجهاز الدفاع المدني شكل رقم (2:3:1)



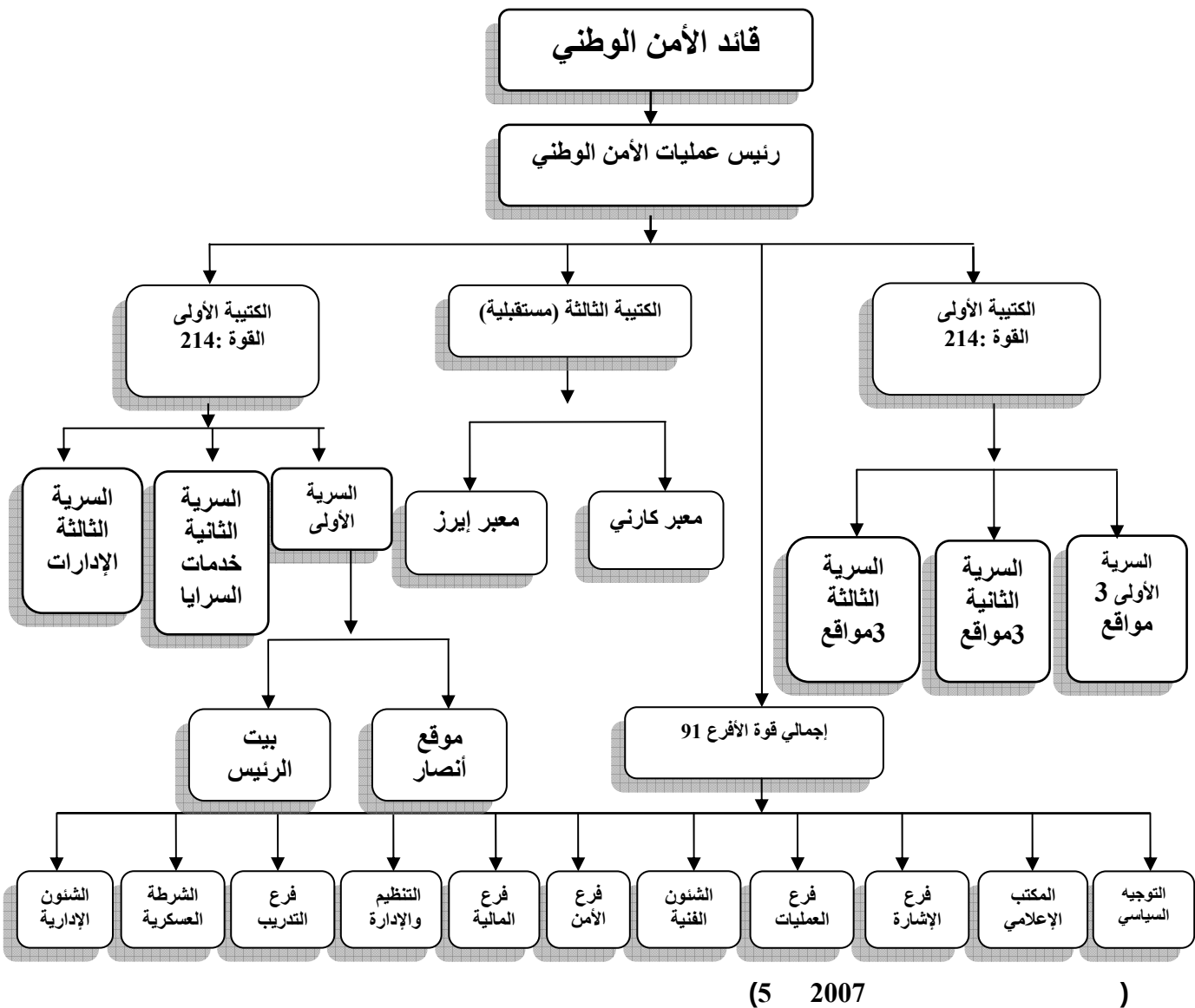
(2 2007)

ج. جهاز الأمن الوطني: (2007/12/26)

1.

2.

الهيكل التنظيمي لجهاز الأمن الوطني شكل رقم (3:3:1)



ط. المراقب العام:

$$):$$

(3 2008

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

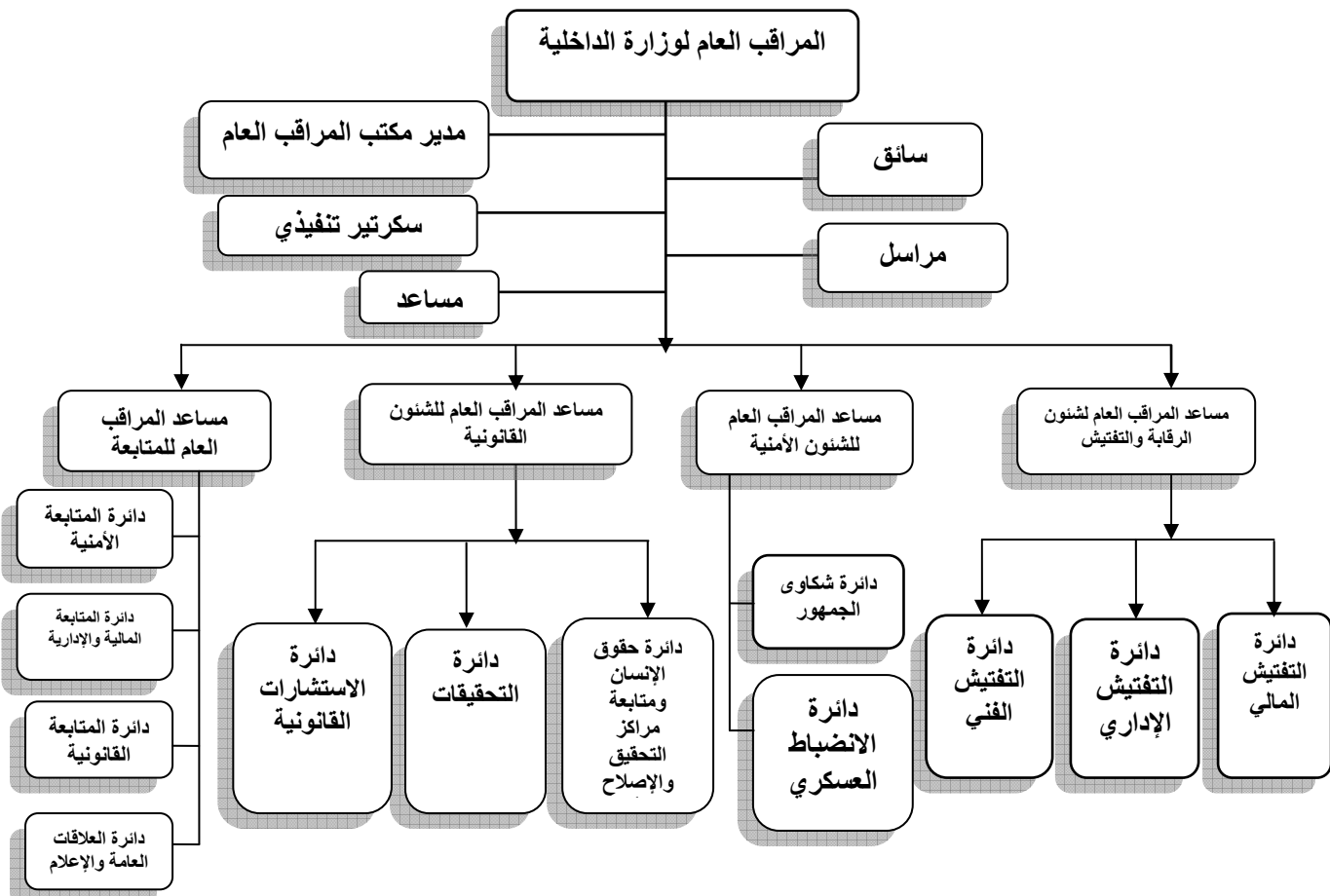
.9

.10

.11

.12

: (4:3:1)



(5 2008)

الفصل الثاني الهندرة

المبحث الأول: إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة"

: 1:1:2

: 2:1:2

: 3:1:2

: 4:1:2

: 5:1:2

: 6:1:2

: 7:1:2

: 8:1:2

:9:1:2

:10:1:2

:11:1:2

:12:1:2

:13:1:2

:14:1:2

:15:1:2

المبحث الثاني: الأبعاد المؤثرة في إعادة هندسة العمليات الإدارية

: 1:2:2

: 2:2:2

: 3:2:2

: 4:2:2

: 5:2:2

: 6:2:2

: 7:2.2

: 8:2:2

الفصل الثاني : الهندرة

تمهيد:

1:2 : " " 2:2

المبحث الأول: إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة"

1:1:2: تمهيد:

(Reengineering Business)

"

" : " (1987 285)"

)

1992

(86 1985

()

.(www.khayma.com ،17/8/2007)

)MICHAEL HAMMER, JAMES CHAMPY

: (

"

— —
)."(2003 312).

1999).

: (266

.(124-123 2006)

" : " "

" :

:

:(Fundamental) .1

(RADIX) : (Radical) .2

:(Dramatic) .3

:(Processes) .4

" "

" "

()

" "

(2006 124-127)

2:1:2: أهداف إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة):

:

1.

2.

3.

4.

5.

6. (2001 95)

3:1:2: المبادئ التي تقوم عليها الهندرة:

1.

2. ()

3.

4.

5.

6.

7. (2001 95)

4:1:2: خصائص الهندرة وركائزها:

(2006 13) :

.1

.

.

.

.2

.

.3

.

.4

.

.5

.

.6

.

.

.

.

(2006 136-137).

.7

(2001 34).

.8

(2006 140 - 142).

2:1:5 الفرق بين إعادة هندسة العمليات وإعادة هندسة الأعمال:

Business Reengineering

Drew

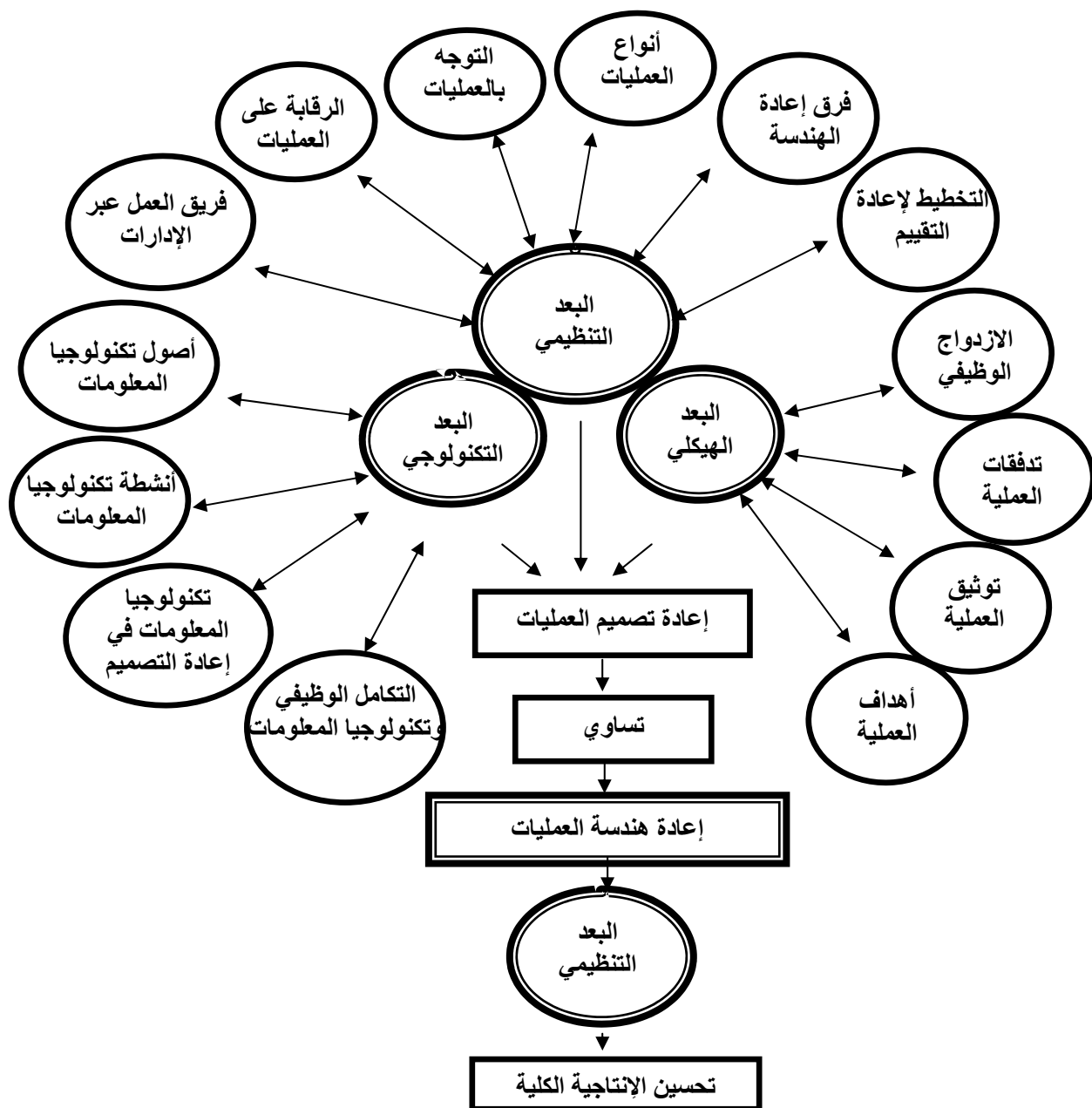
: Talwar .Reengineering Process

(2:1:2)

(1:1:2)

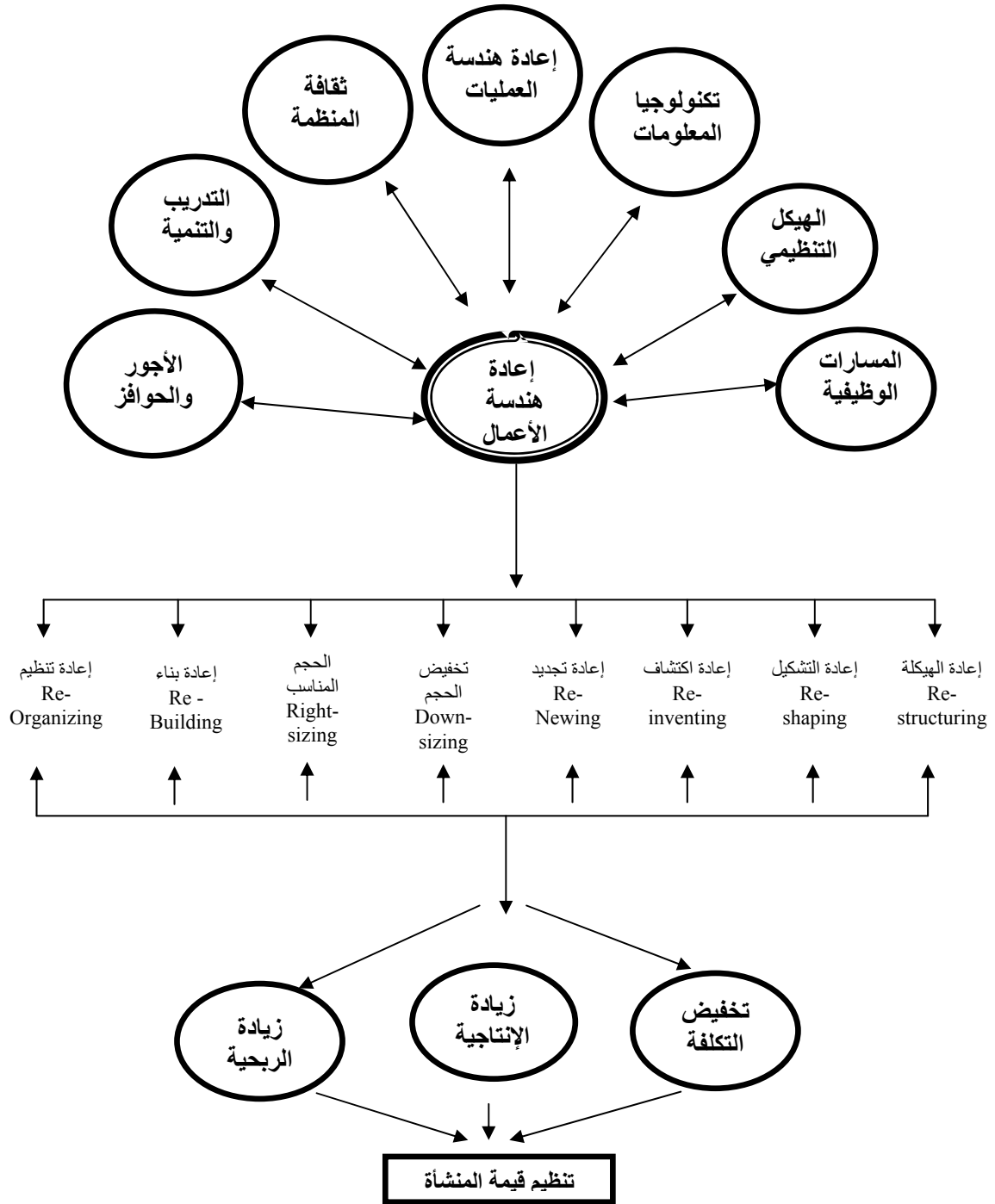
(2006 131) .

(1:1:2)



(2006 10) :

(2:1:2)



: (2006 11)

6:1:2: كيف تتم عملية إعادة البناء (إعادة هندسة العمليات الإدارية):

" "

)

(

):

2005 230-231)

.1

.

.2

.

.3

)

.(

.4

" "

.

.5

" "

.6

.

()

.7

()

.

.8

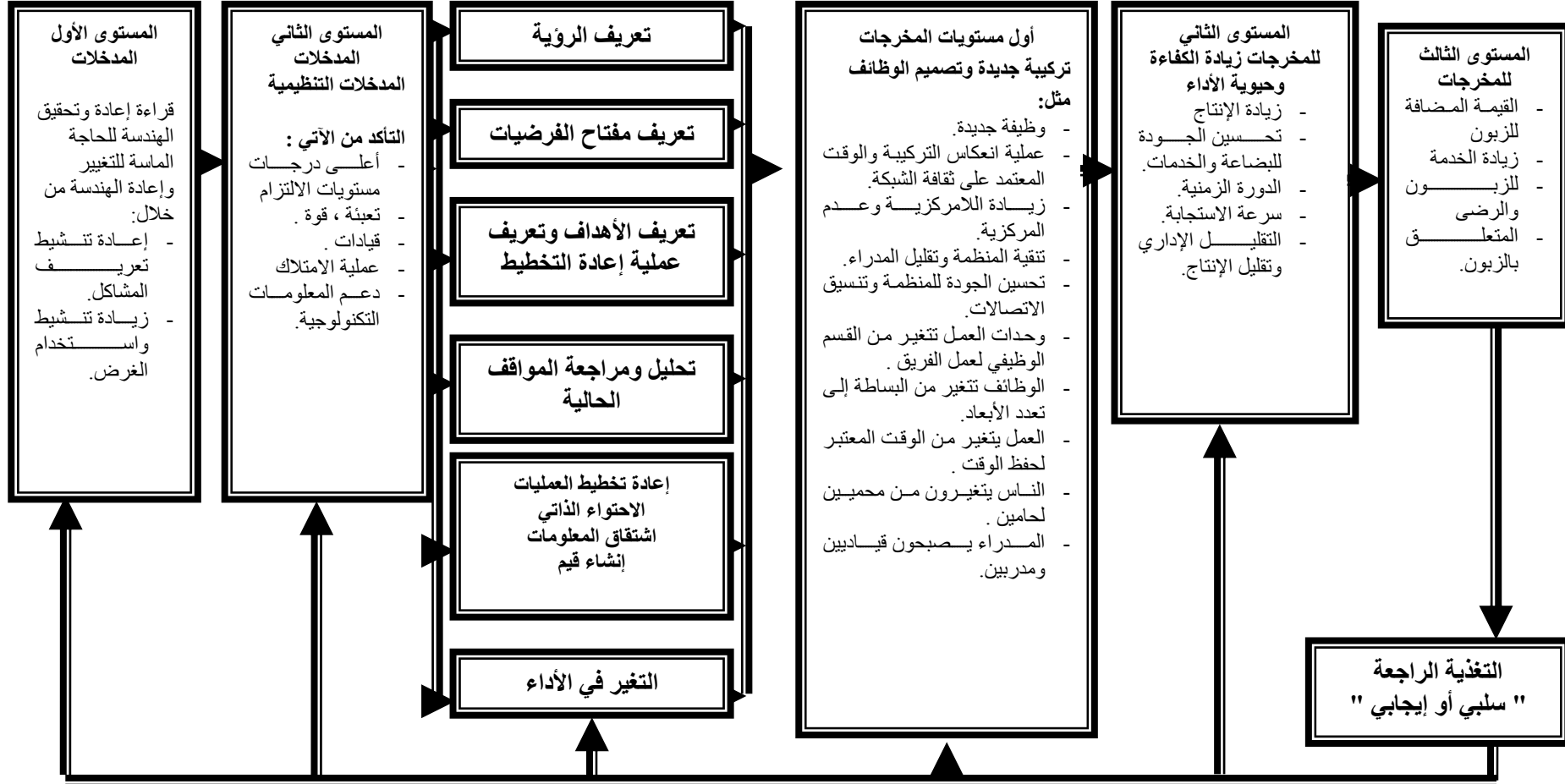
.

.9

.

(3:1:2)

شكل رقم (3:1:2) عملية الهندرة



:(Badran Mohga ,1999, p.13):

7:1:2: إعادة تصميم العمليات نقطة الارتكاز الأساسية في إعادة البناء: (Process Redesign)

1. .
2. .
3. .
4. () .
5. " " .
6. .
7. " " .
8. " " (2005 235) .

8:1:2: المنظمات التي تحتاج لتطبيق عملية الهندرة:

1. .
2. .
3. .

(مركز المعلومات والتوثيق الصناعي، 2007/8/17).

9:1:2: خطوات أو مراحل عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة":

:

:

.

.

:

:

.

:

.

:

.

:

.

:

.

()

(2007/8/19).

10:1:2: التغييرات التي تحدثها الهندرة في بيئة العمل:

:

1.

:

"

"

) "

"

"

"

(

.

(148 2006) .

2.

:

.

.

:

:

.

.

.

.

(150-149 2006)."

"

:()

.3

.

.

.

.

)

(152-151 2006) .(...

:

.4

.

.

" "

.(152 2006)

" "

:

.5

.

.

.

.

:

.

(2006 153)

:

.6

(ADVANCEMENT)

(PERFORMANCE)

2006) .

.(153

:

.7

.

.

.

(2006 153) .

:

.8

.

.

.

.

()

(MENTOR)

(2006 154) .

:

.9

.

(2006 154) .

:

.

.

.

.

"

"

.

(2006 155).

LEVELS OF REENGINEERING :11:1:2 مستويات إعادة الهندسة:

work process

business process reengineering

reengineering

business reengineering

:

work process reengineering (WPR)

business process (BPR)

reengineering

business reengineering (PR)

(BPR)

(2004 134-135)

12:1:2 : فوائد تطبيق الهندرة:

: ()

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

(2002 183)

PROCESS : العملية المهنية ~~درة ومبسطة~~ :13:1:2 REENGINEERING

. Process Reengineering

.

(...) :

.

Process Reengineering

.

) "

.(487 2002)(

14:1:2: النقاط الرئيسية لتطبيق عملية الهندرة:

:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
6. (مركز المعلومات والتوثيق).

الصناعي، 2007/8/17).

15:1:2: الأخطاء الشائعة والمتوقعة:

(2005 236)

(1995):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.

.13

.14

.15

.(www.khayma.com '17/8/2007)

المبحث الثاني: الأبعاد المؤثرة في إعادة هندسة العمليات الإدارية

2:2:1: تمهيد:

:

2:2:2: القيادة:

2:2:2:1: تمهيد:

.

(1994 13) .

.

(2004 17) .

)

:

(

.

(2005 234) :

1.

.

2.

" "

3.

() .

4.

.

5.

.

(Leader) (18 2004)

2:2:2:2: الأنماط القيادية:

- 1 : () :

(338 2002)

- 2 :

.(71 2004) .

:

.

(72 2004) :

.1

.

.2

.

.3

.

.

.

.4

.

.

-3

:

.

-

—

.

:

.1

.

.

.2

.

.3

.

.

.

.

..

.

(2004 73-75).

(1:2:2)

:

1.	.	.
2.	.	.
3.	.	.
4.	.	.

(: 2004 80)

3:2:2:2: العوامل التي تؤثر في اختيار أسلوب القيادة:

:

1. :

.

.2

:

.3

:

.4

:

.5

:

.(83-82 2004)

3:2:2: التخطيط الإستراتيجي:

1:3:2:2 تمهيد:

:
(158 2006)

" (Michael,1985)
" (Higgins,1993)
)"

.(110 2006
(71 1992)

·
-
·
(111 2006)

"
·
)"
·(238 2001
(59 2005)

(2001 9 - 10)

2:3:2:2: خصائص وسمات التخطيط الإستراتيجي:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
9. ()
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
15. (2006 112)

3:3:2:2 أهمية التخطيط الإستراتيجي:

1. .
2. .
3. .
4. .
5.)
6. (
7. .
8.) 2001 241 - 242.
9. .
10. .
11. .
12. .
13.) 2006 158 - 159.

2:2:3:4: معوقات التخطيط الاستراتيجي:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .
6. .
7. .
8. .
9. .

(2006 159 - 160) .

2:2:3:5: مراحل إعداد الخطة الإستراتيجية:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .
6. .
7. .
8. .
9. () .
10. (2006 163 - 164) .

6:3:2:2: إعادة الهندسة وتنفيذ الإستراتيجية:

" "

Hammer



:

.

.

:

.

)

.(387-386 2006

4:2:2: السياسات الإدارية:

1:4:2:2: تمهيد:

.(169 2006)

()

() .

2000)

.(55

(15 1995)

.

(57-55 2000)

:

.1

.

.2

.3

.4

2:2:4:2: مزایا سياسات الأعمال للمنظمة:

:

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

2000)

.(60 - 59

(2:2:2) .

:

(2:2:2)

...	
,	
.	
.	
.	
.	
.	
.	
.	

.(69 2000 :)

(2000 69) :

.1

.2

.3

.4

.5

.6

5:2:2: إعادة الهيكلة:

1:5:2:2: تمهيد:

()

"

"

"

"

()

(2002 231) .

2:5:2:2 **الهيكل التنظيمية:**

(2006 176-177) :

(2001 295) .

(Wright,1998,p.201)

(2006 177) .
(2002 47)

(2004 205) .

3:5:2:2: وتسعي المنظمة من خلال هيكلها التنظيمي إلى تحديد الأهداف التالية:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .
6. .
7. .
8. .
9. .
10. (2002 48) .

:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. (2002 49) .

4:5:2:2: مراحل بناء الهيكل التنظيمي:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .
6. . (2002 49-50) .

5:5:2:2: خصائص الهيكل التنظيمي:

1. .
2. .
3. .

.4

.5

.6

.7

(2002 54) .

6:5:2:2: إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

.1

.2

.3

.4

(2004 231 - 232) .5

7:5:2:2: مخاطر إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

1.

2.

3.

(2004 232).

8:5:2:2: كيفية معالجة مخاطر إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

1.

2.

3.

4.

8:5:2:2: والسؤال الذي يطرح هو: من يقوم بعملية إعادة تصميم الهيكل التنظيمي؟

(2004 232-233):

6:2:2: التدريب وتنمية مهارات العاملين:

1:6:2:2: تمقيـد:

(2002 487) .

(2003 264)

(American Society for

Training and Development-ASTD)

"

"

(2003)

(103 .

(447 .) :

(2000 232) :

(1995 300) :

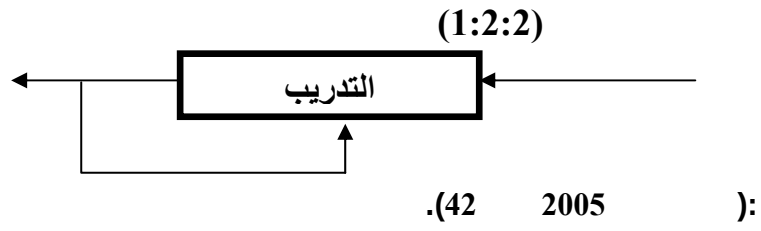
(2005 41)

(1993 408) :

(2003 103) :

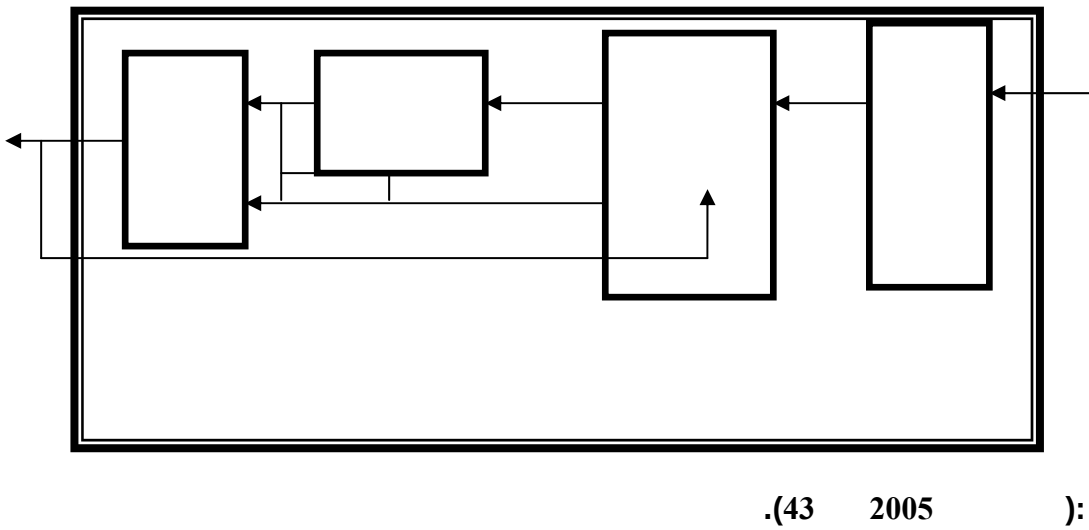
"

(1:2:2)



.(43 - 42 2005)

(2:2:2)



2:6:2:2: أهمية التدريب:

(1995 300-301) :

1. :

.

.

2. :

.

3. :

.

.

.

4. :

.

.

5. :

.

6. :

2:6:2:3: خطوات خطة التدريب:

,

,

(, 2005, 46):

1. :

,

.

	:	.2
,		
.		
:	:	.3
.		
.		-
.		-
.		-
:	:	.4
.		
:	:	.5
.		
:	:	.6
.		
:	:	.7
.		
:	:	.8
.		
:	:	.9
.		

، : .10

،
،
،
،
،

· : .11

· : .12

،

· : .13

· : .14

،

· : .15

·

· : .16

·

· : .17

·

· : .18

·

4:6:2:2 طرق التدريب:

(302 1995):

1. :

2. :

3. :

4. :

1. :

1. :

(303 1995)

2. :

(274 2003)

3. :

)

(303 1995)

.4 :

.

.

.(303 1995)

: .5

.

.(275 2003)

: .6

.

1995)

.(304

: .7

.

.

.(304 1995)

: .8

.

.

)

.(304 1995

: .9

.

.

)

.(304 1995

: .10

.

.(304 1995

)

: .11

.

.

.(276 2003)

4:6:2:2: **تقويم الأنشطة التدريبية:**

(1995 304-305)

5:6:2:2: **قياس كفاءة المنهج التدريبي بعد الدورة التدريبية:**

(1995 305) :

1993 409-411

6:6:2:2: التدريب وتطوير مهارات العاملين :

- -

.

- -

.

.

.

.

.

7:2:2: **تكنولوجيا المعلومات:**

1:7:2:2: **تمهيد:**

2002)

.(145

:

(146 2002)

) Technology

(technique

techno

,

logia

)

.(2007/8/11

Daft

:

-

.(146 2002)

Information

(257 2000)

" Technology

"

(49 2005)

()):

)

— —

(

.(

2:7:2:2: أهمية تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات:

(2005 181):

.1

.

.2

.

.3

.

.4

.

Online

.5

.

.6

.

)

.7

.(

.8

.

(2005 3-7) .

(2002 148 - 151) .

3:7:2:2: فوائد التكنولوجيا للمدراء والإدارات:

(2007/8/17) :

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

4:7:2:2: دور تكنولوجيا المعلومات في الهندسة:

(<http://www.sonna3ma.com>, 17/8/2007) :

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

.(

5:7:2:2: إعادة البناء وتكنولوجيا المعلومات:

"

"

"

"

() .

" () "

(2005 233) .

8:2:2: التشريعات والقوانين :

1:8:2:2: تمهيد :

" :

"

.

.

"

...

"

(2006 64) .

.

.) (1993 64.

" :

"
.

"

" " " " "

: .

...

" "

1989 16 - —

1989

.

.

.

.

.

.

)

.(- 1993

.) (2006 64.

.

"

.

(2006 18).

2:8:2:2 أهداف السياسة التشريعية: (2006 22).

:

1. :

2. : () :

3. :

4.

5.

6.

7.

8.

9.

:

- 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
 - 6.
 - 7.
 - 8.
- (2006 22)

3:8:2:2: آثار غياب السياسة التشريعية:

(2006 26-28) :

1.

2.

...

3.

4:8:2:2: غياب التهيئة التشريعية:

)

2006 (29.

5:8:2:2: السياسات العامة:

(2002 231 - 230)

"

2002 (233 - 234):

1. :Demands

2. :Decisions

.3 :Policy Sources and Contents

.4 :Policy Sources and Contents

.5 :Policy Impact

()

2:2:6: مراحل صنع السياسة العامة والجهات المساهمة فيها:

: (2002 237 - 238)

.1 :

.2 :

3. :

) ()

(

:

:

:

:

7:8:2:2 :متطلبات تنفيذ السياسة العامة الناجحة:

(250 -249 2002):

1. : Policy Translation

.2 : Resource sufficiency

.3 : Coordination of activities

.4 :Political and legal Support

:A Supportive Socioeconomic Environment

.5

8:8:2:2: خصائص السياسات العامة:

:

.1

.2

.3

.4 (2002 232) .

الفصل الثالث

الإطار العملي للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة

: 1:1:3

: 2:1:3

: 3:1:3

: 4:1:3

: 5:1:3

: 6:1:3

: 7:1:3

: 8:1:3

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

"اختيار الفروض ومناقشتها"

: 1:2:3

2:2:3 : الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق الخصائص والسمات الشخصية

3:2:3 : عرض وتحليل مجالات وبيانات الاستبانة

4:2:3 : اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثالث : الإطار العملي للدراسة

تمهيد

" 2:3 1:3 : "

المبحث الأول : منهجية الدراسة

1:1:3 : **تمهيد** :

2:1:3 : **أسلوب الدراسة** :

" "

:

1. :

2. :

3:1:3: مجتمع الدراسة:

:

جدول رقم (1:1:3)

يوضح أسماء الإدارات والوحدات والمحافظات في الشق المدني

الشؤون المدنية في وزارة الداخلية			.
			1
	12		2
	13		3
	14		4
	15		5
	16		6
	17		7
	18		8
	19		9
	20		10
	21		11

(2006

) :

جدول رقم (2:1:3)

بيوض أسماء الأجهزة الأمنية والعسكرية

الشنون العسكرية والأمنية	.
()	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11

(2006

) :

جدول رقم (3:1:3)

يوضح أسماء الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية

إدارات ومحاافظات الشرطة الفلسطينية			.
	14		1
	15		2
	16		3
	17		4
	18		5
	19		6
	20		7
	21		8
	22		9
	23		10
	24		11
	25		12
	26		13
	30		27
	31		28
	32		29

() : , (2007 / 12 /16)

جدول رقم (4:1:3)

بيوضم أسماء الإدارات التابعة لجهاز الأمن والحماية

جهاز الأمن والحماية	.
6	1
7	2
8	3
9	4
10	5

(2007/12/20

:)

جدول رقم (5:1:3)

بيوضم أسماء الإدارات التابعة لجهاز الدفاع المدني

جهاز الدفاع المدني	.
	1
7	2
8	3
9	4
10	5
11	6

(2007/12 /23

:)

جدول رقم (6:1:3)

بيوضم أسماء الإدارات التابعة لجهاز الأمن الوطني

جهاز الأمن الوطني	.
8	1
9	2
10	3
11	4
12	5
13	6
14	7

(2007/ 12 /26

:)

جدول (7:1:3)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة الشق المدني وفقاً للمسمى الوظيفي من درجة الوكيل المساعد إلى درجة المدير

%2.6	4	
%13.7	21	
%7.2	11	
%76.5	117	
%100	153	

() : (5)

جدول (8:1:3)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة الشق الأمني والعسكري وفقاً للمسمى الوظيفي من درجة مدير عام إلى درجة المدير

%1.5	5	
%1.5	5	
%0.9	3	
%0.9	3	
%18.5	61	
%76.7	253	
%100	330	

() :

جدول (9:1:3)

بوضوح توزيع المدراء العامون والمدراء في الشؤون الأمنية والعسكرية

الشؤون الأمنية والعسكرية									
البيان	الشرطة الفلسطينية	الأمن والحماية	الدفاع المدني	الأمن الداخلي	الأمن الوطني	الشؤون الإدارية المركزية	الشؤون المالية المركزية	الإدارة والتنظيم	الإجمالي
مدير عام الجهاز أو الإدارة المركزية	1	1	1	1	1	1	1	1	8
نائب مدير الجهاز أو الإدارة المركزية	1	1	1	1	1	1	1	1	8
مدير عام الإدارة العامة	28	11	9	11	2	0	0	0	61
مدير	150	20	16	23	19	5	11	9	253
الإجمالي	180	33	27	36	23	7	13	11	330

(:)

4:1:3: عينة الدراسة:

(483)

(153)

(280)

(300)

(330)

(10)

.(90%)

(270)

5%

:

$$n = \frac{N}{N \alpha^2 + 1}$$

:

.(0.05) α

: α

: N

: n

: α = 0.05

483

$$n = \frac{483}{483 \times 0.05^2 + 1} \cong 219$$

219

. 300

5:1:3: أداة الدراسة:

"

(3)

"

(2)

:

:

)

(

:

(66)

:

(4)

:

(5)

:

(7)

:

(10)

:

(10)

:

(11)

:

(9)

:

:

(10)

.

:(10:1:3)

جدول (10:1:3): درجات مقياس ليكرت

4	3	2	1	0	

"

"

(0)

(1)

%

%20

3:1:6: صدق الاستبيان:

:

-1 :

15

(1)

.(2)

▪ الدراسة الاستطلاعية:

(35)

, (20)

(15)

(35)

"

"

:

"

"

0.276

(Sig)

- 0.036

-2 :

:Internal Validity

:

:Structure Validity :

·
:

(11:1:3)

$\alpha=0.05$

جدول (11:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال

(SIG.)			
*0.000	0.625		.1
*0.000	0.656		.2
*0.000	0.582		.3
*0.000	0.723		.4

$\alpha=0.05$

*

(12:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (12:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني والدرجة الكلية للمجال

(SIG.)			
*0.000	0.624	.	.1
*0.000	0.746	.	.2
*0.000	0.760	.	.3
*0.000	0.683	.	.4
*0.000	0.731	.	.5

$\alpha = 0.05$

*

(13:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (13:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث والدرجة الكلية للمجال

(SIG)			
*0.000	0.749	.	.1
*0.000	0.762	.	.2
*0.000	0.854		.3
*0.000	0.788	.	.4
*0.000	0.756	.	.5
*0.000	0.748	.	.6
*0.000	0.759	.	.7

$\alpha = 0.05$

*

(14:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (14:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال

(SIG.)			
*0.000	0.761	.	.1
*0.000	0.658	.	.2
*0.000	0.811	.	.3
*0.000	0.857	.	.4
*0.000	0.816	.	.5
*0.000	0.816	.	.6
*0.000	0.850	.	.7
*0.000	0.812	.	.8
*0.000	0.818	.	.9
*0.000	0.709	.	.10

$\alpha = 0.05$

*

(15:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (15:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس والدرجة الكلية للمجال

(SIG.)			
*0.000	0.816	.	.1
*0.000	0.776	.	.2
*0.000	0.811	.	.3
*0.000	0.812	.	.4
*0.000	0.827	.	.5
*0.000	0.853	.	.6
*0.000	0.843	.	.7
*0.000	0.721	.	.8
*0.000	0.874	.	.9
*0.000	0.869	.	.10

$\alpha = 0.05$

*

(16:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (16:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس والدرجة الكلية للمجال

(SIG.)			
*0.000	0.641		.1
*0.000	0.729	.	.2
*0.000	0.763	.	.3
*0.000	0.763	.	.4
*0.000	0.670	.	.5
*0.000	0.775	.	.6
*0.000	0.738	.	.7
*0.000	0.809	.	.8
*0.000	0.597	.	.9
*0.000	0.759	.	.10
*0.000	0.293	.	.11

$\alpha = 0.05$

*

(17:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (17:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السابع والدرجة الكلية للمجال

(SIG)			
*0.000	0.743	.	.1
*0.000	0.705	.	.2
*0.000	0.810	.	.3
*0.000	0.791	.	.4
*0.000	0.686	.	.5
*0.000	0.587	.	.6
*0.000	0.755	.	.7
*0.000	0.691	.	.8
*0.000	0.724	.	.9

$\alpha=0.05$

*

(18:1:3)

$\alpha = 0.05$

جدول (18:1:3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثامن والدرجة الكلية للمجال

(SIG.)			
*0.000	0.712	.	.1
*0.000	0.767	.	.2
*0.000	0.782	.	.3
*0.000	0.695	.	.4
*0.000	0.760	.	.5
*0.000	0.805	.	.6
*0.000	0.768	.	.7
*0.000	0.701	.	.8
*0.000	0.722	.	.9
*0.000	0.726	.	.10

$\alpha = 0.05$

*

Structure Validity :

(19:1:3)

$$\alpha = 0.05$$

جدول (19:1:3)

معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة.

(SIG.)			
*0.000	0.591		.1
*0.000	0.612		.2
*0.001	0.805		.3
*0.000	0.905		.4
*0.000	0.882		.5
*0.000	0.819		.6
*0.000	0.713		.7
*0.000	0.854		.8

$$\alpha = 0.05$$

*

7:1:3: ثبات الإستبانة Reliability:

: Cronbach's Alpha Coefficient

(20:1:3).

جدول (20:1:3)

يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

0.624		.1
0.794		.2
0.898		.3
0.936		.4
0.948		.5
0.904		.6
0.896		.7
0.919		.8
0.976		

(20:1:3)

(0.976)

(2)

8:1:3: الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

(SPSS) Statistical Package for the Social Sciences

- :
1. :
 2. (Cronbach's Alpha)
 3. (Spearman Correlation Coefficient)
 4. (Sign Test)
 5. (Mann-Whitney Test) – 2
 6. (Kruskal – Wallis Test) –

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية "اختبار الفرضيات ومناقشتها"

1:2:3: تمهيد:

1:2:3: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

-1

جدول رقم (1: 2:3) الجنس

%93.7	253	
%6.3	17	
%100.0	270	

%6.3

%93.7

(1:2:3)

-2

جدول (2:2:3) العمر

%15.6	42	25
%45.2	122	35 - 26
%28.5	77	45 -36
%10.7	29	46
%100.0	270	

25

%15.6

(2:2:3)

%28.5

35 - 26

%45.2

46

%10.7

45 -36

35-26

-3

جدول (3:2:3): المؤهل العلمي

%32.6	88	
%57.8	156	
%7.0	19	
%2.6	7	
%0	0	

(3:2:3)

%7.0

%32.6

%57.8

%2.6

جدول (4:2:3): طبيعة العمل

%33.3	90	
%66.7	180	
%100.0	270	

(4:2:3) %66.7

%33.3

(13600)

(330)

(518)

(153)

()

جدول (5: 2:3): المحافظة (مكان العمل)

		()
%6.7	18	
%70.7	191	
%7.8	21	
%7.0	19	
%7.8	21	
%100.0	270	

(5:2:3) %6.7

%7.8

%70.7

% 7.8

%7

جدول (6:2:3): المسمى الوظيفي

%0.4	1	
%7.0	19	
%8.1	22	
%1.9	5	
%1.9	5	
%63.0	170	
%17.8	48	
%100.0	270	

(6:2:3)

%7

%63

%8.1

%1.9

%17.8

%1.9

جدول (7:2:3): عدد الدورات التدريبية

%28.5	77	
%14.8	40	
%18.5	50	
%12.6	34	
%25.6	69	
%100.0	270	

(7:2:3)

%28.5

%14.8

%18.5

%12.6

%25.6

%28.5

جدول (8:2:3): سنوات الخدمة

%51.1	138	3
%8.5	23	4 - 6
%7.8	21	7- 9
%12.6	34	10 -12
%20.0	54	12
%100.0	270	

(8:2:3)

%51.1

3

%8.5

4

6

%7.8

12

10

%20

12

12

%20

3

%51

2:2:3: اختبار فرضيات الدراسة: (Keller,2005, P 726-27)

)

.(- -

:

الفرضية الصفرية:

2

الفرضية البديلة:

.2

) $\alpha = 0.05$

Sig.(P-value)

(SPSS

Sig (P-value)

2

$\alpha = 0.05$

3:2:3: عرض وتحليل مجالات وبيانات الإستبانة " اختبار فرضيات الدراسة":

1:3:2:3: الفرضية الرئيسة الأولى:

%5

.

-:

%5

":

"

جدول (9:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال الأول: وعي وإدراك القيادة

%6.0	
%19.0	
%17.9	
%40.1	
%17.0	

%57.10

(9:2:3)

()

%25

.

.

(4-1)

(10:2:3).

2

جدول (10:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال الأول

(.SIG)						
*0.000	8.480	1	66.85%	2.67	.	.1
*0.000	6.274	3	60.09%	2.40	.	.2
0.889	-0.139	4	49.63%	1.99	.	.3
*0.000	7.847	2	66.57%	2.66	.	.4
*0.000	8.994		60.79%	2.43		

$\alpha = 0.05$

*

"

(10:2:3)

) 2.67

"

%66.85

(4

0.00

(Sig)

8.480

$\alpha = 0.05$

2

.

"

(10:6)

1.99

"

-0.139

49.63%

0.889

(Sig)

$\alpha = 0.05$

2

.

(10:2:3)

%60.79

2.43

"

0.000

(Sig)

8.994

$\alpha = 0.05$

"

2

.

.

.

.

.

:

(2006:) .1

(2004 :) .2

(2003 :) .3

(2003 :) .4

(2002 :) .5

▪ $\alpha = 0.05$

%5

":

جدول (11:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال الثاني " نمط القيادة السائد "

%5.30	
%16.30	
%18.50	
%39.40	
%20.50	

%59.9

(11:2:3)

%21.6

(5-1)

.(12:2:3)

2

جدول (12:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال الثاني

(.SIG)						
*0.000	11.539	1	73.70%	2.95	.	.1
*0.000	4.565	4	58.80%	2.35	.	.2
*0.000	9.421	2	68.70%	2.75		.3
*0.000	9.648	3	68.33%	2.73	.	.4
0.333	-0.968	5	47.31%	1.89		.5
*0.000	9.638		63.37%	2.53		

$\alpha = 0.05$

*

"

(12:2:3)

(4) 2.95 "

11.539 73.70%

0.000 (Sig)

$\alpha = 0.05$

2

.

"

(12:2:3)

2.75 "

68.70% (4)

	0.000	(Sig)	9.421
		$\alpha = 0.05$	
2	.		
"			.
		(12:2:3)	
) 2.73	"		
9.648	68.33%		(4
	0.000	(Sig)	
		$\alpha = 0.05$	
2	.		
			.
"		(12:2:3)	
"			
-0.968	63.37%		1.89
	0.333	(Sig)	
		$\alpha = 0.05$	
	2		
	.		
.		(12:2:3)	
	%63.37	2.53	
"	0.000	(Sig)	9.638
	$\alpha = 0.05$	"	
	2		

▪

▪

▪

$$\alpha = 0.05$$

2:3:2:3:الفرضية الرئيسية الثانية:

%5

- - -)

(

.

-:

%5

"

.

جدول (13:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال الثالث: السياسات الإدارية

%2.7	
%13.4	
%19.5	
%42.3	
%22.1	

%66.4

(13:2:3)

%16.1

.

.

(7-1)

.(14:2:3)

. 2

جدول (14:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال الثالث

(.SIG)						
*0.000	7.550	6	65.37	2.61	.	.1
*0.000	10.094	2	68.52	2.74	.	.2
*0.000	8.293	4	67.22	2.69		.3
*0.000	7.055	7	62.31	2.49		.4
*0.000	9.595	3	68.24	2.73	.	.5
*0.000	9.087	5	66.02	2.64	.	.6
*0.000	9.777	1	70.74	2.83	.	.7
*0.000	10.230		66.92	2.68		

. $\alpha = 0.05$

*

"

(14:2:3)

"

70.74%

(4) 2.83

0.000

(Sig)

9.777

$\alpha = 0.05$

2

"			(14:2:3)
"			
	%62.31	(4	) 2.49
	0.000	(Sig)	7.550
		$\alpha = 0.05$	
2			
	.		
"			(14:2:3)
(4	) 2.61	"	
7.055		%65.37	
		0.000	(Sig)
		$\alpha = 0.05$	
		2	
		.	
		(14:2:3)	
	%66.92		2.68
"	0.000	(Sig)	10.230
	$\alpha = 0.05$		"
			2
		.	

(2006 :)

$$\alpha = 0.05$$

%5

" :

"

جدول (15:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال الرابع: التخطيط الاستراتيجي

%4.6	
%22.3	
%22.4	
%34.1	
%16.6	

%50.7

(15:2:3)

%26.9

(10-1)

. 2

.(16:2:3)

جدول (16:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال الرابع

(.SIG)						
*0.000	4.544	3	60.37	2.41	.	.1
*0.000	5.563	2	60.83	2.43	.	.2
*0.000	4.411	7	59.07	2.36	.	.3
*0.048	1.975	10	55.00	2.20	.	.4
*0.001	3.352	8	56.48	2.26	.	.5
*0.000	4.623	4	59.72	2.39	.	.6
*0.011	2.541	9	55.83	2.23	.	.7
*0.000	4.485	6	59.07	2.36	.	.8
*0.000	5.288	5	59.54	2.38	.	.9
*0.000	6.757	1	63.52	2.54	.	.10
*0.000	5.447		58.94	2.36		

. $\alpha = 0.05$

*

(16:2:3)

2.54

"

"

%63.52

(4

)

0.00

(Sig)

6.757

$\alpha = 0.05$

2

.



		:	
.	(2008:	)	.1
	(2006:	)	.2
.			
	(2006:	)	.3
.			
TQM	(2002:Gonsalves)		.4
		BPR	
.	(2002: Kitchen)		.5
	(2003 :	)	

• $\alpha = 0.05$

%5

":

"

جدول (17:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال الخامس: تدريب وتنمية مهارات العاملين

%6.7	
%22.9	
%24.0	
%31.9	
%14.6	

%46.5

(17:2:3)

%29.6

(10-1)

2

.(18:2:3)

جدول (18:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال الخامس

(.SIG)						
*0.000	4.688	2	60.09	2.40	.	.1
*0.000	4.335	3	57.59	2.30	.	.2
0.580	-0.553	10	51.76	2.07	.	.3
*0.013	2.486	7	54.91	2.20	.	.4
*0.000	3.686	5	56.30	2.25	.	.5
*0.004	2.885	4	56.48	2.26	.	.6
0.059	-1.890	9	53.80	2.15	.	.7
*0.000	5.596	1	61.20	2.45	.	.8
*0.003	2.967	6	56.02	2.24	.	.9
*0.048	1.975	8	53.98	2.16	.	.10
*0.000	3.992		56.21	2.25		

. $\alpha = 0.05$

*

"

(18:2:3)

2.45

"

	%61.20	(4	)
	0.00	(Sig)	5.596
		$\alpha = 0.05$	
2			
	.		
			.
"		(18:2:3)	
	2.07	"	
(Sig)	- 0.553		%51.76
$\alpha = 0.05$			0.580
			2
			.
			.
"		(18:2:3)	
"			
-1.890	%53.8		2.15
	0.059	(Sig)	
		$\alpha = 0.05$	
	2		
	(18:2:3)		
%56.21		2.25	
"	0.00	(Sig)	3.992
$\alpha = 0.05$		"	
	2		

%46.5

.

.

.

:

1. (2008 :)

(2007 :)

.

2. (2003 :)

.

3. (2003 :)

.

BPR

4. دراسة (Fabio Zucchi 1999:)

.

$\alpha = 0.05$.

%5

" :

"

جدول (19:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال السادس: إعادة الهيكلة

%3.7	
%10.6	
%19.2	
%42.2	
%24.4	

%66.6

(19:2:3)

%14.3

.

)

(2003

.

(11-1)

.(20:2:3)

. 2

جدول (20:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال السادس

(Sig)						
*0.000	13.435	1	80.19	3.21	.	.1
*0.000	9.693	6	67.69	2.71	.	.2
*0.000	10.739	5	70.28	2.81	.	.3
*0.000	4.440	11	59.07	2.36	.	.4
*0.000	7.998	8	64.35	2.57	.	.5
*0.000	8.273	7	64.63	2.59	.	.6
*0.000	7.229	10	63.15	2.53	.	.7
*0.000	7.861	9	63.61	2.54	.	.8
*0.000	11.416	3	72.31	2.89	.	.9
*0.000	10.441	4	71.11	2.84	.	.10
*0.000	11.987	2	74.07	2.96	.	.11
*0.000	12.286		68.22	2.73		

. $\alpha = 0.05$

*

"

(20:2:3)

(4

) 3.21

"

(Sig)

13.435

80.19%

$\alpha = 0.05$

0.00

2

2006

.()

"

(20:2:3)

) 2.36

"

4.44

59.07%

(4

0.00

(Sig)

$\alpha = 0.05$

2

.

"

(20:2:3)

"

%74.07

(4

) 2.96

0.00

(Sig)

11.987

$\alpha = 0.05$

2

.

.

(20:2:3)

12.286

%68.22

2.73

"

"

0.00

(Sig)

$\alpha = 0.05$

2

:

(2006 :) .1

(2006 :) .2

(2006 :) .3

(1998 :Fathee) .4

. $\alpha = 0.05$

3:3:2:3: الفرضية الرئيسة الثالثة:

%5

"

-)

(

"

:-

%5

":

جدول (21:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال السابع: تكنولوجيا المعلومات

%8.2	
%22.3	
%23.5	
%33.9	
%12.1	

%46

(21:2:3)

%30.5

(9-1)

.(22:2:3)

2

جدول (22:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال السابع

(Sig.)						
*0.000	4.559	2	58.33	2.33	.	.1
1.000	0.000	8	48.98	1.96	.	.2
*0.000	4.501	3	58.33	2.33	.	.3
*0.000	3.825	6	56.02	2.24	.	.4
1.000	0.000	7	49.63	1.99	.	.5
0.061	-1.872	9	46.48	1.86	.	.6
*0.000	4.111	4	56.94	2.28	.	.7
*0.000	3.772	5	56.11	2.24	.	.8
*0.000	6.931	1	62.96	2.52	.	.9
*0.000	4.436		54.87	2.19		

. $\alpha = 0.05$

*

"

(22:2:3)

" .

62.96% (4) 2.52
0.00 (Sig) 6.931
 $\alpha = 0.05$
2
.
.
" (22:2:3)
" 0.00 48.98% 1.96
1.000 (Sig)
 $\alpha = 0.05$
2
.
.
" (22:2:3)
1.86 " 1.872 46.48%
 $\alpha = 0.05$ 0.061 (Sig.)
.
2
.
(22:2:3)
4.436 54.87% 2.19
" " 0.00 (Sig)
 $\alpha = 0.05$
2
.
.

2006/6/14

.

:

(2006:) .1

(2004:) .2

.

(2003:Chiplundar & Chattopadhyay) .3

.

(2001: El Sayed) .4

.

(2001:Jerva) .5

.

(2000:Olalla) .6

:

.

7. (2000:Arora & Kumar)

$$\alpha = 0.05$$

%5 " :

جدول (23:2:3)

النسب المئوية لدرجات الاستجابة للمجال الثامن: القوانين والتشريعات التي تُحدد السياسة العامة لوزارة الداخلية والأمن الوطني

%4.8	
%14.9	
%20.7	
%39.3	
%20.3	

%59.6 (23:2:3)

%19.7

(10-1)

2. (24:2:3)

جدول (24:2:3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات المجال الثامن

(.SIG)						
*0.000	8.121	4	66.57	2.66	.	.1
*0.000	8.202	6	64.26	2.57	.	.2
*0.000	8.439	5	65.65	2.63	.	.3
*0.003	2.992	9	56.20	2.25	.	.4
*0.000	3.536	10	55.83	2.23	.	.5
*0.000	3.911	8	56.85	2.27	.	.6
*0.000	7.603	7	64.07	2.56	.	.7
*0.000	10.045	1	70.28	2.81	.	.8
*0.000	10.177	2	69.91	2.80	.	.9
*0.000	9.041	3	68.43	2.74	.	.10
*0.000	8.234		63.81	2.55		

. $\alpha = 0.05$

*

"

(24:2:3)

(4) 2.81 "

10.045

70.28%

$\alpha = 0.05$

0.00 (Sig)

. 2
 " (24:6)
 (4) 2.23 "
 (Sig) 3.536 55.83%
 $\alpha = 0.05$ 0.00
 . 2
 (24:6)
8.234 **63.81%** **2.55**
 " **0.00** **(Sig)**
 $\alpha = 0.05$ "

2

.

.
 (2007 :) (2008 :)

$$\alpha = 0.05$$

4:3:2:3: الفرضية الرئيسية الرابعة:

"

)

"(

" - "

"

.

" -

3

.

:

جدول (25:2:3): نتائج الفرضية الرابعة – الجنس

(.SIG)			
0.672	-0.424		.1
*0.044	2.017		.2
0.770	-0.293		.3
0.128	1.520		.4
0.417	0.811		.5
0.229	1.203		.6
0.532	-0.625		.7
*0.012	2.525		.8
0.275	1.0395		

. $\alpha = 0.05$

*

(Sig)

" - "

(25:2:3)

$\alpha = 0.05$

.

(26:2:3)

جدول (26:2:3): متوسطات الرتب حسب الجنس

96.94	137.97		1
89.26	138.61		2

(26:2:3)

138.61 137.97

(Sig)

$\alpha = 0.05$

)

(

:

جدول (27:2:3): نتائج الفرضية الرابعة - العمر

(.SIG)				
0.665	3	1.576		.1
0.273	3	3.899		.2
0.572	3	2.002		.3
0.100	3	6.255		.4
0.653	3	1.629		.5
0.728	3	1.305		.6
0.664	3	1.579		.7
0.397	3	2.967		.8
0.552	3	2.102		

"

-

(27:2:3)

 $\alpha = 0.05$

(Sig)

:

جدول (28:2:3): نتائج الفرضية الرابعة - المؤهل العلمي

(.SIG)				
0.932	3	-0.439		.1
0.143	3	-5.430		.2
0.059	3	-7.447		.3
*0.009	3	11.561		.4
*0.007	3	12.087		.5
0.846	3	-0.813		.6
0.426	3	-2.785		.7
0.284	3	-3.800		.8
0,080	3	-6.751		

. $\alpha = 0.05$

*

" -

(28:2:3)

(Sig)

 $\alpha = 0.05$

.

)

.

(

(29:2:3)

جدول (29:2:3): متوسطات الرتب حسب المؤهل العلمي

123.14	114.11	125.78	158.34	
146.57	133.13	122.41	158.34	

(29:2:3)

(Sig)

$\alpha = 0.05$

)

(

:

جدول (30:2:3): نتائج الفرضية الرابعة - طبيعة العمل

(.SIG)			
0.001	3.237		.1
0.002	3.114		.2
0.000	4.123		.3
0.000	6.789		.4
0.000	5.222		.5
0.005	2.782		.6
0.004	2.872		.7
0.000	7.032		.8
0.000	-5.943		

 $\alpha = 0.05$

*

" — "

(30:2:3)

 $\alpha = 0.05$

(Sig)

(31:2:3)

جدول (31:2:3): متوسطات الرتب حسب طبيعة العمل

146.29	113.91		.1
145.92	114.66		.2
149.33	107.84		.3
158.30	89.91		.4
153.03	100.43		.5
144.84	116.83		.6
145.14	116.22		.7
159.11	88.29		.8
155.47	95.58		

(31:2:3)

:
()

جدول (32:2:3): نتائج الفرضية الرابعة - مكان العمل

(.Sig)				
0.761	4	-1.864		.1
0.967	4	-0.565		.2
0.239	4	-5.511		.3
0.328	4	-4.629		.4
0.880	4	-1.190		.5
0.346	4	-4.471		.6
0.470	4	-3.552		.7
0.764	4	-1.844		.8
0.595	4	-2.780		

" -

(32:2:3)

$\alpha = 0.05$

(Sig)

()

:

جدول (33:2:3): نتائج الفرضية الرابعة – المسمى الوظيفي

(.SIG)				
0.748	6	-3.471		.1
0.587	6	-4.670		.2
0.447	6	-5.790		.3
0.669	6	-4.058		.4
0.606	6	-4.524		.5
0.427	6	-5.969		.6
0.837	6	-2.773		.7
0.381	6	-6.392		.8
0.766	6	-3.336		

" -

(33:2:3)

 $\alpha = 0.05$

(Sig)

:

جدول (34:2:3): نتائج الفرضية الرابعة – الدورات التدريبية الإدارية

(.SIG)				
0.452	4	-3.673		.1
0.495	4	-3.386		.2
0.389	4	-4.124		.3
0.293	4	-4.946		.4
0.504	4	-3.333		.5
0.502	4	-3.343		.6
0.831	4	-1.473		.7
0.710	4	-2.138		.8
0.654	4	-2.447		

"

-

(34:2:3)

 $\alpha = 0.05$

(Sig)

:

جدول (35:2:3) نتائج الفرضية الرابعة - سنوات الخدمة في الوزارة

(.SIG)				
*0.006	4	14.344		.1
*0.004	4	15.655		.2
*0.001	4	19.248		.3
*0.000	4	31.484		.4
*0.001	4	19.614		.5
0.059	4	-9.103		.6
0.438	4	-3.767		.7
*0.000	4	32.395		.8
0.000	4	24.183		

. $\alpha = 0.05$

*

" -

(35:2:3)

(Sig)

 $\alpha = 0.05$

.

()

) .

(

 $\alpha = 0.05$

(Sig)

.

)

(

(36:2:3)

)

(

جدول (36:2:3): متوسطات الرتب حسب سنوات الخدمة في الوزارة

12	12-10	9-7	4-6	3	
145.24	102.41	122.52	104.52	146.98	
123.82	112.13	94.71	142.30	150.90	
123.50	100.68	117.33	115.50	154.87	
113.82	101.22	115.83	101.02	161.17	
120.49	117.37	113.95	98.20	155.34	
129.28	94.51	97.64	100.76	159.58	
123.41	100.82	110.00	106.96	157.41	

)

(36:2:3)

(

3

3

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة

أولاً: النتائج

ثانياً: التوصيات

رابعاً: الدراسات المقترحة

أولاً: النتائج:

.(3) :

.1

%66.7

%33.3

%93.7

.%6.3

.2

%57.1

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

.11

.12

.13

.14

.15

.16

.17

.18

.19

.20

.21

.22

.23

.24

.25

.26

.27

.28

.29

.30

.31

.32

.33

.34

.35

.36

.37

.38

.39

.40

.41

.42

.43

.44

.45

.46

.47

ثانياً: التوصيات:

:

.1

.

.2

.

.3

.

.4

.

.5

.

.6

...

.

.7

.

.8

.

.9

.

.10

.

.11

.

.12

.13

.14

.15

.16

.17

.18

.19

.20

.21

.22

.23

ثالثاً: الدراسات المقترحة:

:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

المراجع

أولاً: المراجع العربية.

ثانياً: المقابلات.

ثالثاً: المراجع الأجنبية.

رابعاً: مواقع الإنترنت.

أولاً: المراجع العربية:

أ. الكتب:

- 2001, " , " ,
2006 : " " "
" "
2006 :
" "
2001 .
2000 : " "
2005, " , " ,
" - "
2004 .
2006 " "
2006 : " 15 ... "
2001 " "
" "
1987 .
1994 : " "
" , " , .
2003 .
" - "
1992 :
" "
2002 .
" "
2003 : " "
2006 : " "
" , " , "
2002 .
2003 " "
1995 : " "
2002 : " "
" , " ,
2000 .

" . 2000
 " , , " . 2001
 . 2004 , " " . 2000
 : " . 2001
 . 2001 " " . 2005
 : " . 2001
 " . 2006
 . 2005 : " " . 2000:
 " " . 2004 :
 - " . 2002 , " . 2002
 : " " . 2006 :
 " " . 1995
 " " . 2004 :
 2002 : " " . 1993
 : . 2005

- " . 2004 :
- " . 2001 :
- " . 2005 :
- " . 1995" :
- 2003 :
- " . 2005 :
- " . 1993 :
- ب. الرسائل العلمية:**
- " . 2006 :
- " . 2003 :
- " . 2003 , :
- " . 2003 :
- " . 2003 , :
- " . 2007 :
- " . 2008 :

- " ,
" ,
" ,
" . 2005
" ,
" . 2006
الكساسية، محمد، دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال، رسالة
دكتوراه، جامعة عمان العربية، الأردن، 2004م.
" ,
" ,
" . 2003
" ,
" . 2006
" ,
" ,
" . 2003

ج. الدوريات:

- " ,
" ,
" . 2003 24
" ,
" ,
" . 2003 23
" ,
" . 2003 43
" ,
" . 2005 45

د. مؤتمرات:

- 9-8
- 2006
- 9-8 2006

هـ. المنشورات:

- 2004
- 2007
- 1998
- 2007
- 2005

ثانياً: المقابلات:

- 2008/2/29
- 2007/12/20
- 2007/12/21
- 2007/12/31
- 2007/12/23
- 2007/12/6
- 2007/12/6
- مقابلة مع العقيد ناصر مصلح مدير عام الشئون المالية المركزية المُكلف، 2007/12/6

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

أ. الكتب والدوريات والدراسات:

Badran, Mohga, **Reengineering in an Egyptian Governmental Organization: The Companies Organization**, The Eleventh Arab International Conference on Training & Management Development, Cairo, 27-29 April. 1999.

Fabio Zucchi, John S. Edwards, **H.R.M. Aspects of Business Process Reengineering**, (MCB), Journal of Business Process Management, 1999.

Fathee, Mohsen M, **The Effects of complexity on business processes reengineering values and limitations of modeling and simulation technologies**, seattle, USA, 1998.

Hunt , Kathi L. on other., **SIMULATION SUCCESS STORIES: BUSINESS PROCESS REENGINEERING**, U.S.A, 1997.

Jerva, Mark, **BPR and Systems Analysis and Design Making: The Case for Integration** , Topics in Health Information Management, Vol. (4), 2001.

Keller, G., **Statistics for Management and Economics**, 7th Ed. Thomson, Thomson, 2005.

Olalla, Marta Fossas, **Information Technology in Business Process Reengineering, International Advances in Economic Research** , Vol. (6), No. (3), EBScohost Databases Business Source Premier, <http://search.epent.com>. 2000.

ب. الرسائل الجامعية:

Arora, Sant & Kumar, Sameer, **Reengineering: A focus on Enterprise Integration**, Interfaces, Vol. (30), No. (5), EBSCO host Databases, Business Source Premier, <http://search.epent.com>. 2000.

Chiplunkar, Chandrashekhar, Deshmukh. S. G & Chattopadhyay, R., **Application of Principles of Event Related Open Systems to Business Process Reengineering**, (Pd.D.), Computer & Industrial Engineering, Vol. (45), No. (3), EBSCO host Databases, Business Source Premier, <http://search.epent.com>., 2003.

Kitche, Elizabeth Leona, **Simulation: A decision – making tool for Business Process Reengineering**, (MSE), The University of Alabama in Huntsville, United States – Alabama, 2002.

Samman, Samer, **Integrated the Total Quality Management Business Process Reengineering "Model"** (Master), University of Jordan, Jordan, 2003.

Schumacher, Wolf D, **Managing Barriers to Business Reengineering Success**, Research Paper, Germany, 1997.

رابعاً: مواقع انترنت:

www.nauss.edu.sa
www.aman-palestine.org
<http://www.rezgar.com/debat/show.art.asp?aid=44985>
<http://www.suhuf.net,sa/1999jaz/28/ds5.htm>
<http://www.moe.gov.jo/school/eil/majalah42.htm>
<http://www.pmo.gov.ps/mc.php>
http://www.alriyadh.com/2005/05/09/article63039_s.html
<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D>
[, 11/8/2007. 8%A9](http://www.sonna3ma.com/forums/archive/index.php?t-6792.html)
[http://www.sonna3ma.com/forums/archive/index.php?t-](http://www.sonna3ma.com/forums/archive/index.php?t-6792.html)
[6792.html, 17/8/2007. المنتدى المغربي لصناع الحياة](http://www.moi.ps)
[www.moi.ps, 3/1/2008.](http://www.moi.ps)
[www.police.ps/ar, 6/1/2008](http://www.police.ps) .
[www.vb.arabsgat.com, 17/8/2008](http://www.vb.arabsgat.com)
[www.iideenter.com, 17/8/2008](http://www.iideenter.com)
[www.alriyadh.com , 17/8/2008](http://www.alriyadh.com)
www.google.com

الملاحق

أولاً: ملحق رقم (1) قائمة بأسماء محكمي الاستبانة.

ثانياً: ملحق رقم (2) الاستبيان.

ثالثاً: ملحق رقم (3) المقابلات.

رابعاً: ملحق رقم (4) كتاب تسهيل مهمة من وزير الداخلية والأمن الوطني لقادة الأجهزة الأمنية والمدراء العامين.

خامساً: ملحق رقم (5) رسالة توضح عدد العاملين في الشق المدني.

ملحق رقم (1)
قائمة بأسماء محكمي الإستبانة

1	..	- -
2	..	- -
3	.	-
.4	.	- -
.5	.	- -
.6	.	- -
.7	.	- -
.8	.	- -
.9	.	- -
.10	.	- -
.11	.	-
.12	.	- -
.13	.	- -
.14	.	
.15	.	

ملحق رقم (2) الاستبيان

/ :

:" :

▪

" "

" "

▪

" "

▪

▪

: ☒										
□ □ :										1.
. 46 □ 45-36 □ 35-26 □ 25 □ :										2.
. □ □ □ □ :										3.
. () □ □ :										4.
. □ □ □ □ □ : ()										5.
. □ □ □ □ □ :										6.
. □ □ □ □ □ :										7.
. 12 □ 12-10 □ 9 -7 □ 6-4 □ 3 □ :										8.

										.
-										
					.					1.
					.					2.
					.					3.
					.					4.
- نمط القيادة السائد										
					.					1.
					.					2.
					.					3.
					.					4.
					.					5.
					.					6.
-										
					.					1.
					.					2.
										3.
										4.
					.					5.
					.					6.
					.					7.

-						
					1.	.
					2.	.
					3.	.
					4.	.
					5.	.
					6.	.
					7.	.
					8.	.
					9.	.
					10.	.
- تدريب وتنمية مهارات العاملين						
					1.	.
					2.	.
					3.	.
					4.	.
					5.	.
					6.	.
					7.	.
					8.	.
					9.	.
					10.	.
-						
					1.	.
					2.	.
					3.	.
					4.	.
					5.	.
					6.	.
					7.	.
					8.	.
					9.	.
					10.	.
					11.	.

-						
					.	1.
					.	2.
					.	3.
					.	4.
					.	5.
					.	6.
					.	7.
					.	8.
					.	9.
- القوانين والتشريعات						
					.	1.
					.	2.
					.	3.
					.	4.
					.	5.
					.	6.
					.	7.
					.	8.
					.	9.
					.	10.

نشكر لكم حسن تعاونكم

ملحق رقم (3)

المقابلات مع المدراء العامين للأجهزة الأمنية ومدراء الإدارات العامة المركزية

1. مقابلة مع اللواء توفيق جبر، مدير عام جهاز الشرطة الفلسطينية

2007/12/31

:

:

:

:

:

:

:

:

:

10000

:

2. مقابلة مع المقدم إسماعيل الجعبري مدير عام جهاز الأمن والحماية

2007/12/20

1425

3. مقابلة مع المقدم تبشير حماد مسير جهاز الدفاع المدني.

2007/12/23

:

:

:

:

:

:

:

:

:

320

4. مقابلة مع العميد حسين أبو عاذرة مدير عام جهاز الأمن الوطني.

2007/12/26

:

:

:

397

1994

5. مقابلة مع العميد محمود أبو عودة مدير عام الشؤون الإدارية المركزية

2007/12/6

6.مقابلة مع اللواء فرحان اللوح مدير عام الإدارة والتنظيم

2007/12/6

:

:

:

7.مقابلة مع العقيد ناصر مصلح مدير عام الشؤون المالية المركزية

2007/12/6

:

:

:

ملحق رقم (4)

تعميم من وزير الداخلية والأمن الوطني إلى قادة الأجهزة الأمنية والإدارات المركزية بتسهيل إجراء الدراسة البحثية

PALESTINIAN NATIONAL AUTHORITY
Ministry of Interior
Minister Office



السلطة الوطنية الفلسطينية

وزارة
الداخلية

مكتب الوزير

تعميم

وزارة الداخلية
22.11.2007
صادر رقم ٦٢

رقم (٦٢) لسنة ٢٠٠٧ م

المحترمون
المحترمون
25.11.2007
الديوان
صادر

الإخوة قادة الأجهزة الأمنية
الإخوة المدراء العامون للإدارات المركزية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

الموضوع

تسهيل إجراء دراسة على وزارة الداخلية

إجراء أتكتم بتسهيل الدراسة البحثية التي يقوم بها الأخ/ أيمن السر
نائب مدير عام الإدارة العامة للشئون السياسية بوزارة الداخلية وعنوانها:
" واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية على التطوير المؤسساتي في وزارة الداخلية "
وتزويده بكل ما يحتاجه من بيانات ومعلومات بما يتعلق بالشق العسكري بالوزارة .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

وزير الداخلية

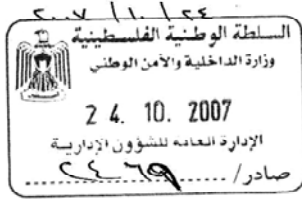


صدر في مدينة غزة ٢٢/١١/٢٠٠٧ م

ش.م

ملحق رقم (5)

رسالة توضح عدد الموظفين الشق المدني لوزارة الداخلية



السيد / أيمن السر المحترم

السيد عليكم --

المصنف / محمد مصطفى الوزارة - مخزن

يرجى العلم بأن عدد موظفي الوزارة يختلف وظائهم كالتالي :-

117	- مدير	4	- وكيل مساعد
80	- نائب مدير	19	- مدير عام
135	- رئيس قسم	6	- نائب مدير عام
30	- رئيس شعبة	2	- مدير A4
120	- موظفون	5	- مساعد مدير عام

* الاجمالي تقريباً 518

يرجى التكرم بالعلم والاطلاع .

مع الاحترام

ناصر شاذلي

السيد

07/10/2007

السيرة الذاتية

(c . v) CURRICULUM VITAE



أولاً: البيانات الشخصية : -

الاسم الرباعي : أيمن جمال عبد الهادي السر.

الاسم باللغة الإنجليزية : Ayman J A Alserr

الوظيفة الحالية:

. 1980/11/11 :

. :

. :

.59620099 2068561 : 905388039 :

iugaza.edu -- assir-22@hotmail.com Assir @mailE. mail: :

ثانياً: المؤهلات العلمية : -

- 2003 - 1

MBA - 2

ثالثاً: الخبرات الأكاديمية والعلمية : -

★

★

★

★

. 2008 2003

. 2006 2004 ★

★

★

. 2009 - 2008

. 2006 2004

.2005 9 —8

.2006 15-13

2006/3/4

).

Excel spss

(

رابعاً: الدورات التدريبية: -

2002

24

-1

24

-2

– (QM)

24

-3

– ()

-4

	SSPS.	-5
.WebCT	30	-6
.	24	-7
.(	15	-8
		-9
.		-10

خامساً: القدرات الذاتية: -

.	-1
.	-2
(	-3

سادساً: اللغات الأجنبية: -

.	-1
.	-2