

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني – قطاع غزة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the Management and Politics Academy for Postgraduate Studies copyright to this thesis and it may not be publishing a formal written only with the consent of the academy.

Student's name:

اسم الطالب: **حسن عفيف حسن العرايشي**

Signature :

التوقيع : **حسن العرايشي**

Date :

التاريخ : 2015/05/14 م.



أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى
وأكاديمية الإدارة والسياسة
لِلدراسات العليا - غزة
برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد



رسالة ماجستير بعنوان:

واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني - قطاع غزة

إعداد الباحث

حسن عفيف العرايشي

إشراف الأستاذ الدكتور

سامي سليم أبو ناصر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد

غزة - فلسطين

1436 هـ - 2015 م


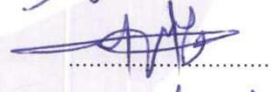
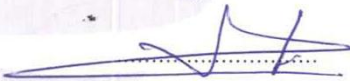


نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ حسن عفيف حسن العرايشي، لنيل درجة الماجستير في تخصص ادارة الدولة والحكم الرشيد، وموضوعها:

" واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية
الشق المدني - قطاع غزة "

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الخميس 25 رجب 1436 هـ، الموافق 2015/05/14 م الساعة العاشرة صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

	مشرفاً ورئيساً	أ. د. سامي سليم أبو ناصر
	مناقشاً خارجياً	د. وسيم إسماعيل الهابيل
	مناقشاً خارجياً	د. أحمد يحيى محمود

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص ادارة الدولة والحكم الرشيد.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية


د. محمد إبراهيم المدخون
رئاسة الأكاديمية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات"

صَدَقَ اللهُ الْعَظِيمُ

(المجادلة: 11)

الإهداء

إلى من قاد قلوب البشرية وعقولهم إلى مرفأ الأمان .. معلم البشرية محمد (صلى الله عليه وسلم)

إلى من علمني كيف الصعود وأرشدني إلى طريق العزة... "إليك والدي"

إلى من أنا قطعة من قلبها .. وهي كل القلب .. مقلدة عيني... "إليك أمي"

إلى زوجتي الغالية .. والتي تحمّلت معي الكثير

إلى أولادي وبناتي الأعزاء ..

إلى أحبتي ... إخوتي وأخواتي

إلى عائلتي و أقاربي ... الأعزاء

إلى من ربطتني بهم علاقة النسب ... تقديراً واحتراماً

إلى كل من علمني حرفاً واحداً في هذه الدنيا

إلى الأكرم منا جميعاً ... شهدائنا الأبرار إلى أسرانا البواسل ...

إلى كل من ساهم في إكمال هذه الرسالة

إليكم جميعاً ... أهدي هذا الجهد الذي أتمنى من الله عز وجل أن يُنتفع به

شكر وتقدير

أحمد أشكر الله وأحمده تعالى على تمكيني من إنهاء دراستي المتواضعة
ومن ثم أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي ، الأستاذ الدكتور سامي أبو ناصر
الذي تفضل بالاشراف على هذا البحث لما أولاني إياه من اهتمام وإرشادات
و الشكر موصول للأساتذة الأفاضل المناقشين ، د. وسيم الهاويل ، و د. أحمد محمود
كما أشكر أعضاء الهيئة التدريسية في أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
والإخوة الإداريين

وأشكرا أيضاً الأساتذة الأفاضل الذين قاموا بتحكيم الاستبانة

وأشكرا أيضاً أ. د. سمير صافي ، د. يوسف الكفارنة ،

و د. رائد الحجار ، و د. خالد الدهليز. . . . لارشاداتهم القيمة

وأشكر أيضاً الإخوة الزملاء في وزارة الداخلية والأمن الوطني

والشكر موصول لكل من ساعدني وقدم لي يد العون

الباحث

ملخص الدراسة

واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني- قطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية (الشق المدني) في قطاع غزة، وذلك من خلال دراسة أربعة معايير تساعد في الكشف عن مستوى فعالية الرقابة الإدارية الإلكترونية: حجم الإنجاز، وصحة المدخلات، ودقة العمليات، وسلامة ووضوح المخرجات الناتجة عن الأنظمة المحوسبة، بالإضافة إلى بعض المقترحات لتطوير نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة البالغ عدده (183)، حيث صممت استبانتين لهذا الغرض، استبانة أولى وزعت على جميع العاملين في وزارة الداخلية الشق المدني من ذوي المناصب الإشرافية (مدير عام، نائب مدير عام، مدير دائرة، نائب مدير دائرة، رئيس قسم) وعددها (170) استبانة، بنسبة استرداد (95%)، والثانية شملت مطوري النظم المحوسبة العاملين في الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات في وزارة الداخلية الشق المدني وعددهم (13) مطوراً، بنسبة استرداد (100%).

وقد خلصت الدراسة إلى أن نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية يتمتع بالكفاءة والفعالية بدرجة متوسطة، كما خلصت الدراسة إلى أن توفير متطلبات تطبيق الرقابة الإلكترونية يحتاج إلى مزيد من الدعم المالي لتلبية الاحتياجات المادية والتدريبية، وعدم وجود جهة فعالة مسؤولة للإشراف على جودة الأنظمة المحوسبة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام المستمر بالتخطيط الاستراتيجي لدعم النظم الرقابية الإلكترونية ووضع منهجية معتمدة وملزمة، واقتراح آلية لتطبيق هذه المنهجية، وزيادة الدعم المالي لتوفير المتطلبات المادية والبشرية، والاهتمام بتنمية القدرات البشرية بفعالية وكفاءة، كما أنه من الضرورة تفعيل جهة متخصصة بالرقابة على جودة الأنظمة الإلكترونية تهدف إلى تجويد الأنظمة المحوسبة وزيادة كفاءتها.

Abstract

The Electronic Management Control System Reality and methods of developing it in the Palestinian Interior Ministry (Civilian Sector) – Gaza Strip

The study aimed to identify the reality of the electronic management control systems in the ministry of interior (civilian sector) in Gaza Strip, and provide methods for developing it.

To accomplish that, the researcher investigated (achievement size, input correctness, processing accuracy, and output correctness) standards in an attempt to investigate the efficacy of electronic management control systems, and provide some suggestions for the development.

Moreover, the researcher followed the descriptive analytical approach in this study, the researcher use complete census survey, total (183), whereas two questionnaires were developed to collect the data. The first was distributed among senior staff members (general manager, general manager deputy, department manager, department manager deputy and section head), 170 questionnaires were distributed and 162 returned with the accuracy of (95%).

The second questionnaires was distributed among computerized systems developers who work in the general directorate for computer and information systems in the interior ministry (civilian sector), 13 questionnaires were distributed and 13 were returned with the accuracy of (100%).

The study concluded that electronic management control system is moderately effective and efficient, supplying electronic control systems needs must have additional financial support to supply logistics and training needed, and the lack of effective unit responsible for the supervision of the quality of the computerized systems.

The study recommends continual consideration for strategic planning to support the electronic management control systems, and set approved obligated methodology, and suggest implementation modality for this methodology, increase financial support to supply logistics and human needs, additional consideration for developing human resources, and it is necessary to activate a specialized unit in systems quality assurance to improve the electronic systems and increase its efficacy.

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
-	صفحة العنوان
أ	آية قرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص الرسالة باللغة العربية
هـ	ملخص الرسالة باللغة الانجليزية
و	المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
3	أسئلة الدراسة
4	فرضيات الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
6	متغيرات الدراسة
7	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة

8	الخاتمة
الفصل الثاني: الاطار النظري	
المبحث الأول: الرقابة الإدارية	
11	المقدمة
11	مفهوم الرقابة الإدارية
12	المفهوم الحديث للرقابة الإدارية
12	أهمية الرقابة الإدارية
14	أهداف الرقابة الإدارية
15	مراحل الرقابة الإدارية
20	أدوات الرقابة الإدارية
21	خصائص النظام الرقابي الفعال
22	معوقات الرقابة الإدارية التقليدية
المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية	
25	المقدمة
26	مفهوم الإدارة الإلكترونية
28	أسباب التحول للإدارة الإلكترونية
28	أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية
29	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
36	معوقات التحول للإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: الرقابة الإدارية الإلكترونية	
40	المقدمة
40	مفهوم الرقابة الإلكترونية
41	أبعاد الرقابة الإلكترونية
42	مميزات وعيوب الرقابة الإلكترونية
43	متطلبات رفع كفاءة نظام الرقابة الإلكترونية في المؤسسة
45	الرقابة العامة
46	الرقابة على التطبيقات
47	الخصائص النوعية لنظم المعلومات وعلاقتها بالرقابة
48	أبعاد نظم المعلومات والرقابة الإدارية
49	قواعد الرقابة على نظم المعلومات الإدارية
51	أمن نظم المعلومات وسبل الحماية
52	وسائل الحماية البرمجية لأمن المعلومات
المبحث الرابع: واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية	
55	المقدمة
55	الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات
56	الأنظمة المحوسبة لدى إدارات وزارة الداخلية
59	واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية
60	الخاتمة

الفصل الثالث: الدراسات السابقة	
62	المقدمة
63	الدراسات الفلسطينية
69	الدراسات العربية
81	الدراسات الأجنبية
89	الفجوة البحثية والتعقيب على الدراسات السابقة
91	الخاتمة
الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات	
93	المقدمة
93	منهج الدراسة
93	مجتمع الدراسة
94	عينة الدراسة
94	أداة الدراسة
96	صدق الاستبانة
101	ثبات الاستبانة
103	اختبار التوزيع الطبيعي
103	الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
104	الخاتمة

الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	
106	المقدمة
106	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة
134	اختبار فرضيات الدراسة
143	الخاتمة
الفصل السادس: النتائج والتوصيات	
145	المقدمة
145	النتائج
148	التوصيات
149	مقترح لتطوير نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية
150	دراسات مقترحة
150	الخاتمة
151	المراجع
163	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
7	يوضح المعايير والمؤشرات المقترحة للقياس	1.1
90	الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	1.3
95	درجات مقياس ليكرت الخماسي	1.4
97	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " والدرجة الكلية للمجال	2.4
97	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " والدرجة الكلية للمجال	3.4
98	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " والدرجة الكلية للمجال	4.4
100	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة الثانية والدرجة الكلية للاستبانة	5.4
101	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة	6.4
102	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	7.4
103	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	8.4
106	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1.5
107	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	2.5
108	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	3.5
109	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	4.5
110	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس- مطوري النظم	5.5
111	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي- مطوري النظم	6.5
112	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص- مطوري النظم	7.5
113	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة- مطوري النظم	8.5
115	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية "	9.5
117	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " متطلبات	10.5

	تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية"	
119	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات "مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية"	11.5
120	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " حجم الإنجاز في وحدة الزمن"	12.5
123	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " صحة المدخلات "	13.5
126	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " دقة العمليات"	14.5
129	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سلامة ووضوح المخرجات "	15.5
132	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات استبيان " متطلبات التطوير	16.5
134	نتائج اختبار الفرضية الأولى	17.5
135	نتائج اختبار الفرضية الثانية	18.5
136	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	19.5
137	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	20.5
139	نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الجنس	21.5
140	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي	22.5
141	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي	23.5
142	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخبرة	24.5

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
6	نموذج الدراسة.	1.1
15	مراحل الرقابة الإدارية	1.2
44	سلسلة الرقابة والأمن لنظام المعلومات الإداري.	3.2
50	قاعدة النقاط الاستراتيجية.	4.2
106	توزيع العينة بيانياً حسب الجنس.	1.5
107	توزيع العينة بيانياً حسب المسمى الوظيفي.	2.5
108	توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب المؤهل العلمي.	3.5
109	توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب سنوات الخدمة.	4.5
110	توزيع عينة الدراسة بيانياً لمطوري النظم حسب الجنس.	5.5
111	توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب المؤهل العلمي (مطوري النظم).	6.5
112	توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب التخصص (مطوري النظم)	7.5
113	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	8.5
122	نموذج يوضح قدرة النظام على حصر إنجازات عمل المستخدمين والمديريات.	9.5
124	نموذج يوضح عدم قبول النظام تكرار بيانات مدخلة من قبل.	10.5
125	نموذج عدم قبول أي رقم وظيفي لا يتبع لوزارة الداخلية.	11.5
127	نموذج يوضح تحقق نظام الرقابة الإلكترونية من وجود علاقة زواج أو طلاق بين الأب والأم المراد تسجيل مولود لهما.	12.5
128	نموذج يوضح تحقق نظام الرقابة الإلكترونية من وجود إجازة مقدمة لديوان الموظفين العام.	13.5
128	نموذج يوضح إشعار للمستخدم برسالة تؤكد تنفيذ العملية بنجاح.	14.5
131	نموذج يوضح شاشة لاستخراج التقارير التفصيلية والإحصائية	15.5

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	م
163	الإستبانة في صورتها النهائية	1
169	قائمة أسماء محكمي الإستبانة	2
170	قائمة أسماء الأشخاص الذين تم مقابلتهم	3

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أسئلة الدراسة

4.1 فرضيات الدراسة

5.1 أهداف الدراسة

6.1 أهمية الدراسة

7.1 متغيرات الدراسة

8.1 حدود الدراسة

9.1 مصطلحات الدراسة

10.1 الخاتمة

1.1 المقدمة:

تعتبر الرقابة من الوظائف الإدارية المهمة فهي موجهة للماضي حيث تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، وبدأ يُنظر لها كأسلوب صحيحي وليس مرادفاً للسيطرة والسلطة والقوة، بل أصبحت أكثر تشاركية وأكثر شحداً للهمم بما يضمن تحقيق الأهداف دون هدر في الموارد، وهي عملية من خلالها يتم التأكد من أن كل شيء يسير وفقاً للخطة الموضوعية والتعليمات الصادرة والمبادئ المقررة ومنع حدوث الأخطاء والكشف عن نقاط الضعف والخطأ لتصحيحها ومنع تكرار حدوثها.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في بناء المؤسسات الناجحة، كما وساعد في عمليات اتخاذ القرارات ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية، أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة من ضرورات العصر، كما يجب على الدولة التي ترغب بالوصول إلى تحقيق معايير الحكم الرشيد أن تدخل أبواب تكنولوجيا المعلومات لممارسة أنشطتها بشكل عام ولا سيما في مجال الرقابة للحد من حالات الفساد الإداري والمالي وتعزيز التوجه نحو النزاهة والشفافية.

لذا تعتبر الرقابة الإدارية الإلكترونية أحد أهم وسائل الإدارة الحديثة في الرقابة والاطمئنان إلى سلامة العمل، حيث تعتمد على أدوات تقنية المعلومات وتعمل بالتزامن مع التنفيذ أول بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات المسجلة فور التنفيذ تكون لدى متخذي القرارات والتي أدت إلى حصول تغيير جوهرى في منهجية وأساليب الرقابة بالمقارنة عما كان عليه الأمر في ظل النظام اليدوي والذي من عيوبه هدر الوقت والجهد والتكلفة عالية مقابل نتائج أقل دقة وتأخر عملية التصحيح لبطئ جمع البيانات و جدولتها وتحليلها، بالإضافة إلى الاحتكاك المباشر بالموظفين التنفيذيين، حيث أصبح لتكنولوجيا المعلومات أهمية في تدعيم الدور الرقابي بالاعتماد على صيغ عمل مبتكرة مما يمكن الرقابة في مؤسساتنا على تقليص الفجوة بينها وبين المؤسسات المتقدمة أو الدول المجاورة وذلك باستخدام أحدث التقنيات لها وبالشكل الذي يعمل على تقديم أفضل الخدمات الرقابية (الخالدي، 2011).

وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة كأحد أهم المؤسسات الحكومية لا تستطيع أن تتأى بنفسها عن هذه التطورات التي يشهدها عالم المعلوماتية، ويظهر هذا الاهتمام من خلال إنجازات الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات، حيث قامت بأتمتة معظم الخدمات والأنشطة التي تقوم بها الوزارة وفي كافة مديريات قطاع غزة، فكان لزاماً عليها مواكبة التطور من حولها.

ومن خلال عمل الباحث في وزارة الداخلية - الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات- وبخبرته العملية في مجال الحاسوب وبرمجة وتطوير الأنظمة المحوسبة، واستناداً إلى ما سبق فقد ظهرت لدى الباحث مشكلة الدراسة وأهميتها، لذا حاولت هذه الدراسة إلقاء الضوء على واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية في قطاع غزة.

2.1 مشكلة الدراسة:

مما لا شك فيه أن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم المعاصر جعل الاهتمام يتجه نحو التحول الإلكتروني في جميع المجالات، والذي أثار الرغبة الفلسطينية في تبني المعلوماتية سعياً لتحسين العمل في القطاع العام، خاصة في وزارة الداخلية الفلسطينية التي اجتازت مراحل متقدمة في العمل الإلكتروني، ولا سيما العملية الرقابية كنظام متكامل والذي خصص لها جانب مهم من خلال النظم المحوسبة العاملة على مستوى الوزارة، مما أظهر تحدياً كبيراً خلال مرحلة الانتقال إلى استخدام التقنيات الحديثة في عمل نظم الرقابة الإدارية الإلكترونية نتج عنه مشكلة بحثية تستوجب الدراسة، فقد سعت هذه الدراسة للتعرف إلى واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية كمدخل لتطوير عملية الرقابة على المستخدمين وعلى الأنظمة المحوسبة العاملة والتحقق من مستوى فعاليتها واقتراح سبل تطويرها، حيث تعرضت العديد من الدراسات السابقة إلى دور أو أثر أو علاقة تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية بالرقابة الإدارية والداخلية ولم تتطرق لدراسة واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

3.1 أسئلة الدراسة:

مشكلة الدراسة تتلخص في السؤال الرئيس، وهو:

ما واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة؟
والأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية؟
2. ما متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية؟
3. ما مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية؟
4. ما سبل تطوير تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

4.1 فرضيات الدراسة:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار حجم الإنجاز على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار صحة المدخلات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار دقة العمليات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار سلامة المخرجات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
5. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى البيانات العامة (الجنس - المسمى الوظيفي - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

5.1 أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية.
- دراسة متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية.
- قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية باستخدام عدد من المعايير.
- وضع مقترحات لتطوير تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية.
- تسعى الدراسة الى تقديم مساهمة بحثية متواضعة تضاف إلى الباحثين في مجال تطبيق الرقابة الإدارية الإلكترونية.

6.1 أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال النتائج التي قد تسهم - بصورة متواضعة - في رفع كفاءة أداء الأنظمة المحوسبة الحالية في وزارة الداخلية الشق المدني بقطاع غزة فيما يتعلق بالرقابة الإدارية إلكترونياً، وتحقيق سرعة الإنجاز، ودقة العمليات، وسلامة ووضوح النتائج، حيث من المتوقع أن تنعكس أهمية الدراسة على كل من وزارة الداخلية الفلسطينية وعلى العاملين على الأنظمة

المحوسبة وعلى مطوري الأنظمة وعلى الباحث أيضاً، ويمكن تقسيم الأهمية إلى أهمية عملية وأهمية علمية.

• الأهمية العملية:

- أهمية الدراسة لوزارة الداخلية الفلسطينية: تسعى هذه الدراسة لتكون أساساً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية النوعية للوصول إلى مستوى مناسب في أتمتة الأعمال المنوطة على كافة الإدارات في الوزارة، مما يضمن تسهيلها وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإتمام هذه الأعمال، وتظهر أهمية الدراسة في سعيها لتحقيق مبدأ الشفافية والمسؤولية من خلال ضبط الانحرافات وتصحيحها.
- أهمية الدراسة بالنسبة للعاملين: من المتوقع أن تنعكس أهمية هذه الدراسة على العاملين على تلك الأنظمة، لزيادة حرصهم على الالتزام بالقوانين والتعليمات ولتصويب أخطائهم وتعزيز الثقة بنتائج ومخرجات هذه الأنظمة.
- أهمية الدراسة بالنسبة لمطوري الأنظمة: إلقاء الضوء على مواطن الخلل في عمل الأنظمة الحالية فيما يتعلق بالمهام الرقابية، للعمل فوراً على تصويبها وصولاً إلى أكبر درجة من الموثوقية في تنفيذ إجراءات عمليات الأنظمة ولدقة أعلى في مخرجاتها.

• الأهمية العلمية:

- إثراء مكتبة أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا ومكتبة جامعة الأقصى والمكتبة الفلسطينية والعربية عامة في حقل الرقابة الإدارية الإلكترونية حيث لم يتوفر محلياً وعربياً عنوان يتعلق بموضوع الدراسة.
 - تعد هذه الدراسة بمثابة حصيلة علمية ومعرفية توسع من قدرات الباحث العلمية، بما ستعكسه عليه من فائدة على مستوى عمله، إضافة إلى زيادة رصيده العلمي والمعرفي ورصيده من البحث العملي.
 - اطلاع الباحثين على نتائج وتوصيات الدراسة يساعدهم على تطبيق دراسات مشابهة على عينات أخرى.
- كما وترجع أهمية الدراسة إلى:
- حيوية موضوعها وأهميته، حيث نتعرض لموضوع واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وصولاً إلى تحقيق معايير الحكم الرشيد، والتي تعتبر من أحدث العلوم المعاصرة.

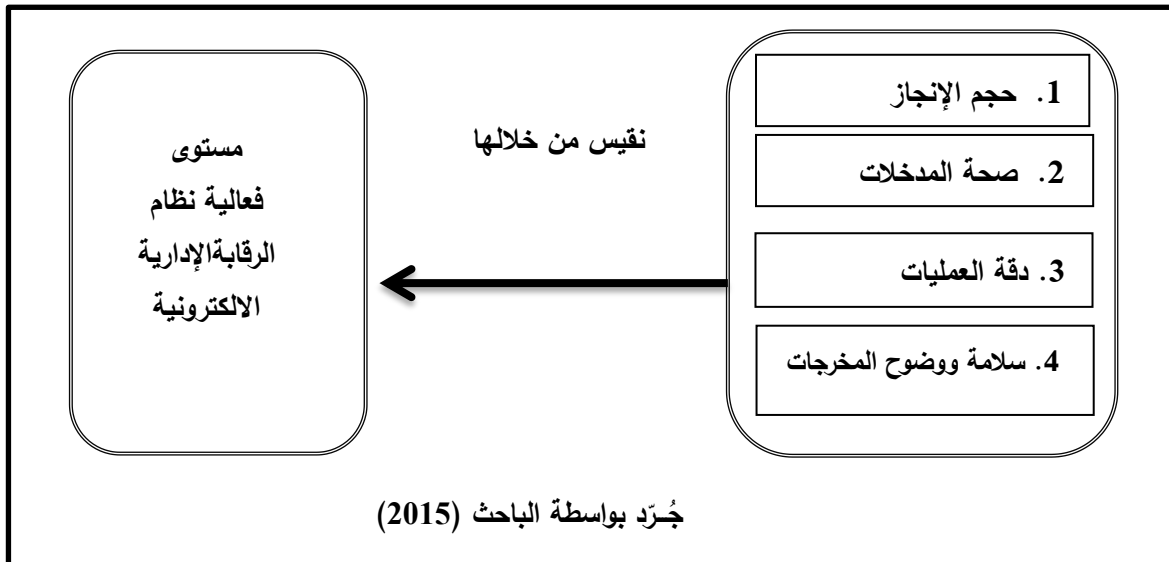
- حدثت موضوع الدراسة حيث لم يتم التطرق إليه بالبحث في فلسطين على حد علم الباحث، حيث ركزت الدراسات السابقة على موضوعات تهتم بدور وعلاقة الإدارة الإلكترونية بوظائف الإدارة الأخرى ولا سيما الرقابة الإدارية.
- ستفتح الدراسة آفاقاً جديدة أمام الإداريين والمهتمين بتطوير العمل الإداري، ونشر الوعي بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية وأهميتها، ومدى تأثيرها على كفاءة العمل والرقى بمستوى الرقابة الإدارية الإلكترونية.
- ستسهم هذه الدراسة أيضاً في التعرف إلى أهم الآليات والاستراتيجيات للاستفادة من أنظمة المعلومات لتعزيز الرقابة الإدارية إلكترونياً.
- الحصول على معلومات دقيقة وسريعة وملائمة وموثوق بها من خلال أنظمة محوسبة تدير العملية الرقابية.
- تقديم توصيات ومقترحات لصناع القرار والإداريين.

7.1 متغيرات الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة دراسة استكشافية لواقع مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، حيث ستركز الدراسة على المتغيرات (حجم الإنجاز، صحة المدخلات، دقة العمليات، سلامة ووضوح المخرجات) والتي يعتقد الباحث أن لها دوراً مهماً وتعتبر أبعاداً من خلالها نقوم بالتأكد ونقيس مدى توفر مستوى رقابي خاص بالأنظمة المحوسبة العاملة في وزارة الداخلية، حيث تم الاسترشاد بالمعايير ومؤشرات القياس بالأدبيات السابقة ومن خلال مقابلة بعض من الخبراء (المشهوروي، 2015-مقابلة)، (عابد، 2015-مقابلة).

- نموذج الدراسة ومتغيراتها على النحو الآتي:

شكل (1.1): نموذج الدراسة



جدول (1.1): يوضح المعايير والمؤشرات المقترحة للقياس

مؤشر القياس	المعيار
متوسط عدد المعاملات المنجزة.	حجم الإنجاز
متوسط نسبة المدخلات الخاطئة إلى المعاملات المنجزة الصحيحة.	صحة المدخلات
نسبة اجتياز اختبار ضبط العمليات.	دقة العمليات
نسبة توافق المخرجات مع التوقعات (النتائج المرجوة).	سلامة ووضوح المخرجات

1. 8 حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:**
اقتصرت الدراسة على تناول واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره، من خلال دراسة معايير تقيس مستوى فاعلية الرقابة الإدارية الإلكترونية في عمل الأنظمة المحوسبة العاملة في وزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة .
- **الحدود المكانية:**
تم تطبيق الدراسة في المديریات والإدارات العامة والوحدات التابعة لوزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة.
- **الحدود البشرية:**
تم تطبيق الدراسة على عينة من ذوي المناصب الإشرافية: (مدير عام، نائب مدير عام، مدير، نائب مدير، رئيس قسم)، ومطوري النظم المحوسبة في وزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة.
- **الحدود الزمانية:**
أجريت هذه الدراسة على واقع العمل في وزارة الداخلية في الفترة ما بين 2007-2014.

9.1 مصطلحات الدراسة:

1- الرقابة الإدارية:

هنري فايول عرفها: بأنها العملية التي يتم بمقتضاها التأكد مما إذا كان كل شيء يحدث طبقاً للخطة الموضوعية، والتعليمات الصادرة، والمبادئ المحددة، والهدف من ذلك هو التعرف إلى نقاط الضعف ومواطن الخلل بقصد معالجتها، ومنع تكرار حدوثه (مصطفى، 2012). ويعرفها جورج تيري: بأنها قدرة المدير على تغيير سلوك الأفراد في تنظيم معين بحيث يؤدي هذا التغيير في مجمله إلى تحقيق النتائج المطلوبة (عباس، 2004). ويعرف الباحث الرقابة الإدارية بأنها عبارة عن جهد منظم لتحديد مقاييس الأداء ليتم التحقق من مدى إنجاز الأهداف المرسومة بكفاية، والكشف عن المعوقات التي قد تحول دون تحقيق الأهداف وتقويم الانحرافات.

2- الرقابة الإلكترونية:

عرفها (الصقال وسعيد، 2009): بأنها الرقابة بالحاسوب، أي اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر.

3- الرقابة الإدارية الإلكترونية:

يعرفها الباحث بأنها ممارسة العملية الرقابية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتخصصة، مما يتيح لمتخذي القرار القدرة على رصد الانحرافات بأقل جهد ووقت ممكن وبنائج عالية الدقة، مع الأخذ بعين الاعتبار معايير تعزز الجانب الرقابي في الأنظمة العاملة في المؤسسة.

10.1 الخاتمة:

من خلال العرض السابق لتحديد مشكلة الدراسة ووضع تساؤلات وفروض الدراسة، وتحليل وتوضيح أهمية الدراسة وأهداف الدراسة، ومن ثم مصطلحات الدراسة، يتسنى للباحث الانتقال إلى الفصل الثاني بعنوان: الإطار النظري للدراسة، والذي قسم إلى أربع مباحث رئيسية، وتناولت هذه

المباحث بالتوالي: (الرقابة الإدارية، والإدارة الإلكترونية، والرقابة الإدارية الإلكترونية، وواقع الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية - الشق المدني).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

1.2 **المبحث الأول: الرقابة الإدارية**

2.2 **المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية**

3.2 **المبحث الثالث: الرقابة الإدارية الإلكترونية**

4.2 **المبحث الرابع: واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية**

5.2 **الخاتمة**

المبحث الأول الرقابة الإدارية

أولاً: مفهوم الرقابة الإدارية

ثانياً: المفهوم الحديث للرقابة الإدارية

ثالثاً: أهمية الرقابة الإدارية

رابعاً: أهداف الرقابة الإدارية

خامساً: مراحل الرقابة الإدارية

سادساً: أدوات الرقابة الإدارية

سابعاً: خصائص النظام الرقابي الفعال

ثامناً: معوقات الرقابة الإدارية التقليدية

المقدمة:

تعتبر الرقابة الإدارية جزءاً مهماً من العملية الإدارية، فهي الوظيفة الرابعة بين وظائف الإدارة الرئيسية حيث تقع في نهاية النشاط الإداري، والرقابة الإدارية عملية شاملة مستمرة تترافق مع كافة الوظائف الإدارية، وبدا واضحاً -خلال السنوات الأخيرة- تطور مفهوم الرقابة كأسلوب قياس الأعمال لمعرفة أماكن الانحرافات وتصحيحها بغرض التقويم لا التصيد والسيطرة والسلطة والقوة.

أولاً- مفهوم الرقابة الإدارية:

هي العملية التي من خلال لها تتم ممارسة الدور الرقابي من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا، حيث يتم التأكد ما إذا كان العمل يتم بالمستوى المخطط له وضمن الأهداف الموضوع سابقاً ضمن خطة مقرة، حيث تسهل العملية الرقابية كلما كانت الأهداف أكثر تحديداً (البرغوثي، 2010).

✓ ومعظم التعريفات التي وردت في الأدبيات السابقة تتمحور حول: (باعلوي، 2008)

- شرطين أساسيين لا تتم الرقابة بدونهما وهما: وضع الخطة وتحديد الأهداف.
- بعد تحديد المعايير في الخطة تهتم الرقابة الإدارية بقياس الأداء ومقارنته مع تلك المعايير، ومن ثم تصحيح الانحرافات السلبية وتعزيز الانحرافات الإيجابية عن تلك المعايير.
- الرقابة عملية مستمرة، فهي ليست وظيفة مستقلة عن الوظائف الأخرى.
- الرقابة وظيفة مهمة وواجبة لكل مستويات التنظيم الإدارية للتأكد من أن العمل يسير بدقة نحو تحقيق الأهداف الموضوع مسبقاً في الخطة.

✓ لقد عرف الكُتّاب الرقابة كلٌّ من زاوية تخصصه، وتم عرض عدة تعريفات كما يراها متخصصو الإدارة، ومن أهم التعريفات التي عرفت بها الرقابة كما يلي:

- عرف البرغوثي (2010) الرقابة الإدارية: بأنها مفهوم نسبي يجب مقارنتها مع باقي العمليات الرقابية وترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية التخطيط، فالرقابة حديثاً هي العملية التي يقاس من خلالها ما تم إنجازه مقارنة مع ما تم التخطيط له مسبقاً.
- كما عرفها كل من الفرا وشاهين (2009) بأنها: "عملية التأكد من أن ما تم التخطيط له هو ما تم تنفيذه وكشف الانحرافات وتصحيحها إن وجدت للوصول إلى الأهداف المحددة مسبقاً".

- ذكر باعلوي (2008) تعريفاً للرقابة على لسان الفرنسي فايول وهي "التأكد مما اذا كان كل شيء يحدث طبقاً للخطة الموضوعية والتعليمات الصادرة والمبادئ المحددة، وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها، وهي تنطبق على كل شيء".

ومما سبق نرى أن الرقابة: هي الأداة التي تساعد الإدارة على كشف الانحرافات والأخطاء قبل تفشيها وتصحيحها، بالإضافة إلى وضع تدابير وإجراءات للحيلولة دون حدوثها مستقبلاً.

ثانياً - المفهوم الحديث للرقابة الإدارية:

أدى التطور العلمي الحديث إلى تعميق وتوسيع مفاهيم الرقابة وأدواتها المختلفة، حيث أصبح الهدف منها أشمل وأعم، ولم يقتصر على أن النتائج تتفق مع الخطط الموضوعية فحسب بل يغطي النواحي والمجالات التالية: (الطراونة، عبد الهادي، 2011)

- فحص ومراجعة الخطط المختلفة لجميع برامج وأنشطة الوحدات والأجهزة الحكومية.
- تتبع المتغيرات التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف.
- المساعدة في عملية اتخاذ القرارات في السنوات المقبلة بتوفر البيانات والمعلومات الملائمة، من خلال الاستعانة بنتائج عملية الرقابة وتقييم الأداء أو بإشراك القائمين على الرقابة في عملية اتخاذ القرار إشتراكاً فعلياً أو الاسترشاد بأرائهم عند الحاجة إلى ذلك.
- قياس عناصر الإقتصاد والكفاءة في أداء الوحدات الحكومية والفاعلية بالنسبة لنتائج البرامج المختلفة وتحقيق التوازن بينهما.

ثالثاً - أهمية الرقابة الإدارية:

تعد إحدى أهم الوظائف في العمل الإداري، إذ يستطيع بواسطتها المسؤولون الإداريون التحقق من مدى تنفيذ الأهداف الموضوعية للمنظمة، أي أنها وظيفة تمكن من مراجعة العمل الذي يتم تأديته، وكذلك إظهار أسباب التقصير في العمل وكيفية معالجة ذلك، لمنع تكرار حدوث مثل هذا القصور والانحرافات مرة أخرى.

فالرقابة تعمل كالمنظم الحراري الموجود في الثلاجة أو في الأماكن المكيفة حيث يقوم هذا المنظم بتحديد إنحراف درجة الحرارة والاستجابة تبعاً لذلك، حتى يجعل الحرارة تصل إلى المعدل المطلوب (شاهين، 2007).

✓ وتكمن أهمية الرقابة الإدارية في مجموعة أسباب كما ذكرها عدد من الباحثين والكتاب وهي:

- ذكر البرغوثي (2010) مجموعة أسباب منها:
 - 1- تعقيد وتشابك العمل الإداري مما يوجب ضرورة التأكد من تنفيذ الأعمال طبقاً للمخطط له وصولاً إلى الأهداف المرجوة.
 - 2- غياب الرقابة يؤدي إلى سوء الإستغلال والتفريط بالمقدرات التي تستخدم لصالح كافة المواطنين عندما تتمتع الإدارة بامتيازات تستمدتها من السلطة.
 - 3- العنصر البشري قابل للخطأ في أعماله لذلك يتوجب مساءلته عن أخطائه وإنحرافاته.
 - 4- ومن الناحية الإقتصادية للرقابة أهمية كبيرة وذلك من خلال التكلفة الباهظة المترتبة على الوقوع في الأخطاء ومعالجتها والتي يمكن تجنبها وتوفير الأموال من خلال الرقابة.
 - 5- في حال وجود خلل أو نقاط ضعف في الخطط الموضوعة تقوم الرقابة بإكتشافها بتوجيه المخططين نحوها مما يترتب عليه تعديل أو تغيير الخطط والإجراءات.
 - وأضاف الطراونة وعبد الهادي (2011): تساعد الرقابة الإدارية على إكتشاف الأفراد المبدعين كي يتسنى للإدارة حفزهم وتشجيعهم.
 - كما أضاف شاهين (2007): تكمن أسباب الأهمية في ضمان الأداء الفعال والحد من الصراعات أو التقليل منها بين المنظمة والأفراد، حيث تعمل الرقابة على الموازنة بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد قدر الإمكان، وقد جرت العادة تعارض أهداف وتوقعات الأفراد مع أهداف المنظمة، وعلى سبيل المثال: (هدف المنظمة تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح وفي الوقت نفسه يهدف الأفراد إلى زيادة الدخل بالحوافز التي ستحصل عليها بزيادة الإنتاج، فدور الرقابة هنا جعل العامل إتيقان عمله من خلال المحافظة على مستوى الجودة وزيادته).
 - وذكر النميان (2003): بأن الرقابة تتصل اتصالاً مباشراً بالتنظيم، فتكشف للمسؤولين عن أي خلل قد يتسرب إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- ومما سبق تبين أن الرقابة نظام إداري مهم وأساسي لكل المستويات التنظيمية سواء العليا أم الدنيا، كما أن نظام الرقابة مرتبط بكل الوظائف الإدارية الأخرى، فالرقابة ترتبط بالتخطيط والأهداف حيث تساعد المسؤولين على الكشف عن أوجه القصور والانحرافات والمشكلات التي قد تظهر في الخطة التي يتم وضعها، مما يتطلب تعديل تلك الخطط أو تغييرها.

رابعاً- أهداف الرقابة الإدارية:

اتفق عدد من الكتاب على أهداف الرقابة الإدارية ومنهم مصطفى (2012)، وديري (2011)، والطراونة وعبد الهادي (2011)، وهي كما يلي:

- 1- حماية الصالح العام: وهي أساس الرقابة، وذلك بتنفيذ الرقابة على الأنشطة وسير العمل وفق الخطط والبرامج في شكل تكاملي بتحديد الأهداف المطلوبة والكشف عن المخالفات والانحرافات وتحديد المسؤولية الإدارية.
- 2- توجيه القيادة الإدارية أو السلطة المسؤولة إلى التدخل السريع لحماية الصالح العام واتخاذ ما يلزم من قرارات مناسبة لتصويب الأخطاء وصولاً إلى تحقيق الأهداف.
- 3- عملية الرقابة هي عملية مستمرة مع باقي العناصر الوظيفية، حيث أسهمت في منع الانحرافات أو تقليل الأخطاء، وهذا يؤدي إلى مكافأة هذه العناصر وتحفيزها معنوياً ومادياً.
- 4- المساعدة في التخطيط وإعادة التخطيط.
- 5- تخفيض مخاطر الأخطاء عند وضع الخطط.
- 6- تحديد مراحل التنفيذ ومتابعة التقدم.
- 7- تحقيق التعاون بين الوحدات والأقسام التي تشارك في التنفيذ.
- 8- التثبيت من أن المسؤوليات تؤدي بالشكل المناسب بعيداً عن الإسراف والهدر.

✓ ويرى (الحربي، 2003) أن الرقابة من حيث أهدافها تنقسم إلى:

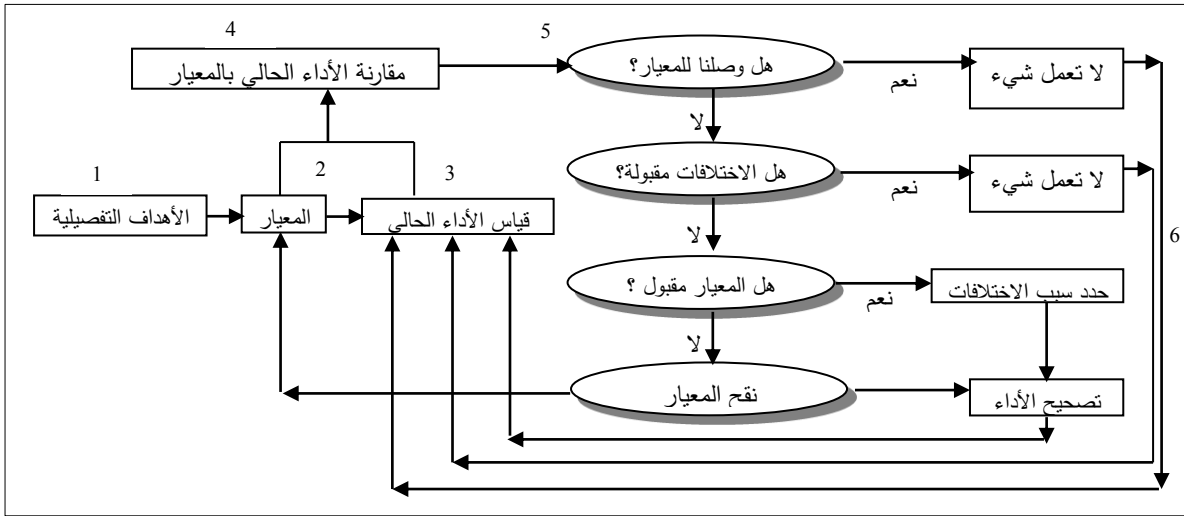
- أ- الرقابة الإيجابية: وهي التي تسعى إلى ترشيد الأداء، والتأكد من حسن سير النشاط في ضوء العلاقات الإنسانية ومنع الأخطاء قبل حدوثها، وهذا النوع يعمل على تحفيز الأفراد وتنمية قدراتهم، وبالتالي الرفع من مستوى أدائهم في المنظمة.
- ب- الرقابة السلبية: ويطلق عليها أيضاً الرقابة التقليدية، وهي التي تهدف إلى اكتشاف الأخطاء وتحديدها وتحديد المسؤولية الإدارية على من وقع فيها وتطبيق العقوبات بحقهم، حيث يقتصر دور الرقابة على تصيد الأخطاء ومعاينة مرتكبيها.

خامساً- مراحل الرقابة الإدارية:

إن الرقابة الإدارية لا تتم في فراغ بل هناك مراحل أو خطوات تقوم عليها الرقابة الإدارية وهي بمثابة الأساسيات في الرقابة الإدارية، ولا يمكن الاستغناء عن أي جزء منها، وبالتالي هي عبارة عن سلسلة من الحلقات المتصلة مع بعضها البعض كما هي موضحة في الشكل (1.2)، وتتضمن الرقابة الإدارية المراحل التالية كما ذكرها شاهين (2007):

- 1- تحديد الأهداف.
 - 2- وضع معايير الأداء.
 - 3- تحديد مقاييس الأداء.
 - 4- قياس وتقييم الأداء الفعلي.
 - 5- مقارنة النتائج المتحققة مع المقاييس الموضوعية وتحليل الانحرافات.
- وأضاف (الطراونة وعبد الهادي، 2011) مرحلة سادسة وهي:
- 6- اتخاذ الاجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر.

شكل رقم (1.2)



المصدر: (مصطفى، الرقابة الإدارية، دار البلدية ناشرون وموزعون 2012)

1- تحديد الأهداف:

وضع الأهداف من مسؤولية الإدارة العليا، لأنها تعكس فلسفتها ودورها وهي تعتبر الوثيقة المراد تحقيقها في المستقبل، حيث توضع الطرق المثلى لتنفيذها وذلك في صورة جداول تفصيلية زمنية، هذا مع التأكد من توافر مستلزمات الإنتاج في الوقت أو المكان المناسبين منعاً لحدوث الاختناقات، ليتمكن تنفيذ الخطة أي وجود خطة تترجم الأهداف في صورة كمية قابلة للقياس (الطراونة، عبد الهادي، 2011).

لكل منظمة مهما كانت كبيرة أم صغيرة خطة عمل موضوعة موضح فيها أهدافها، متفق عليها ويلتزم الجميع بتنفيذها، والتي يتم بموجبها توجيه نظام الإدارة والتي تقدم إرشادات مثل اتخاذ القرارات والمساعدة في تقييم الأداء، ويعتبر تحديد الأهداف هو الأساس لموضوع وضع وتحديد المعايير التي يمكن قياس النتائج الفعلية أو الأداء لما ينبغي أن يتم تحقيقه وإنجازه من العمل، حيث بدون الأهداف يتعذر وضع المعايير (النميان، 2003).

2- وضع معايير الأداء أو المعايير الرقابية (Criteria):

المعيار: هو هدف أو أداة تخطيطية يعبر عن غاية مطلوب بلوغها، وقد تعكس خطة أو طريقة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين (الطراونة، عبد الهادي، 2011).
ويعتبر المعيار من أدوات الرقابة المهمة، فلا بد أن يحدد بدقة ويكون سهل القياس قابلاً للتطبيق، ثم بدون حتى لا يكون هناك تحريف (ديري، 2011).
وتعتبر عملية وضع المعايير أساساً للرقابة الإدارية ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بوظيفة التخطيط، وهناك العديد من المعايير الرقابية كما ذكرها: (الطراونة، عبد الهادي، 2011)

- 1- المعايير الكمية: وهي تلك المعايير التي تتعلق بقياس كمية النتائج أو العمل الذي يجب أن ينجزه الفرد خلال فترة زمنية محددة.
- 2- المعايير الكيفية (النوعية): فهي تتعلق بجودة الخدمات المقدمة أو منتجات مادية بوضع مواصفات خاصة لدرجة الأداء المطلوب.
- 3- معايير كمية ونوعية مع بعضها: من خلالها يتم المزج بين كل من المعايير الكمية والمعايير النوعية لإنجاز الأعمال أو الأداء في فترة زمنية محددة.
- 4- المعايير الزمنية: تبين مدى القدرة على إنجاز العمل خلال برنامج زمني محدد.
- 5- المعايير المعنوية: وتتعلق بالأنشطة التي يتعذر تحديد كمياتها كقياس الروح المعنوية للعاملين أو مبدأ الولاء الوظيفي أو غير ذلك.
- وأضاف (باعلوي، 2008) معياراً سادساً وهو:
- 6- معايير التكلفة: تعكس الناحية المالية المتعلقة بمصروف إحدى البرامج، ويجب عن سؤال: هل حجم التكلفة معقول مقارنة بالنتائج؟

✓ فوائد معايير العمل:

- يوجد للمعايير فوائد عديدة عند استخدامها في الرقابة الإدارية، ومن هذه الفوائد:
- أ- معرفة الانحرافات أو الأخطاء التي قد تظهر في التطبيق والتي يمكن اكتشافها من خلال المعايير، مما يساعد في عملية تخطيط العمل مستقبلاً.
- ب- من خلال المعايير نصل الى الطريقة المثلى في العمل ونبتعد عما يسمى عنق الزجاجة.
- ت- المساعدة في توزيع الأعمال وإعادة توزيع الأعمال وإعادة هندستها والخطوات والإجراءات المتبعة واستبدالها بإجراءات جديدة (الطراونة وعبد الهادي، 2011).

3- تحديد مقاييس الأداء:

- لا بد من وجود طريقة ما لقياس الأداء الفعلي أي تحديد الإجراء الملائم لقياس تقدم الأداء، وهذه اعتبارات معينة مهمة تؤخذ عند تحديد مقاييس الأداء:
- كم عدد المرات التي يلتزم فيها قياس الأداء، هل يكون كل ساعة، يومياً، أسبوعياً، سنوياً؟
 - ما هو الشكل الذي سيكون عليه القياس؟ هل بالاتصال الهاتفي، أو بالتفتيش المرئي، أم بالتقرير المكتوب؟
 - من هم الذين سيكونون منخرطين في الأمر؟ هل هو المدير؟ أم المساعد؟ أم الموظفون في الدائرة؟
 - وكذلك أن القياس ينبغي أن يكون سهل التطبيق وقليل التكاليف ويتميز بسهولة شرحه للمستخدمين، وهذه الخطوة من أهم الخطوات حيث تحتاج أقصى درجة من الحذر، حيث يتوجب صياغة السجلات والتقارير بطريقة تسمح بتقديم المعلومات بشكل يتلاءم مع نظام الرقابة، ومقياس الأداء الفعلي لا بد أن يكون وفق وحدات شبيهة بتلك الموجودة في المعيار الذي اعتمده (شاهين، 2007).

4- قياس وتقييم الأداء الفعلي:

- وهي مرحلة قياس الأداء الفعلي في ضوء المعايير المحددة من قبل، وبعد إتمام تحديد المعايير والمقاييس المناسبة للعملية الرقابية تأتي مرحلة قياس الأداء الفعلي لما قد تم إنجازه من أعمال، حيث يتوقف قياس الإنجاز على الهدف من العملية الرقابية ويأخذ أحد الاحتمالين إما أن يكون قياساً كاملاً لكل أوجه نشاط العملية الإدارية أو جزئياً أو مرحلياً لعينة عشوائية، أو قياساً وقتياً لفترة زمنية محددة، وتتوقف درجة القياس على أهمية النشاط محل القياس، وقياس الأداء وتقييمه له أساليب متعددة منها التقارير والملاحظة الشخصية (ديري، 2011).

ومن الأسس المهمة للمقاييس الرقابية هو النظر إلى نظم الرقابة الإدارية كنظم ضابطة والتي تعرف بأنها النظم التي تجمع وتفسر المعلومات، ولهذا فإن النظم الرقابية لا تتعدى كونها نظاماً للمعلومات، ويعتمد صحة تبويب الأخطاء على نوعية المعلومات الواردة في هذه المرحلة، ويمكن تقييم المعلومات التي تعنى بقياس ووصف أداء العمل الفعلي من جراء الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- هل جاءت المعلومات في حينها؟

2- هل وحدة القياس موثوق بها؟

3- هل المعلومات صحيحة؟

4- هل أرسلت المعلومات للجهات المختصة؟

ولعل من أهم فوائد تقييم الأداء هو تطوير وتحسين أداء العاملين، ورفع الروح المعنوية لديهم، ويعمل على زيادة كفاءة العاملين باعتباره أساساً لتقييم قدراتهم وكفاءاتهم (شاهين، 2007).

ويتم قياس الأداء في مراحل متعاقبة ومتعددة من إنجاز الفعاليات في المؤسسة، فقد يكون القياس في مرحلة المدخلات مثل قياس درجة الجودة أو نوعية المواد الأولية، أو خلال مرحلة التحويل أو الصنع مثل قياس تطابق المنتج مع المعايير الموضوعية، أو مرحلة المخرجات مثل قياس قبول المستهلكين للمنتج.

ويتم في هذه المرحلة مقارنة الأداء الفعلي أو المتوقع بالمعايير الرقابية لمعرفة مقدار الانحراف عنه، ثم مقارنة ذلك بالأهداف، وتزيد صعوبة تقييم الأداء كلما انتقلنا من مستوى إداري إلى مستوى إداري أعلى منه في الهرم التنظيمي، حيث تتسم المستويات الإدارية العليا بالطابع القيادي واتخاذ القرار (الطراونة وعبد الهادي، 2011).

5- مقارنة النتائج المتحققة مع المقاييس الموضوعية مع تحليل الانحرافات:

في هذه المرحلة يقوم المدير بمقارنة النتائج مع المقاييس المحددة، حيث يجب أن يكون بينهما تطابق وقد تكون النتائج أعلى أو أقل من المقاييس، حيث يكون للمدير تقدير نسبة الانحراف المقبول عن المقياس، ويجب أن يتم تحليل هذه الانحرافات لمعرفة وتحديد السبب الحقيقي في عدم مطابقة المقياس ومعرفة مشكلات الأداء، وليس فقط تحديد الانحرافات ليتم بعد ذلك اتخاذ القرار الدقيق (شاهين، 2007).

ويتم تحليل أسباب المشكلات والانحرافات بطرح أسئلة محددة لمعرفة لمن ترجع للأفراد أم للإدارة أم لعوامل خارجية أو بيئية أو مزيج من هذه العوامل.

ويوجد العديد من أسباب الانحرافات ترجع إلى ضعف أداء العاملين لانخفاض تدريبهم أو بسبب تدهور نظام العمل بسبب طول الإجراءات أو لعدم كفاءة التجهيزات لضعف الصيانة وتوقف الحواسيب (شاهين، 2007).

6- اتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر:

إذا كانت نتائج المقارنة بين الأداء الفعلي بالأداء المخطط له لا يرقى لمستوى الأداء المطلوب ولا يتوافق معه ويتجاوز الإختلاف بينهما الحد المسموح به، فيتطلب إعلام المنظمة بهذا الإنحراف أو التفاوت لاتخاذ إجراء تصحيحي مناسب.

إن وجود الإنحرافات شيء طبيعي تحدث لأي ظرف ما بغض النظر عن أسبابها، فقد ترجع إلى المعيار المحدد في الخطة أنه غير ملائم أو غير واقعي بالنسبة للعاملين، فمن الضروري عند وضع الأهداف أو المعايير الأخذ بعين الاعتبار خبرات ومؤهلات العاملين وقدراتهم على إنجاز المهام، ولربما ترجع الأسباب أيضا إلى طبيعة العمل أو العامل أو البيئة أو التشريعات، وهناك عدة عناصر لتصحيح هذه الانحرافات منها: (مصطفى، 2012)

- 1- تحليل الانحرافات وتحديد أسبابها.
- 2- تحديد مجالات الانحراف بالضبط.
- 3- معرفة العوامل التي أدت إلى الانحرافات.
- 4- تحديد الجهة المسؤولة عن الانحرافات.
- 5- إجراء التعديلات اللازمة للأهداف إن تطلب الأمر.

✓ والتصحيح يشمل ما يلي: (الطراونة وعبد الهادي، 2011)

- 1- الخطط والأهداف.
- 2- إعادة توزيع المهام والمسؤوليات.
- 3- تعديل في الوسائل والطرائق المستخدمة.
- 4- تدريب الموظفين وتأهيلهم.
- 5- تعديل التشريعات أو الأنظمة.
- 6- تعديل التقارير أو الأساليب الرقابية.

سادساً - أدوات الرقابة الإدارية:

كي يكتب للنظام الرقابي النجاح ويحقق أهدافه التي تم لها التخطيط من قبل، فلا بد ان يعتمد على أدوات لهذه العملية تستخدمها المنظمات الخاصة أو العامة باتباعها، ومن أهم تلك الأدوات:

1- التقارير:

يتم إعدادها لمعرفة مدى سير العمل الإداري نحو تحقيق الأهداف الموضوعة، حيث توضح سلوك الأفراد ومدى التزامهم بالبرامج والخطط المرسومة، فهي تنقل صورة واضحة إلى رؤساء العمل بحيث يتمكنون من إتخاذ القرارات الملائمة، ولها عدة أشكال مثل التقارير الدورية وتعد بعد إنتهاء مرحلة أو خلالها، وتقارير توضح سير الأعمال الإدارية وتحوي إنجازات وأنشطة الإدارات، وتقارير الفحص وتهتم بتجميع المعلومات التي لم تكن معلومة بهدف تحليلها للوصول لنتائج معينة، وتقارير قياس كفاءة الموظفين بهدف تحسين أدائهم، والمذكرات وتعتبر وسيلة اتصال بين المستويات، وتقارير التوصية التي تقدم توصيات واقتراحات حول موضوع معين (النميان، 2003)، ومن البيانات والسجلات التي تركز عليها هذه التقارير يكن للقائمين بعملية الرقابة تقييم مصادر المعلومات (ديري، 2011).

2- الاشراف الاداري:

توجيه المرؤوسين نحو الأداء الأفضل وتصويب أخطائهم وانحرافاتهم، واستبعاد المتقاعسين وبت روح التعاون بين الأفراد هي من مهام الاشراف الاداري (النميان، 2003).

3- الملاحظة الشخصية:

حيث تعتبر من الوسائل الناجحة للرقابة، وذلك لقرب المراقب من العاملين، فيعتمد على المشاهدة المباشرة فيتم من خلالها تقديم النصح والتوجيه، كما يمكن ان تتضمن مكافأة المجدين منهم وتحفيزهم، والحاق العقاب على المخطئ أو على من يهمل عمله (مصطفى، 2012).

4- الشكاوى:

عندما يتقدم المراجعون بهذه الشكاوى ضد الموظفين، حيث تخصص وحدة لاستقبال شكاوى وتظلمات عملائها والمستفيدين من خدماتها، ومن ثم تقوم الإدارة بفحص تلك الشكاوى والتحري في مدى صحتها ومعرفة أسبابها تمهيداً لعلاجها (النميان، 2003).

5- التقارير الخاصة:

تقوم بإعدادها جهات معينة تخولها القيام بتقارير لغرض معين في حالة محددة (ديري، 2011).

6- الرقابة بالحاسوب:

من خلال برامج رقابية ترصد جميع العمليات والحركات على البيانات (باعلوي، 2008).

7- التفتيش الإداري:

وهدفه التحقق من دقة الإنجاز وسلامة الإجراءات التي يتم اتباعها في التنفيذ، والتفتيش الإداري يسعى إلى كشف الأخطاء وتحديد الأسباب وتحديد المسؤولية ومعالجة أسباب المشكلات.

8- السجلات والإحصاءات:

هذه الأداة لجمع ورصد بيانات ومعلومات تخص الأداء الفعلي، ويمكن استرجاعها لحظة الاحتياج لها لمعرفة مستوى الإنجاز وتقييمه، ومقارنته مع ما هو مطلوب لكشف الأخطاء والانحرافات في الأداء والمعلومات (النميان، 2003).

سابعاً- خصائص النظام الرقابي الفعال:

هناك عدة خصائص يجب ان تتوفر في النظام الرقابي، حتى يتمكن من القيام بمهامه بشكل فاعل، ويحقق النجاح الذي يكون في المؤسسة وهي كالتالي:

1- المرونة: أي تصميم النظام الرقابي بطريقة يمكنها أن تتواءم مع الواقع بمتغيراته وتطوره مع

توفر حدود وضوابط لهذه المرونة، بحيث لا تتأثر ملائمة ودقة النظام (ديري، 2011).

2- الاقتصاد: أي نظام رقابي فعال لا يسمح بهدر التكاليف بمعنى إذا كانت التكلفة تفوق

الفوائد المتحققة منه، هذا يعني أن هناك انحرافاً أدى إلى زيادة التكلفة عما هو مقرر،

وبالتالي ستصبح العملية الرقابية انحرافاً في حد ذاتها (الطراونة وعبد الهادي، 2011).

3- الملاءمة: أن تتناسب الرقابة مع طبيعة العمل وملاءمتها لطبيعة النشاط ولطاقات الأفراد

ولطاقات المنظمة وحجمها وظروفها الداخلية والخارجية (ديري، 2011).

4- الوضوح: أي اختيار الرقابة الوسائل الواضحة التي تمنع من أن يقع النظام الرقابي في

النقص أو الازدواجية مع الأجهزة المشابهة في العمل، فلا بد من الوضوح لمن يُراقب ولمن

يُراقب، وتحديد نقاط الأداء ومعايير تقريبية واضحة لقياسها.

كما يجب أن لا يكون التعقيد في خرائط وشبكات الرقابة لأن كثيراً من المديرين لا

يستطيعون قراءة هذه الخرائط مما يجعلها غير فعالة في تحقيق أهداف التنظيم (الطراونة

وعبد الهادي، 2011).

5- الموضوعية: أن تكون عملية الرقابة واضحة ومعروفة لكافة العاملين والابتعاد ما أمكن عن

التهريب وتصيد الأخطاء وتخويف الموظفين، دون التساهل الذي يؤدي لعدم الاكتراث

بالرقابة (ديري، 2011).

- 6- الاستمرارية: أن يمتاز النظام الرقابي بالاستمرارية والدورية، حيث تكون قبل التنفيذ لإعداد النظام الرقابي وتجهيزه، وأثناء التجهيز بغرض تحديد الانحراف وتصحيحه وبعد التنفيذ بغرض تقييم النتائج.
- 7- الدقة: يجب أن يكون الجهاز الرقابي في المؤسسة هو جهاز سريع في تحديد الأخطاء قبل حدوثها، لأنه يساعد بشكل سريع على إيجاد الحلول بالشكل المناسب (ديري، 2011).
- وأضاف الطراونة وعبد الهادي (2011) أن من أهم المشكلات التي يواجهها المديرون في النظام الرقابي هي البيانات غير الدقيقة المدخلة والتي يمكن أن تتسبب في خلق مشكلة لم تكن موجودة من قبل.
- 8- السرعة: أي سرعة التنبؤ واكتشاف الانحرافات قبل التسبب بمشاكل ضخمة معتمدة على الخبرة مع الأخذ بعين الاعتبار تجنب الأخطاء، وأيضاً سرعة استرجاع المعلومات وردود الأفعال (باعلوي، 2008).
- 9- توافر القدرات والمعارف الإدارية والفنية للقائمين على أجهزة الرقابة: أي إسناد العملية الرقابية لتشكيل تنظيمي توضح اختصاصاته وسلطاته، على أن يتبع أعلى سلطة في المنظمة ضماناً للحيداء ولتعزيز موقفه، بحيث يتم اختيارهم ممن يتميزون بالخبرة والقدرة على التحليل المنطقي ولديهم خبرة بمجالات النشاط وأساليب العمل موضوع الرقابة (الطراونة وعبد الهادي، 2011).

ثامناً- معوقات الرقابة الإدارية التقليدية:

اتفق العديد من الكتاب والباحثين على معوقات الرقابة الإدارية، حيث تواجه العملية الرقابية مقاومة كبيرة من المرؤوسين، وذلك لأنها وظيفة معقدة وقاسية، من هنا سعى الباحث لذكر معوقات الرقابة الإدارية التقليدية كمدخل لدراسة الرقابة الإدارية الإلكترونية التي بدورها ستقلل من هذه المعوقات إلى الحد الأدنى، حيث سيتم تعريف الرقابة الإدارية الإلكترونية وذكر مميزاتها في المبحث الثالث من هذا الفصل، ومعوقات الرقابة الإدارية التقليدية يمكن إيجازها كالتالي كما ذكرها عدد من الباحثين ومنهم (Mundy, 2010) و (Grabner & Moers, 2013) وآخرون وهي:

- 1- الإفراط في الرقابة Too Many Control: كل إدارة تسعى جاهدة لمتابعة ومراقبة الكثير من الأنشطة لتحقيق الأهداف المرجوة ولتجنب الأخطاء والانحرافات، فبعض المنشآت تطالب بمتابعة ومراقبة حتى القرارات الشخصية للعاملين، ومن هنا فإن على الإدارة شرح

وتوضيح العملية الرقابية للمرؤوسين على أنها طريقة أو أداة فقط للتعرف إلى المتغيرات، وللتعرف إلى التقدم، أكثر منها ضغط تكتيكي أو طريقة لمنع الحريات.

- 2- نقص المرونة وتجنب تحمل المسؤولية Aversion to Accountability or loss flexibility: عندما تكون المعايير دقيقة، وموثقة، وموضوعية فإن الناس بطبيعتهم يرفضونها لأنهم يعلمون مسبقاً أن الرقابة ستوضح آجلاً وعاجلاً مدى إيجابية أو سلبية نتائج أعمالهم وجهودهم، وحتى مهاراتهم التي يتمتعون بها، وبالتالي وفي كل منشأة هناك مجموعة من العاملين المعروفين بتقصيرهم في أداء واجباتهم يقومون على خلق نوع من المقاومة للعملية الرقابية والجدير ذكره هنا أيضاً أن هناك مجموعة من العاملين الذين يمتازون بأدائهم الجيد أيضاً يرفضون الأساليب الرقابية ويعملون على مقاومتها لما تحمله هذه العملية من كبت لمشاعرهم وحرياتهم.
- 3- الرقابة الإستبدادية وغير الدقيقة Inaccurate or Arbitrary Control: معظم الناس يرغبون بتقديم أداء جيد ومعظمهم على إستعداد أن يتقبلوا الأساليب الرقابية التي تساعد على أداء واجباتهم ولكنهم يرفضون ويقاومون الرقابة التي يعتبرونها غير صحيحة وغير دقيقة وإستبدادية، وبالتالي فإن الأنواع الرقابية السابقة قد تعتبر الخطر المهلك والذي قد يثبط حتى معنويات الموظفين الذين يتسمون بأدائهم الجيد وتجعلهم ينسون الغرض الأساسي من العملية الرقابية، وقد أشار (Mundy, 2010) أن هناك أسباباً أخرى تؤدي إلى نفور الشخص من الوسائل الرقابية المستخدمة وأهمها:

- عدم تقبل الشخص لأهداف المشروع.
- عدم عقلانية مستويات الإنجاز.
- عدم الثقة بصحة المقاييس أو المعايير المستخدمة في القياس.
- عدم تقبل الحقائق غير السارة كتدني مستوى جودة الأداء على سبيل المثال.
- الضغط من مصادر غير شرعية (تقبل الرشوة أو تسريب المعلومات،...).
- الضغط الاجتماعي الذي ينافي الرقابة الرسمية (عدم تقبل فكرة أنك تحت المجهر).

المبحث الثاني الإدارة الإلكترونية

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

ثانياً: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

ثالثاً: أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية

رابعاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

خامساً: معوقات التحول للإدارة الإلكترونية

المقدمة:

الإبداع الإداري ليس نتاج مصادفة، وإنما هو نتيجة حتمية لأسر علمية وقواعد تتبع، ومن أهم هذه القواعد المشاركة بالفكر وإتاحة المعلومات، فقد تغيرت في العقد الأخير الكثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين، فلم تعد المشكلة في الإدارة الكلاسيكية المتمثلة في إدارة الأفراد أو المالية أو الأعمال الإدارية الأخرى، وإنما أصبحت المشكلة التي تواجه المديرين هي إدارة التغيير المستمر الذي يحدث داخل المؤسسة والرقابة على جميع الأعمال، مع اكتسابها لخبرات متزايدة في خضم من المتغيرات الخارجية المستمرة في بيئة العمل المحيطة بها، وقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، وقد تحكمت ثورة المعلومات والاتصالات في إدارة التغيير بشكل حاسم، وأصبح متاحاً الآن توظيف المعلومات المتاحة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطوراً كبيراً، حيث بدأ هذا التوظيف متمثلاً في شكل تقارير تعبر عن "ما حدث" فعلاً داخل المؤسسة، ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات "لماذا حدث"، وانتقلت التقنيات بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي "ماذا سيحدث"، ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعدة للمعلومات والتأثيرات المختلفة للقرارات، ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدماً وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو "ماذا نريد أن يحدث" (عليان، 2012).

يهدف هذا المبحث إلى طرح فكرة الإدارة الإلكترونية كمدخل لدراسة الرقابة الإدارية الإلكترونية، وعرض تجربة وزارة الداخلية في هذا المجال من خلال معايير أعدت لهذه الدراسة، وذلك لتجسير الفجوة بين الإدارة الإلكترونية والرقابة الإدارية، بسبب عدم توافر الأبحاث العلمية والكتب في مجال الرقابة الإدارية الإلكترونية، بالإضافة إلى محاولة لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجه النظم الإلكترونية المحوسبة من خلال المعايير الموضوعة.

أولاً - مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية E-Management بصورة مرادفة مع مصطلحات أخرى مثل الحكومة الإلكترونية E-Government، الأعمال الإلكترونية E-Business، التجارة الإلكترونية E-Commerce، إلى غير ذلك من المفاهيم التي تربط بين الأنشطة والاتصالات في العالم الإلكتروني (عليان، 2012: 26).

- ويعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية)، ويعني الاستخدام الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية (الداخلية) وتلك التي تتم فيما بينها (حكومي - حكومي G2G) وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومة - مواطن G2C) أو قطاعات الأعمال (حكومية - أعمال G2B) (الصيرفي، 2007).
- والإدارة الإلكترونية تعني: استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي، واستخدام التقنية الحديثة ومنها شبكات الحاسوب والإنترنت لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها، والجهاز المركزي مع فروعها المختلفة، لتسهيل تسليم البيانات والمعلومات والحصول عليها واتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة، وإنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية، وهذا يعني تحويل العمل الإداري من يدوي إلى إلكتروني (باكير، 2009).
- الإدارة الإلكترونية تعني الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها، لإنجاز المهام بفعالية أكثر وجهد وتكلفة أقل (شعت، 2014).

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أم الخارجية (رضوان، 2004).

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، كما تعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال (Turner & Weickgenannt, 2009:15).

كما أن المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء بشكل كبير عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، ويرجع السبب في ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بهذا الشكل الواسع إلى الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصالات وشبكة الإنترنت وظهور أدوات تطوير نظم المعلومات (نظم إدارة قواعد البيانات) وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية (السالمي، 2006).

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تبادل غير ورقي للمعلومات والعمليات، أو هي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز الأعمال، وEDI (Electronic data interchange) التبادل الإلكتروني للبيانات ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل إلكترونية أخرى (عامر، 2007).

والمفهوم الأكثر شيوعاً للإدارة الإلكترونية هو "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المعاملات الإلكترونية عن طريق الاستخدام الواسع لتقانة المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها وفقاً لخطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (علاء، 2008: 31).

بعد مراجعة بعض الأدبيات تبين للباحث أن جميع الباحثين والكتاب اختلفوا واتفقوا في بعض الألفاظ ولكنهم اجتمعوا على جوهر الموضوع وأقروا بأهمية الإدارة الإلكترونية، لذا وبناءً على ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها جل العمل الإداري المترجم إلكترونياً بواسطة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإنترنت والإنترنت، وباستخدام جميع البرامج الإلكترونية، لمساعدة الموظفين والمديرين في التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه الإداري، وذلك لتحقيق أهداف الإدارة العليا والدنيا على المستويين الأفقي والرأسي، ومن خلال الاستخدام النوعي للموارد البشرية والمادية والتكنولوجية.

ثانياً- أسباب التحول للإدارة الإلكترونية: (عليان، 2012: 23)

- 1- طول الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 2- ضرورة توحيد وتوفير البيانات للعاملين على مستوى المنظمة.
- 3- الصعوبة في قياس معدلات الأداء.
- 4- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي، والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- 5- إزدياد المنافسة بين المنظمات، وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.
- 6- أهمية الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثالثاً- أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية:

- 1- تقديم خدمات للمستفيد وللمؤسسة بمستويات قياسية عالية الجودة، والدقة في ظل وجود بنية أساسية متطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة (عليان، 2012: 25).
- 2- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها (عامر، 2007).
- 3- شفافية المعلومات وعرضها أمام المستفيدين والموظفين، وتوفير البيانات والمعلومات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب.
- 4- تحسين الأداء في مرافق الإدارة بشكل عام، والوصول بالخدمات الإلكترونية إلى أقصى المواقع الجغرافية، وتواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة لتقديم خدمات أفضل (بسيسو، 2010).
- 5- وأضاف العالول (2011) تحسين الخدمات يدخل ضمن خفض النقل والتوصيل في وسهولة الوصول للمعلومات، والغاء عامل المكان بخصوص التواصل مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصيص، والقضاء على تعقيدات العمل اليومية (عليان، 2012: 25).

وهناك بعض الدراسات التي أظهرت تقسيمات أخرى لأهداف الإدارة الإلكترونية وأهداف تطبيقها، وقد حاول الباحث جمع ودمج مصادر البيانات التي تناولت هذه الأهداف حيث اتفق الباحثون والكتاب على جوهر ومحاور هذه الأهداف ومن هذه المحاور ما يلي:

1- تطوير الإدارة العامة: خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول (إدارة الملفات بدلاً من حفظها) (باكير، 2008).

2- التقرب من المواطنين (الموظفين): واجهة واحدة بالنسبة للمواطن (الموظف)، نظرة موحدة للمواطن (الموظف) وإجراءات سهلة (عليان، 2012).

3- خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية، وتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة، لتقديم خدمات أفضل (شليبي، 2011).

بالإضافة للنقاط السابقة يمكن للباحث أن يضيف بعض الأهداف المهمة مثل التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في خدمة جميع الأطراف في المؤسسة وخارجها، الحصول على المعلومات في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة لمساعدة متخذي القرار، وإتاحة الفرصة للمدراء في تقييم الموظفين ومتابعة أدائهم من خلال مؤشرات ومعايير يمكن برمجتها إلكترونياً حسب نسبة الإنجاز إلى الأخطاء، اكتشاف الأخطاء فور حدوثها وتصحيحها، زيادة معدلات الرقابة مما يساعد على بناء ثقافة مؤسسية متكاملة لدى العاملين.

رابعاً - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عملها كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها، وبالتالي يتحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل، ويسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية يجب أن تراعي عدة متطلبات منها: (باكير، 2009)

1. البنية التحتية: إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم تقل عالٍ من البنية التحتية أي الجانب المحسوس من تأمين أجهزة الحاسوب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، والبدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق (عليان، 2012).

2. تأمين شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات (السالمي، 2008).

3. توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد يمكن من المستفيدين والإداريين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة (الكيومي، 2005).
4. التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الإداريين والعاملين والمستفيدين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمستفيدين والإداريين (عليان، 2012).
5. توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن المؤسسة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والإداريين، والحفاظ على مستوى عالٍ من تقديم الخدمات ومواكبة التطور الحاصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم (Hall, 2010).
6. توفر الإدارة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذه الإدارة وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ (الحسن، 2010).
7. وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
8. توفير الأمن الإلكتروني على مستوى عالٍ، لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، لما لذلك من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للإدارة والعاملين فيها (عليان، 2012).
9. خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع الإداريين فيها والتفاعل معها، ويشترك في هذه الحملة جميع القطاعات الإعلامية المعنية (الحسن، 2010).
10. ربط الخدمات بشبكة الويب من خلال أجهزة بنية مصممة من أجل المستخدم ونشر كل شيء على الإنترنت من جهة إقامة بنية أساسية تكفل لمنشآت الأعمال التنافس في العصر الرقمي (Hall, 2010).

لقد أصبح من الضروري على المنظمات والشركات اليوم أن تعي بشكل جيد أهمية التغيير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، وأن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما ضرورة تفرضها التغيرات العالمية، ويحفوه العديد من التحديات والمتطلبات.

✓ إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة متطلبات كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المتطلبات ما يلي:

1- توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل (عليان، 2012).

2- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة:

ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية (الكيومي، 2005).

3- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها (الحسن، 2010).

4- البدء ببرمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها الى

معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق، وعلى سبيل المثال: نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بلا استثناء، فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه (عليان، 2012).

كما قسم عدد كبير من الباحثين منهم (بسيسو، 2010) و(عمار، 2009) و(المالك، 2007) و(المير، 2007) وآخرون متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى:

أولاً- المتطلبات الإدارية:

المشروعات أيًا كان نوعها وحجمها تحتاج لوجود استراتيجية واضحة بما يتلاءم مع طبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به، ولذا فإنه لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ينبغي توافر العديد من المتطلبات الإدارية (عمار، 2009)، ومنها:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: إن وضع هذه الاستراتيجيات و خطط التأسيس يتطلب

وجود رؤية مستقبلية مشتركة و واضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني (المالك، 2007).

وأضاف (المير، 2007) بأنه يجب تشكيل إدارة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة، ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية.

2- تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية:

نجاح الإدارة الإلكترونية في توفير متطلبات العمل الإلكتروني يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة و وسائل مبتكرة تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية، وإن تهيئة المنظمة إلكترونياً لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهرى تضمن أربعة مداخل متكاملة هي: (عمار، 2009)

- تطوير و تطبيق استراتيجيات الأعمال الإلكترونية E-Strategy.
- تنمية الموارد الإلكترونية E-Resources.
- ابتكار الثقافة الإلكترونية E-Culture.
- استقطاب ورعاية صناعات المعرفة Knowledge Workers (العالم، 2011).

ثانياً- المتطلبات البشرية:

تتمثل البنية التحتية البشرية لأعمال الإلكترونية في مجموعة الملكات العلمية والفنية سواءً المهارات المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات، توصيلات، تشبيك، وصلات، تطويرات لاحقة) أم البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة، برمجيات تطبيقية... الخ).

وأشار (المير، 2007) إلى أن العنصر البشري ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.

ذكر (Joseph, 2010) بأن الخبراء من المختصين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهم من يتولى إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرائق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

ثالثاً - المتطلبات التقنية:

تشكل البنية التحتية التقنية قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة وضرورة لوجود عمل نظم المعلومات، فالأساس في وجود بنية تحتية تقنية مركزية وآمنة يمكن الدخول إليها بسهولة من قبل الجهات الحكومية والقطاعات الخاصة والمواطنين المصرح لهم (Donald & Sandra, 2008: 184). يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصداقيتها (عامر، 2007).

تنقسم البنية التحتية التقنية إلى قسمين هما:

- 1- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً (نجم، 2004: 54).
- 2- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات Network Operating Systems، والبرمجيات والتطبيقات Applications Software (Donald & Sandra, 2008: 184).

وقد اتفق عدد من الباحثين في بعض المكونات المادية للبنية التحتية التقنية للإدارة الإلكترونية مثل:

- تقنيات الاتصالات: تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة، وتتكون من عنصرين رئيسيين وهما:
 - 1- قنوات الاتصال: تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواءً عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك أم عبر القنوات اللاسلكية (المايكرويف)، أو بالقنوات الفضائية والتي تعرف بالأقمار الصناعية (بسيسو، 2010).
 - 2- محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم: وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من: أجهزة تختص بالإرسال والاستقبال، وأجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة عبر أفضل الطرق، وتشمل مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها إلكترونياً لتحقيق الجودة في الاستخدام (Joseph, 2010).

• شبكات الحاسب الآلي:

تعني كلمة شبكة هنا توصيل مجموعة من الحاسبات معاً بواسطة سلك أو كيبيل بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات:

1- شبكة الإنترنت (Internet):

هي الشبكة العنكبوتية العالمية وامتدادها الجغرافي (World Wide Web (WWW تعتبر شبكة الإنترنت الفضاء الرقمي للأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية (عمار، 2009)، وهي كذلك النظام الإلكتروني الذي يعد أكبر نظام اتصالات عالمي يصل بين الأشخاص والمعلومات (القحطاني، 2006)، وذلك بسبب وجود نظم وبروتوكولات يمكن أن تحكم وتسهل عملية التشارك، وتعتبر شبكة الإنترنت من أشهر وأكبر التطبيقات على شبكات وتكنولوجيا المضيف/الزبون Client / Server Internetworking والتي بدورها تخدم ملايين الأجهزة (Laudon & Laudon، 2010: 276).

2- شبكة الإنترانت (Intranet):

وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق الرئيس بينها وبين شبكة الإنترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة، وتحمى بما يسمى بالجدار الناري Firewall (بسيسو، 2010).

3- شبكة الإكسترانت (Extranet):

وعرفها Laudon & Laudon (2010: 286) بأنها شبكة تصمم لتسمح للمستخدمين في خارج المنظمة كالموردين والزبائن بالوصول لبعض محتويات شبكة المنظمة الداخلية (الإنترانت) وذلك من خلال الإنترنت.

وتعرف بأنها "شبكة إنترانت خاصة يسمح لبعض المستخدمين المحددين سلفاً بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترانت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطويراً لشبكة الإنترانت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها" (بسيسو، 2010).

رابعاً- المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها إلكترونياً أم المحافظة على سريتها بين المؤسسات أم التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي، وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية، والتكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمن المعلومات (2008، Deloitte & Touche).

وذكر عليان (2012) بعض الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية لتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الإنترنت ومنها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- تطوير أدوات تشفير في البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.

كما وذكرت شلبي (2011) عدة متطلبات لحماية أمن نظم المعلومات وهي:

- 1- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحوسبة تتحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة.
- 2- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- 3- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين لتحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- 4- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- 5- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
- 6- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- 7- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات.

من خلال استعراض الباحث للكتب والدراسات السابقة التي تحدثت عن متطلبات الإدارة الإلكترونية يمكننا القول ان لنجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة والخاصة يجب دراسة جميع النواحي الإدارية والمالية وتنمية هذه الجوانب بكل الطرائق والوسائل وتنمية مهارات الموظفين المستخدمين للنظم الإلكترونية وحثهم وتحفيزهم وإعادة هندسة الهيكل التنظيمي ليتناسب مع عمل الإدارة الإلكترونية، وتوفير الدعم المالي اللازم ... الخ من أمور إدارية وتنظيمية ومالية، هذا من جانب ومن جانب آخر الإهتمام الأكبر بالمتطلبات التقنية والفنية وتوظيف تدريب الكوادر المؤهلة لبناء نموذج ناجح للإدارة الإلكترونية للمؤسسة ودعم المبرمجين وتطوير قدراتهم باستمرار مع تهيئة الظروف المناسبة للراحة الجسدية والنفسية لهم، ليستطيعوا الاستمرار والتطوير بشكل مستمر وبمهنية عالية، فلا يكفي تطوير قدراتهم وتوفير الإمكانيات التقنية والفنية بدون دعم العاملين وتحفيزهم نظراً لصعوبة العمل.

كل هذه المتطلبات لن تستطيع متابعة عملها والنمو بدون غطاء قانوني وتشريعي وإدارة سياسية واستشارية بالإضافة إلى لجنة تطوير تعمل ضمن خطة استراتيجية للتوجيه والمتابعة والتقييم والرقابة على عمل الإدارة الإلكترونية ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة.

خامساً- معوقات التحول للإدارة الإلكترونية:

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهّد لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجيات بسهولة وسلامة وبشكل سليم، وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة، ولذلك يجب على المسؤولين عند وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية، وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها (عليان، 2012).

تواجه الإدارة الإلكترونية تحديات كبيرة ذات طبيعة خاصة، لأن الإدارة الإلكترونية هي عملية ابتكار جذرية، ناتجة من اندماج تكنولوجيا المعلومات والإنترنت واقتصاد المعرفة وتطبيقات نماذج الأعمال الجديدة (أبو أمونة، 2009)، ومن هذه المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي: (عليان، 2012)

1. التخطيط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية، وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، وبشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على مشروع الإدارة الإلكترونية.
2. عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية ولا سيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.

3. تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.
4. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي، والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن، والذي من شأنه أن يعيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية.
5. مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.
6. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت نظراً للأزمات الاجتماعية-الاقتصادية - خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.
7. نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً، أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

في حين أشار الجديد (2009) إلى أهم المعوقات التي من الممكن أن تتعرض لها الإدارة الإلكترونية وهي كما يلي:

- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية، أو التساهل في تطبيقها.
- قلة البحوث والدراسات العلمية التي تتناول الإدارة الإلكترونية وفائدتها في مجال العمل ومراكز مصادر المعلومات.
- قلة البرامج التدريبية المقدمة للمديرين والعاملين ذات العلاقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال العمل.
- عدم وجود أقسام ومراكز إشرافية مؤهلة تتابع وتشرف وتقدم المساندة الفنية للمديرين والعاملين الذين لديهم إهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العمل.

وأضاف الخالدي (2007) والعريشي (2008) وآخرون أن من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية المعوقات الأمنية حيث أدت ثورة المعلومات إلى أنماط جديدة من التحديات والجرائم منها:

لصوص الحاسب الذين يدخلون إلى أنظمة الحاسب وقواعد المعلومات ويسرقونها أو يعبثون بها، وهذه المعلومات تشكل مصدر تهديد أمني، نظراً لأنها تمثل رابطة تعتمد القطاعات الاجتماعية عليها، كما أدى زيادة ترابط بين المؤسسات (Dependency) وزيادة الاعتمادية (Connectivity) العالمية المالية والأعمال والمنظمات والدول والشعوب إلى توليد عدة أنواع

جديدة من المخاطر الأمنية والتهديدات الاجتماعية، لذا يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن جوانب الأمن المعلوماتي:

- الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- الجانب الإنساني: ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
- الجانب البيئي: ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة.

المبحث الثالث

الرقابة الإدارية الإلكترونية

أولاً: مفهوم الرقابة الإلكترونية

ثانياً: أبعاد مفهوم الرقابة الإلكترونية

ثالثاً: مميزات وعيوب الرقابة الإلكترونية

رابعاً: متطلبات رفع كفاءة نظام الرقابة الإلكترونية في المؤسسة

خامساً: أنواع الرقابة على نظم الحوسبة

سادساً: الخصائص النوعية لنظم المعلومات وعلاقتها بالرقابة

سابعاً: أبعاد نظم المعلومات والرقابة الإدارية

ثامناً: قواعد الرقابة على نظم المعلومات الإدارية

تاسعاً: أمن نظم المعلومات وسبل الحماية

المقدمة:

إن تزايد الاعتماد على الحاسبات لم يحظ بالقدر الكافي من الرقابة والتي هي محل دراستنا، واستمرت المنظمات في تأويل استخدامها للحاسبات في أنظمة معلوماتها لمزاياها الكثيرة دون أن توازن ذلك مع رقابة النظام القائم عليها من الأخطار والانحرافات (الطراونة وعبد الهادي، 2011)، ومن هنا كان لابد أن يكون هناك قواعد خاصة للرقابة سيتم دراستها من خلال الفصل.

تكمن اشكالية العمل الرقابي التقليدي في مدى قدرته على توفير المعلومات لأي نشاط في المؤسسة بالسرعة والدقة المرجوة، حيث يتطلب توفير الآلاف من الوثائق ومراجعتها، بالإضافة إلى الجهد البشري وقت إجراء المقابلات والتحري، أما الرقابة الإلكترونية التي تعتمد إلى تقنية المعلومات الإلكترونية لتسجيل الأنشطة والاطلاع على الوثائق لممارسة النشاط الرقابي فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالنشاط.

بعد اطلاع الباحث على الكتابات حول موضوع الرقابة الإدارية الإلكترونية، وجد فقر كبير في المكتبات حول هذا الموضوع، ولكن بدأت التوجهات الحديثة للبحث في هذا الموضوع نظراً لحساسيته وأهميته والتي استمدتها من التطورات التكنولوجية التي اكتسحت العمل الإداري، حيث أصبحت جميع المهام الإدارية مبرمجة آلياً، لذا توجب البحث في هذا الموضوع نظراً لحدائته وأهميته لمتخذي القرار، ولأن الرقابة الإدارية الإلكترونية تخدم العمل وتساعد على الاكتشاف المبكر للانحرافات ومنع حدوثها مستقبلاً.

أولاً- مفهوم الرقابة الإلكترونية:

وقد قام الكتاب والباحثين بوضع مفاهيم وتعريف للرقابة الإلكترونية من وجهة نظرهم وهي كالتالي:

- عرفها كل من شلبي (2011) والعالول (2011): بأنها الأكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في الوقت نفسه مما يمكنه من معرفة المتغيرات قبل أو عند التنفيذ، والاطلاع بالتالي على جميع اتجاهات النشاط خارج السيطرة، لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في الوقت نفسه إلى المسؤولين عن التنفيذ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة، ويرجع السبب في وضع نظام للرقابة في مؤسسة ما إلى مساعدتها على تحقيق أهدافها، ويحتوي النظام على مجموعة من السياسات والإجراءات التي يتم تصميمها لإمداد الإدارة بتأكيد مناسب على الأهداف التي تراها أساسية للمؤسسة،

وسوف يتم تحقيقها، ويطلق علي هذه السياسات (policies) والإجراءات (procedure) عناصر الرقابة التي تشكل معاً الرقابة الداخلية للمؤسسة.

- كما قال (Hall, 2010): يقصد بها العملية الإدارية الشاملة باستخدام الحاسوب والمستمرة التي تستهدف الرقابة على الأنشطة ودقة العمليات المخططة والجارية في ضوء معايير محددة للإنجاز، وفي سياق تحليل وتصميم نظم المعلومات الإلكترونية، وتتضمن الرقابة كل تخطيط وتحليل وتصميم للنظام وتنفيذه ومراجعتة، أي أنها تشمل كل مراحل دورة حياة بناء وتطوير النظام انطلاقاً من مراحل التخطيط الاستراتيجي لتصميم وتطوير النظم الحاسوبية.
- وعرف (Laudon & Laudon, 2010): الرقابة الإدارية الإلكترونية بأنها الرقابة المبرمجة باستخدام المعايير والقواعد والإجراءات، وضوابط نظام الرقابة، للتأكد من أن المنظمات بشكل عام التزمت بتطبيق هذه الضوابط ونفذتها بشكل صحيح لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- وعرفها (الصقال وسعيد، 2009): بأنها الرقابة بالحاسوب، أي اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر.

ويعرفها الباحث بأنها ممارسة العملية الرقابية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتخصصة، مما يتيح لمتخذي القرار القدرة على رصد الانحرافات بأقل جهد ووقت ممكن وبتائج عالية الدقة، مع الأخذ بعين الاعتبار معايير تعزز الجانب الرقابي في الأنظمة العاملة في المؤسسة.

ثانياً - بناءً على ما تقدم يأخذ مفهوم الرقابة الإدارية الإلكترونية ثلاثة أبعاد أساسية:

- **البعد الأول:** يتصل بالمراقبة والمراجعة وتصحيح الأخطاء وكشف الانحرافات بصورة مستمرة بهدف تحسين كفاءة الأداء وخفض التكاليف باستخدام أجهزة وبرمجيات الحاسوب والتقارير المستخرجة.
- **البعد الثاني:** يتصل بأمن وسلامة الأجهزة والبرامج، أي ما يخص حماية النظام من كل أشكال التخريب والاختراق والاستخدام غير الشرعي والنفذ غير المخول إلى قواعد البيانات بالإضافة إلى جرائم الحاسوب والإنترنت (Hall, 2010)،
- **البعد الثالث:** يتصل بتقسيم أنشطة وعمليات نظام الرقابة الإداري الإلكتروني وتحليل النظام وتحليل نتائج التكاليف من منظور شامل ومتكامل انسجاماً مع حقيقة أن من غير

المفيد وغير العملي وجود نظم باهظة التكاليف، حتى ولو كانت هذه النظم ناجحة بمعايير الكفاءة والفعالية والمرونة التشغيلية (ياسين، 2007:229).

ثالثاً- مميزات وعيوب الرقابة الإلكترونية:

✓ مميزات الرقابة الإلكترونية:

- 1- الحد من المفاجآت بسبب الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية (نجم، 2004).
- 2- تأثيرها المباشر على كفاءة وفاعلية أداء وعمل النظام وحماية أمن وسلامة النظام بمكوناته وموارده من البيانات والمعلومات التي تحتويها، والبرامج التي تقوم بتخزينها وإدارتها وتشغيلها (ياسين، 2007:229).
- 3- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير، وتخفيف العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب (نجم، 2004).
- 4- الكشف المبكر للانحرافات وتصحيحها بالتزامن مع التنفيذ دون الرجوع إلى الوراء، ومنع حدوثها مستقبلاً (العالول، 2011).
- 5- تتبع معايير واجراءات وسياسات محددة مسبقاً ومبرمجة آلياً تساعد الإدارة على تحقيق أهدافها (Laudon & Laudon, 2010).
- 6- للرقابة القدرة على خفض التكاليف وتقليل الوقت والجهد مقابل نتائج عالية الدقة ذات جدوى اقتصادية ومقابل شمولية النتائج مقارنة بالنظام اليدوي.
- 7- تحقق مبدأ المرونة والكفاية، حيث يعمل نظام الرقابة الإلكترونية بكفاءة عند تغيير الخطط، ليغطي المدى القريب والبعيد.

كما أضاف (الطراونة، عبد الهادي، 2011) مجموعة من الفوائد التي تساعد في تنفيذ

وظيفة الرقابة الإدارية الإلكترونية ومن أبرز هذه الفوائد:

- 1- تساعد على تحديد وتنفيذ الأهداف.
- 2- تركز على المعلومات ودقتها وحدثتها، إضافة إلى إدارة المعلومات.
- 3- توضح الالتزامات الإدارية.
- 4- تحدد الموارد المالية والبشرية.
- 5- تحدد كفاية التطور المهني والتقني.
- 6- تحدد مواصفات الخدمات المقدمة.
- 7- تحديد متطلبات التغيير.
- 8- تبرز القيمة الإستراتيجية للمؤسسة أو الشركة.

✓ أما معوقات وعيوب الرقابة الإلكترونية فيمكن تلخيصها:

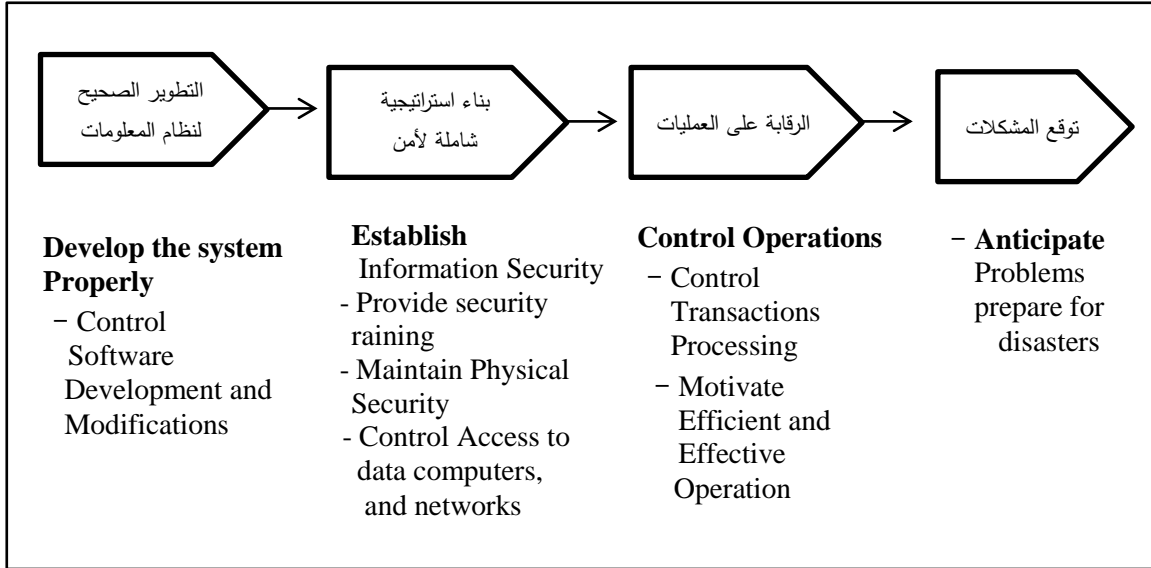
- 1- افتقارها أحيانا إلى التفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي في المؤسسة سواء تطوير للعاملين أم الأنظمة أم المعايير وغيرها (نجم، 2004).
- 2- يقترن لدى البعض بأن الإدارة تراقب نشاطاتهم أولاً بأول من دون علمهم.
- 3- مخاطر الاعتماد الزائد على الإنترنت، فالبعض قد يعتقد إنه إذا حصل على برمجة قياسية لتشبيك أعمال المؤسسة والرقابة الإلكترونية عليها سيكون هذا كافياً، ولكن هذا ليس صحيحاً، لأن مضمون الرقابة يظل إدارياً ذكياً فقط في إعادة تقييم ما يجب الرقابة عليه والمعايير المعتمدة في الرقابة، بل في ربط ذلك بالظروف الخارجية التي تتطلب جهداً رقابياً مكملاً، بالنظر لتأكيد على الجهود الكلية للرقابة ونتائجها (Deloitte & Touche، 2008).
- 4- انعدام التخطيط والتنسيق للرقابة الإلكترونية، نتيجة لعدم وجود سياسة فنية موحدة.
- 5- ضعف الوعي بأهمية الرقابة الإلكترونية، وبطء استجابة الإدارة العليا للتغيرات المتسارعة.

رابعاً- متطلبات رفع كفاءة نظام الرقابة الإلكترونية في المؤسسة:

- 1- البناء السليم لنظام المعلومات الإلكتروني هو البداية الصحيحة لوضع استراتيجية فاعلة لمراقبة وتقييم النظام، ولحماية أمنه وسلامة موارده (Chee & Yutaka, 2009).
- 2- تدريب المستخدمين لنظام المعلومات الإدارية في مجالات أمن المعلومات وأمن قواعد البيانات، وأمن الشبكات (Chee & Yutaka, 2009).
- 3- تطبيق إجراءات جديّة وحازمة لحماية الأجهزة والبرامج منذ اللحظة الأولى لتشغيل نظام المعلومات الإلكتروني وعمل اختبار للنظام من خلال محاكاة العمل (Laudon & Laudon, 2010).
- 4- الرقابة الفاعلة على أنشطة إدخال البيانات، ومعالجة البيانات وتخزين المعلومات، وإنتاج المخرجات المستهدفة.
- 5- أمن وسرية النظام: من المسائل المهمة ذات العلاقة بالرقابة على النظم الأنشطة الخاصة بحماية أمن وسرية النظام، أمن نظام المعلومات يعني كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام غير الشرعي للموارد مثل السرقة والتغيير والتعديل، وإلحاق الضرر بالمعلومات، وقواعد البيانات أو إلحاق الضرر المادي المتعمد بالأجهزة بالإضافة إلى وجود تهديدات أخرى مثل الأخطاء الإنسانية والحوادث الطبيعية والكوارث (ياسين، 2007).

ولتطبيق خطة استراتيجية متكاملة للرقابة والأمن وسرية موارد نظام المعلومات الإداري لا بد من بناء سلسلة تتضمن حزمة متكاملة من أنشطة التطوير والأمن والرقابة والكشف السريع عن المشاكل التشغيلية وغيرها التي تواجه عمل النظام، ويوضح الشكل التالي سلسلة الرقابة والأمن لنظام المعلومات الإداري (ياسين، 2007).

شكل رقم (3.2) سلسلة الرقابة والأمن لنظام المعلومات الإداري



المصدر: (ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، معهد الإدارة العامة، 2007:231)

وهكذا ترى أن نقطة البدء في تكوين سلسلة تتمثل في ضمان عملية التطوير الصحيح ضمن المعايير النوعية المستهدفة لنظام المعلومات، ويقع على عاتق فريق التطوير بناء استراتيجية لأمن المعلومات (أمن النظام وشبكاته)، وعلى ضوء هذه الأنشطة ذات القيمة المضافة توضع سياسات وإجراءات الرقابة على عمليات النظام (Hall, 2010).

إجراءات الرقابة على نظام المعلومات الإداري تحتل مكانة بارزة في مكونات سلسلة القيمة لعوامل كثيرة من بينها وجود حاجة ملحة لتوثيق وضبط خطوات العمل وقواعد تنفيذ أنشطة معالجة وتخزين البيانات وإنتاج المعلومات ولتنفيذ إجراءات الرقابة لا بد من وضع ما يلي: (ياسين، 2007:233).

1- وضع أدلة أو نماذج توضح وصف العمليات وسير تنفيذها Guidelines for Data Handling.

2- تخصيص صلاحيات الوصول إلى البيانات Access Privileges.

3- الرقابة على التدفقات القادمة Controlling Incoming Data Flowing للبيانات عبر

الشبكات والوسائط الرقمية الأخرى Through Networks and other.

4- الاستخدام الفاعل لتقنيات التشفير Digital Media لحماية محتوى موارد نظام المعلومات الإداري.

5- تصحيح الأخطاء بطرق مناسبة دون الرجوع لنقطة البدء، وفور حدوثها وعدم تكرارها مستقبلاً Error Corrections.

6- وضع نسخة احتياطية للملفات ولقواعد البيانات Backup and Recovery.

7- المحافظة على أمن المعاملات التي تتم في شبكة الإنترنت Maintaining Security in Internet-based transactions.

وتقع بعض هذه الأنشطة تحت مظلة ما يعرف بالرقابة التطبيقية على نظم المعلومات الإدارية كما ذكرها (Chee & Yutaka, 2009).

وبعد مراجعة الباحث للأدبيات اتضح بأن الرقابة على النظم تتضمن كل الإجراءات المحوسبة واليدوية، المبرمجة وغير المبرمجة، المخططة وغير المخططة، للتأكد من سلامة عمل نظام المعلومات ودقة المعلومات التي يحتويها النظام، وقبل ذلك التأكد من سلامة البيانات التي استخدمت كمادة خام باعتبارها المدخلات الأساسية لنظام المعلومات، وكل هذه الأنشطة لا تخرج عن ثلاث نقاط أساسية تتمثل بمراقبة المدخلات، ومراقبة المعالجة، ومراقبة المخرجات.

خامساً- أنواع الرقابة على النظم المحوسبة:

تتكون من الرقابة العامة والرقابة على التطبيقات كما قسمها عدد من الباحثين والكتاب:

1- الرقابة العامة:

- تتكون الرقابة العامة من برمجيات النظم والإجراءات اليدوية والتي عادة تعمل على رقابة التصميم والأمن واستخدام البرامج وملفات البيانات بشكل عام، وتتكون من:
- الرقابة على البرمجيات: وتشمل رقابة استخدام البرامج ومنع الوصول إلى الأنظمة لغير المصرح لهم، وبرامج النظام تمتلك مساحة مهمة من الرقابة، لأنها تؤدي وظائف الرقابة بشكل عام على البرامج والتي تعالج البيانات بشكل مباشر (Laudon & Laudon, 2010).
 - الرقابة على المعدات: للتأكد بأن معدات الحاسوب محمية فيزيائياً، والتأكد من مدى صلاحية عمل المكونات المادية، والتأكيد على حماية أجهزة الحاسوب من الحرائق أو درجات الحرارة والرطوبة الزائدة عن الحد المسموح، ومن المهم أخذ نسخ احتياطية مؤمنة لضمان استمرار عمليات المؤسسة وتقديم خدماتها (Hall, 2010).

- **الرقابة على عمليات الحاسوب:** لا بد من وجود دائرة متخصصة للإشراف على عمل الوحدات والإجراءات المبرمجة، وتتحقق من صحة واستمرارية عملها من تخزين ومعالجة البيانات وتتضمن أيضا الرقابة على تحديد المهام والمعالجة بواسطة الحاسوب وعمليات الحاسوب واجراءات النسخ الاحتياطي والاسترجاع (الطراونة، عبد الهادي، 2011).
- **الرقابة على أمن البيانات:** تتحقق من أن ملفات البيانات القيّمة والحساسة المخزنة على وسائط التخزين ليست في متناول الجميع، ويسمح فقط للأشخاص المصرح لهم الوصول إليها، أو التعديل اوالخراب سواءً كانت هذه البيانات قيد الاستخدام أم مخزنة على القرص (Hall, 2010).
- **الرقابة على التنفيذ:** ويقصد بها مراقبة عملية تطوير الأنظمة من عدة نقاط مختلفة للتأكد من أن هذه الأنظمة يتم إدارتها ومراقبتها بشكل صحيح، ومراقبة تطوير النظم في مراحل مختلفة من التطوير مع مشاركة المستخدم والإدارة في كل مرحلة من مراحل التنفيذ، كما يجب أن تبحث الرقابة في الضوابط والتقنيات لضمان الجودة وتطوير البرامج والتحليل، واختبار النظام بشكل شامل، والمستخدم، وتوثيق العمليات (Laudon & Laudon, 2010).
- **الرقابة الإدارية:** إضافة الطابع الرسمي على المعايير والقواعد والإجراءات وتخصصات الرقابة لضمان أن الرقابة العامة ورقابة التطبيقات في المنظمة يتم تنفيذها بشكل صحيح.

2- الرقابة على التطبيقات:

وتشمل اجراءات يدوية وآلية والتي تتحقق من أن البيانات المصرح بها تم معالجتها بدقة وبشكل كامل بواسطة التطبيق (النظام المحوسب)، ويمكن تصنيف الرقابة على التطبيقات إلى الرقابة على المدخلات والرقابة على العمليات (المعالجة) والرقابة على المخرجات، حيث تتحقق الرقابة على المدخلات من دقة واكتمال دخول البيانات إلى النظام، إذ توجد ضوابط على عملية الادخال مثل السماح بادخال وتعديل البيانات وكيفية التعامل وتناول الأخطاء، والرقابة على المعالجة تتحقق من دقة تنفيذ العمليات على البيانات، ووحدات التحقق المبرمجة تستخدم في الرقابة على العمليات، أما الرقابة على المخرجات فتتأكد من دقة وتكامل والتوزيع والعرض السليم لمخرجات النظام (Laudon & Laudon, 2010).

حيث عرفت النقاط الثلاثة كالتالي: (خضير، 2009)

- 1- **الرقابة على المدخلات:** يقصد بها التأكد بأن البيانات التي تم استلامها للتشغيل بواسطة إدارة معالجة البيانات إلكترونيا قد تم إدخالها بطريقة صحيحة وتم تحويلها إلى شكل مناسب يمكن إدخاله للحاسوب، وتظهر الرقابة أن البيانات لم تخف أو تفقد أو يضاف

إليها أو تكرر أو تم تغييرها بأي طريقة، وتشمل الرقابة على المدخلات الإجراءات الرقابية التي تتعلق برفض وتصحيح وإعادة تقديم البيانات التي كانت غير صحيحة أصلاً.

2- الرقابة على التشغيل (العمليات): تهدف إلى التأكد بأن تشغيل البيانات إلكترونياً قد تم تنفيذه طبقاً للغرض الموضوع لكل عملية من العمليات ولكل مرحلة، ويقصد بذلك أن جميع العمليات قد تم تشغيلها كما هو مصرح بذلك وفق المعايير والإجراءات المبرمجة.

3- الرقابة على المخرجات: تعني التأكد من دقة نتائج التشغيل من خلال دقة وصحة ومصداقية التقارير، والتأكد من أن الأشخاص المصرح لهم فقط هم الذين يستلمون المخرجات والنتائج، كما يجب مقارنة المخرجات مع البيانات التي تم إدخالها وفحص وتسوية أي فروق غير منطقية، وهذه هي إحدى الوظائف المهمة للرقابة داخل إدارة معالجة البيانات، ويجب الاحتفاظ بسجل لجميع الأخطاء التي تم تصحيحها، ويجب أن تكون هناك رقابة على عملية توزيع المخرجات وفق الصلاحيات التي تم برمجتها سابقاً.

ويهمنا في الأمر التركيز على عنصر الاكتشاف المبكر للأخطاء التي تحدث أو الأضرار التي تقع (المقصودة والعادية) لتمكين الكادر الإداري والتقني من معالجة وتصحيح الأخطاء والانحرافات أو الأضرار والتقليل إلى أدنى حد ممكن من الخسائر الناتجة عنها، ولكي يتم تحقيق هذا الهدف لا بد من وضع تقنيات برمجية ووضع وسائل ذات كفاءة عالية للرقابة والسيطرة على النظام ككل كما، وذلك من أجل حمايته أمنياً ووظيفياً.

سادساً- الخصائص النوعية لنظم المعلومات وعلاقتها بالرقابة:

إن الهدف من نظم المعلومات هو توفير قاعدة معرفية واسعة بالإضافة للخيارات المتعددة لمتخذي القرارات في المنظمات، وبالتالي رفع مستوى فعالية وكفاءة عملية الرقابة لارتباطها الوثيق بمدى دقة وسلامة المخرجات أولاً، وسلامة النظام ثانياً، وهذا يحتم على أنظمة المعلومات توخي النوعية عند معالجة المدخلات قدر الإمكان، ومن هنا تأتي أهمية النوعية في البيانات لإخراج تقارير تمتاز بخصائص نوعية.

• الخصائص النوعية التي يجب توافرها في المخرجات وهي: (الطراونة، عبد الهادي، 2011)

1. مناسبة: أي تكون مناسبة وذات صلة وثيقة ومفيدة في عملية اتخاذ القرار.
2. ذات توقيت مناسب: إن أهمية المخرجات النوعية تكمن استخدامها بالوقت المناسب.
3. الدقة: وتعني تقليل هامش الخطأ إلى أكبر قدر ممكن، أو انعدامه.

4. قابلية التثبيت: وتعني إمكانية مقارنتها مع مخرجات نوعية أخرى تم التأكد منها ومطابقتها بها.

5. الشمول: أي أن تغطي كافة مراحل وإجراءات الرقابة من الخطوة الأولى وحتى المتابعة.

سابعاً- أبعاد نظم المعلومات والرقابة الإدارية:

تقدم نظم المعلومات ثلاث وظائف أو أنشطة تساعد في اتخاذ القرارات، فهي تعني (بالمدخلات، العمليات، المخرجات)، هذا وتتطلب نظم المعلومات التغذية الراجعة والتي تعتبر جزءاً مهماً ضمن المخرجات، ويتم تزويد أعضاء محددین في المؤسسة أو الشركة بهذه التغذية الراجعة لتساعدهم في تقييم الأوضاع وتصويبها في مرحلة المدخلات، وعليه ومما سبق تتضح لنا العلاقة ما بين نظم المعلومات والرقابة الإدارية، هذا وتكون وظيفة الرقابة محاذية لأنشطة نظم المعلومات أي يسيران جنباً إلى جنب بخط متوازٍ، ولتوضيح ذلك لا بد لنا من التعرف إلى أبعاد نظم المعلومات وعلاقتها بالرقابة الإدارية (الطراونة، عبد الهادي، 2011).

• تحتوي نظم المعلومات ثلاثة أبعاد رئيسية:

1. المؤسسة: أصبحت النظم مكوناً وجزءاً رئيسياً في هيكل المؤسسة، حيث إن نظم المعلومات تتضمن كافة المعلومات الأساسية مثل (الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي، الرؤية، سياسة المؤسسة، آلية العمل، ... الخ)، وتخضع جميعها للرقابة، وبدون المعلومات الأساسية تصبح العملية الرقابية عشوائية ولا تستند على أساس واضح في تفعيل أدواتها الرقابية لقياس وتقييم معايير تحقيق الجودة، وتنتهج كل مؤسسة استراتيجية خاصة بها لتلبي احتياجاتها، وعليه فإن نظم المعلومات الخاصة بها تختلف عن غيرها، وبالتالي تختلف الأسس الرقابية وأدواتها عن غيرها من المؤسسات (شلبي، 2011).

2. الإدارة: إدارة الموارد البشرية والمالية هي مسؤولية الإدارة العليا ومهمة المديرين لاتخاذ القرار، وهذا يتطلب منهم مهارات قيادية وتحسين وتطوير نوعية الخدمات، ويتطلب ذلك متابعة وتقييم العمل، وكلاهما يعتمد على نظم المعلومات ومدى دقتها بالإضافة إلى الدور الرقابي منذ البداية حتى النهاية، استناداً إلى بيانات المدخلات والتأكد من صحتها وصولاً إلى المخرجات ومدى دقتها، وأي معيقات تظهر خلال سير العملية (العالول، 2011).

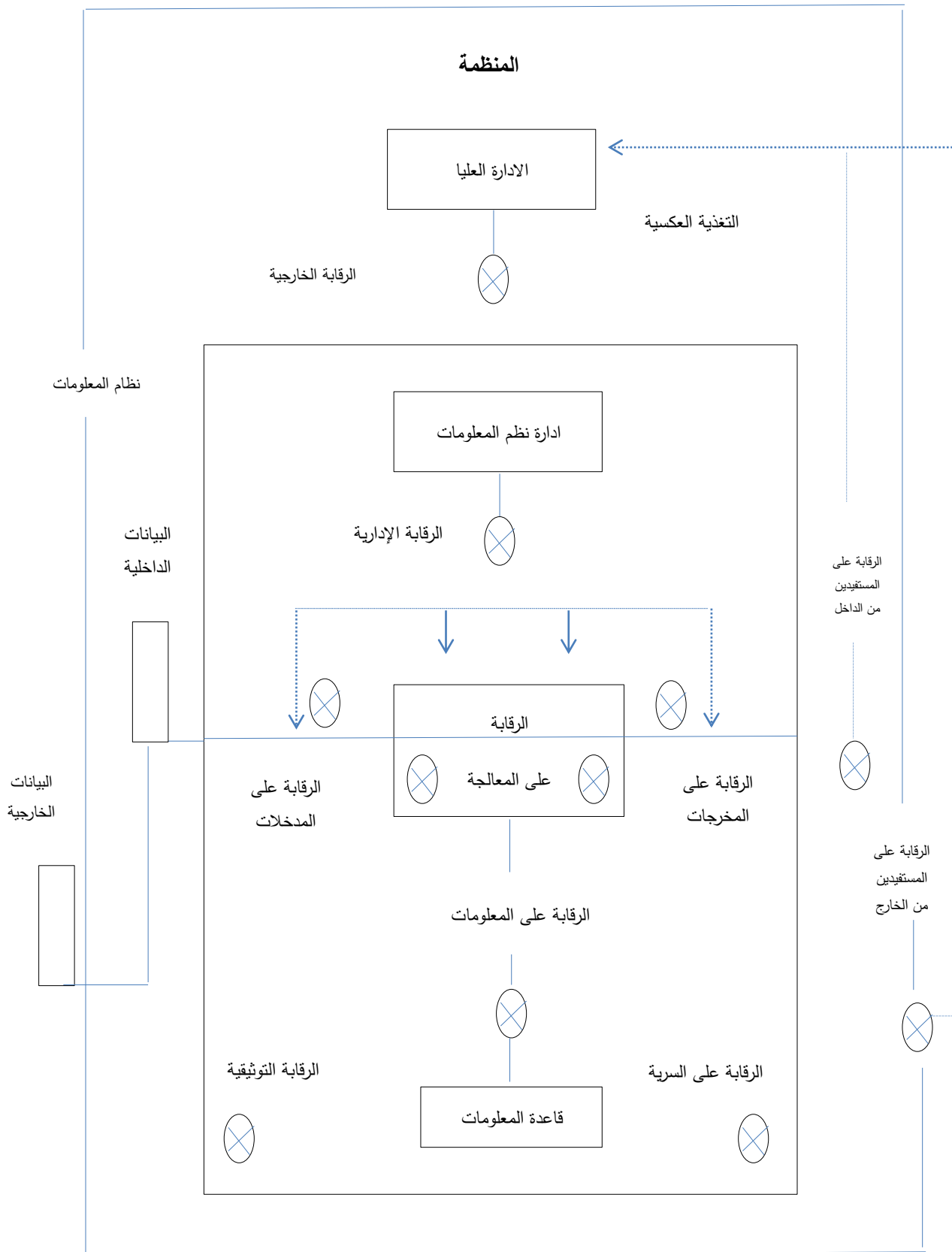
3. تكنولوجيا المعلومات: تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد الأدوات الإدارية التي يستخدمها المديرون للتعامل مع التغيير وتنقسم تكنولوجيا المعلومات إلى أربعة أنواع: (الطراونة، عبد الهادي، 2011)

- **الأجهزة:** وهي المعدات الحاسوبية المستخدمة لأنشطة المدخلات والعمليات والمخرجات في نظم المعلومات وهي تتكون من وحدة المعالجة، الذاكرة، إلخ
- **البرامج:** وهي البرمجيات والعمليات المستخدمة في ضبط وإدارة وتنسيق أنشطة نظم المعلومات.
- **تكنولوجيا التخزين:** وهي تتضمن البرامج والمعدات التي تستخدم لحفظ وتخزين البيانات.
- **تكنولوجيا الاتصالات:** وهي تتضمن البرامج والمعدات والتي تساعد على نقل المعلومات من جهة إلى أخرى، وعليه فإنها تساعد في توفير الوقت والجهد في إدارة العمل وتساعد في تحسين الأداء المؤسسي.

ثامناً- قواعد الرقابة على نظم المعلومات الإدارية:

- 1- **قاعدة قبول الرقابة:** تشير إلى أن الرقابة مقبولة من قبل العاملين في المنظمة وخاصة المستفيدين من خدمات النظام والعاملين في نظام المعلومات، فالرقابة تساعد الإدارة في خلق الثقة بالنظام لإنجاز العمليات اليومية وبلوغ الأهداف المرغوبة، لذلك يجب على مبرمج ومحلل الأنظمة إشراك مستخدمي النظم لتلافي أي مشاكل في نظام الرقابة الجديد.
- 2- **قاعدة النقاط الإستراتيجية:** ضرورة تحديد نقاط ليتم التركيز عليها لحساسيتها وأهميتها النسبية في منع تضخيم الخطأ أو مضاعفة الانحراف، كما هو موضح في الشكل رقم (3.2).
- 3- **قاعدة المسؤولية الرقابية:** بعد تحديد النقاط الاستراتيجية تناط الرقابة على هذه النقاط عند مستوى مناسب، مع ضرورة ان تكون العملية الرقابية متضمنة مقاييس كمية ونوعية، فضمن هذه القاعدة يعزز من فرص كفاءة الرقابة.

شكل رقم (4.2) قاعدة النقاط الإستراتيجية



المصدر (الطراونة، عبد الهادي، الرقابة الادارية، دار الحامد، 2011:206)

تاسعاً: أمن نظم المعلومات وسبل الحماية:

إن من أخطر ما يتعرض له الإنسان هو سرقة أو تخريب ممتلكاته، حيث أصبحت المعلومات من أعلى ما نملك، قبل ظهور الوسائط الإلكترونية لتخزين المال والمعلومات ونقلها كان سهلاً اكتشاف السرقة وبسرعة لأنه من المؤكد سيتم العثور على أثر لفعلة السارق مثل قفل مكسور أو باب أو زجاج مهشم، ومع ظهور الانترنت وشبكات الحاسب يصعب اكتشاف أثر السرقة أو العبث بمعلوماتنا، وتزداد هذه المشكلة تفاقماً مع التقدم المتسارع في مجال الاتصالات والحاسبات والذي نتج عنه زيادة حجم المعلومات المنقولة على شبكات الاتصال والمعلومات، ويمكن اختصار تلك المخاطر في (القحطاني والغثير، 2009):

- الاطلاع غير المشروع على المعلومات السرية عن طريق التنصت على شبكات الاتصالات أو الدخول غير المصرح به إلى الشبكات وقواعد البيانات.
- تغيير البرامج أو إدخال برامج جديدة مغلوبة أو مدمرة مثل الفيروسات.
- مسح المعلومات أو إخفاؤها أو عدم إدخال المعلومات أو تغييرها سهواً أو عمداً، وكذلك تغيير كلمات السر أو الأرقام السرية أو مفاتيح التشفير.
- التزوير والتزييف بإدخال معلومات بسوء نية أو غير قصد.

تسعى الكثير من المؤسسات لايجاد وسائل الوقاية والاجراءات التي تمكنها من مواجهة التهديدات الأمنية لكي تتمكن من القيام بوظائف أمن المعلومات وحماية نظم المعلومات سعياً لتقليل التكاليف ولضمان استمرارية العمل وجودة المعلومات المقدمة والذي يساهم في استقرار المؤسسات للقيام بدورها في تقديم الخدمات، وتتطلب ممارسة وظائف نظم المعلومات ضمن مجموعة من الاجراءات الدقيقة والمناسبة والتي تحقق جودة العمل (الذنف، 2013):

1- تصنيف المعلومات: وذلك بغرض معرفة درجة الحماية التي تتطلبها، فمن المعلومات لا يحتاج إلى الحماية بالمطلق، ومنها ما يتطلب حماية قصوى.

2- استخدام الوثائق المكتوبة: لضمان استمرار التشغيل في حالة تعطل الأجهزة أو نقل الأفراد، وتقليل الصعوبات المرتبطة بتعديل أو إصلاح أو تطوير، بالإضافة لتحقيق الاتصال بين الأقسام المختلفة.

3- تحديد المهام و الواجبات الشخصية:

مهام المتصلين بنظام أمن المعلومات تبدأ بالأساس من حسن اختيار الأفراد المؤهلين وعمق معارفهم النظرية والعملية وبشكل رئيسي فإن المهام الادارية أو التنظيمية تتكون من خمسة عناصر:

- تحليل المخاطر.
- وضع السياسة أو الاستراتيجية.
- وضع خطة الأمن.
- توظيف الأجهزة والمعدات والوسائل.
- تنفيذ الخطط والسياسات.

4- خطط الطوارئ:

وضع خطط استراتيجية وخطط بديلة لضمان استمرارية نظم المعلومات في حالة المشاكل الكبيرة كتعطل أجهزة الحاسوب تعطلاً طويلاً أو غير ذلك من حالات الطوارئ، حيث بعض الأنظمة تتطلب وجود نظام مساند يعمل بطريقة فورية في حالة الطوارئ.

• وسائل الحماية البرمجية لنظم المعلومات:

تنوعت أوجه حماية نظم المعلومات واختلقت أشكالها ومنفذيها ويجب تحديدها في استراتيجية حماية نظم المعلومات ومن هذه الوسائل:

1- التشفير:

الحفاظ على خصوصية المعلومات وحماية البيانات السرية من أهم مهام نظم أمن المعلومات، ويمكن للتشفير أن يعطي درجة عالية من الأمن بأقل تكلفة والذي يقصد منه تحويل المعلومة الواضحة إلى معلومة سرية غير قابلة للفهم (الدفن، 2013).

ويجب الانتباه والحذر عند التعامل مع برامج التشفير لأنه سلاح ذو حدين، يوفر لك حماية لمحتوى البيانات، لكن إذا فقد المفتاح السري فلا فائدة ترجى من وراء المحتوى المشفر (القحطاني والغنبر، 2009).

2- جدار الحماية:

وهو أداة تحجز مرور البيانات بين الشبكة الداخلية المحمية والشبكة الخارجية التي نخشى منها والهدف منه حجز المستخدم في حيز سياسة أمنية معينة (الدفن، 2013).

حيث يقوم جدار الحماية بعزل شبكة المؤسسة الداخلية عن شبكة الإنترنت، ولكن ليس كلياً وذلك للسماح للجمهور من الاستفادة من الخدمات المقدمة (القحطاني والغنبر، 2009).

3- أدوات منع وكشف الاختراقات:

وتعتبر أحد مستويات الحماية وهي بمثابة إضافة مبتكرة لأدوات تسمى أدوات الكشف عن الإختراقات ويجب فحص هذه الوسائل من فترة لفترة حتى يتمكن النظام من العمل بفعالية (الدفن، 2013).

4- برمجيات مكافحة الفيروسات:

برنامج يستخدم لمنع واكتشاف فيروسات الحاسوب وأحصنة طراودة وبرامج التجسس وغيرها من أشكال البرمجيات الخبيثة، ولكن لا تخلو من العيوب ومنها تقليل أداء الحاسوب إذا لم تكن مصممة بكفاءة، كما تفقد هذه البرامج قيمتها إن لم يتم تحديثها بشكل مستمر (الدفن، 2013).

المبحث الرابع واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية

أولاً: المقدمة

ثانياً: الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات

ثالثاً: الأنظمة الحوسبة لدى وزارة الداخلية

رابعاً: واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية

أولاً- المقدمة:

نبذة عن الوزارة: نشأت وزارة الداخلية منذ اليوم الأول لقيام السلطة الوطنية الفلسطينية سنة 1994م، وقد حظيت الوزارة باهتمام ورعاية القيادة السياسية باعتبارها واحدة من أهم الوزارات السيادية لدورها في توفير الأمن والأمان للمواطن الفلسطيني، وتقوم بتغييرات مهمة وتسعى إلى تطوير قدرات جديدة في سبيل تنفيذ دورها، وتوفير خدمة أمنية أكثر شمولاً للجمهور الفلسطيني بانضمام جميع الأجهزة الأمنية تحت مسؤوليتها، بالإضافة إلى القيام بدورها الأساسي المتمثل بحماية ركائز الدولة الأساسية، وصون حقوق وحرّيات المواطن، وضمان عيش الجمهور الفلسطيني بأمان وثقة، والتطلع نحو مستقبل واعد، كما تعتبر وزارة الداخلية الفلسطينية مؤسسة وطنية سيادية، ذات مسؤولية أخلاقية واجتماعية وواجبات مدنية وأمنية، تسهم في تطوير مجتمع حر وديمقراطي في دولة فلسطينية مستقلة ذات سيادة، عن طريق توفير الأمن والأمان وفرض سيادة القانون وإنشاء بنية أمنية مستقرة تحظى بالاحترام والدعم على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي.

وضعت وزارة الداخلية نصب عينها إعادة الاعتبار لمواطنيها من خلال إتباع أقصر الطرق لإنجاز المعاملات، حيث وضعت لذلك خطة البناء التنظيمي والهيكلية، واستطاعت في زمن قياسي إيصال أيسر الخدمات المتعلقة بالشؤون الأمنية والمدنية التي تقدم الخدمة إلى المواطن الفلسطيني كإصدار جواز السفر الفلسطيني الذي وضع حداً لمعاناة المواطن في المطارات والدول التي يقصدها، كما اهتمت الوزارة بتنظيم الحياة المدنية من خلال رعاية ومتابعة منظمات المجتمع المدني وقدمت مشاريع القوانين لتنظيم الحياة المدنية، أما من الناحية الفنية فقد أنشأت مديرية الحاسوب التي قامت بربط كافة مديريات الوزارة بشبكة حاسوب مركزية وفق أحدث النظم العالمية المستخدمة في هذا المجال (موقع وزارة الداخلية والامن الوطني، 2014).

ثانياً- الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات:

الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات: إحدى الإدارات الفاعلة بوزارة الداخلية، وتختص بتقديم الحلول المتكاملة المحوسبة التي تسهم بشكل فاعل في إيجاد الحلول لكثير من المشاكل وتوفير بيئة عمل مناسبة من خلال شبكة حاسوب متكاملة تربط جميع الإدارات المختلفة، وكذلك إيجاد البدائل المناسبة وتطوير العمل في الوزارة وتسهيل العمليات والإجراءات الإدارية وتقديم الدعم الفني وصيانة شبكة الوزارة وأجهزة الحاسوب وملحقاتها والأجهزة المكتبية.

وتسعى الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات جاهدة إلى تحديد الغايات، والأهداف التي تخدم الرؤية العامة والأهداف الاستراتيجية للوزارة من أجل تحسين مستوى الأداء، وتبسيط الإجراءات وتقديم خدمات أفضل لتحسين مستوى دقة ونوعية المعلومات وسرعة توفيرها لصناع القرار ومتلقي الخدمة، وتعزيز التواصل معهم، وكذلك رفع مستوى العمليات الرقابية وتخفيض النفقات (موقع الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات، 2014).

- وتتكون الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات من خمس دوائر متخصصة وهي:
 - دائرة التطوير والخدمات الإلكترونية.
 - دائرة البرمجة وتحليل النظم.
 - دائرة الشبكات ونظم التشغيل.
 - دائرة الصيانة والدعم الفني.
 - دائرة الدعم الفني الخارجي.

ثالثاً- الأنظمة المحوسبة لدى إدارات وزارة الداخلية من إنتاج الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات وهي كالتالي: (عابد، 2015-مقابلة)

1. الشؤون المالية:

يدير النظام كافة الأعمال المالية في الإدارة العامة للشؤون المالية ضمن دورة مستندية متكاملة تمر بها المعاملة في كل من دائرة الموازنة والمشتريات والمستودع والحسابات والتدقيق حتى آخر مرحلة، ويشمل ذلك جميع أنواع المعاملات ويزود البرنامج المالي بكم هائل من التقارير التفصيلية تعطي صورة واضحة ودقيقة عن كافة أعمال الإدارة العامة للشؤون المالية.

2. الشؤون الإدارية:

يقوم النظام بإدارة بيانات الموظفين الشخصية والوظيفية والحضور والمغادرة والأذونات والإجازات والساعات الإضافية والتدريب والرواتب والهيكلية، وهو أيضاً مزود بكل التقارير التفصيلية والتجميعية.

3. الديوان:

يقوم النظام بعمل مسح ضوئي للمراسلات الصادرة والواردة، وتخزين بيانات المستند كاملة مع إمكانية التعديل والبحث بعدة مفاتيح ومزودة بتقارير تفصيلية.

4. الإقامات وشؤون الأجانب:

يقوم النظام بتنظيم دخول الأجانب وتنظيم إقامتهم في قطاع غزة، ذلك بعد تقديم طلب للحصول على تأشيرة دخول بعد توضيح سبب الزيارة، ويتم التدقيق عليه أمنياً، ومن ثم إصدار تصاريح الإقامة بكافة أنواعها المؤقتة والسنوية، حيث تظهر بيانات هذه التأشيرة في المعبر عند الدخول.

5. المعابر التجارية:

يقوم النظام بتسجيل بيانات العاملين في المعابر التجارية سواء كانوا سائقين أم عمالاً وتسجيل بيانات شاحنات نقل البضائع وتسجيل حركات الدخول والمغادرة للشاحنات من وإلى المعبر، وتسجيل بيانات السيارات الحديثة، وتنفيذ عمليات الحجز والمنع أو العكس على موظفين أو سائقين أو شركات أو شاحنات.

6. البصمة:

يقوم النظام بتخزين بصمات للمواطنين والأجانب والصور الشخصية من عدة اتجاهات في عدة مراكز منها المديرية العامة لوزارة الداخلية الشق المدني ومراكز الشرطة والمعابر، وينجز عمليات البحث عن أي بصمة تم العثور عليها من مسرح الجريمة أو للتأكد من شخصية الفرد، ويخزن بيانات وقضايا تهم المجرمين، ويتكامل هذا النظام مع نظامي الأحوال المدنية ونظام الإقامات وشؤون الأجانب.

7. السيارات:

يقوم النظام بتخزين بيانات تفصيلية عن مركبات وزارة الداخلية الشق المدني، وبيانات الصيانة وتكلفتها، والزيوت والوقود والتأمين والترخيص مع إمكانية تنفيذ جميع العمليات على البيانات، ومزود بتقارير تفصيلية.

8. الشؤون القانونية:

يقوم النظام بتخزين بيانات تفصيلية عن الاستشارات القانونية المطلوبة من الإدارات العامة لوزارة الداخلية وتخزين بيانات سن التشريعات بكافة مراحلها ومتابعتها وتخزين بيانات التحقيق مع موظفين أو مواطنين وإدارة بيانات القضايا، ومزود بتقارير تفصيلية.

9. الأحوال المدنية:

يقوم النظام بشكل أساسي بتسجيل المواليد، حيث تتكامل البيانات مع وزارة الصحة ويوفر النظام السجل السكاني والذي تعتمد عليه كافة الوزارات والمؤسسات الخاصة والجامعات

والبلديات والمؤسسات الأهلية في حاجتهم لبيانات المواطنين الشخصية، وتزويدهم بالإحصائيات السكانية اللازمة حسب المعايير التي يريدها، ومن أقسام هذا النظام إصدار الهويات أو بطاقات التعريف وإصدار شهادات الميلاد وتسجيل الوفيات.

10. الجوازات:

يقوم هذا النظام بإصدار وتجديد جوازات سفر عادية لحاملي الهويات، أو خاصة للذين لا يحملون هويات، وإمكانية تعديل بيانات الجواز، كما يتيح النظام إضافة الأبناء على جواز السفر، وإصدار إفادة من دائرة الجوازات طبقاً للموضوع المراد والمتعلق بجواز السفر.

11. المعابر:

هذا النظام يدير عملية الدخول والمغادرة من معبري رفح وبيت حانون، حيث يعتمد على منظومة الأحوال المدنية والجوازات عند الإستعلام عن بيانات المسافرين، ويقوم بفحص إن كانت توجد حالة منع من قبل الأجهزة الأمنية أو المحاكم فور الإستعلام عنه، ويطلب منه مراجعة جهة المنع في حال ذلك.

12. الشؤون العامة:

يضم هذا النظام كل ما يخص الجمعيات وكتبة العرائض وشهادات حسن السير والسلوك.

- فيما يخص عمل الجمعيات: تقوم الجمعية بتقديم طلب ترخيص موضح فيه أهداف ومجالات وأنشطة الجمعية، وتحصل الجمعية على الترخيص بعد التدقيق الشامل عليها، ويتضمن التدقيق طرق وإجراءات رسمية مبرمجة على مراحل معينة، كما وتسجل بيانات إنتخابات مجلس الإدارة والتقارير الإدارية والمالية وكل أنشطة الجمعية، وانطلقت حديثاً خدمة إلكترونية جديدة، وهي التسجيل الموحد للجمعيات ضمن مشروع كبير، وهو البرنامج الوطني لمؤشرات الأداء للمنظمات الأهلية والذي يمكن من خلاله كل جمعية أن تمتلك حساباً خاصاً على موقع الوزارة حيث تقوم الجمعيات بإدخال بياناتها المتعلقة بأنشطتها، كما سيتيح تسهيل عملية المخاطبات بين الجمعيات والوزارة.

- فيما يخص كتبة العرائض فهي خدمة إلكترونية تقدم من خلال موقع الوزارة لكتبة العرائض الذين يتقدمون بطلب لترخيص مكاتبهم ترخيصاً سنوياً، تتم الموافقة عليه بعد التدقيق الأمني والسلوكي عنهم، ويحصل الكاتب المرخص على حساب خاص على موقع الوزارة، حيث تقدم معاملات الأحوال المدنية والجوازات من خلالهم.

- بما يخص شهادات حسن السير والسلوك حيث تصدر الشهادة بعد فحص الطالب لها من حيث خلوه من تهمة أو قضايا عن طريق شاشات الاستعلام.
رابعاً- واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية:

لقد تم تعريف الرقابة الإلكترونية من خلال تجسير الفجوة بين الرقابة الإدارية والإدارة الإلكترونية وصولاً للرقابة الإدارية الإلكترونية، وتم عرض النظم المحوسبة بشكل متواضع في وزارة الداخلية والأمن الوطني- الشق المدني من خلال الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات، وعددها (12) نظاماً عاملاً في الوزارة بخلاف النظم الجديدة (قيد العمل) والتي لم يتم ذكرها، حيث تخدم هذه النظم إدارات ومديريات متعددة في الوزارة، ولهذه النظم القدرة على استدعاء البيانات من بعضها إذا لزم الأمر، لأنها صممت لتدعم تكامل البيانات فيما بينها من خلال الشبكات، ويخدم كل نظام فئة معينة، وعلى أرض الواقع فإن هذه النظم تخضع للرقابة من ناحية ومن ناحية أخرى تعتبر جهة رقابية تخدم الإدارة العليا في الوزارة لمتابعة وتقييم العمل والعاملين، وسيتم من خلال الإستبانة التي صممت للبحث في واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية في الوزارة للتعرف إلى مستويات الرقابة لهذه النظم، وهل تخدم الإدارة العليا بالشكل الذي يرضي المسؤولين؟ وهل تقدم الرقابة الإدارية الإلكترونية تقارير مفيدة لمساعدتهم في اتخاذ القرار؟ وماهي وسائل تطوير الرقابة على النظم ومن خلال النظم؟ وما هو دور مطوري النظم وهم الجنود المجهولون لهذا العمل؟ ... الخ من الأسئلة التي تساعدنا في التعرف إلى واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية والأمن الوطني- الشق المدني.

5.2 الخاتمة:

تناول الفصل الثاني أربعة مباحث وهي: المبحث الأول: الرقابة الإدارية حيث تناولت الدراسة عدة جوانب كان أهمها عرض مفهوم الرقابة الإدارية وأهميتها وأهدافها، ومن ثم تم استعراض أهم مراحل الرقابة الإدارية والتي عرضت أهم الأجزاء في النظام الرقابي حول كيفية وضع وتحديد معايير ومقاييس الأداء وكيفية تقييمه وتحليل الانحرافات، كما تناول هذا المبحث الأدوات التي يمكن لفريق العمل في البرنامج الرقابي استخدامها والاعتماد عليها بالإضافة إلى أهم خصائص النظام الرقابي الفعال.

أما المبحث الثاني فقد خصص للإدارة الإلكترونية، حيث تم عرض مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم الأسباب التي دعت المؤسسات إلى التحول للعمل الإلكتروني، وماهي أهم أهداف ومكاسب هذه المؤسسات التي سوف تجنيها من جراء العمل الإلكتروني، كما أضاف هذا المبحث أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي كان من أهمها المتطلبات البشرية والمادية والتقنية، وعرض هذا المبحث أهم المعوقات التي قد تعرقل أو تعيق التحول من نظام الإدارة بالأوراق إلى نظام الإدارة الإلكترونية.

تناول المبحث الثالث نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية والذي يقوم بتجسير الفجوة بين الرقابة الإدارية التقليدية ونظام الإدارة الإلكترونية، وعرض المبحث مفهوم الرقابة الإدارية الإلكترونية وأبعاده، وأهم مميزاته وأهم الفوائد من تنفيذه بالإضافة إلى عيوب هذا النظام، وعرض المبحث متطلبات رفع كفاءة نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في المؤسسة وكيفية الرقابة على المدخلات والعمليات ومخرجات النظم المحوسبة.

تناول المبحث الأخير نبذة عن وزارة الداخلية والإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات وأهم الأنظمة المحوسبة التي قامت الإدارة العامة للحاسوب ببرمجتها لصالح وزارة الداخلية والأمن الوطني سعياً من المؤسسات الحكومية الفلسطينية للتوجه نحو الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى عرض واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في الوزارة من خلال هذه النظم المحوسبة لتطبيق مفهوم الحكم الرشيد.

وفي الفصل القادم استعرضنا بعض الدراسات التي تناولت الرقابة الإدارية والإدارة الإلكترونية، وأهم أعمال الإدارة الإلكترونية وهي الحكومة الإلكترونية، وقسمت الدراسات إلى فلسطينية وعربية وأجنبية، وعرض الباحث الفجوة البحثية بين دراسته والدراسات السابقة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

1.3 **الدراسات الفلسطينية**

2.3 **الدراسات العربية**

3.3 **الدراسات الأجنبية**

4.3 **الفجوة البحثية والتعليق على الدراسات السابقة**

5.3 **الخاتمة**

المقدمة:

قام الباحث بجمع الدراسات السابقة التي رأى أنها مرتبطة بمشكلته البحثية، لتوفير الخلفية العلمية والمناخ المناسب والمصادر اللازمة لإجراء دراسته، حيث ساعدته الدراسات في الكشف عن جذور المشكلة وفهم ما تم بخصوصها في الفترات السابقة، ومن ثم حدد من هذه الدراسات ما يرى أنها ذات علاقة مباشرة مع مشكلته البحثية، وتلك التي ليست لها علاقة مباشرة، حيث راعى الباحث قدر المستطاع ترابط فقرات الدراسات السابقة بشكل متنسق ومنطقي، بحيث أبرز مناهج الباحثين السابقين في مجال البحث والدراسات، فقد عرض الباحث الدراسات السابقة وفق تصنيف مناسب، حيث خصص لكل دراسة سابقة الحيز والمكان الذي يتناسب مع نوعيتها وحدائتها ومدى ارتباطها بدراسته، فقد تم التوسع في عرض بعض الدراسات المميزة والاختصار في دراسات آخرين، وتم تصنيف الدراسات إلى دراسات فلسطينية، ودراسات عربية، ودراسات أجنبية.

عُرِضت الدراسات بدءاً من الأحدث، حيث استعرض الباحث كل دراسة بطريقة مناسبة ومنهجية موحدة، حيث تم عرض اسم الباحث والسنة وعنوان الدراسة وأهدافها، والمنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وأداته، وعرض أهم النتائج والتوصيات.

وانتهى هذا الفصل بخلاصة تتضمن القيمة الإجمالية للدراسات السابقة، والإسهام الذي ستقدمه الدراسة، وجوانب تميزها عن الدراسات السابقة، وأوجه الشبه والاختلاف عن الدراسات التي تم عرضها من خلال عرض الفجوة البحثية والتعليق على الدراسات السابقة.

3.1 الدراسات الفلسطينية:

1- دراسة شعت (2014) بعنوان:

"مقترح تطبيق السحابة الحكومية لتطوير الإدارة الإلكترونية في الحكومة الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى تقديم مقترح يساعد في تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، والاستفادة من التطور التكنولوجي السريع، ومعرفة الدور الذي تلعبه السحابة الحكومية، ودراسة الفوائد المرجوة من تطبيقها فلسطينياً، ومدى توفر المتطلبات اللازمة لبناء وإدارة السحابة الحكومية والتعرف إلى المعوقات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الاستبانة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات، وكانت من أهم النتائج:

- توفر المتطلبات اللازمة للبدء في بناء السحابة الحكومية بدرجة جيدة.
 - وجود فوائد اقتصادية وتقنية وإدارية وتنموية للسحابة الحكومية.
- وأوصت الدراسة بـ:

- ضرورة التوجه نحو تبني السحابة الحكومية كأساس للوصول إلى الإدارة الإلكترونية الحكومية.
- ضرورة اعتبار السحابة الإلكترونية مشروعاً وطنياً بأبعاده التنموية والاقتصادية.
- ضرورة توفير التمويل المناسب للمشروع لما لها من إسهامات كبيرة في تحقيق أهداف الحكم الرشيد.

2- دراسة مطر (2013) بعنوان:

"دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان - قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان في غزة، ودور تنمية الموارد البشرية في التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة، وسبل تنمية الكوادر البشرية للوصول إلى تطبيق فعلي للإدارة الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى استخدام المقابلة كأداة لجمع المعلومات والمساعدة في تفسير بعض النتائج، وتوصل الباحث إلى:

- بالرغم من جودة البرامج التدريبية التي يقدمها ديوان الموظفين العام إلا أنها لا تمس بشكل مباشر احتياجات تنمية الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.

- يوجد ضعف في اهتمام الوزارة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، ونقص في متطلبات تطبيقها.
- ضرورة تقييم أداء العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية، لأن أهم متطلبات التأهيل والتدريب هو التقييم قبل التدريب.

وأوصت الدراسة بـ:

- تطوير النظام الرقابي في الوزارة والاستفادة من التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تطوير الرقابة.
- ضرورة تبني الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية وإعطائها أولوية، وتقديم الدعم الكامل لها، والاستفادة من نظام تقييم الأداء في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في مجالات الإدارة الإلكترونية.

3- دراسة العاجز (2011) بعنوان:

"دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية": دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولجأ إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، وتم استخدام الحصر الشامل حيث وزعت الاستبانة على جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية في الوزارة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- لا يتاح للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني، ولا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الإلكتروني بالوزارة.
- لا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم وآليات العمل بالبرنامج الإلكتروني الذي يستخدمونه.

وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات، كان من أهمها:

- دعم الإدارة لأسلوب التعلم من خلال الملاحظة، لتشجيع الممارسات الإلكترونية الأفضل بين الموظفين ونشرها فيما بينهم كنموذج يحتذى به.
- إشباع حاجات التقدير لدى الموظفين، وربط الحوافز المادية والمعنوية بإنجازاتهم الوظيفية إلكترونياً، وتهيئة مناخ مناسب يشجع على الإبداع والابتكار والتعلم واتخاذ القرارات ومواجهة التحديات ضمن بيئة الأعمال الإلكترونية.

4- دراسة شلبي (2011) بعنوان:

" واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وأثرها على التطوير التنظيمي، وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي: تطوير الهيكل التنظيمي، تنمية الموارد البشرية، توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. وقد تم تصميم استبانة ومن ثم توزيعها على الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة، وقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة والتكنولوجيا، كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني.
 - بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني.
 - هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، ونقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية.
 - تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تطوير الهيكل التنظيمي من خلال التوجه نحو اللامركزية لتقليل عدد المستويات الإدارية، إلا أنه لم تكن هناك مشاركة من قبل العاملين في عملية اتخاذ القرارات.
- وأوصت الدراسة بـ:

- ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف، والعمل على تعزيز الهيكل التنظيمي الإداري بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية.
- تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية، وضرورة التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية لإدارة شؤون الموظفين للاستفادة من مزاياها المتعددة كتقليل النفقات وتخفيض وقت إنجاز المعاملات.

5- دراسة البرغوثي (2010) بعنوان:

"دور وحدة الرقابة والتدقيق الإداري في تعزيز مبادئ الحكم الصالح في المؤسسات

الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدققين الإداريين وموظفي الشؤون الإدارية".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور وحدة الرقابة والتدقيق الإداري التابعة لديوان الموظفين العام في تعزيز مبادئ الحكم الصالح في الوزارات المعنية، ومثل مجتمع الدراسة كافة المدققين الإداريين العاملين في وحدة الرقابة والتدقيق الإداري في الوزارات المعنية وعددهم (25) وزارة

ومؤسسة، وكافة المدراء العامين للشؤون الإدارية في هذه الوزارات ولعينة من موظفي الشؤون الإدارية مقدارها (25%) من الموظفين، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم ثلاث استبانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، كان أهمها:

- ضرورة الرقابة الإدارية كجزء متمم لوظائف العملية الإدارية التي يتم عبرها التحقق من مطابقة النتائج للأهداف، كما تعتبر الرقابة ضرورة كشرط لسلامة قياس الأداء، والتأكد من وضع معايير مسبقة يقاس عليها العمل.
 - عملت وحدة الرقابة الإدارية على نشر مفهوم أوسع من الاحترام نحو الوظيفية العمومية، كما عملت على توحيد معايير الأداء في المؤسسات المختلفة.
 - هناك اتفاق بين الفئة المبحوثة على وجود تحسن في مجالات النزاهة والشفافية والمساءلة ومحاربة الفساد تحققت بوجود المدقق الإداري في الوزارة.
- وأوصت الدراسة بـ:

- ضرورة تطوير آليات تناسب دور المدققين في المؤسسات المختلفة بما يخدم مصلحة العمل، وذلك من خلال تحديث العمل واستخدام تقنيات أكثر فاعلية وكفاءة، والتي تسهم في تقليل الجهد والوقت المبذول سواء من قبل المدقق الإداري أم من قبل الموظفين والعاملين في الشؤون الإدارية وحتى من قبل موظفي ديوان الموظفين العام.

6- دراسة بسيسو (2010) بعنوان:

"أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين في وكالة الغوث الدولية - غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين في وكالة الغوث الدولية بمكتب غزة الإقليمي من خلال الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستنتاجي، إضافة إلى استخدام المنهج التطبيقي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- يزيد نظام الإدارة الإلكترونية من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع، ويؤدي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى خلق نظام رقابة إلكترونية دقيق ومحكم، مما يؤدي بدوره إلى زيادة حجم الإنتاج وإلى تحسين جودة الإنتاج.
- تطبيق النظام يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية، وأيضاً إلى خفض مصاريف الموارد البشرية، كما أن تطبيق النظام أدى إلى العدالة في توزيع العمل وتقييم الموظف.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات، كان أهمها:

- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الحالي في المناطق الخمس التي تتواجد فيها وكالة الغوث وربطها ضمن شبكة مركزية واحدة.
- الاستعانة بخبراء متخصصين لتقديم الاستشارات اللازمة لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية الحالي، و وضع آليات وإجراءات ومعايير واضحة لعملية اتخاذ القرار في المشروع.
- تطوير نظام الإدارة الإلكترونية بحيث يتيح إمكانية الرقابة للمدراء والمشرفين، والاستعانة بتقنيات النظم الخبيرة في تطوير النظام وزيادة كفاءته.

7- دراسة عمار (2009) بعنوان:

"مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف إلى مدى توافر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية والتقنية والبشرية، ومدى التزام ودعم الإدارة العليا ودورها في تحسين أداء العاملين في الوكالة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة صممت لهذا الغرض، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، وتوفير المتطلبات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحرص الإدارة على مواكبة المستجدات التقنية وتهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- تأييد الأفراد لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من الناحية الأمنية، وتوفير القناعة بأن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة إنجاز العمل ورفع الإنتاجية وسرعة ودقة تنفيذ التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين.
- وجود ضعف في نظام الحوافز للمتميزين في العمل الإلكتروني، وقصور الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع البرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات، من أهمها:

- زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وضع نظام حوافز فعال للمتميزين في العمل الإلكتروني، ومتابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية باستمرار، وضرورة أن تعمل الإدارة على نشر ثقافة العمل الإلكترونية.

8- دراسة شاهين (2007) بعنوان:

"واقع الرقابة الإدارية الداخلية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة".

هدفت الدراسة الى إلقاء الضوء على واحدة من أهم الوظائف الإدارية التي تمارسها الإدارة، وهي الرقابة الإدارية الداخلية وتوضيح الدور المهم الذي تلعبه في تحقيق أهداف المنظمات الأهلية من خلال تحليل مهامها واختصاصاتها كذلك التعرف إلى بعض العوامل المؤثرة في الرقابة الداخلية فيها الممثلة في: الهيكل التنظيمي، والأساليب الرقابية وتقييم الأداء والاتصال، إضافة إلى قياس مدى تحقيق النظم الرقابية المطبقة داخل المنظمات الأهلية من تحقيق أهدافها.

ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث وزعت استبانة لاستطلاع رأي القائمين على الرقابة في المنظمات الأهلية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة طردية بين توفر مقومات الرقابة الداخلية وتحقيق أهدافها.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة نشر الوعي بأهمية العمل الرقابي لتصحيح الأداء، والعمل على وضع معايير معتمدة وموضوعية لإعداد التقارير والتحديث المستمر في الأساليب الرقابية المستخدمة.

2.3 الدراسات العربية:

9- دراسة عاشور والنمري (2013) بعنوان:

" مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة، وعددهم (2410)، منهم (683) عضو هيئة تدريس، و(1727) إدارياً للعام الدراسي 2010/2011 وأظهرت نتائج الدراسة أن:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة، وجاء مجال التنفيذ الإلكتروني في المرتبة الأولى، تلاه مجال التنظيم الإلكتروني، وأظهر مجال الرقابة والتقييم الإلكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، وجاء مجال التخطيط الإلكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة.
- كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الإداريين كانت بدرجة متوسطة، وجاء مجال التنفيذ الإلكتروني في المرتبة الأولى تلاه مجال التنظيم الإلكتروني، وجاء مجال التقييم الإلكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، في حين جاء مجال التخطيط الإلكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة.
- وأشارت النتائج إلى وجود فروق تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي لصالح حملة البكالوريوس والدراسات العليا في مجالي التخطيط الإلكتروني والرقابة والتقييم الإلكتروني وفي الأداة ككل، ووجود فروق بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون، وحملة مؤهل الدراسات العليا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال التنفيذ الإلكتروني.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها:

- تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواءم مع التعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية.
- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتوفير المتطلبات المادية والبشرية والفنية والتقنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة الأعمال الإدارية.

- تشجيع العاملين على التحول إلى ممارسة الإدارة الإلكترونية في الواقع، ومنح المتميزين في استخدامها الحوافز المادية والمعنوية، وتفعيل الشراكة والتنسيق بين مؤسسات التعليم العالي لتطوير استخدام الإدارة الإلكترونية.

10- دراسة القحطاني (2013) بعنوان:

" واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالحد من الحوادث في المديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الحاجة الماسة للإدارة الإلكترونية كوسيلة فعّالة للتقليل من الحوادث المتكررة والمتزايدة، وتكون مجتمع الدراسة من (252) عاملاً في المديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية، واعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أظهرت النتائج أن:

- أفراد عينة الدراسة موافقون على واقع الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية بمتوسط حسابي (3.64 من 5).
- هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.85 إلى 4.19).
- أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون على الحوادث التي تحد منها الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية بمتوسط حسابي (3.53 من 5).
- أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون على إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية بمتوسط حسابي (3.77 من 5).

وأوصت الدراسة بما يلي:

- تفعيل برامج الإدارة الإلكترونية في مواجهة الحوادث، وتحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية.
- ضرورة التعرف إلى كافة المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية.

11- دراسة متعب (2013) بعنوان:

" دور القيادات الإدارية بالحرس الوطني للقطاع الشرقي في تطبيق الإدارة الإلكترونية".

هدفت الدراسة الى التعرف على دور القيادات الإدارية بالحرس الوطني للقطاع الشرقي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين بالشؤون العسكرية للحرس الوطني بالقطاع الشرقي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن:

- وعي القيادات الإدارية بالحرس الوطني للقطاع الشرقي بتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في ثلاث عشرة عبارة من أهمها (عقد دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي، وتقديم الدعم الكامل، وتسهيل الإجراءات الإدارية، وتوفير برامج حماية مناسبة وتوفير كوادر بشرية مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية).
- بينت الدراسة أن المبحوثين موافقون على عشر عبارات من محور واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية منها (وجود ادارة الحاسب الآلي بالقطاع الشرقي، ووجود موقع رسمي للحرس الوطني، ويتوفر كذلك خدمة البريد الإلكتروني ونظام الاتصالات الإدارية) ومحايدون في اثنتي عشرة عبارة.
- بينت الدراسة أن أهم معوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في (قلة فرص الالتحاق بدورات في مجال الحاسب الآلي، اتباع الأسلوب المركزي في أداء العمل، قلة وعي بعض العاملين بأهمية وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية).
- بينت الدراسة أن أبرز أساليب تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في (زيادة عدد المدربين المؤهلين في مجال الحاسب الآلي، تشجيع المختصين على الابتكار والتطوير للبرامج، توفير الحوافز المادية والمعنوية للمستخدمين والعاملين، وتبسيط الإجراءات الإدارية بالشكل الذي يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية).

كما اوصت الدراسة بـ:

- دعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوصيف الوظائف وتخطيط الموارد البشرية العاملة بشكل يلبي ويدعم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتبسيط الإجراءات الإدارية بالشكل الذي يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التوسع في عقد الدورات التدريبية في مجال الحاسوب لتوفير عناصر بشرية مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ونشر الثقافة الإلكترونية من خلال عقد ورش عمل تدريبية وتعريفية بأهمية تطبيقها، ودعم الأبحاث والدراسات التي تتناول الإدارة الإلكترونية وسبل تطبيقها وتطويرها.

12- دراسة الدوسري (2013) بعنوان:

" تطوير أساليب الرقابة الإدارية ودورها في رفع أداء منسوبي إدارة التربية والتعليم بوادي الدواسر".

هدفت الدراسة إلى معرفة ما دور تطوير أساليب الرقابة الإدارية في رفع أداء منسوبي إدارة التربية والتعليم بوادي الدواسر؟، وتكون مجتمع وعينة الدراسة من العاملين بإدارة التربية والتعليم بوادي الدواسر، واستخدم الباحث المنهج الوصفي (بأسلوب المسح الاجتماعي) لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة مايلي:

- تتمثل أبرز مظاهر واقع الرقابة الإدارية المطبقة في إدارة التربية والتعليم بوادي الدواسر في الاهتمام من المديرين ورؤساء الأقسام والوحدات بأسلوب الملاحظة الشخصية لمراقبة أداء العاملين، والرجوع للسجلات الخاصة بأداء العمل لمراقبة أداء العاملين، والتقارير الاستثنائية الخاصة بمشكلات أداء العاملين.
- أما أبرز انعكاسات تطوير الرقابة الإدارية على أداء منسوبي إدارة التربية والتعليم بوادي الدواسر فتتمثل في أنه أصبح لدى العاملين إدراك بأسس ومبادئ العمل الإداري، وهناك تحسن مستمر في مستوى الأداء الإداري للعاملين، وارتفاع مستوى الانضباط والالتزام الوظيفي في العمل.
- وتتمثل الصعوبات التي تواجه تطوير الرقابة الإدارية في ضعف مستوى خبرات القائمين بأعمال الرقابة، وندرة تدريب العاملين حول المستجدات في مجال الرقابة الإدارية، قلة عقد اللقاءات الدورية المنتظمة بين المشرفين والمديرين والعاملين لمواجهة مشكلات ومعوقات الرقابة والعمل على حلها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها:

- إلحاق منسوبي إدارات التربية والتعليم بوادي الدواسر بدورات تدريبية متقدمة في تطبيق استراتيجيات التطوير الإداري، ومنح المتميزين في تطبيق استراتيجيات التطوير الإداري الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على الاستمرار في مساندة جهود التطوير الإداري.
- توفير التقنيات الحديثة والتكنولوجية والموارد المالية اللازمة لتطبيق استراتيجيات التطوير الإداري في إدارات التربية والتعليم كافة، ورفع مستوى خبرات القائمين بأعمال الرقابة الإدارية.

13- دراسة الحميداني (2012) بعنوان:

" دور نظم المراقبة الإلكترونية في ضبط الحدود بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية مراقبة الحدود نظراً للمسؤولية الأمنية الجسيمة لحرس الحدود في المملكة العربية السعودية بسبب طول حدودها البرية والبحرية، حيث تشترك في الحدود مع (8) دول، بالإضافة إلى المياه الدولية التي تعبر فيها معظم سفن دول العالم، وما يتطلبه ذلك من توظيف كل التقنيات والأنظمة الممكنة لمساندة القوى البشرية في أداء مهامها في ضبط الحدود، فإن استخدام نظم المراقبة الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة مثل (الكاميرات الحرارية، ونظام تتبع المركبات) شرط أساسي في المراقبة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع ضباط وأفراد حرس الحدود الذين يعملون على نظم المراقبة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية جداً على إسهام نظم المراقبة الإلكترونية في تحقيق الإيجابيات في ضبط الحدود بالمملكة العربية السعودية.
- توفر متطلبات تطبيق المراقبة الإلكترونية في ضبط الحدود بالمملكة العربية السعودية.
- هناك معوقات تواجه المراقبة الإلكترونية وتحدها، بدرجة كبيرة في ضبط الحدود بالمملكة العربية السعودية.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات من أهمها:

- توفير الموارد المالية الكافية اللازمة لتطبيق نظم المراقبة الإلكترونية، وتوفير متطلبات تطبيق نظم المراقبة الإلكترونية في ضبط الحدود البرية والبحرية بالمملكة، والعمل على توفير نظم المراقبة الإلكترونية في القطاعات الأمنية.

14- دراسة القصيمي، وطوبيا (2012) بعنوان:

" نظام السجل الطبي الإلكتروني: مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية المعاصرة".

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج للسجل الطبي الإلكتروني داخل المستشفيات والمراكز الطبية وخارجها، وبعتماد اللغات البرمجية (HTML، PHP، My-SQL)، واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، حيث طبقت على مستشفى الحمدانية العام في مدينة الموصل، وقد استخدم الباحث المقابلات الشخصية للوصول للمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى:

- اقتراح نظام برمجي مستند على شبكة الاتصالات، يقوم على إدارة معلومات المريض داخل المستشفى وخارجها بشكل إلكتروني دون استخدام الأوراق، إذ كان للنظام المقترح بعد تطبيقه تجريبياً مجموعة من المزايا وهي:

1- أتاح النظام المقترح قاعدة بيانات كبيرة تحتوي على المعلومات الضرورية لكل مريض، مع الحفاظ على معلومات المريض الطبية من خلال وجود نظام حماية وأمان، مع تحديد صلاحيات الدخول.

2- وفر النظام إمكانية استخدام أكثر من مستفيد في وقت واحد، وخفض النظام المقترح من الكلف الورقية والجهد والوقت.

أما أبرز التوصيات فهي:

- استخدام نظم قواعد المعرفة والنظم الخبيرة في مجالات صناعة القرارات الإدارية والطبية في المستشفى لما لها من، ثر في رفع فعالية القرارات.
- تقوية الرؤية الاستراتيجية نحو ضرورة التخطيط الشامل والطويل الأجل لبناء منظومة صحية إلكترونية متكاملة على مستوى البلاد تضمن التبادل الآمن للمعلومات بين المستشفيات وشبكات المراكز الصحية والوطنية والعالمية واعتماد الرقم الصحي الموحد.
- عقد دورات تدريبية في مجال تطبيق نظام السجل الطبي الإلكتروني لجميع الموظفين، ورفع مستوياتها بما يتماشى مع التطورات والتغيرات التكنولوجية المستمرة.

15- دراسة الكساسبة (2011) بعنوان:

"أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الإنترنت، الرقابة على أمن البيانات والملفات) في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ولجأ إلى توزيع استبانة على عينة عشوائية مقدارها (149) فرداً من العاملين في دوائر الرقابة الداخلية في المصارف الإسلامية وعددها (3)، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج

أهمها:

- تبين أن مستوى تقييم العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن لأبعاد الرقابة الإلكترونية كان مرتفعاً.
- تبين أن مستوى تقييم العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن لأبعاد جودة الخدمات (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) كان مرتفعاً.
- وجود أثر ذي دلالة احصائية للرقابة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة ومنفردة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

وعلى ضوء النتائج خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات كان أهمها:

- وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، ومتابعة تنفيذها بما يمكنهم من التعامل مع التقنيات الحديثة وتطبيق الرقابة الإلكترونية.
- الاستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهمية الرقابة الإلكترونية.

16- دراسة القحطاني (2011) بعنوان:

" تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستخدمين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة "

هدفت الدراسة إلى معرفة ما واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستخدمين من خدمات الجوازات بمدينة جدة؟، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المترددين على المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة للاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة والتي بلغت (900) مفردة، خلال فترة إجراء الدراسة لعام 2011، وأهم النتائج:

- تقدم المديرية العامة للجوازات العديد من الخدمات الإلكترونية بشكل تام أو بصورة شبائيك الخدمة الإلكترونية تتمثل بالآتي: (إثبات القدوم والمغادرة للمسافرين من وإلى المملكة، وإصدار وتجديد وثائق السفر السعودية، وإصدار وتجديد وثائق الإقامة، ومنح تأشيرات السفر، وتحديث المتغيرات وخدمة الاستفسار والاستعلام).
- عينة الدراسة محايدون في مواقفهم على مجمل الانعكاسات الإيجابية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات.
- انقسمت عينة الدراسة بين الحياد والموافقة على الانعكاسات السلبية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات.

ومن أهم التوصيات:

- اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة الانعكاسات السلبية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، والقيام بما يلزم للتوسع في تقديم الخدمة دون التقيد بمكان ووقت محدد، وأن يؤخذ بالحسبان أهمية مراعاة الحالات الطارئة والظروف الإنسانية الحرجة.
- مراجعة تكاليف الحصول على الخدمة إلكترونياً، وزيادة تأهيل العاملين بالجوازات فنياً للتقليل من أعطال الحاسب الآلي، وتلافي حدوث أخطاء من قبل مدخلي البيانات.

17- دراسة المالكي (2011) بعنوان:

"دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل التوعية الأمنية لمنسوبي العلاقات العامة بقطاعات وزارة الداخلية".

هدفت الدراسة معرفة دور تقنية المعلومات (الإدارة الإلكترونية) في تفعيل التوعية الأمنية والوصول بأفراد المجتمع إلى غرس المفاهيم والقيم الصحيحة والسلوكيات الإيجابية، وتكون مجتمع الدراسة من منسوبي العلاقات العامة والتوجيه بقطاعات وزارة الداخلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أهم نتائج الدراسة:

- يتضح أن أفراد الدراسة لديهم وعي بدور الإدارة الإلكترونية وأمن المعلومات والتوعية الأمنية لدى منسوبي العلاقات العامة بقطاعات وزارة الداخلية.
- توفر مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجالات التوعية الأمنية لدى منسوبي العلاقات العامة بقطاعات وزارة الداخلية.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- تحديد أنواع الجرائم الإلكترونية والأخطار التي تهدد أمن المعلومات وأساليب مكافحتها لا يكون إلا بسن التشريعات والقوانين والأنظمة الضابطة.
- إيجاد استراتيجيات أمنية توعويه لبناء الحملات الإعلامية وفق خطط مدروسة وواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إنشاء بنية تحتية تلائم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والتتوير والتبصير بأهمية الوعي الحاسوبي والمعلوماتي.
- إنشاء موقع إلكتروني يحتوي على قاعدة بيانات لجمع وتحليل المعلومات الخاصة بالتوعية ومتابعة المستجدات والتجارب الناجحة في هذا الصدد.

18- دراسة القحطاني (2010) بعنوان:

"مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض، وأظهرت نتائج الدراسة:

- مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم، وضعف الوعي باستخدام الحاسوب، وعدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى التعاملات الإلكترونية.
- محدودية الحوافز لدى العاملين، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة، ونقص الدورات التدريبية في المجال التقني.

- عدم مشاركة المرؤوسين في صنع اتخاذ القرارات الخاصة باستخدام التعاملات الإلكترونية.
- عدم قدرة التنظيم الحالي على استيعاب تقنيات التعاملات الإلكترونية من حيث اختلاف الإجراءات الإدارية داخل الوحدات.
- ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق التعاملات الإلكترونية، إضافة إلى قصور التشريعات الحالية.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها:

- الإهتمام بتوعية القيادات الإدارية بجدوى التعاملات الإلكترونية من خلال النشرات ودورات التدريب، وتوفير الكوادر البشرية المتخصصة من خلال استقطاب أصحاب الكفاءة في هذا المجال.
- توفير الإمكانيات التقنية (الأجهزة، البرامج، التقنيات) اللازمة لتطبيق التعاملات الإلكترونية.

19- دراسة خصاونه (2010) بعنوان:

"تقييم إجراءات الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية ديوان المحاسبة في المملكة الأردنية الهاشمية".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى إجراءات ديوان المحاسبة في المملكة الأردنية الهاشمية، في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث تطرقت الدراسة إلى مجموعة من الإجراءات والخطوات المقترحة للرقابة الحكومية والتي تشمل على: إجراءات التخطيط للعملية الرقابية الحكومية، وتصميم نموذج للتنفيذ، وإجراءات تحديد مجالات الرقابة الحكومية وإجراءات لتنفيذ عملية الرقابة الحكومية في مجال الأنظمة الإلكترونية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وصمم استبانة لهذا الغرض، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أنه لا يتوفر لدى ديوان المحاسبة إجراءات تخطيط ملائمة للعملية الرقابية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- لا يتوفر لدى ديوان المحاسبة إجراءات تصميم نموذج لتنفيذ عملية الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- لا يتوفر لدى ديوان المحاسبة إجراءات لتنفيذ عملية الرقابة الحكومية في مجال الأنظمة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها:

- ضرورة أن يتولى ديوان المحاسبة اهتمام أكبر في الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- يجب على ديوان المحاسبة الاهتمام بوضع وتوفير أدلة تدقيق ملائمة للرقابة الحكومية في البيئة الحكومية الإلكترونية.

20- دراسة المغيرة (2010) بعنوان:

"معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى المعوقات المتعددة التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري في وزارة الداخلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

- الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل، وتعتبر من المعوقات التنظيمية.
- قلة الحوافز المالية المقدمة للموظفين، وتعتبر من أهم المعوقات المالية.
- قلة دعم الإدارة العليا لنشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها:

- تعديل الأنظمة الإدارية وجعلها أكثر مرونة بما يتواءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- محاولة القضاء على المركزية وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للمشاركة في اتخاذ القرار، مع بيان اختصاص كل إدارة فيما يتعلق بإجراءات العمل.
- إيجاد بنية تحتية متكاملة ومتطورة، مع تكثيف الدورات التدريبية في مجال التقنية.
- العمل على إيجاد وسائل أمن وحماية المعلومات.
- العمل على توفير الحوافز المالية للموظفين، وتوفير الدعم المالي المناسب لتوفير الأجهزة والتقنيات الحديثة.

21- دراسة درويش (2007) بعنوان:

"تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف إلى البنية الإدارية والتنظيمية لتطبيقاتها، والمعوقات التي تعترض تطبيقها والجهود المبذولة لتنمية وتطوير العنصر البشري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة:

- إن أهم المعوقات تأثيراً على سير عمل الحكومة الإلكترونية هي المعوقات التشريعية والثقافية والفنية والإدارية والموارد.
 - إن أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية والتنظيمية هي المجموعة الخاصة بمواءمة الهيكل التعليمي، يليها المجموعة المتعلقة بمواءمة التقنية المطبقة تليها المجموعة الخاصة بمواءمة البيئة الإدارية.
 - تدني الخصائص العلمية للعاملين في مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها
- وضع برامج تدريبية مكثفة في مجال الحاسب الآلي ومهارات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للإدارة بما يناسب تطلعات وحاجات العمل.
 - رفع مستوى ثقافة المجتمع من عاملين ومستفيدين من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
 - تخفيض رسوم الاشتراك في القنوات الإلكترونية (الإنترنت) وإتاحتها للجميع.

22- دراسة المالك (2007) بعنوان:

"الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية"

هدفت الدراسة التعرف إلى الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأهم متطلبات ومعوقات تطبيقاتها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصمم استبانة لهذا الغرض، وأظهرت نتائج الدراسة:

- يلزم توفر دعم الإدارة العليا في البنوك لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية وإيجاد خطة استراتيجية زمنية لتقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً.
- الحاجة الماسة لوضع استراتيجية معلوماتية تساعد على فهم طبيعة العملاء واحتياجاتهم وتعزيز القدرة الاستيعابية لدى الموظفين للتحويل نحو العمل التقني.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات منها:

- ضرورة السعي إلى تطوير الإدارة الإلكترونية كمفهوم وتطبيقات إدارية، ونشر الثقافة الإلكترونية بين المواطنين والعملاء لتعزيز الوعي.
- بناء استراتيجية تواكب التقنيات الحديثة في الأعمال المصرفية، وتطوير الخبرات الفنية وفق خطط مدروسة، وتخصيص موازنات مالية كافية لها، وإقامة أطر تنظيمية وقانونية لمواجهة الأمور المتعلقة بمخاطر الأمن.

23- دراسة القرني (2007) بعنوان:

" تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومعيقاتها وسبل تطويرها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم وتحليل استبانة وزعت على عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة الآتي:

- نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، وغياب الخبراء والمختصين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية، ونقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: تهيئة البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية، وتطوير وتدريب الموظفين في المجال الإلكتروني.

3.3 الدراسات الأجنبية:

24- دراسة Rosa, Teixeira & Pinto (2013) بعنوان:

"Risk factors in e-justice information systems".

"عوامل الخطر في نظم معلومات العدالة الإلكترونية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مخاطر تطبيق الحكومة الإلكترونية في المحاكم أو ما يسمى بالعدالة الإلكترونية، والتي انتشرت بسبب استخدام وتطبيق نظم المعلومات وانتشارها وتوسعها في مجال الحكومة الإلكترونية بشكل عام، حيث أوضحت هذه الدراسة:

- عدم وجود عدالة في ظل غياب نظام يتسم بالسرعة والشفافية وعدم التحيز، وبالتالي إدخال نظم المعلومات في المحاكم يؤدي إلى السرعة وذلك بتخفيض الوقت وعدد المعاملات العالقة.
- تعزيز كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين والمجتمع بشكل عام.
- حللت هذه الدراسة وناقشت مختلف خبرات تطبيق العدالة الإلكترونية، وركزت بشكل خاص على عوامل الخطر في تصميم وتطوير و تنفيذ مثل هذه النظم.

وخلصت الدراسة إلى مقترح لـ:

- تطوير نظام معلومات العدالة الإلكترونية في التنمية الأفريقية.
- تدريب الأشخاص المعنيين وهم ما يسمون بـ (وكلاء العدالة) وتصميم فريق عمل متميز.

25- دراسة Grabner & Moers (2013) بعنوان:

"Management control as a system or a package -Conceptual and empirical issues".

"الرقابة الإدارية كنظام أو حزمة - القضايا المفاهيمية والتجريبية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرقابة الإدارية كنظام أو كحزمة ومناقشة بعض القضايا المفاهيمية والتجريبية للرقابة، وناقشت الدراسة ممارسات الرقابة الإدارية كنظام، وذكرت أن هناك غموضاً حول ما هو المقصود بـ "حزمة الرقابة" أو "نظام الرقابة"، ومعالجة المسائل المتعلقة بنظام الرقابة الإدارية، سواء من المنظور المفاهيمي أو التجريبي، وذكر الباحثان أن الغرض من دراستنا هو توضيح عدد من القضايا لتوجيه البحوث المستقبلية في هذا المجال، وقالنا نحن لا ندعي أن هذه الدراسة لديها كل الأجوبة، ولكنها وضعت عدداً من الافتراضات الواضحة للتصدي لممارسات الرقابة الإدارية المتعددة والتي تعمل في وقت واحد، وما هي الآثار المترتبة على المسائل التجريبية؟؟، وقالنا: دراستنا تتصل مباشرة بالمنهج النظري مما يعطي المنظرين العنصر

الضروري للمضي قدما في البحث عن مفهوم واضح لنظم الرقابة، وأظهرت الدراسة نتائج كان أهمها:

- الحاجة إلى معالجة بيئة الرقابة الكلية للمنظمة، أي نظام الرقابة، وفهم ممارسات نظم الرقابة من أجل حل مشكلة معينة.
- اختيار ممارسات الرقابة الإدارية التي تطابق مجموعة من الحالات الطارئة التي تواجه المنظمة، وضمان أن تكون هذه الممارسات متنسقة داخليا، ووجود عقبة رئيسة أمام تقدم دراسة مدخل النظام هي عدم وضوح ما "تعني" متنسقة داخليا.

وأوصت الدراسة:

- اقترح الباحثان استخدام نظرية التكامل، فهي مناسبة لتوضيح ما هو المقصود بمتسقة داخليا لأن النظرية تتناول كيف يحاول المديرين تعظيم الأداء من خلال تحديد المتغيرات او عدد من الخيارات في وقت واحد.
- ضرورة توجيه البحث النظري إلى القضايا التي عليها خلاف بين المنظرين للوصول الى تعريفات واضحة لنظام الرقابة الإدارية، مع وضع مقاييس ومعايير موحدة للأداء في المنهج التجريبي.

26- دراسة Ovais, Ahmad (2012) بعنوان:

"Factors Influencing the Adoption of E-Government Services in Pakistan".

"العوامل المؤثرة في اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان، وذلك من منطلق أن توفر الحكومة الإلكترونية فرصا لتقديم الخدمات المختلفة بصورة أكثر فعالية، وتقديم خدمة أفضل للمواطنين خاصة في البلدان النامية، كما هدفت إلى استكشاف التحديات والعوائق التي تواجه تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدم، وأظهرت الدراسة نتائج كان أهمها:

- وجود مبادرات لتطبيق الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات التي كانت في السابق صعبة الوصول للمواطنين.
- بالرغم من مبادرات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية إلا أنها لا تزال في مراحلها الأولى، حيث تواجه مجموعة كبيرة من المعوقات التي تحد من استخدامها وانتشارها مثل العديد من البلدان النامية الأخرى.
- انخفاض مستوى اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان.

- الدراسات السابقة تناولت خدمات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية من منظور تنظيمي.
- تيار البحوث يعاني من غياب الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن.
- نجاح خدمات الحكومة الإلكترونية يعتمد على الدعم الحكومي، والعوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان ترتبط بسهولة الاستخدام، والفائدة، والتأثير الاجتماعي، والقضايا التكنولوجية، وخصوصية البيانات، والثقة.

27- دراسة Mundy (2010) بعنوان:

"Creating dynamic tensions through a balanced use of management control systems".

"خلق توترات ديناميكية من خلال الاستخدام المتوازن لنظم الرقابة الإدارية".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن التوترات الديناميكية من خلال الاستخدام المتوازن لنظم الرقابة الإدارية، وكيف يسهل هذا التوازن في خلق وتعظيم القدرات التنظيمية للموظفين للبحث عن فرص لحل مشكلات العمل، من خلال توظيف أساليب الرقابة، وناقشت الدراسة التحديات التي تواجه كبار المديرين عند إشرافهم على أنظمة الرقابة الإدارية وممارسة مهام التوجيه والرقابة في وقت واحد، وانسجامها مع أهداف المنظمة دون التأثير على استقلالية الموظف لاتخاذ القرار فيما يخص عمله، وأظهرت الدراسة نتائج كان أهمها:

- وجود عدد من العوامل وهي: الاتساق الداخلي، التطور المنطقي، وسيطرة الإدارة والتي تؤثر على قدرة المنظمات على تحقيق التوازن بين الاستخدامات المختلفة لأنظمة الرقابة الإدارية والتي تعتبر رافعة تفاعلية للرقابة الإدارية.
- كما أظهرت الدراسة أن التوترات الحيوية مثل الصراع الكامن بين الرقابة وتأثيرها على القدرات التنظيمية والأداء.
- تواجه المنظمات صعوبات في تحقيق التوازن بين الاستخدامات المختلفة لنظام الرقابة الإدارية لعدد من الأسباب منها: المدراء ليسوا قادرين على أن يحددوا مسبقاً ما يشكل التوازن الأمثل دائماً، لأنها تواجه مجموعة متنوعة من التعقيد، وعدم فهم المدراء لطبيعة التوترات الديناميكية التي يمكن أن تحقق هذا التوازن لتحقيق أهداف المؤسسة وترفع من قدرتها التنافسية.
- وجود تحدٍّ معقد للمنظمات في خلق التوازن بالتزامن مع خلق التوترات الديناميكية، وهذا عادة يتطلب تدخل كبار المديرين والمسؤولين داخل المنظمة من أجل خلق الظروف

المناسبة، فعلى كل مدير تحديد مجموعة من الخيارات في كيفية استخدام روافع نظام الرقابة الإدارية، والحد من الصراعات التنظيمية المتأصلة، وتتأثر هذه الخيارات بعوامل فردية وتنظيمية لها آثار مباشرة على قدرة المؤسسة في تحدي التوترات الديناميكية المناسبة لرفع كفاءة الأداء.

- أوضحت الدراسة وجود قصور في العمل الإلكتروني لأنظمة العمل الإداري وخاصة نظام الرقابة الإدارية، وأنظمة دعم القرار في المستويات التنظيمية المختلفة.
- تعقيدات الحياة التنظيمية الجديدة والتطورات التكنولوجية في بعض الأحيان تحول دون الإبداع والابتكار.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة التركيز على المهارات الجماعية لخلق التوازن وعدم النظر الى نظام الرقابة الإدارية على أنه نوع من القمع والسيطرة التنظيمية.
- تعزيز دور العمل بروح الفريق وتشجيع الابداع من خلال التوترات الديناميكية الايجابية التي تعزز روح المنافسة والابداع، ورفع القدرة التنظيمية والابتعاد عن التوترات الديناميكية التي يمكن أن تحدث آثاراً سلبية.
- ضرورة وجود نظم للرقابة الإدارية مناسبة وموحدة تحد من ممارسات المديرين المفرطة في تفسير النظم العقدية، والسياسات الإدارية المعقدة متعددة الاتجاهات، وذلك للحد من الأهواء الشخصية.
- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنظمة الرقابة الإدارية للحد من أهواء المديرين الشخصية في العمل، وتطوير النظم الإلكترونية في هذا المجال، وتطوير نظم دعم القرار وتعزيزها في المستويات الوسطى والدنيا.

28- دراسة (Chenhall, Hall & Smith (2010) بعنوان:

"Social capital and management control systems: A study of a non-government organization".

"أنظمة رأس المال والرقابة الإدارية الاجتماعية: دراسة لمنظمة غير حكومية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى رأس المال الاجتماعي ونظام الرقابة الإدارية: دراسة حالة لإحدى للمنظمات غير الحكومية (الأهلية)، حيث استخدمت مفهوم رأس المال الاجتماعي لتحديد نهجاً مميزاً للتفاعل بين نظم الرقابة الإدارية في المنظمات الأهلية وتنمية الروابط الاجتماعية، حيث يوفر رأس المال الاجتماعي إطاراً شاملاً لدراسة طبيعة الاتصالات الاجتماعية من خلال تركيزه على الشبكات الهيكلية والعلاقات الشخصية بين الأفراد التي تميل نحو العمل الجماعي

المفيد (الروابط الاجتماعية)، حيث القصد من رأس المال الاجتماعي دراسة العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تؤثر على نظام الرقابة الإدارية داخل المنظمة وخارجها، استخدمت الدراسة إحدى المنظمات غير الحكومية، وطبقت عليها دراستها، وأظهرت الدراسة نتائج كان أهمها:

- أن عناصر نظام الرقابة الإدارية إما أن تعزز أو تعوق الروابط الاجتماعية أو تمنعها مما يؤثر على تطوير وإدارة الموارد الاقتصادية وثقافة المؤسسة أو رأس المال الثقافي.
- أظهرت الدراسة تركيبات مختلفة من روابط التفاعل الاجتماعي في المنظمة، وأظهرت تأثير الرقابة الإدارية على كل نوع منها، وبينت الدراسة وجود صراع بين نظام الرقابة الإدارية والرعاية الاجتماعية للموظفين.
- وجود ضوابط رسمية لنظام الرقابة الإدارية مثل الميزانيات والتي تستند إلى إدارة رأس المال الاقتصادي وإلى تطوير الوعي الاقتصادي والحساسية تجاه المسائل الاقتصادية اللازمة لبقاء المنظمات الأهلية، حيث أن هذه الضوابط الرسمية خالية من القيم الانسانية فهي تعتمد على سياسات اقتصادية بعيدة عن الروابط الاجتماعية.
- ساعدت الدراسة على فهم الصعوبات المحتملة في توظيف أنظمة الرقابة الإدارية على المستوى التنفيذي، وتوضيح الأهداف مقابل ممارسات لرفاهية الموظفين وفتح شبكات الاتصالات بينهم للقضاء على دواعي الغيرة والتنافس في العمل.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- في ظل التطور الذي يشهده المجتمع المدني في نجاح المنظمات، يجب أن تعتمد بشكل متزايد على قدرتها على تطوير سمعة قوية للحصول على العقود الحكومية، والحصول على التمويل من المنظمات الخيرية وغيرها من الجهات المانحة في بيئة تنافسية متزايدة.
- من الضروري للمنظمات الأهلية إدارة النزاعات المحتملة بين توليد رأس المال الاجتماعي والحفاظ على رأس المال الثقافي، وتوظيف الممارسات تمشياً مع اقتصاديات الرفاه الاجتماعي مقابل تطبيق نظام الرقابة الإدارية التي تدعم التغييرات في هيكل المجتمع المدني.
- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة الإدارية للحد من الأخطاء الشخصية للمديرين.

29- دراسة Maumbe, Owei & Alexander (2008) بعنوان:

"Questioning the pace and pathway of E-Government development in Africa: A case study of South Africa's Cape Gateway project".

"استجواب مسار تنمية الحكومة الإلكترونية في أفريقيا: دراسة حالة مشروع بوابة كيب في جنوب أفريقيا".

هدفت الدراسة إلى نقد الحكومة الإلكترونية في جنوب أفريقيا من خلال دراسة البوابة الإلكترونية والخدمات المقدمة من خلالها، وقد اعتمدت الدراسة على تحليل المحتوى للبوابة الإلكترونية بجنوب أفريقيا، وقد أشارت الدراسة إلى:

- عجز البنية التحتية في تلك الحكومة وعدم قدرتها على احتواء التعددية الثقافية، وعدم مراعاتها للبيان الاجتماعي والاقتصادي أحيانا.
- كما رصدت الدراسة مجموعة من التحديات التي تتعلق بالحكومة الإلكترونية في جنوب أفريقيا.

وأوصت الدراسة بـ:

- مزيد من الدعم لبرامج الحكومة الإلكترونية، كما أوصت بالدور الإعلاني متعدد الثقافات ومتعدد اللغات لدعم التعددية الثقافية في جنوب أفريقيا.

30- دراسة AMA/policy Institute Research (2007) بعنوان:

"Electronic monitoring & surveillance survey".

"مسح المراقبة الإلكترونية".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث حول استخدام تكنولوجيا الرقابة الإلكترونية في أكثر من (304) شركات عاملة في الولايات المتحدة، وقد ركزت الدراسة على مدى استخدام تلك التكنولوجيا لضبط إنتاجية الموظفين وضمان أمن البيانات في تلك الشركات، حيث ركزت على المجالات التالية: استخدام تكنولوجيا الرقابة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، ومواقع الإنترنت، والاتصالات الهاتفية، وقد بينت الدراسة أن:

- 73% من الشركات تستخدم تكنولوجيا متطورة لمراقبة البريد الإلكتروني، فيما تستخدم باقي الشركات أشخاصاً معينين لقراءة ذلك البريد.
- خلصت الرسالة إلى أن استخدام الرقابة الإلكترونية كان مقروناً بخدمات ضبط الجودة، وضمان أمن بيانات الشركة، والذي يمكّن الشركة من ضبط ووقف أي خرق قانوني فيها.

31- دراسة Yildiz (2007) بعنوان:

"E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward".

"بحث للحكومة الإلكترونية: مراجعة الأدب، والقيود، وسبل المضي قدماً".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث حول أدبيات الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها وسبل أو طرق تطبيقها، حيث أظهرت الدراسة أن:

- البحوث التي تناولت الحكومة الإلكترونية تعاني من غموض التعريف في مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- عدم القدرة على تبسيط عمليات تنمية الحكومة الإلكترونية ضمن البيئات المؤسسية والسياسية المعقدة، وعدم القدرة على تحديد مختلف القيود المنهجية، لمعالجة القضايا العالقة.
- وتستعرض الدراسة قيود تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويقترح سبل المضي قدماً للقيام بذلك، ودراسة وتحليل نقدي للتنمية وتعريفات مختلفة لمفهوم الحكومة الإلكترونية.
- مناقشة القيود المفروضة، والمعوقات واقتراح العلاجات المنهجية والمفاهيمية، مثل شرح أفضل دراسة وعمليات وأنماط المشاركة في مشاريع الحكومة الإلكترونية لجميع البيئات. وإقترحت الدراسة:

- معالجة مشكلة نقص المواصفات والإجراءات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- إنتاج المزيد من الدراسات التجريبية التي من شأنها أن تخلق الحجج النظرية الجديدة وتقديم مفاهيم جديدة، وذلك لتعزيز فهمنا لسياسة الحكومة الإلكترونية.
- تحديد العمليات والجهات الفاعلة، وربط موضوع الحكومة الإلكترونية بقوة في العمل العمومي.
- واقترحت الدراسة عدة بحوث للمساعدة على توضيح وتحليل وتطبيق الحكومة الإلكترونية.

32- دراسة Alharbi (2006) بعنوان:

"Perceptions of faculty and students toward the obstacles of implementing E-government in educational institutions in Saudi Arabia".

"تصورات أعضاء هيئة التدريس الطلاب نحو معوقات تنفيذ الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العقبات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، وقد صنفت العقبات في ست فئات تمثلت في:

عقبات تعليمية، وإدارية، وسياسية، واجتماعية، وتكنولوجية، والتمويل، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يأتي:

- إن أولى العقبات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية هي العقبات الإدارية، يليها العقبات التعليمية، ثم التمويلية، ثم السياسية، ثم التكنولوجية، وأخيرا العقبات الاجتماعية.
- أشارت الدراسة إلى أن دعم الثقافة التنظيمية يعد ضرورة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- كما أن السلوك التنظيمي الإيجابي يعد ضرورة للتغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- أهمية تشجيع استثمار مجالات الحكومة الإلكترونية في التعليم، كما أوضحت الدراسة أهمية تدريب الموظفين الإداريين داخل المؤسسات التعليمية على مجالات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها وتوظيف ذلك في مجال عملهم.

33- دراسة David (2005) بعنوان:

"Balancing productivity and privacy Electronic monitoring of employees"

"توازن الإنتاجية وخصوصية مراقبة الموظفين إلكترونياً"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أساليب الرقابة الإلكترونية في مكان العمل، وسلطت الضوء على نقطة الخلاف بين وجهة نظر أصحاب العمل في استخدام تلك الأساليب لتحقيق المصالح الاقتصادية، ولفت نظر الموظفين إلى تلك الأساليب، ومن أهم المجالات التي تناولتها الدراسة استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- إن التطور التكنولوجي فسح المجال أمام الموظفين لمزاولة أنشطة خارجية، والتي من الضروري مراقبتها.
- إيمان اصحاب العمل بالرقابة الإلكترونية كأداة فعالة لضبط تجاوز القانون في العمل وحماية البيانات.
- إيمان اصحاب العمل بالرقابة الإلكترونية كأداة فعالة لضمان الكفاءة والفاعلية في العمل.

4.3 التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

- بعد مراجعة الدراسات السابقة يمكننا القول: أن هذه الدراسة جاءت امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت المشاكل في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن هناك اهتماماً متزايداً وتوجهات إيجابية بالنسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا الاهتمام لا يقتصر على نوع محدد من المؤسسات بل يشمل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الخدمية وغيرها.
- ولكن هذه الدراسة اختلفت عن الدراسات السابقة، لأنها تناولت واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية وطبقت على وزارة الداخلية في قطاع غزة حيث يمثل ذلك الفجوة البحثية، في حين تناولت الدراسات السابقة تطبيق الإدارة الإلكترونية لتكشف الدور التنظيمي وفعاليتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العاملين، وكذلك علاقتها بكفاءة وإجراءات العمل الإداري، وتطبيقاتها المختلفة خاصة الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات المختلفة إلكترونياً، كما ناقشت هذه الدراسات معوقات تطبيقها وسبل حل هذه المعوقات سواءً مادية أم قانونية أم تنظيمية.
- وتناولت دراسات أخرى الدور الذي تلعبه الرقابة الإدارية في المؤسسات سواء من خلال دور وحدة الرقابة والتدقيق الإداري كما ورد في إحدى الدراسات التي تم استعراضها أو من خلال دراسة واقع الرقابة الإدارية الداخلية في المؤسسات كما ورد في دراسة أخرى، حيث يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن هناك اهتماماً متزايداً وتوجهات إيجابية بالنسبة لنظم الرقابة الإدارية، والتي أظهرت الدور المهم للرقابة الإدارية الذي تلعبه في تحقيق أهداف المؤسسات.
- الدراسات السابقة استخدمت عدة أدوات لجمع البيانات منها: المقابلات الشخصية والاستبانة، واعتمد الباحث على الاستبانة والمقابلات الشخصية كأداة لجمع البيانات الأولية ولتفسير النتائج حسب الواقع في الوزارة.
- اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي، ولكنها اختلفت معهم في مجال تطبيق الدراسة، حيث طبقت بعض الدراسات على الجامعات والمؤسسات الأهلية والمصارف، وبينما طبقت الدراسة الحالية على فئة معينة من موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية.

- نقلت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تناولها للإدارة الإلكترونية، ودراسات أخرى في تناولها للرقابة الإدارية والرقابة الإلكترونية.
- تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أن جميع الدراسات السابقة تحدثت عن دور الإدارة الإلكترونية ومجالات ومعوقات تطبيقها، ولكن الفجوة البحثية أيضاً لم تتناول كيفية الرقابة عليها وطرائق وسبل حل الأخطاء وتفاذي الانحرافات التي تحدث نتيجة التطبيق العملي، و يمكن توضيح الفجوة البحثية من خلال الجدول التالي :

جدول (1.3)

الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	نتائج الدراسات السابقة
- ركزت الدراسة السابقة على استكشاف واقع ومستوى فاعلية نظام الرقابة الادارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة، من خلال قياس المعايير (حجم الانجاز - صحة المدخلات - دقة العمليات - سلامة ووضوح المخرجات).	- لم تركز الدراسات السابقة على دراسة واقع ومستوى فاعلية نظام الرقابة الادارية الإلكترونية من خلال قياس معايير محددة.	- أظهرت الدراسات السابقة وجود اهتماماً متزايداً وتوجهات إيجابية بالنسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا الاهتمام لا يقتصر على نوع محدد من المؤسسات بل يشمل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الخدمية وغيرها.
- توصلت الدراسة إلى مقترح عملي لتطوير آليات عمل نظام الرقابة الادارية الإلكترونية.	- لم تتناول الدراسات السابقة متطلبات تطبيق الرقابة الادارية الإلكترونية.	- تناولت الدراسات السابقة الدور الذي تلعبه الرقابة الإدارية في المؤسسات سواء من خلال دور وحدة الرقابة والتدقيق الإداري كما ورد في إحدى الدراسات التي تم استعراضها، والتي أظهرت الدور المهم للرقابة الإدارية الذي تلعبه في تحقيق أهداف المؤسسات.
- اعتمد الباحث على الاستبانة والمقابلات الشخصية كأداة لجمع البيانات الأولية ولتفسير النتائج حسب الواقع في الوزارة.	- لا توجد دراسات سابقة تناولت سبل تطوير نظام الرقابة الادارية الإلكترونية.	- استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبانة كأداة أولية لجمع البيانات.
	- لم تستخدم الدراسات السابقة أداتي الاستبانة والمقابلة معاً.	

5.3 الخاتمة:

تناول الفصل الثالث الدراسات والأبحاث المحلية والعربية والأجنبية التي لها علاقة بالدراسة وقد استعرض الباحث عدد (33) دراسة، حيث برزت أهمية الدراسات من حيث حداتها، وتناولها لموضوعات الدراسة، فقد تناولت بعض الدراسات الرقابة الإدارية، وبعضها تناول الإدارة الإلكترونية والقليل منها تناول الرقابة الإلكترونية، وقد تم عرض الدراسات المحلية أولاً ومن ثم العربية ويليهما الدراسات الأجنبية.

حاول الباحث قدر المستطاع أن يجمع الدراسات الأقرب لموضوع دراسته، وناقش في نهاية الفصل الفجوة البحثية وأوجه التشابه والاختلاف بين دراسته والدراسات السابقة، وأهم ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة، وذلك تمهيداً للفصل الرابع بعنوان: الطريقة والإجراءات، والتي ستعرض من خلاله الدراسة منهج ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أداة الدراسة وخطوات بناء الاستبانة، وأخيراً سيعرض الفصل القادم الأساليب الإحصائية التي ستستخدمها الدراسة في تحليل بياناتها.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

1.4 المقدمة

2.4 منهج الدراسة

3.4 مجتمع الدراسة

4.4 عينة الدراسة

5.4 أداة الدراسة

6.4 خطوات بناء الاستبانة

7.4 صدق الاستبانة

8.4 ثبات الاستبانة

9.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة

10.4 الخاتمة

1.4 المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2.4 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها (أبو حطب وصادق، 2005).

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة صممت خصيصاً لهذا الغرض كما استعان بالمقابلة كأداة مساعدة في تفسير النتائج حيث تم مقابلة عدد من ذوي المناصب الإشرافية في وزارة الداخلية .

3.4 مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع أفراد الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من ذوي المناصب الإشرافية في وزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة (مدير عام، نائب مدير عام، مدير، نائب مدير، رئيس قسم) بلغ عددهم (170)، بالإضافة إلى مطوري النظم المحوسبة في وزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة، وبلغ عددهم (13) مطوراً (إحصائية الشؤون الإدارية في الوزارة، 2014).

4.4 عينة الدراسة:

قام الباحث بأخذ (30) استبانة كعينة استطلاعية للتأكد من صدق وثبات الاستبانة، وتم إدخالهم ضمن التعليق النهائي نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة وعدم وجود مشاكل إحصائية في العينة، فقام الباحث باستخدام أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع (170) استبانة على ذوي المناصب الإشرافية، وقد تم استرداد (162) استبانة أي بنسبة (95%)، وتم توزيع (13) استبانة على مطوري النظم المحوسبة، وقد تم استردادهم بنسبة استرداد (100%).

5.4 أداة الدراسة:

- الاستبانة :

تم إعداد استبانتين حول واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني - قطاع غزة "

الاستبانة الأولى: تختص بذوي المناصب الإشرافية.

تتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات الخاصة بذوي المناصب الإشرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من 35 فقرة، موزع على 3 مجالات:

المجال الأول: أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، ويتكون من (5) فقرات.

المجال الثاني: متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، ويتكون من (9) فقرات.

المجال الثالث: قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، ويتكون من (21) فقرة، مقسم إلى 4 متغيرات:

أولاً- حجم الإنجاز في وحدة الزمن، ويتكون من (5) فقرات.

ثانياً- صحة المدخلات، ويتكون من (5) فقرات.

ثالثاً- دقة العمليات، ويتكون من (6) فقرات.

رابعاً- سلامة ووضوح المخرجات، ويتكون من (5) فقرات.

الاستبانة الثانية: تختص بمطوري النظم فقط (الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات).

تتكون الاستبانة الثانية من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات الخاصة بمطوري النظم (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن متطلبات التطوير، ويتكون من (7) فقرات.

- المقابلات :

اعتمد الباحث على المقابلة لبعض من ذوي المناصب الاشرافية بغرض تفسير النتائج التي حصل عليها بعد توزيع الاستباننتين ، ملحق رقم (3).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستباننتين حسب جدول (1.4):

جدول (1.4): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة "غير موافق بشدة" وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

6.4 خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني- قطاع غزة"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:-

- 1- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
- 2- استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.
- 3- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الإستبانة.
- 4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- 5- تم تصميم استبانة واحدة فقط في صورتها الأولية وقد تكونت من (7) مجالات و(44) فقرة.
- 6- تم عرض الاستبانة على (14) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة، والجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وكلية العلوم والتكنولوجيا والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

7- في ضوء آراء المحكمين تم تقسيم الاستبانة الى استبانتين احدهما تختص بذوي المناصب الإشرافية والأخرى تختص بمطوري النظم، بالإضافة إلى تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية كما بالملحق رقم (1).

7.4 صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني " أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه" (الجرجاوي، 2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001: 179)، وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- صدق الاستبانة عن طريق المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010: 107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من 14 متخصصين في العلوم الإدارية ومناهج البحث العلمي وهندسة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية - انظر الملحق رقم (1).

2- صدق المقياس:

أولاً- الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه. الاتساق الداخلي للاستبانة الأولى "تختص بذوي المناصب الإشرافية"

يوضح جدول (2.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (2.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية اكتشاف الانحرافات.	.716	*0.000
2.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية آلية تحدد الصلاحيات لأداء الأعمال بكفاءة.	.809	*0.000
3.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المعلومات الكافية لدعم عملية اتخاذ القرارات.	.761	*0.000
4.	يقوم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بتسجيل جميع العمليات التي يقوم بها المستخدم.	.734	*0.000
5.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية نتائج عالية الدقة.	.805	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تتبنى الإدارة العليا تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.717	*0.000
2.	تتوفر في الإدارة خطة ملائمة لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.808	*0.000
3.	يعمل نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية على تطبيق السياسات الإدارية المرسومة من قبل الإدارة العليا.	.741	*0.000
4.	توجد تشريعات قانونية تدعم عمل أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.715	*0.000
5.	تتوفر المتطلبات المادية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.714	*0.000
6.	تتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.677	*0.000
7.	يوجد بنية تقنية وأدوات تكنولوجية ملائمة لتطبيق الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.710	*0.000
8.	يتلقى العاملين التدريب اللازم لاستخدام أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.806	*0.000
9.	تتوفر آلية لتقييم فاعلية أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.	.772	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
أولاً: حجم الإنجاز في وحدة الزمن			
1.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المسؤولين على تحديد متوسط المعاملات المنجزة على مستوى المعاملة.	.839	*0.000
2.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المسؤولين على تحديد متوسط المعاملات المنجزة على مستوى الموظف.	.858	*0.000
3.	يساهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقديم معلومات عن حجم الإنجاز من خلال معطيات يمكن تحديدها مسبقاً.	.830	*0.000
4.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم أداء العاملين.	.845	*0.000
5.	يساهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم نسبة استغلال الموظفين لأوقات العمل.	.787	*0.000
ثانياً: صحة المدخلات			
1.	يتم الاحتفاظ بمستندات للمدخلات للمقارنة بين المخرجات وتلك المستندات.	.760	*0.000
2.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث النوع قبل اعتمادها.	.868	*0.000
3.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث الحجم قبل اعتمادها.	.894	*0.000
4.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث التنسيق قبل اعتمادها.	.866	*0.000
5.	ينبه نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بعدة طرق في حال وجود أي انحرافات أثناء عملية الإدخال.	.792	*0.000
ثالثاً: دقة العمليات			
1.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من دقة تنفيذ العمليات ليتم الاعتماد عليها.	.821	*0.000
2.	تنفذ عمليات النظام بالكفاءة المناسبة .	.792	*0.000
3.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من مبدأ تكامل البيانات أي استدعاءها من برامج أخرى منفصلة.	.840	*0.000
4.	يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية التحقق من مرحلية تنفيذ العمليات.	.798	*0.000

*0.000	.799	5. يتم تسوية الفروق غير المنطقية المكتشفة بعد مقارنة المدخلات بالمرجات.
*0.000	.810	6. يتم اعلام مستخدم النظام بنجاح أو فشل تنفيذ العمليات.
رابعاً: سلامة ووضوح المخرجات		
*0.000	.776	1. يحقق النظام مبدأ توافر المعلومات في الوقت المناسب.
*0.000	.830	2. تمتاز مخرجات نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بالموثوقية المعلومات و يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار .
*0.000	.796	3. يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية أشكال متنوعة (معلومات نصية-جداول- رسومات بيانية) لعرض المخرجات.
*0.000	.872	4. تتميز المعلومات المستخرجة بالوضوح و سهولة التفسير .
*0.000	.860	5. النظام قادر على تصنيف المعلومات المستخرجة.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- الاتساق الداخلي للاستبانة الثانية تختص بمطوري النظم (الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات):

يوضح جدول (5.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (5.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة الثانية والدرجة الكلية للاستبانة

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.028	.563	تدعم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب و نظم المعلومات التحول نحو الرقابة الإدارية الإلكترونية.
2.	*0.046	.393	تقدم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب و نظم المعلومات خطط بديلة لحفظ وحماية البرمجيات في حال الطوارئ (خطة طوارئ).
3.	*0.005	.680	تقدم وزارة الداخلية مستوى مناسب من التمويل لتطوير البنية التحتية التكنولوجية باستمرار لدعم تطبيق نظام الرقابة الإلكترونية.
4.	*0.030	.454	توجد جهة مسؤولة عن الإشراف على جودة الأنظمة المحوسبة.
5.	*0.004	.697	يخضع مطوري النظم لبرامج تدريب وبناء القدرات على مستوى مناسب تواكب التقدم العالمي لا سيما في النظم الرقابية.
6.	*0.003	.712	استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل جهاز (البصمة) وشبكات الحاسوب زادت من فعالية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
7.	*0.001	.785	تتوفر سياسات ووسائل ذات كفاءة ملائمة من أجل ضمان امن المعلومات.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثانياً- الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة (الجرجاوي، 2010).

يبين جدول (6.4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (6.4)

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

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.713	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
*0.000	.849	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
*0.000	.809	حجم الإنجاز في وحدة الزمن.
*0.000	.859	صحة المدخلات.
*0.000	.923	دقة العمليات.
*0.000	.881	سلامة ووضوح المخرجات.
*0.000	.960	قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

4.8 ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي، 2010: 97)، ويقصد به أيضاً "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني، 2002).

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (7.4).

جدول (7.4)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.908	0.825	5	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.947	0.897	9	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.942	0.887	5	حجم الإنجاز في وحدة الزمن.
0.945	0.893	5	صحة المدخلات.
0.947	0.896	6	دقة العمليات.
0.940	0.884	5	سلامة ووضوح المخرجات.
0.977	0.954	21	قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.981	0.963	35	جميع فقرات الاستبانة الأولى
0.782	0.612	7	جميع فقرات الاستبانة الثانية

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

أظهرت النتائج الموضحة في جدول (7.4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبانة الأولى حيث تتراوح ما بين (0.825،0.954) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.963). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح ما بين (0.908،0.977) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.981) وهذا يعني أن معامل الصدق الذاتي مرتفع. كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة الثانية (0.612)، وكذلك قيمة الصدق الذاتي (0.782) وهذا يعني أن معامل الصدق الذاتي مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانتان في صورتيهما النهائية كما هما في الملحق (1)، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانتي الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانتين وصلاحيتهما لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

9.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

• اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (8.4).

جدول (8.4)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	المجال
0.564	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.406	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.417	قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.509	جميع فقرات الاستبانة الأولى معا
0.996	جميع فقرات الاستبانة الثانية معا

واضح من النتائج الموضحة في جدول (8.4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع فقرات الستبانتين أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة عن فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
- 3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- 4- اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test : لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
- 6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 7- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 8- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

10.4 الخاتمة:

تناول هذا الفصل منهج ومجتمع الدراسة، والأداة التي تم استخدامها، كما تم معالجة أداة الدراسة إحصائياً لقياس صدق الاستبانة، والاتساق الداخلي للاستبانتين، حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وقد تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test، حيث أظهرت نتائج الاختبار أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك تمهيداً لاستخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة التي ستعرض في الفصل الخامس بعنوان: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، حيث تم في الفصل الخامس تحليل فقرات الاستبانتين واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية التي تم عرضها في نهاية الفصل الرابع.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

1.5 المقدمة

2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة الخاصة بذوي

المنصب الإشرافية

3.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة الخاصة بمطوري

النظم (الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات)

4.5 تحليل فقرات الاستبانة

5.5 اختبار الفرضيات

6.5 الخاتمة

1.5. المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على المعلومات العامة التي اشتملت على (الجنس، المسمى الوظيفي/التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل، ومن ثم ربطها بالدراسات السابقة، وقد استعان الباحث ببعض النماذج التي تقدمها البرامج المحوسبة في الوزارة لدعم نتائج الدراسة والتوضيح للقارئ من خلال أمثلة على الرقابة الإدارية الإلكترونية في الوزارة.

2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الخاصة بذوي المناصب الإشرافية:

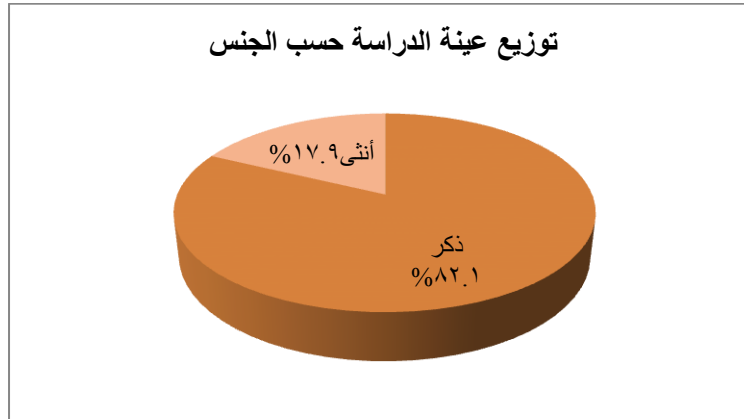
وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المعلومات الخاصة بذوي المناصب الإشرافية:

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (1.5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
82.1	133	ذكر
17.9	29	أنثى
100.0	162	المجموع

شكل (1.5) توزيع العينة بيانياً حسب الجنس



يتضح من جدول (1.5) أن ما نسبته 82.1% من ذوي المناصب الإشرافية ذكور، بينما 17.9% إناث.

وانفقت الدراسة مع العديد من الدراسات مثل دراسة (حماد، 2010) التي أثبتت تدني عمل المرأة في البيئة العربية والتي غلب فيها العاملون من الذكور على الإناث، ويرجع ذلك إلى طبيعة المجتمعات العربية عامة والعمل في قطاع غزة بشكل خاص.

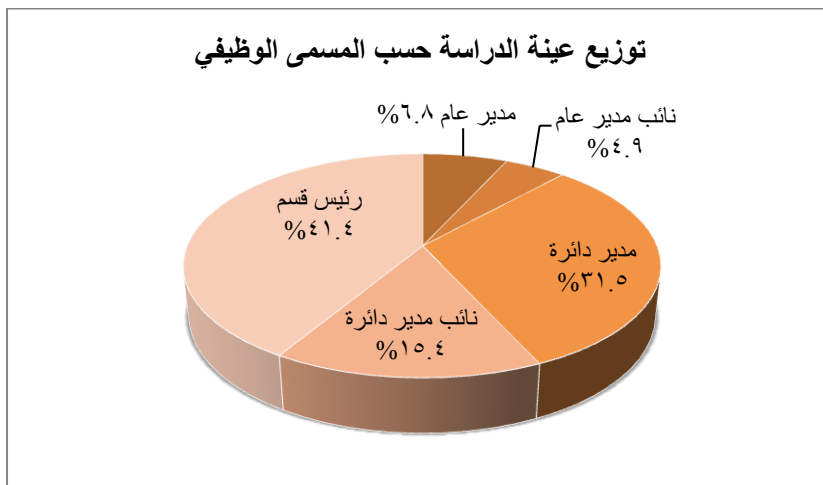
وعند سؤال الباحث (الجرجاوي، 2014 - مقابلة) عن هذا الموضوع تبين أن شغل هذه المناصب يتم عن طريق المسابقة والإعلانات الداخلية، حيث أكد أن أعداد المتقدمين للوظائف الإشرافية من الذكور أعلى من الإناث، وعليه تكون أعداد الفائزين بالوظائف للتعيين بنسبة ذكور أعلى من الإناث، علماً بأنه عند التعيين يتم اختيار الفائزين بالوظائف لتوظيفهم حسب الدور والترتيب واحداً تلو الآخر دون تخطي أي منهم.

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (2.5): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
6.8	11	مدير عام
4.9	8	نائب مدير عام
31.5	51	مدير دائرة
15.4	25	نائب مدير دائرة
41.4	67	رئيس قسم
100.0	162	المجموع

شكل (2.5) توزيع العينة بيانياً حسب المسمى الوظيفي



يتضح من جدول (2.5) أن ما نسبته 6.8% من ذوي المناصب الإشرافية مساهم الوظيفي مدير عام، 4.9% نائب مدير عام، 31.5% مدير دائرة، 15.4% نائب مدير دائرة، بينما 41.4% مساهم الوظيفي رئيس قسم.

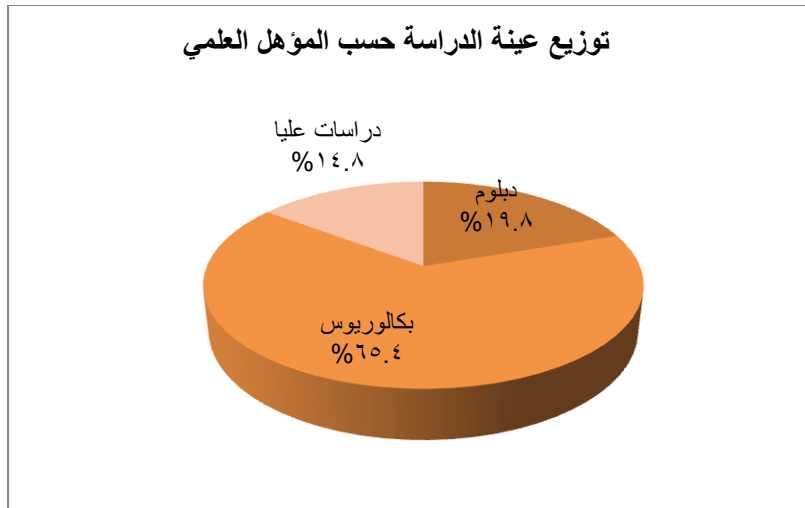
ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة الهرم التنظيمي في الهيكلية، فكلما اتجهنا نحو قاعدة الهرم ازدادت عدد الوظائف في كل مستوى، وهذا يفسر ارتفاع عدد رؤساء الأقسام مقارنة بغيرهم من المسميات الوظيفية الأخرى.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (3.5): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
19.8	32	دبلوم
65.4	106	بكالوريوس
14.8	24	دراسات عليا
100.0	162	المجموع

شكل (3.5): توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب المؤهل العلمي



يتضح من جدول (3.5) أن ما نسبته 19.8% من ذوي المناصب الإشرافية مؤهلهم العلمي دبلوم، 65.4% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 14.8% مؤهلهم العلمي دراسات عليا، وهذا يظهر ان معظم الموظفين ذوي المناصب الإشرافية ذوي مؤهل جامعي، وتتفق هذه النسبة مع متطلبات التوظيف المشترطة شهادة البكالوريوس لتقلد المناصب الإشرافية، وأن ذوي مؤهل الدبلوم والحاصلين على مناصب إشرافية غالباً يعزى إلى سنوات الخبرة والأقدمية في الوظيفة، واتفقت

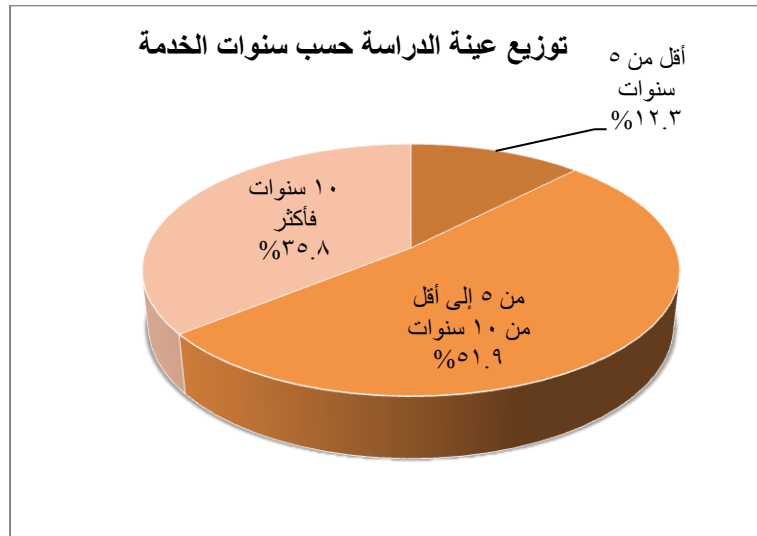
الدراسة مع دراسة (شعت، 2014) والتي أرجعت ذلك إلى سياسة ديوان الموظفين العام، الذي يشترط للحصول على ترقيات ذات طابع إشرافي حصول المتقدم على درجة البكالوريوس كحد أدنى، كما وافقت الدراسة مع دراسة (قشطة، 2013) ومع دراسة (الكساسبة، 2011) التي أثبتنا أنه أصبح هناك إدراك لدى الموظفين بأن الارتقاء في العمل يتأثر بدرجة كبيرة بالمؤهل العلمي.

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

جدول (4.5): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	20	12.3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	84	51.9
10 سنوات فأكثر	58	35.8
المجموع	162	100.0

شكل (4.5): توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب سنوات الخدمة



يتضح من جدول (4.5) أن ما نسبته 12.3% من ذوي المناصب الإشرافية سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات و 51.9% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، بينما 35.8% سنوات خدمتهم 10 سنوات فأكثر.

ويعزو الباحث ارتفاع نسبة من خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات نتيجة لما حدث في العام 2007 في قطاع غزة من انقسام حيث تم توظيف أعداد كبيرة كي لا يتسبب في انقطاع العمل، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن من خبرتهم 10 سنوات فأكثر غالباً موظفين سابقين وما زالوا على رأس عملهم.

3.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الخاصة بمطوري النظم (الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات):

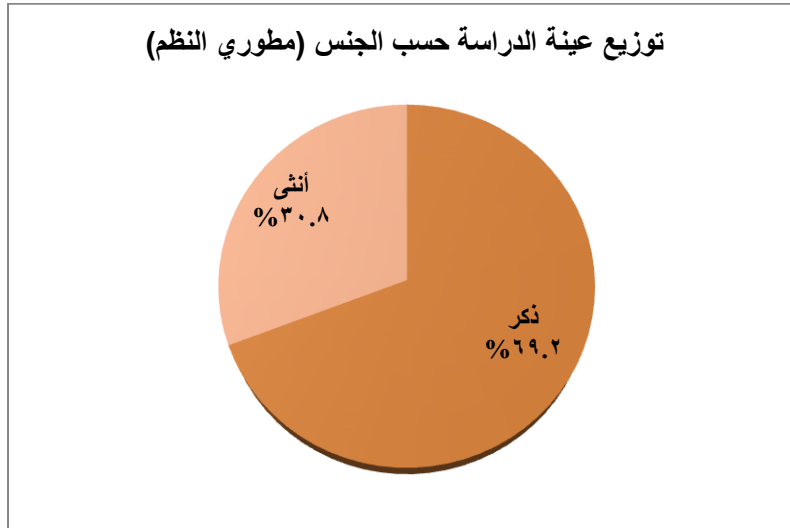
وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المعلومات الخاصة بمطوري النظم (الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات)

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول (5.5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	9	69.2
أنثى	4	30.8
المجموع	13	100.0

شكل (5.5): توزيع عينة الدراسة بيانياً لمطوري النظم حسب الجنس



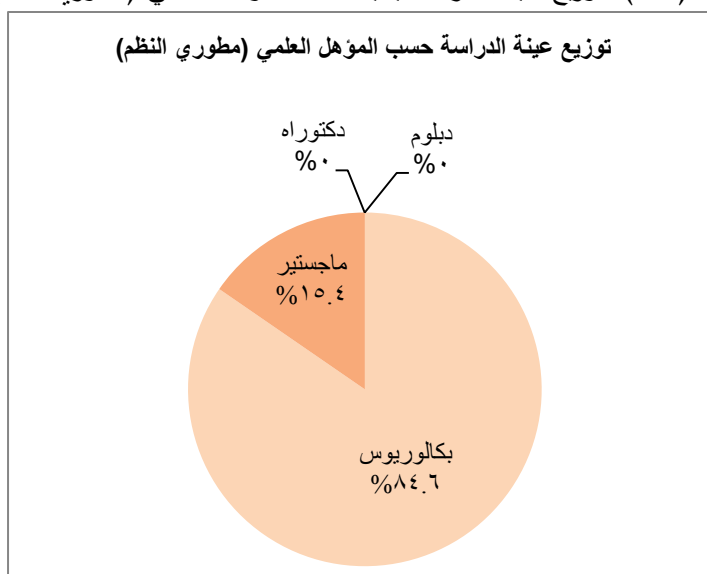
يتضح من جدول (5.5) أن ما نسبته 69.2% من مطوري النظم ذكور، بينما 30.8% إناث. وانفقت الدراسة مع دراسة (حماد، 2010) التي ذكرت سابقاً التي أثبتت تدني عمل المرأة في البيئة العربية التي يغلب فيها عمل الذكور على الإناث. ويعزو الباحث هذه النتائج أيضاً إلى توجه الإناث إلى الابتعاد عن التخصصات الهندسية والميل إلى التخصصات الإنسانية.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (6.5): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
-	-	دبلوم
84.6	11	بكالوريوس
15.4	2	ماجستير
-	-	دكتوراه
100.0	13	المجموع

شكل (6.5): توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب المؤهل العلمي (مطوري النظم)



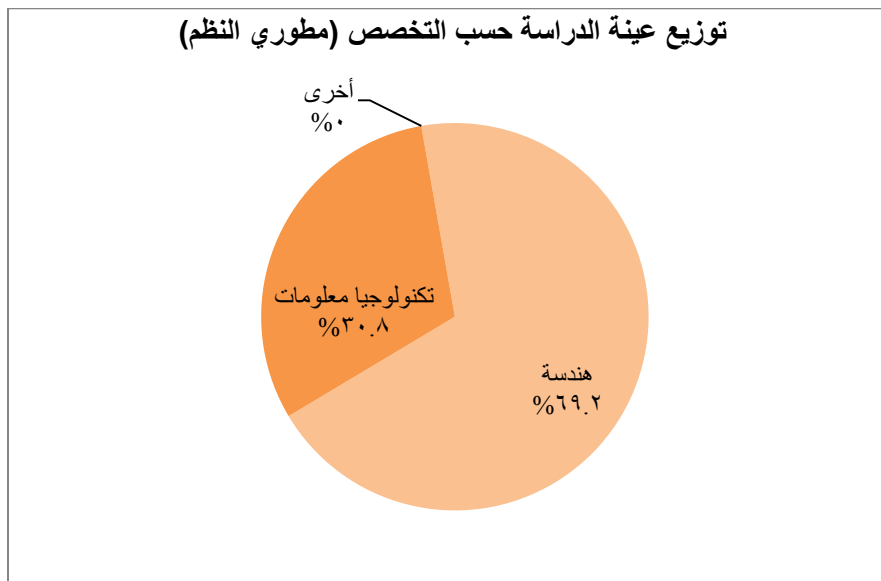
يتضح من جدول (6.5) أن ما نسبته 84.6% من مطوري النظم مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 15.4% مؤهلهم العلمي ماجستير، وكما يتضح من الجدول عدم احتواء العينة على مطورين من حملة الدبلوم، مما يدل على أن الحد الأدنى لقبوله في هذا العمل هو مؤهل البكالوريوس. وانفقت النتائج مع دراسة (شعت، 2014) التي أثبتت أن حملة البكالوريوس قادرون بصورة أفضل من غيرهم على مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة، ويعزو الباحث هذه النتائج إلى أن مجتمع الدراسة من مطوري النظم مؤهل بدرجة علمية كافية لكي يكون مدركاً وعلى معرفة بالقضايا محل الدراسة.

- توزيع عينة الدراسة حسب التخصص:

جدول (7.5): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

النسبة المئوية %	العدد	التخصص
69.2	9	هندسة
30.8	4	تكنولوجيا معلومات
-	-	أخرى
100.0	13	المجموع

شكل (7.5): توزيع عينة الدراسة بيانياً حسب التخصص (مطوري النظم)



يتضح من جدول (7.5) أن ما نسبته 69.2% من مطوري النظم تخصصهم هندسة، بينما 30.8% تخصصهم تكنولوجيا معلومات.

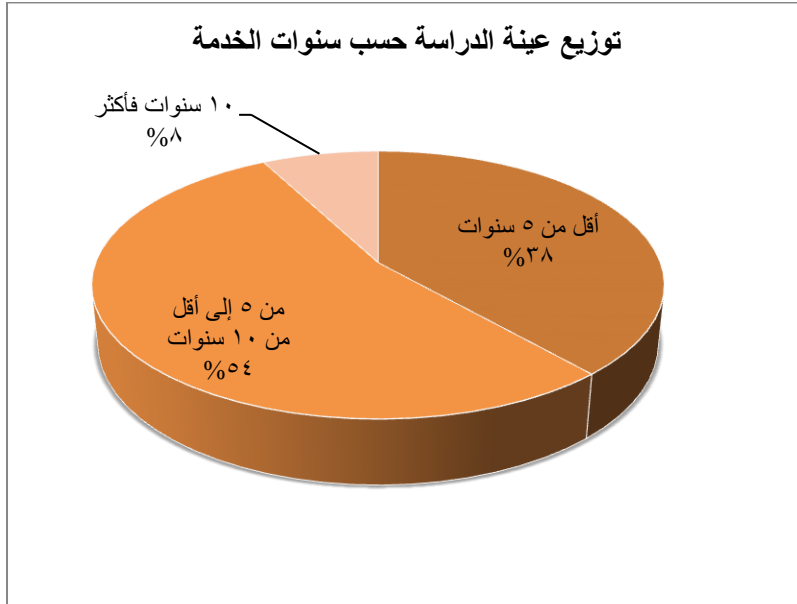
حيث مثل تخصص الهندسة النسبة الأكبر، لأن تخصص الهندسة له عدة فروع مثل (هندسة قواعد بيانات- هندسة تطوير مواقع إنترنت -هندسة برمجيات)، وتعتبر مجالات هذا التخصص تتناسب مع عملهم كمطورين للنظم وحاجة الهيكلية التنظيمية في الإدارة العامة للحاسوب لهذا العمل.

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

جدول (8.5): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	5	38.5
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	7	53.8
10 سنوات فأكثر	1	7.7
المجموع	13	100.0

شكل (8.5): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة



يتضح من جدول (8.5) أن ما نسبته 38.5% من مطوري النظم سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات و 53.8% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، بينما 7.7% سنوات خدمتهم 10 سنوات فأكثر، ويرجع ارتفاع نسبة من خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات نتيجة لما حدث في العام 2007 في قطاع غزة من انقسام، حيث تم توظيف أعداد كبيرة حتى لا يتسبب في انقطاع العمل وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في الوقت الذي كانت تحتاج فيه الوزارة إلى كادر لتطوير الأنظمة المحوسبة والعمل الإلكتروني، كما يرجع إلى حداثة هذه التخصصات وإلى استحداث أقسام جديدة في الإدارة العامة للحاسوب.

4.5 تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) حسب مقياس ليكرت المستخدم. الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3.

إذا كانت $Sig > 0.05$ (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، أما إذا كانت $Sig < 0.05$ (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهريّة درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) والعكس صحيح.

أولاً- تحليل فقرات الاستبانة الأولى الخاصة بذوي المناصب الإشرافية.

- تحليل فقرات مجال " أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (9.5).

جدول (9.5) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية اكتشاف الانحرافات.	3.86	77.13	12.92	*0.000	3
2.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية آلية تحدد الصلاحيات لأداء الأعمال بكفاءة.	3.88	77.53	13.06	*0.000	1
3.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المعلومات الكافية لدعم عملية اتخاذ القرارات.	3.73	74.66	10.34	*0.000	5
4.	يقوم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بتسجيل جميع العمليات التي يقوم بها المستخدم.	3.86	77.28	11.43	*0.000	2
5.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية نتائج عالية الدقة.	3.74	74.87	9.92	*0.000	4
	جميع فقرات المجال معاً	3.82	76.37	15.17	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (9.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (2) يساوي 3.88 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.53%، قيمة الاختبار 13.06 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (3) يساوي 3.73 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.66%، قيمة الاختبار 10.34، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.82، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 76.37%، قيمة الاختبار 15.17، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، حيث إنهم يؤكدون من خلال إجاباتهم على أهمية تطبيق نظام الرقابة الإلكترونية في ظل وجود الأنظمة المحوسبة في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتكمن هذه الأهمية من قدرة النظام على توفير آلية لتحديد الصلاحيات واكتشاف الانحرافات وتقديم معلومات عالية الدقة لاستخدامها في اتخاذ القرار، كما أن لنظام الرقابة الإدارية الإلكترونية القدرة على تسجيل جميع العمليات التي يقوم بها المستخدم.

واتفقت نتيجة الدراسة حول أهمية تطبيق نظام الرقابة الإلكترونية مع توصيات دراسة (الكساسبة، 2011) التي أوصت بضرورة الاستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهمية الرقابة الإلكترونية.

ولتفسير النتائج بشكل أكبر في هذا المجال أفاد (الحمضيات، 2015-مقابلة) أن هناك أهمية كبيرة جداً لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية لما له من دور كبير في اكتشاف الخلل ومعالجة النتائج على خلاف الممارسات الإدارية الروتينية والتقليدية الذي يميل فيه العنصر البشري الي التساهل والتجاوز، وأن النظام الرقابي الإلكتروني يقدم المعلومات الصحيحة لمتخذي القرار الإداري والذي يترتب عليه نتائج عالية الدقة.

ويرى الباحث أنه لدى الإدارة العليا الوعي والفهم لأهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية هي من الأهداف المنشودة، ومن واقع تخصصه وعمله يدرك الباحث مدى خطورة إهمال هذا الجانب.

- تحليل فقرات مجال "متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (10.5).

جدول (10.5) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تتبنى الإدارة العليا تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.66	73.17	9.05	*0.000	1
2.	تتوفر في الإدارة خطة ملائمة لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.33	66.63	4.35	*0.000	4
3.	يعمل نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية على تطبيق السياسات الإدارية المرسومة من قبل الإدارة العليا.	3.61	72.13	8.75	*0.000	2
4.	توجد تشريعات قانونية تدعم عمل أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.28	65.56	3.54	*0.001	6
5.	تتوفر المتطلبات المادية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.06	61.13	0.72	0.474	9
6.	تتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.59	71.82	7.49	*0.000	3
7.	يوجد بنية تقنية وأدوات تكنولوجية ملائمة لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.32	66.46	3.92	*0.000	5
8.	يتلقى العاملين التدريب اللازم لاستخدام أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.23	64.57	2.73	*0.007	8
9.	تتوفر آلية لتقييم فاعلية أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.	3.23	64.69	2.86	*0.005	7
	جميع فقرات المجال معاً	3.37	67.33	6.37	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (10.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) يساوي 3.66 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.17%، قيمة الاختبار 9.05، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (5) يساوي 3.06 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.13%، قيمة الاختبار 0.72، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.474، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.37، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 67.33%، قيمة الاختبار 6.37، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك يعتبر مجال "متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويرجع ذلك إلى تبني الإدارة العليا تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من خلال وضع سياسات إدارية لتؤدي الغرض الرقابي المطلوب، وكذلك توفير المتطلبات البشرية وتأهيلهم، وتوفير الأدوات التقنية والتكنولوجية اللازمة، ووضع آلية لتقييم عمل الرقابة الإدارية الإلكترونية.

- وانفقت الدراسة مع دراسة (عمار، 2009) والتي تؤكد على توفر المتطلبات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق العمل الإلكتروني، واختلفت مع دراسة (القحطاني، 2010) والتي أشارت إلى عدم اقتناع الرؤساء بجدوى العمل الإلكتروني ومقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم، وضعف الوعي باستخدام الحاسوب.

ولتفسير النتائج بشكل أكبر في هذا المجال أفاد (عابد، 2015- مقابلة) في تعليقه على الفقرة "تتبنى الإدارة العليا تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" إلى أن الإدارة العليا تسعى جاهدة لمواكبة التطور التكنولوجي والعمل الإداري من خلال تفعيل نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وتقييمها دورياً، لتكون قادرة على تقديم خدمات عالية الدقة للمجتمع الفلسطيني من خلال العمل الإلكتروني في الوزارة، سعياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أن الإمكانيات المادية تبقى فيما يوفر الوضع المالي للحكومة الفلسطينية بشكل عام.

كما أفاد (المصري، 2015- مقابلة) بما يخص الفقرة "تتبنى الإدارة العليا تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية"، أنه يوجد وعي بأهمية تطبيق الرقابة الإدارية الإلكترونية لما للموضوع من أهمية في شفافية المعلومات من حيث عدد ونوع وأهمية المنجز من الأعمال ووعي لجميع مزايا التطبيق، وحسب رأيه فإن ما يطبق الآن هو بحسب الطلب والحاجة،

وإن المخرجات سليمة جداً، ولكن حسب رأيه يفترق إلى خطة ومنهجية منظمة ومعممة على كافة أجنحة الوزارة وموضح بها متطلباتها المادية والبشرية وبرامج التدريب، ويعزو تواضع الإمكانيات المادية أيضاً إلى عجز الموازنة على تغطية كل ما يتطلبه التطبيق بحده الأدنى الذي عليه الآن.

كما أفاد (الحمضيات، 2015- مقابلة) أن هناك تقدماً من الناحية التشريعية والقانونية في مجال المعاملات الإلكترونية، حيث تم سن قوانين تتعلق بالجرائم الإلكترونية، إلا أنه يبدو عدم توفر الوضوح الكامل لدى الإدارة العليا للتوجه نحو الرقابة الإدارية الإلكترونية، كما أن البنية الإلكترونية السليمة غير متوفرة أو ملائمة لتطبيق نظام الرقابة الإلكترونية.

يرى الباحث أن تباين النسبة بين تبني الإدارة العليا للرقابة الإلكترونية وتوفير المتطلبات المادية اللازمة يأتي في الإطار الطبيعي لتوفير الحد الأدنى من المتطلبات والحصول على نتائج مقبولة إدارياً، في ظل الوضع المالي للحكومة الفلسطينية كما يأتي في ظل الاستغلال المناسب للموارد المتاحة.

- تحليل فقرات مجال " قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (11.5).

جدول (11.5)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات " مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية "

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية	3.76	75.25	15.37	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (11.5) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات " مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية " يساوي 3.76 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.25%، قيمة

الاختبار 15.37 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام، ويمكن تفسير هذه النتيجة من وجهة نظر ذوي المناصب الإشرافية بناءً على إجاباتهم إلى وجود مستوى فعال لنظام الرقابة الإدارية الإلكترونية يرجع إلى وجود تأثير للمعايير (حجم الإنجاز، صحة المدخلات، دقة العمليات، سلامة ووضوح المخرجات).

وانتقلت نتائج الدراسة مع دراسة (David، 2005) حيث يؤمن اصحاب العمل بالرقابة الإلكترونية كأداة فعالة لضمان الكفاءة والفاعلية في العمل، ومع دراسة (الكساسبة، 2011) حيث تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد الرقابة الإلكترونية (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الإنترنت، الرقابة على أمن البيانات والملفات) كان مرتفعاً. ويعزو الباحث النتيجة التي حصل عليها إلى إهتمام الإدارة العليا في الوزارة إلى ضبط العمل الإداري من خلال النظم الإلكترونية وتعزيز نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية سعياً لتحويل جميع أعمال الوزارة بما فيها الأعمال الرقابية إلى العمل الإلكتروني والتخلص من النظم الرقابية التقليدية وهذا نتيجة التطور التكنولوجي الذي بدأت به وزارة الداخلية منذ العام 2007.

أولاً- حجم الإنجاز في وحدة الزمن:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، النتائج موضحة في جدول (12.5).

جدول (12.5)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " حجم الإنجاز في وحدة الزمن "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المسؤولين على تحديد متوسط المعاملات المنجزة على مستوى المعاملة.	4.04	80.75	17.77	*0.000	1
2.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المسؤولين على تحديد متوسط المعاملات المنجزة على مستوى الموظف.	3.96	79.25	14.79	*0.000	2

3	*0.000	15.34	79.00	3.95	يساهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقديم معلومات عن حجم الإنجاز من خلال معطيات يمكن تحديدها مسبقاً.	.3
4	*0.000	11.35	76.23	3.81	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم أداء العاملين.	.4
5	*0.000	8.40	72.83	3.64	يساهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم نسبة استغلال الموظفين لأوقات العمل.	.5
	*0.000	16.04	77.62	3.88	جميع فقرات المجال معاً	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (12.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) يساوي 4.04 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.75%، قيمة الاختبار 17.77، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (5) يساوي 3.64 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.83%، قيمة الاختبار 8.40، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.88، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 77.62%، قيمة الاختبار 16.04، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "حجم الإنجاز في وحدة الزمن" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وترجع موافقة الباحثين على هذا المجال نظراً لقدرة نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية تقديم معلومات عن متوسط حجم المعاملات المنجزة من إجمالي المعاملات الكلية وكذلك متوسط حجم المعاملات المنجزة لكل موظف مما يساعد على تقييم أداء الموظفين وتحديد نسبة الوقت المستغل في العمل للموظفين، مما يساعد على تقويم سلوك الموظفين وعدم التراخي وتأجيل معاملات وخدمات المواطنين.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (عاشور والنمري، 2013)، والتي أظهرت موافقة متوسطة للمبحوثين على وجود الرقابة والتقييم الإلكتروني في جامعة اليرموك من خلال العمل الإلكتروني، وانتقلت أيضاً مع دراسة (القحطاني، 2011) والتي أثبتت قدرة المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة على مراقبة قدوم ومغادرة المواطنين للمملكة من خلال العمل الإلكتروني وغيرها من الخدمات المقدمة والتي يتم إنجازها إلكترونياً.

يتضح للباحث اتساق النتائج مع التوجه العام لوزارة الداخلية- الشق المدني في تطور العمل الإلكتروني في الوزارة واهتمام الإدارة العليا بإنجاز العمل في أسرع وقت ممكن، ومراقبة وتقييم أداء الموظفين من خلال البرامج الإلكترونية، سعياً من الوزارة للتحويل إلى العمل الإلكتروني الحكومي. وذلك ما يوضحه نظام الأحوال المدنية والذي يعتبر من أهم أنظمة وزارة الداخلية المحوسبة، كما هو موضح أدناه في نموذج متابعة إنجاز العمل على مستوى الموظف أو المديرية الذي لجأ إليه الباحث لدعم نتائج الدراسة:

شكل (9.5): نموذج يوضح قدرة النظام على حصر إنجازات عمل المستخدمين والمديريات

المتابعة عمل نظام الأحوال المدنية -

دولة فلسطين
وزارة الداخلية

بسم الله الرحمن الرحيم
متابعة عمل نظام الأحوال المدنية

مديرية الأحوال المدنية
التاريخ: 12/01/2015

التقارير الصادرة من تاريخ 12/01/2015 إلى تاريخ 12/01/2015

المكتب
إسم المستخدم

احصائية الحركات لمستخدم محدد
تقرير الحركات لمستخدم محدد
إنجازات المديرية

الخروج

المصدر: (برنامج الاحوال المدنية، 2015)

ثانياً- صحة المدخلات:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا، النتائج موضحة في جدول (13.5).

جدول (13.5)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "صحة المدخلات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يتم الاحتفاظ بمستندات للمدخلات للمقارنة بين المخرجات وتلك المستندات.	3.81	76.13	11.89	*0.000	1
2.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث النوع قبل اعتمادها.	3.71	74.29	10.26	*0.000	2
3.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث الحجم قبل اعتمادها.	3.67	73.38	9.76	*0.000	4
4.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث التنسيق قبل اعتمادها.	3.64	72.72	9.09	*0.000	5
5.	ينبه نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بعدة طرق في حال وجود أي انحرافات أثناء عملية الادخال.	3.68	73.54	9.14	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	3.70	74.05	12.09	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (13.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) يساوي 3.81 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.13%، قيمة الاختبار 11.89 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة (4) يساوي 3.64 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.72%، قيمة الاختبار 9.09 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.70، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 74.05%، قيمة الاختبار 12.09 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "صحة المدخلات" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويشير ذلك إلى أن نظام الرقابة الإلكترونية يستطيع كشف الانحرافات أثناء الإدخال ولا يقبل باستمرار عملية الإدخال الخاطيء كما هو موضح في شكل رقم (10.5)، حيث يستطيع النظام تحديد نوعية وحجم وتنسيق المدخلات قبل اعتمادها، مما يساعد على تصحيح مسار المدخلات الخاطئة وتعتبر هذه المرحلة أولى مراحل الرقابة الإدارية للمعاملات المدخلة على النظام.

واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (الكساسبه، 2011) التي ذكرت سابقاً حيث تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد الرقابة الإلكترونية ومنها الرقابة على المدخلات كان مرتفعاً. كما لايسمح النظام بإدخال البيانات مكررة مع التنبية أن البيانات تم إدخالها من قبل كما هو في النموذج التالي:

شكل (10.5): نموذج يوضح عدم قبول النظام تكرار بيانات مدخلة من قبل

The screenshot shows a web application interface for civil status registration in Palestine. The interface is in Arabic and includes the following elements:

- Header:** "دولة فلسطين" (State of Palestine) and "وزارة الداخلية" (Ministry of Interior). Below it, "بسم الله الرحمن الرحيم" (In the name of Allah, the Most Gracious, the Most Merciful) and "تسجيل مواليد الداخل" (Registration of Internal Births).
- Form Fields:**
 - رقم الهوية (ID Number): 800876294
 - رقم هوية الأب (Father's ID Number)
 - رقم هوية الأم (Mother's ID Number)
 - الإسم بالعربية (Name in Arabic)
 - الإسم بالعبدية (Name in Arabic - alternative)
 - الإسم بالإنجليزية (Name in English)
 - إسم الأم (Mother's Name)
 - إسم عائلة الأم (Mother's Family Name)
 - الجنس (Gender)
 - تاريخ الميلاد (Date of Birth)
 - الديانة (Religion)
 - تاريخ التسجيل (Registration Date)
 - المستشفى (Hospital)
 - رقم المنزل (Home Number)
 - المدينة (City)
- Buttons:** "الخروج" (Exit) and "تفريغ" (Clear).
- Warning Dialog Box:** A small window with a yellow warning icon and the text "تم تسجيل هذه البيانات من قبل" (These data have been registered before) and an "OK" button.

المصدر: (برنامج الاحوال المدنية، 2015)

ويؤكد (شعت، 2015- مقابلة) إلى أن الأنظمة الإلكترونية قبل تنفيذها يتم تحليلها منهجياً بدقة عالية بالمشاركة مع أصحاب المصلحة، كما يراعى في التحليل الرقابة الذاتية للأنظمة حتى لا يقبل بالإدخال الخاطئ للبيانات، ويتحقق من منطقية المدخلات كما هو موضح في النموذج التالي:

شكل رقم (11.5): نموذج عدم قبول أي رقم وظيفي لا يتبع لوزارة الداخلية

دولة فلسطين
وزارة الداخلية

بسم الله الرحمن الرحيم
إدخال دفعات بدل حركة أثناء العمل

الإدارة العامة للشؤون المالية
التاريخ: 11/01/2015

الهوية:

الرقم الوظيفي:

الاسم:

الدائرة:

نوع الوظيفة:

معتمد

ملاحظات	المبلغ	شهر/ سنة
X		
X		
X		
X		
X		
X		

الاجمالي

خروج تفرغ تهيئة استعلام حفظ

المصدر: (برنامج الشؤون المالية، 2015)

يرى الباحث بأنه بالرغم من النتائج المرتفعة للاعتماد على الأنظمة المحوسبة في عمل الوزارة إلا أنه لم يتم الاستغناء عن الاعتماد على المستندات الورقية حتى الآن، مما يرهق العمل الإداري ويقلل من موثوقية العمل الإلكتروني.

ثالثاً- دقة العمليات:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (14.5).

جدول (14.5)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " دقة العمليات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من دقة تنفيذ العمليات ليتم الاعتماد عليها.	3.85	76.91	12.62	*0.000	1
2.	تنفذ عمليات النظام بالكفاءة المناسبة .	3.62	72.42	9.10	*0.000	4
3.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من مبدأ تكامل البيانات أي استدعاءها من برامج اخرى منفصلة.	3.56	71.18	7.59	*0.000	5
4.	يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية التحقق من مرحلة تنفيذ العمليات.	3.71	74.29	10.26	*0.000	3
5.	يتم تسوية الفروق غير المنطقية المكتشفة بعد مقارنة المدخلات بالمخرجات.	3.54	70.86	8.07	*0.000	6
6.	يتم اعلام مستخدم النظام بنجاح أو فشل تنفيذ العمليات.	3.80	75.90	10.62	*0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	3.68	73.58	11.98	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (14.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) يساوي 3.85 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.91%، قيمة الاختبار 12.62، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (5) يساوي 3.54 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.86%، قيمة الاختبار 8.07، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.68، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 73.58%، قيمة الاختبار 11.98، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " دقة العمليات " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، حيث أثبتت النتائج بأن العمليات تتم بدقة كما هو المتبع حسب أصول العمل الإداري في إنجاز المعاملات، ويتضح ذلك في الشكل رقم (12.5) الموضوع أدناه، حيث اتفقت النتائج مع دراسة (الكساسبة، 2011) التي ذكرت سابقاً حيث تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد الرقابة الإلكترونية ومنها الرقابة على التشغيل كان مرتفعاً.

شكل رقم (12.5) نموذج: يوضح تحقق نظام الرقابة الإلكترونية من وجود علاقة زواج أو طلاق بين الأب والأم المراد تسجيل مولود لهما



تسجيل مولود الداخل - [X]

دولة فلسطين
وزارة الداخلية

بسم الله الرحمن الرحيم
تسجيل مولود الداخل

مديرية الأحوال المدنية
التاريخ: 12/01/2015

مواليد الداخل جمع شمل

رقم الهوية 441251139

رقم هوية الأب 800876294

رقم هوية الأم 800876245

جنسية الأب 9999 فلسطيني

جنسية الأم

شعب	مصطفى	أحمد
שעב	מסופי	אחמד
SHAT	MUSTAFA	AHMED

رقم الهوية

رقم هوية الأب

رقم هوية الأم

الإسم بالعربية

الإسم بالعربية

الإسم بالإنجليزية

إسم الأم

إسم عائلة الأم

الجنس

تاريخ الميلاد

الديانة 20 مسلم

تاريخ التسجيل

المستشفى

82 خان يونس المدينة 5500 خان يونس. البلد رقم المنزل 1 / 3

طباعة قورية لشهادات الميلاد

طباعة قورية لملاحق الوالدين

الخروج

تفريغ

تنبيه

لا توجد علاقة زواج أو طلاق بين الأبوين

OK

المصدر: (برنامج الأحوال المدنية، 2015)

و أيضا في الشكل رقم (13.5) الموضح أدناه :

شكل رقم (13.5) نموذج: يوضح تحقق نظام الرقابة الإلكترونية من وجود اجازة مقدمة لديوان الموظفين العام ان كان الشخص موظفاً ويرغب بالسفر

دولة فلسطين
وزارة الداخلية

شاشة سفر المواطن

نظام المعايير والحدود
معي رفع

رقم الهوية 800876294
نوع الوثيقة

الاسم الرباعي
اسم الام
رقم الجواز
تاريخ الانتهاء

تاريخ الميلاد
الجنس
نوع الجواز
مكان الاصدار

رقم شيك المعبر

ملاحظات

لا يوجد اجازة مقدمة لهذا الموظف

تاريخ اخر دخول

خروج تفرغ حفظ

المصدر (برنامج المعايير والحدود، 2015)

كما وضحت النتائج قدرة نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية على إعلام المستخدم بفشل أو نجاح تنفيذ العملية كما هو موضح في شكل رقم (14.5) الموضح أدناه:

شكل رقم (14.5) نموذج: يوضح إشعار للمستخدم برسالة تؤكد تنفيذ العملية بنجاح

دولة فلسطين
وزارة الداخلية

بسم الله الرحمن الرحيم
بيانات الأصناف

الادارة العامة للشؤون المالية
التاريخ: 11/01/2015

رقم الصنف 110001
اسم الصنف ورق تصوير A4
المجموعة القرضاسية 1
حالة الصنف جديد 1
وحدة الصنف باكييت 32
نوع الصنف مستهلك 1

الرصيد الافتتاحي: 470
رصيد الصنف من خلال الحركات: 499
اجمالي الرصيد الحالي: 969

ملاحظات

تم المخط بنجاح

طباعة

كشف جميع الأصناف

خروج تفرغ حذف تهيئة استعمال حفظ

المصدر (برنامج الشؤون المالية، 2015)

كما أن للنظام القدرة على تحديد مراحل المعاملات، بمعنى أين وصلت المعاملة أو الخدمة، ومن هو الموظف المسؤول عن استكمال الإجراءات ومن هي الدائرة المختصة بالعمل. ويعزو الباحث ذلك بحكم عمله كرئيس قسم البرمجة إلى وجود آليات واضحة لسير العمليات وتدفق البيانات من وإلى النظام مع وجود شراكة ولقاءات، وورشات عمل مع أصحاب المصلحة قبل البدء بالتنفيذ.

ويتضح من واقع العمل في دائرة البرمجة كما أفاد (شعت، 2015- مقابلة) أن عمل النظم يعتمد على مبدأ تكامل البيانات والقدرة على استدعائها من برامج أخرى منفصلة أو من خلال قاعدة البيانات الحكومية المركزية والتي ترتبط مع بعضها بواسطة الشبكة الحكومية كما هو موضح في الشكل رقم (13.5) والذي يبحث في إجازات الموظفين في ديوان الموظفين. ويعزو الباحث الفقرة " يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من مبدأ تكامل البيانات أي استدعائها من برامج أخرى منفصلة، "الحاصلة على نسبة موافقة أقل من غيرها إلى عدم معرفة المستخدمين بآليات الربط الشبكي الحكومي واعتقادهم بتوفر البيانات في قواعد بيانات وزارة الداخلية.

رابعاً- سلامة ووضوح المخرجات:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (15.5).

جدول (15.5)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سلامة ووضوح المخرجات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يحقق النظام مبدأ توافر المعلومات في الوقت المناسب.	3.88	77.53	12.44	*0.000	1
2.	تمتاز مخرجات نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بموثوقية المعلومات ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار.	3.75	74.94	10.47	*0.000	4
3.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية أشكال متنوعة (معلومات نصية-جداول- رسومات بيانية) لعرض المخرجات.	3.74	74.92	10.32	*0.000	5
4.	تتميز المعلومات المستخرجة بالوضوح وسهولة التفسير.	3.83	76.54	12.56	*0.000	2
5.	النظام قادر على تصنيف المعلومات المستخرجة.	3.82	76.42	11.21	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	3.80	76.07	13.76	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (15.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) يساوي 3.88 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.53%، قيمة الاختبار 12.44 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (3) يساوي 3.74 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.92%، قيمة الاختبار 10.32 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.80، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 76.07%، قيمة الاختبار 13.76 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "سلامة ووضوح المخرجات" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، مما يدل على أن عينة الدراسة يؤكد من خلال إجاباته على سلامة ووضوح المخرجات والتي خضعت للرقابة الإدارية الإلكترونية، وذلك من حيث الموثوقية ووضوح المعلومات وسهولة تفسيرها والقدرة على عرض المعلومات بعدة طرق إيضاحية، وتصنيفها، والحصول عليها في الوقت المناسب لاتخاذ القرار.

وانتقلت نتائج الدراسة مع دراسة (الكساسبه، 2011) التي ذكرت سابقاً حيث تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد الرقابة الإلكترونية ومنها الرقابة على مخرجات النظام كان مرتفعاً. وأكد (شعت، 2015 - مقابلة) بأنه يأخذ بعين الاعتبار احتياجات مستخدمي المعلومات المستخرجة إلكترونياً من خلال تصميم تقارير تفصيلية وإحصائية تساعد في اتخاذ القرار المناسب، والنموذج التالي كمثال بسيط لشاشات الأنظمة التي تمكن متخذ القرار من الحصول على التقارير المناسبة.

شكل رقم (15.5) نموذج يوضح شاشة لاستخراج التقارير التفصيلية والاحصائية

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الداخلية
مديرية الشؤون العامة

14-01-2015

تقارير شهادات حسن السيرة والسلوك

التقرير اليومي		التاريخ
تقرير الرقابة		
احصائية بالاعداد		المكتب
احصائية للمحافظات		من
		الى
المعاملات المكررة	18/02/2009	من
الارقام المفقودة	20/02/2009	الى
المعاملات المحذوفة		

خروج

المصدر: (برنامج الشؤون العامة، 2015)

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الإدارة العليا تأخذ بعين الاعتبار منفعة نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، كما يراعى عند تصميم وتطوير النظم الإلكترونية في الوزارة بأن تؤدي الدور الرقابي لضمان سلامة المعلومات المستخرجة إلكترونياً وكشف الأخطاء حال حدوثه.

وعلق (الحمضيات، 2015-مقابلة) على المجال الرئيسي "مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية" بشكل عام بأنه "من الأهمية بمكان وجود نظام رقابي إداري إلكتروني لمتابعة ومراقبة جميع الأعمال للمعاملات المنجزة في وزارة الداخلية، وتحديد المنفذين لهذه الإجراءات، ومحاسبتهم حال وجود خلل في التنفيذ، كما له أهمية كبيرة في جميع مناحي العمل ومتابعة تنفيذها ابتداءً بإدخالها مروراً بمراحلها المختلفة، كما أنه يمكن من خلال هذه المنظومة الرقابية الإلكترونية التعامل مع المخرجات بشكل توضيحي أكثر من الوضع الطبيعي الروتيني الورقي الذي لا يمكن من خلال الطريقة الأخيرة أن تصل إلى رسومات وجداول توضح معاني المخرجات الحقيقية والفعالة.

ثانياً- تحليل فقرات الاستبانة الثانية "متطلبات التطوير":

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (16.5).

جدول (16.5)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات استبيان " متطلبات التطوير "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تدعم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب و نظم المعلومات التحول نحو الرقابة الإدارية الإلكترونية .	3.58	71.67	2.03	*0.034	4
2.	تقدم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات خطط بديلة لحفظ وحماية البرمجيات في حال الطوارئ (خطة طوارئ).	3.62	72.31	2.31	*0.020	3
3.	تقدم وزارة الداخلية مستوى مناسب من التمويل لتطوير البنية التحتية التكنولوجية باستمرار لدعم تطبيق نظام الرقابة الإلكترونية.	2.77	55.38	-0.90	0.193	5
4.	توجد جهة مسؤولة عن الإشراف على جودة الأنظمة المحوسبة.	2.46	49.23	-2.50	*0.014	7
5.	يخضع مطوري النظم لبرامج تدريب وبناء القدرات على مستوى مناسب تواكب التقدم العالمي لا سيما في النظم الرقابية.	2.69	53.85	-0.89	0.196	6
6.	استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل جهاز (البصمة) وشبكات الحاسوب زادت من فعالية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.	4.31	86.15	9.81	*0.000	1
7.	تتوفر سياسات ووسائل ذات كفاءة ملائمة من أجل ضمان امن المعلومات.	3.92	78.46	3.86	*0.001	2
	جميع فقرات المجال معاً	3.32	66.45	2.09	*0.029	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (16.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (6) يساوي 4.31 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.15%، قيمة الاختبار 9.81 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (4) يساوي 2.46 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 49.23%، قيمة الاختبار -2.50، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.014 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.32، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.45%، قيمة الاختبار 2.09، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.029 لذلك تعتبر الفقرات داله إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات استبانة "متطلبات التطوير" بشكل عام، مما يدل على وجود متطلبات تطوير نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية إلى حد ما، وهذا بناءً على إجابات مطوري النظم والتي أظهرت استخدام الوزارة للأجهزة الإلكترونية التي تزيد من فعالية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية مثل: (جهاز البصمة، كاميرات المراقبة، ...) وغيرها من الأجهزة الحديثة، وتوافر سياسات ملائمة لضمان أمن المعلومات، ووجود خطة استراتيجية تدعم تطبيق الرقابة الإدارية الإلكترونية، كما أظهرت إجابات مطوري النظم عدم وجود تمويل مناسب من قبل الوزارة لتطوير تمويل البنية التحتية التكنولوجية باستمرار، وعدم خضوعهم لدورات تدريبية لبناء قدرات متطورة خاصة في مجالات النظم الرقابية في ظل غياب جهة مسؤولة عن مراقبة جودة النظم الإلكترونية في الوزارة.

وانتقلت هذه النتائج مع دراسة (الحميداني، 2012) حيث أظهرت النتائج استخدام نظم المراقبة الإلكترونية مثل: (الكاميرات الحرارية، ونظام التتبع الإلكترونية للمركبات) في ضبط الحدود بالمملكة العربية السعودية، كما أظهرت وجود معوقات مادية لتوسيع المراقبة الإلكترونية على حدود المملكة.

وتفسيراً لضعف استجابات الباحثين بما يخص التمويل لتطوير البنية التحتية التكنولوجية أكد (المصري، 2015-مقابلة) أنه لا توجد خطة ممنهجة أيضاً للرقابة الإلكترونية توضح متطلباتها المالية وبالتالي لم يدرج هذا الموضوع على سلم الأولويات المالية لدى الوزارة، ولربما ليس لدى الباحثين علم بذلك، أما فيما يخص التدريب وبناء القدرات في شتى مجالات تخصص مهندسي الإدارة فقد تم طلب العديد من الدورات المتقدمة والبعثات الخارجية للمشاركة في المؤتمرات والمعارض والاطلاع على خبرات الآخرين، فلم تكن الاستجابة من طرف الوزارة بالقدر الذي كنا نطمح له معللة مشكلة توفر التغطيات المالية من طرف وزارة المالية الفلسطينية.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود برنامج تدريبي متكامل لطاقت الإدارة العامة، وأن الجهد التدريبي في هذا المجال غير ممنهج ويرجع لاهتمامات الشباب المختلفة.

5.5 اختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار حجم الإنجاز على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
- تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3، النتائج موضحة في جدول (17.5).

جدول (17.5) نتائج اختبار الفرضية الأولى

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفرض
*0.000	16.04	77.62	3.88	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار حجم الإنجاز على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (17.5) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.88، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 77.62%، قيمة الاختبار 16.04، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نتيجة الفرضية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار حجم الإنجاز على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

مما يعني موافقة الباحثين على أن حجم الإنجاز يؤثر على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية والأمن الوطني بنسبة 77% وهي نتيجة منطقية بسبب خضوع البرامج الإلكترونية للتطوير المستمر والتحديث، إضافة إلى عدم معرفة بعض مستخدمي النظام للتقارير التي تساعدهم على معرفة حجم الإنجاز.

ويعزو الباحث موافقة المبحوثين إلى قدرة النظم الإلكترونية في الوزارة على وضع إجراءات كافية للتأكد من حجم الإنجاز للمعاملات المدخلة وحجم الإنجاز للموظف ومدى إستغلاله لأوقات العمل، وتقديم تقارير رقابية تستخدم في تقييم أداء العاملين وتساعد على تحفيز العاملين لتقديم مستوى إنجاز أفضل.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات التي ذكرت سابقاً كدراسة (القحطاني، 2011) والتي أثبتت قدرة المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة على مراقبة قدوم ومغادرة المواطنين للمملكة من خلال العمل الإلكتروني وغيرها من الخدمات المقدمة والتي يتم إنجازها إلكترونياً، وتحديد حجم الخدمات المنجزة إلكترونياً.

- الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار صحة المدخلات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية. تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3. النتائج موضحة في جدول (18.5).

جدول (18.5) نتائج اختبار الفرضية الثانية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفرض
*0.000	12.09	74.05	3.70	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار صحة المدخلات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (18.5) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.70، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 74.05%، قيمة الاختبار 12.09، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نتيجة الفرضية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار صحة المدخلات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

ويعزو الباحث موافقة المبحوثين بنسبة 74% ترجع لآلية تصميم الأنظمة المحوسبة في الوزارة والقواعد المحددة وقدرتها على تمييز البيانات المدخلة للنظام ومن ثم قبولها أو رفضها، وكذلك تعطي البرامج رسائل تفاعلية تنبيه أو إشعار أو منع في حال المدخلات الخاطئة، ولا تسمح بتكرار إدخال البيانات، كما وتقدم واجهات البرامج الإلكترونية طريقة مرنة سهلة وسريعة ومريحة للإدخال.

وانفقت هذه النتائج مع دراسة (الكساسبة، 2011) التي أكدت على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقابة على المدخلات على جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وأن أي زيادة في الرقابة على المدخلات تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات الداخلية.

- الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار دقة العمليات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3. النتائج موضحة في جدول (19.5).

جدول (19.5) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفرض
*0.000	11.98	73.58	3.68	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار دقة العمليات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (19.5) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.68، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 73.58%، قيمة الاختبار 11.98، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نتيجة الفرضية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار دقة العمليات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

ويعزو الباحث موافقة المبحوثين بنسبة 73.58% ترجع لآلية واضحة متفق عليها لتصميم الأنظمة المحوسبة تبدأ بجمع متطلبات النظام بشكل تفصيلي ودقيق ومعتمد من أصحاب المصلحة، ومن ثم تحليل الأنظمة وبرمجتها وعمل اختبارات على الوحدات البرمجية الفرعية كل على حدة، واختبار كامل لجميع وحدات النظام الفرعية في النهاية من قبل فريق من المطورين المحترفين.

ولكن يرى الباحث أن معيار دقة العمليات هو من أهم المعايير في الأنظمة وعليه فإن نسبة 73.58% تعتبر أقل من المطلوب ويعزى ذلك إلى أن جزءاً من البرامج لا يتضمن بعض مزايا الأنظمة وعلى سبيل المثال مبدأ تكامل البيانات.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (الكساسبة، 2011) التي أكدت على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقابة على التشغيل على جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وأن أي زيادة في الرقابة على التشغيل (العمليات) تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات الداخلية.

• الفرضية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار سلامة ووضوح المخرجات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (غير متأكد) وهي 3. النتائج موضحة في جدول (20.5).

جدول (20.5) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفرض
*0.000	13.76	76.07	3.80	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار سلامة ووضوح المخرجات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (20.5) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.80، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 76.07%، قيمة الاختبار 13.76، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نتيجة الفرضية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعيار سلامة ووضوح المخرجات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

ويعزو الباحث وجود تأثير لمعيار سلامة ووضوح المخرجات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بنسبة 76.07% إلى إهتمام مطوري النظم بتصميم وتقديم المخرجات بشكل دقيق وواضح يفي متطلبات الإدارات أصحاب المصلحة ومساعدتها في اتخاذ القرارات. واتفقت هذه النتائج مع دراسة (الكساسبة، 2011) التي أكدت على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأمن الملفات والبيانات المستخرجة من النظم الإلكترونية على جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

• الفرضية الخامسة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى البيانات العامة (الجنس -المسمى الوظيفي- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).

تم استخدام اختبار "T" لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات، كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (21.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الجنس، ويرجع ذلك الى طبيعة العمل من

خلال النظم المحوسبة حيث لا يوجد اختلاف بين كلا الجنسين فكلاهما يستخدمان هذه النظم ويستطيعان الاستفادة بالتغذية العكسية عن عملها، كما أنها لا تحتاج إلى مجهود بدني مميز.

ويعزو الباحث ذلك إلى تشابه العمل من خلال النظم الإلكترونية مما لا يجعل تمييز أو تأثير لعامل الجنس، واتفقت هذه النتائج مع دراسة (بسيسو، 2010) والتي أثبتت بأنه لا توجد فروق في العمل من خلال النظم المحوسبة بين الجنسين، ودراسة (الكساسبة، 2011).

جدول (21.5): نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.843	-0.198	3.84	3.81	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.337	-0.963	3.49	3.34	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
1.000	0.000	3.88	3.88	حجم الإنجاز في وحدة الزمن.
0.962	0.047	3.70	3.70	صحة المدخلات.
0.204	-1.276	3.83	3.65	دقة العمليات.
0.459	-0.742	3.90	3.78	سلامة ووضوح المخرجات.
0.547	-0.604	3.83	3.75	مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.468	-0.727	3.74	3.65	جميع المجالات معا

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (22.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المسمى الوظيفي، وذلك يرجع إلى طبيعة النظم المحوسبة التي لا تفرق بين الموظفين حسب مساهم الوظيفي، ولكن يتم التفرقة بينهم بناءً على

الصلاحيات الممنوحة لهم للوصول إلى النظم والبيانات من خلال المخرجات أو شاشات النظم المحوسبة، واتفقت هذه النتائج مع دراسة (بسيسو، 2010) التي ذكرت سابقاً، بالإضافة إلى أنه يجب على الموظفين بغض النظر عن المسمى الوظيفي للإمام بجميع مميزات البرامج المستخدمة في الجزء الخاص بهم، حيث اتفقت هذه النتائج مع دراسة (شليبي، 2011)، ودراسة (الكاسبية، 2011).

جدول (22.5): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		رئيس قسم	نائب مدير دائرة	مدير دائرة	مدير/نائب مدير عام	
0.269	1.322	3.80	3.92	3.71	4.04	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.363	1.072	3.28	3.54	3.44	3.26	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.208	1.535	3.82	3.91	3.83	4.19	حجم الإنجاز في وحدة الزمن.
0.458	0.871	3.67	3.90	3.63	3.78	صحة المدخلات.
0.539	0.724	3.64	3.85	3.61	3.74	دقة العمليات.
0.604	0.618	3.75	3.98	3.78	3.81	سلامة ووضوح المخرجات.
0.448	0.889	3.72	3.91	3.71	3.88	مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.481	0.827	3.61	3.82	3.64	3.74	جميع المجالات معا

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (23.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى المؤهل العلمي، ويشير الباحث إلى أن النسبة الأكبر من الباحثين هم حملة البكالوريوس، ولكن لم يؤثر ذلك على إجابات الآخرين من حملة الدبلوم أو

الدراسات العليا، وهذا يعني أن جميع أفراد الدراسة لهم إجابات مقارنة حول كفاءة عمل النظم، وذلك لما يلمسونه بأنفسهم من فعالية نظام الرقابة الإلكترونية، واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (كلاب، 2004)، ودراسة (شلبي، 2011)، ودراسة (بسيسو، 2010) ودراسة (الكساسبة، 2011).

جدول (23.5): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	
0.062	2.825	3.96	3.73	4.01	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.118	2.164	3.20	3.34	3.59	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.281	1.278	3.93	3.82	4.05	حجم الإنجاز في وحدة الزمن.
0.270	1.321	3.58	3.68	3.88	صحة المدخلات.
0.127	2.087	3.78	3.60	3.87	دقة العمليات.
0.174	1.765	3.83	3.73	4.01	سلامة ووضوح المخرجات.
0.148	1.937	3.78	3.70	3.95	مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.106	2.279	3.66	3.61	3.86	جميع المجالات معا

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى سنوات الخبرة.

من النتائج الموضحة في جدول (24.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى سنوات الخبرة.

حيث علل الباحث ذلك إلى أن سنوات الخبرة لم تؤثر على فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، وتعزى هذه النتائج إلى أن ما يهتم به مستخدم النظام أن يؤدي أصول العمل بدقة وفعالية، ويتحقق

ذلك من تصميم نظم محوسبة لا تسمح بالتحيز بل وفق آليات عمل متفق عليها مسبقاً لتحقيق كفاءة النظام، كما يرجع ذلك إلى حداثة النظم وحداثة العمل من خلالها للجميع بغض النظر عن الخبرات السابقة في ظل النظم التقليدية للإدارة، وانفتحت هذه النتائج مع دراسة (بسيسو، 2010)، ودراسة (الكساسبة، 2011).

جدول (24.5): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		10 سنوات فأكثر	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.092	2.419	3.98	3.73	3.75	أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.721	0.327	3.40	3.38	3.24	متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.163	1.833	4.02	3.82	3.75	حجم الإنجاز في وحدة الزمن.
0.117	2.176	3.81	3.59	3.88	صحة المدخلات.
0.657	0.422	3.74	3.63	3.73	دقة العمليات.
0.199	1.632	3.90	3.80	3.55	سلامة ووضوح المخرجات.
0.337	1.095	3.86	3.70	3.72	مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.
0.372	0.994	3.76	3.62	3.60	جميع المجالات معا

6.5 الخاتمة:

استعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث تم تحليل عينة الدراسة وفق المعلومات العامة لذوي المناصب الإشرافية في وزارة الداخلية، ولمطوري النظم العاملين في الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات، وتحليل فقرات الاستبانتين، واختبار فرضيات الدراسة، وقد قام الباحث بالتعليق على النتائج، وحاول قدر المستطاع ربط النتائج بالواقع في قطاع غزة، كما تم ربط نتائج التحليل الإحصائي بنتائج الدراسات السابقة التي تشابهت مع نتائج الدراسة، أو النتائج التي اختلفت وتعارضت مع نتائج الدراسة، وقد استخدمت الدراسة أداة المقابلة لتفسير أكثر دقة للنتائج.

استعان الباحث لتفسير نتائج التحليل الإحصائي بالرسوم البيانية، وقد سعى الباحث جاهداً تأييد النتائج بالتفسير المنطقي والتحليلي، وذلك بالإستعانة بأداة المقابلة الشخصية لبعض الشخصيات من العاملين في وزارة الداخلية، حيث تم مقابلة عدد من مطوري النظم العاملين في الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات، ومقابلة عدد من ذوي المناصب الإشرافية ممن يستخدمون البرامج المحوسبة في الوزارة، ومقابلات في الإدارة العامة للشؤون الإدارية.

حصل الباحث على بعض النماذج من البرامج المحوسبة لتأييد النتائج التي حصل عليها بعد تحليل بيانات الاستبانتين إحصائياً، حيث علق الباحث على جداول البيانات التي تم تحليلها، وأدرج نماذج البرامج المحوسبة للتوضيح، والتأكيد على صحة هذه النتائج.

في الفصل الأخير للدراسة سيتم عرض أهم النتائج التي حصلت الدراسة عليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات، وستعرض الدراسة بعض التوصيات والمقترحات.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

1.6 المقدمة.

2.6 النتائج.

3.6 التوصيات.

4.6 الخاتمة.

1.6 المقدمة:

كرس هذا الفصل لتلخيص نتائج الدراسة في ضوء ما خلصت إليه نتائج التحليل الإحصائي والتي تم ربطها مع نتائج بعض الدراسات السابقة، والتي تم ذكرها في الفصل السابق، كما أظهر هذا الفصل الأهداف التي سعت الدراسة إلى تحقيقها والتي أظهرتها النتائج، وصولاً إلى وضع توصيات تساعد على رفع مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية، من أجل تحقيق أهداف الدراسة التي سعت إلى تحقيقها، ومنها تسليط الضوء على أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية، ودراسة متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية، وقياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية باستخدام عدد من المعايير وهي صحة المدخلات ودقة العمليات وقياس مستوى الإنجاز وسلامة ووضوح المخرجات، وصولاً إلى وضع مقترحات لتطوير تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية، من خلال التوصيات التي تم وضعها لهذا الغرض.

2.6. النتائج:

من خلال تحليل الجوانب النظرية والعملية للدراسة والتي تم عرضها على شكل تساؤلات وفرضيات متعلقة بعدة متغيرات، تم التوصل إلى بعض النتائج، ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى هذه النتائج:

أولاً- نتائج المجالات:

- 1- أثبتت الدراسة وجود أهمية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بدرجة فوق المتوسطة، حيث إن النظم الإلكترونية المحوسبة تؤدي الأعمال بالكفاءة المناسبة وذلك لتوفر آلية واضحة تحدد الصلاحيات لأداء الأعمال، كما وتوفر تقارير تثبت حركات المستخدمين إلى حد ما على الأنظمة، ولديها القدرة على اكتشاف كثير من الانحرافات التي قد تحدث.
- 2- أثبتت الدراسة توفر متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بدرجة فوق المتوسطة، حيث تبين أن الإدارة العليا على درجة من الوعي لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من خلال تطبيق السياسات الإدارية المرسومة مسبقاً، حيث تتوفر المتطلبات البشرية ولكن ليس بالقدر الكافي، ولكن تبين من نتائج الدراسة ضعف في نظام التدريب وضعف المتطلبات المادية اللازمة لاستمرار مواكبة التطور التكنولوجي.
- 3- أثبتت الدراسة أن مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بدرجة فوق المتوسطة، وقد تأكد ذلك من خلال وجود علاقات ارتباط معنوية بين مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وبين معايير قياسها، وحسب التحليل تتلخص نتائج هذه المعايير كما يلي:

- معيار حجم الإنجاز في وحدة الزمن:

أثبتت الدراسة أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المعيار بدرجة فوق المتوسطة، حيث يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية تحديد حجم الإنجاز للموظفين ويعطي مؤشرات لاستغلالهم لأوقات العمل وتقييم أدائهم.

- معيار صحة المدخلات:

أثبتت الدراسة أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المعيار بدرجة فوق المتوسطة، حيث بينت النتائج أن الأنظمة المحوسبة العاملة صممت بعناية وحرفية، إذ لا يسمح نظام الرقابة الإلكترونية وبشكل كبير بعملية إدخال غير الصحيحة تؤدي إلى خلل في العمليات مع التنبيه حال وجود أخطاء.

- معيار دقة العمليات:

أثبتت الدراسة أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المعيار بدرجة فوق المتوسطة، حيث بينت النتائج أن الأنظمة المحوسبة تنفذ العمليات بالدقة والكفاءة التي ترضي مستخدمي النظام بالدرجة المعقولة وأنها تتم بمراحلها وبالترتيب المحدد من قبل، مع إشعار المستخدم بحالة تنفيذ العمليات من حيث الفشل أو النجاح. على الرغم من ذلك فإن هذه النتيجة غير مرضية من وجهة نظر الباحث لأهمية وخطورة هذا المعيار.

- معيار سلامة ووضوح المخرجات:

أثبتت الدراسة أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المعيار بدرجة فوق المتوسطة، حيث بينت النتائج أن الأنظمة المحوسبة لديها القدرة على عرض التقارير المطلوبة بشكل واضح ومصنف، كما يحتاج المستخدم بدرجة مناسبة، مما يعزز العنصر الرقابي على الأنظمة.

نتائج متطلبات التطوير:

- 1- أثبتت الدراسة وجود ضعف في متطلبات التطوير من وجهة نظر مطوري النظم المحوسبة حيث كانت نسبة موافقتهم 66.45 بدرجة فوق المتوسطة على توفر متطلبات تطوير أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية بشكل عام، ويرجع ذلك لعدة أسباب منها:
 - عدم وجود جهة فعالة مسؤولة عن الإشراف على جودة الأنظمة المحوسبة.
 - ضعف نظام البرامج التدريبية المتقدمة لمطوري النظم، حيث لا تواكب التقدم التكنولوجي العالمي خاصة في النظم الرقابية.

- ضعف التمويل اللازم لتطوير البنية التحتية التكنولوجية.

2- لا تدعم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات بالقدر الكافي التحول نحو نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.

ثانياً- نتائج الفرضيات:

1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعيار حجم الإنجاز على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بنسبة 77.62%.

2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعيار صحة المدخلات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بنسبة 74.05%.

3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعيار دقة العمليات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بنسبة 73.58%.

4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعيار سلامة ووضوح المخرجات على مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بنسبة 76.07%.

5- أظهرت نتائج الدراسة بأن البيانات العامة كان لها أثر كبير في فهم افراد العينة لأسئلة الاستبانة والإجابة عنها بموضوعية، وذلك بسبب عدم وجود فروق في الإجابات تعزى لـ (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وهذا ما بينته نتيجة الفرضية الخامسة، حيث كانت النتائج كالتالي:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى متغير الجنس.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى المسمى الوظيفي.

ت- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى المؤهل العلمي.

ث- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني في قطاع غزة) تعزى إلى سنوات الخبرة.

3.6. التوصيات:

- 1- ضرورة أن تولي وزارة الداخلية الفلسطينية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية إهتماماً أكبر، وتطوير قدرة النظام الحالي وآلياته لضبط وتصحيح الانحرافات في الوقت المناسب.
- 2- الإهتمام المستمر بالتخطيط الإستراتيجي لدعم النظم الرقابية من خلال البرامج المحوسبة، ووضع خطط مستقبلية تلبي احتياجات الوزارة من الرقابة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية في ظل التطور التكنولوجي الهائل للنظم.
- 3- زيادة الوعي لدى القيادة العليا بأن الرقابة الإلكترونية هي من أجل تحسين العمل وتسهيله وليس سيفاً مسلطاً على رقاب الموظفين.
- 4- العمل الجدي لإقرار تشريعات قانونية تدعم عمل أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية لاعتماد مخرجات نظم الرقابة الإلكترونية كدليل وحجة قانونية لعملية إتخاذ القرارات، بما يكفل سلامة وحسن التنفيذ ومنع اسباب سوء الإدارة وضعف الأداء الرقابي الحكومي في ظل النظام المحوسب.
- 5- ضرورة تطوير أدوات الرقابة الإدارية الإلكترونية للاستفادة من الهدف التي صممت من أجله لرفع مستوى الاعتماد عليها في ضبط العمل.
- 6- الإهتمام بالعنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية لنظم الرقابة الإدارية الإلكترونية، وزيادة الإهتمام بإعداد وتنفيذ برامج تدريبية وورشات عمل لمستخدمي الأنظمة إما بالتعريف بها أو لمعرفة احتياجاتهم ومقترحاتهم للتطوير، وإعداد أدلة استخدام لكل نظام محوسب يتم توزيعه وشرحه للمستخدمين، وتسهيل الضوء على الجوانب الرقابية في الأنظمة المحوسبة، بالإضافة إلى دعم التدريب المستمر لمطوري النظم تواكب التقدم العالمي في النظم الرقابية الإلكترونية.
- 7- الإهتمام بتلبية الاحتياجات والمتطلبات المادية لدعم التطوير المستمر للبنية التحتية التكنولوجية والتقنية.
- 8- يجب أن يوفر النظام تقارير رقابية تحليلية توضح حركات المستخدمين على جميع الأنظمة، وتتبع التغيرات التي تحدث على البيانات الحساسة.
- 9- التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية للاستفادة من مزاياها المتعددة في المجالات الرقابية والتي تساعد على تقليل النفقات وتخفيض وقت إنجاز المعاملات.
- 10- تفعيل قسم جودة الأنظمة المحوسبة ومتابعة تطبيق نظم الرقابة الإدارية الإلكترونية من خلالها ومراقبة جودتها، وإحداث تغيير في الهياكل التنظيمية تدعم تطبيق نظم الرقابة الإدارية الإلكترونية.

- 11- يجب أن يسهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم وتطوير إدارة الوقت لدى مستخدمي النظم والحد من التسبب وإهدار الوقت.
- 12- ضرورة تفعيل آلية لتقييم ومعرفة واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية وأخذ رأي أصحاب المصلحة بفعاليتها مثل توزيع استبانات أو من خلال الزيارات أو عقد ورشات عمل للتقييم.
- 13- ضرورة أن يسهم البحث العلمي في سد ثغرات الرقابة الإدارية والنهوض بالعمل الرقابي من خلال المقترحات واجتهادات الباحثين في علم الرقابة الإدارية الإلكترونية بما يضمن مواكبة الثورة التكنولوجية.

• مقترح لتطوير نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية:

إشارة إلى نتائج وتوصيات الدراسة التي أجريت على واقع العمل في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني، تم كتابة هذا المقترح لتطوير آليات وإجراءات عمل الرقابة الإدارية الإلكترونية، والذي يأمل الباحث أن يساهم في تطوير نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية على البرامج المحوسبة العاملة في الوزارة:

- تشكيل لجنة من المختصين لوضع تصور حول التخطيط الاستراتيجي ووضع خطة لدعم النظم الرقابية الإلكترونية ومنهجية معتمدة وملزمة واقتراح آلية لتطبيق هذه المنهجية.
- تفعيل عمل الجهة المتخصصة بالرقابة على جودة الأنظمة الإلكترونية بهدف تجويد الأنظمة المحوسبة وزيادة كفاءتها.
- تشكيل لجنة استشارية من خبراء فنيين لتقييم أدوات الرقابة الإلكترونية الحالية.
- تعزيز الإطار القانوني لإقرار تشريعات قانونية تدعم عمل أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية لاعتماد مخرجات نظم الرقابة الإلكترونية كدليل وحجة قانونية لعملية اتخاذ القرارات.
- البدء بتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة وإعداد البرامج الخاصة بما تتطلبه نظم الرقابة الإلكترونية وتشجيع البحث العلمي بالخصوص.
- إعداد دليل إجراءات مركزي لكافة العمليات والخدمات، يوضع بين يدي مقدمي الخدمات لتسهيل عملهم وتوحيد آليات تقديم تلك الخدمات، ويكون بمثابة ركيزة أساسية لنظام رقابي إلكتروني متكامل.

- العمل على تطوير تطبيقات و أدوات ذكية (Business intelligence tools) قادرة على تحليل البيانات وعرض المخرجات بطريقة تكون داعمة لصناع القرار.

• دراسات مقترحة:

- الرقابة الإلكترونية وأثرها على زيادة فعالية أداء المؤسسات الحكومية.
- دور الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد الإداري في المؤسسات الحكومية.
- دور الرقابة الإلكترونية في إتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية.
- دور الرقابة الإلكترونية في تعزيز مبدأ الشفافية والمحاسبة في المؤسسات الحكومية.

4.6 الخاتمة:

تناول الفصل الأخير أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومن ثم قدمت الدراسة عدة توصيات بناءً على نتائج التحليلات الإحصائية المختلفة والمختارة بناءً على أسس علمية، حيث تم استعراض النتائج وفقاً لمحاوَر الدراسة الرئيسية، ومقسمة بطريقة تسهل على القارئ ربط النتائج مع محاوَر الدراسة ومع التحليلات الإحصائية التي تم استعراضها في الفصل الخامس، كما أبرزت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات بناءً على نتائج التحليل الإحصائي ونتائج المقابلات الشخصية لبعض الشخصيات في الوزارة، وقام الباحث في نهاية الدراسة بتوثيق أهم المراجع والكتب والدراسات العربية والأجنبية بطريقة علمية وموحدة، كما تم توثيق المواقع الإلكترونية وقواعد البيانات التي أُستخدمت في الدراسة.

والله ولي التوفيق

قائمة المراجع العلمية

أولاً- المصادر:

القرآن الكريم.

ثانياً- المراجع العربية:

الكتب:

1. أبو حطب، فؤاد وأمال، صادق، **مناهج لبحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، (2005).
2. الجرجاوي، زياد، **القواعد المنهجية لبناء الاستبيان**، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، (2010).
3. الخالدي، محمد، **التكنولوجيا الإلكترونية، الطبعة الأولى**، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (2007).
4. السالمي، علاء، **الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، (2008).
5. السالمي، علاء، **الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، (2006).**
6. السالمي، علاء، وآخرون، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، (2008).**
7. الصيرفي، محمد، **الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، (2007).**
8. الطراونة، حسين وعبد الهادي، **توفيق، الرقابة الإدارية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، (2011).**
9. القحطاني، محمد والغنبر، خالد، **أمن المعلومات بلغة ميسرة، الطبعة الأولى، مكتبة الملك الفهد الوطنية، الرياض، السعودية، (2009).**
10. المفرجي، عادل، **مرتكزات فكرية ومتطلبات أساسية للإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، (2006).**

11. خضير، مصطفى، المراجعة والمفاهيم المحاسبية، مطبعة فهد الوطنية، السعودية، (2009).
12. ديربي، زاهد، الرقابة الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (2011).
13. رضوان، رافت عبد الباقي، الإدارة الالكترونية: الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، سلسلة مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، (2004).
- www.managementforum.org.sa/MangForum/peppers/rr-1-1
14. عامر، طارق، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، (2007).
15. عباس، عمر، أساسيات علم الإدارة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2004).
16. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد، البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، (2001).
17. عليان، رحي، البيئة الإلكترونية، جامعة البلقاء التطبيقية، دار صفا للطباعة والنشر، عمان، (2012).
18. مصطفى، محمد، الرقابة الإدارية، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، (2012).
19. نجم، نجم، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، (2004).
20. ياسين، سعد، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة، (2007).

ثالثاً- الدراسات والرسائل العلمية:
الدراسات المحلية:

21. البرغوثي، محاسن، "دور وحدة الرقابة والتدقيق الإداري في تعزيز مبادئ الحكم الصالح في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدققين الإداريين وموظفي الشؤون الإدارية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والريادة، جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين، (2010).

22. الخالدي، ناهض، "أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة"، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2011).

23. الدنف، أيمن، "واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2013).

24. العاجز، ايهاب، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية": دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2011).

25. العالول، عبد الماجد، "مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2011).

26. الفراء، ماجد، وشاهين، سمر، "واقع الرقابة الإدارية الداخلية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، ص 571-596، (2009).

27. بسيسو، محمد، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية- غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2010).

28. خلوف، إيمان، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، (2010).

29. شاهين، سمر، "واقع الرقابة الإدارية الداخلية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2007).

30. شعت، أحمد، "مقترح تطبيق السحابة الإلكترونية لتطوير الإدارة الإلكترونية في الحكومة الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، البرنامج المشترك بين جامعة الاقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، (2014).
<http://www.mpa.edu.ps/ar/wp-content/uploads/2014/08/120110020.pdf>

31. شلبي، جمانة، "واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2011).

32. عمار، محمد، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2009).

33. مطر، شادي، "دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان - قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، البرنامج المشترك بين جامعة الاقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، (2013).
<http://www.mpa.edu.ps/ar/wp-content/uploads/2014/04/120110162.pdf>

الدراسات العربية:

34. الجديد، فهد، "لمحات من الإدارة الإلكترونية"، مجلة الرياض، العدد (13804)، الرياض، (2006).

35. الحربي، أحمد، "الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء: دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2003).

36. الحسن، العوض، تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، المؤتمر العالمي الاول للإدارة الإلكترونية، السودان، (2010).
37. الحميداني، فهد، دور نظم المراقبة الإلكترونية في ضبط الحدود بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2012).
<http://hdl.handle.net/123456789/52676>
38. الدوسري، عبد الله، تطوير أساليب الرقابة الإدارية ودورها في رفع أداء منسوبي إدارة التربية والتعليم بوادي الدواسر، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2013).
<http://hdl.handle.net/123456789/53492>
39. الصقال، أحمد وسعيد، محمد، دور الرقابة في الحد من الفساد، مجلة جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، (2009).
40. العريشي، محمد، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، (2008).
41. القحطاني، سعيد، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2013).
42. القحطاني، شائع، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2006).
43. القحطاني، على، مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2010).
http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/m_as_30_2_010.pdf

44. القحطاني، محمد، "أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (2002).

45. القحطاني، محمد، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالحد من الحوادث في المديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2013).
<http://hdl.handle.net/123456789/53493>

46. القرني، عبد الرحمن، "تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2007).
http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_14_27-1428_AS_m_as_20_2007.pdf

47. القصيمي، محمد، وطوبيا، سهم، "نظام السجل الطبي الإلكتروني: مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية المعاصرة"، المؤتمر العلمي الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، (2012).

48. الكساسبة، عماد، "أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، (2011).

49. الكيومي، عبد الله، "دراسة استطلاعية لدور الحكومة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية"، مجلة دورية متخصصة في العلوم الإدارية، العدد 102، سلطنة عمان، (2005).

50. المالك، بدر، "الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2007).
http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_14_27-1428_AS_m_as_19_2007.pdf

51. المالكي، رياض، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل التوعية الأمنية لمنسوبي العلاقات العامة بقطاعات وزارة الداخلية"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2011).

<http://hdl.handle.net/123456789/52327>

52. المغيرة، عبد العزيز، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2010).

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/m_as_16_2_010.pdf

53. المير، ايهاب، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، البحرين، (2007).

54. النميان، عبد الله، "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2003).

55. باعلوي، محمد، "مدى فاعلية الرقابة الإدارية على أعمال الجمعيات الخيرية وانعكاساتها الأمنية: دراسة مسحية على رؤساء الجمعيات الخيرية بمنطقة مكة المكرمة ومنطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2008).

<http://hdl.handle.net/123456789/54336>

56. باكير، علي، "المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، العدد 23، (2009).

57. خصاونة، ريم، "تقييم إجراءات الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية" دراسة ميدانية "ديوان المحاسبة في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، (2010).

58. درويش، علي، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2007).

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master142_6_1425_as46.pdf

59. عاشور، خليفة والنمري، ديانا، "مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين"، المجلة الإدارية في العلوم التربوية، مجلد (9)، عدد (2)، (2013).

60. متعب، ناصر، "دور القيادات الإدارية بالحرس الوطني للقطاع الشرقي في تطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، (2013).

<http://hdl.handle.net/123456789/53474>

رابعاً- الدراسات الأجنبية:

1. Alharbi, Ahmed, "*Perceptions of faculty and students toward the obstacles of implementing e-government in educational institutions in Saudi Arabia*", management journal, (2006).
2. AMA/ ePolicy Institute Research, "*Electronic monitoring and surveillance survey*", The ePolicy Institute and the US News and World Report, (2007).
3. Bulletin, Canadian, *istitufe for health information: Torouto, e-management@cihi.ca*, (2010).
4. Chee W.Chow & Yutaka Kato, "*The use of organization controls and their effects on data manipulation and management and management myopia: A Japan vs. U.SA comparison*", Accounting Organizations and Society, Vol21,(2009).
5. Chenhall, Robert & Hall, Matthew & Smith, David , "*M Social capital and management control systems: A study of a non-government organization*", Department of Accounting and Finance, Monash University, Australia, Department of Accounting, London School of Economics and Political Science, United Kingdom, Elsevier journal, Accounting, Organizations and Society 35 (2010).
6. David. R., L, "*Balancing productivity and privacy: Electronic monitoring of employees*", (unpublished doctoral dissertation), Capella University, (2005).
7. Deloitte & Touche LLp , "*IT Control Objectives for Sarbanes –Oxley. New Guidance on IT Control and Compliance*", (2008).
8. Donald, Harter & Sandra, Straughter, "*Quality Improvement and Infrastructure Activity Costs in software Development*": a Longitudinal Analysis Management Science, vol50, (2008).
9. Grabner, Isabella & Moers, Frank, "*Management control as a system or a package? Conceptual and empirical issue*", Maastricht University School of Business and Economics, The Netherland, Elsevier journal, Accounting, Organizations and Society 38 (2013).

10. Hall, Prentice, "*Management Information System*", Elsevier journal, Organizations and Society, (2010).
11. Joseph, Stiglitz, "*public policy for knowledge economy remarks at the development for trade and industry*", center for economic policy research, (2010).
12. Laudon, Kenneth C & Laudon, Jane P, "*Management Information Systems, The Digital Firm: Security & Control*", 9th edition PEARSON, Prentice Hall (2010). www.prenhall.com/laudon
13. Maumbe, Owei & Alexander, "*Questioning the pace and pathway of E-Government development in Africa: A case study of South Africa's CapeGateway project*", (2008).
14. Mundy ,Julia, "*Creating dynamic tensions through a balanced use of Management control systems*", University of Greenwich, SE10 9LS, London, United Kingdom, Elsevier journal, Accounting, Organizations and Society 35 (2010).
15. O'Brien,jane, "*Management Information Systems*", Managing information Technology in networked Enterprise,Chicago,(2010).
16. Ovais Ahmad, Muhammad, "*Factors Influencing the Adoption of E-Government Services in Pakistan European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems*, (2012).
17. Rosa, Joao, Teixeira, Cláudio & Sousa Pinto, Joaquim, "*Risk factors in e-justice information systems*", Managerial Department of Electronics, Telecommunications and Informatics, University of Aveiro, Aveiro, Portugal, Government Information Quarterly 30 (2013).
18. Turner Leslie & Weickgenannt Andrer, "*Accounting Information Systems*", Prentice, John Wiley & Sons, INC. USA, (2009).
19. Yildiz, Mete, "*E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward*", Department of Political Science and Public Administration, Hacettepe University, Turkey, Government Information Quarterly (2007).

خامساً - المواقع الإلكترونية وقواعد البيانات:

المواقع الإلكترونية:

• اتحاد المجلس الأعلى للجامعات المصرية

Egyptian Universities Libraries Consortium

<http://www.eul.edu.eg/BooksList.aspx>

<http://www.eul.edu.eg/JournalsList.aspx>

<http://www.eul.edu.eg/Databases.aspx>

<http://www.eul.edu.eg/DD.aspx>

• المكتبة الإلكترونية للجامعة الإسلامية بغزة

<http://libraries.iugaza.edu.ps:2048/menu>

• موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني

<https://moi.gov.ps/Gait/Details.aspx?id=161>

• موقع الإدارة العامة للحاسوب وتكنولوجيا المعلومات

<http://www.moi.pna.ps/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9.aspx>

• موقع جامعة الملك سعود

King Saud University, Applied Computing and Informatics.

www.ksu.edu.sa

www.sciencedirect.com

• موقع جامعة نايف العربية للعلوم الامنية

<http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/Pages/default.aspx>

- INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS, COPY RIGHT © 2010 Institute of Interdisciplinary Business Research 202, VOL 2, NO 6, OCTOBER (2010), ijrb.webs.com.
- University of Wollongong, Research Online, Faculty of Commerce - Papers (Archive) Faculty of Business. University of Wollongong, tedw@uow.edu.au, Journal of Basic and Applied, Scientific Research, www.textroad.com.

- Springer Link E-Books
 - <http://link.springer.com/search?facet-content-type=Book>
- Emerald
 - <http://www.emeraldinsight.com/>
- Sage Journals
 - <http://online.sagepub.com/>
- Wiley online Library
 - <http://onlinelibrary.wiley.com/>
- IEEE Xplore
 - <http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/home.jsp>
- Ebsco
 - <https://www.ebscohost.com/>
- sciencedirect
 - <http://www.sciencedirect.com/>
- Elsevier
 - <http://www.elsevier.com>
- ijqr
 - <http://www.ijqr.net/>

سادساً - المقابلات الشخصية:

- عابد، يوسف، مدير عام الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/04.
- المصري، غسان، نائب مدير عام الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/05.
- شعت، أحمد، مدير دائرة البرمجة وتحليل النظم - الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/06.
- الحمضيات، محمد، نائب مدير عام الإدارة العامة للجوازات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/11.
- الجرجاوي، أحمد، مدير دائرة شؤون الموظفين - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/12.

الملاحق

ملحق رقم (1)



أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى
وأكاديمية الإدارة والسياسة
للدراسات العليا - غزة
برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد



السادة/

المحترمون ،،،

تحية طيبة وبعد،،،

يسعدني أن أضع بين أيديكم الكريمة هذه الاستبانة للحصول على المعلومات التي تخدم موضوع البحث والذي بعنوان:

" واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره
في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني - قطاع غزة"

حيث أقوم بإجراء دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، ولكونكم أحد أعمدة الوزارة فأنتم أفضل من يجيب على هذه الاستبانة ، وبحكم موقعكم الوظيفي المتعلق بموضوع الرسالة، فإنني أتمنى منكم التلطف والاطلاع على فقرات هذه الاستبانة بعناية، وإجابة جميع أسئلتها بموضوعية ومهنية عالية لما لذلك أثر كبير على صحة النتائج التي سوف أتوصل إليها ،مع تأكيدي بأن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

إن تعاونكم يعزز البحث العلمي في فلسطين ويساعد في دراسة واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في الوزارة ومحاولة متواضعة لتطويره.
الرجاء وضع الإشارة (x) في المربع الذي يتفق ورأيك مقابل كل عبارة من العبارات.

الباحث

حسن عفيف العرايشي

خاص بذوي المناصب الإشرافية

بعد التحية ،،،

يرجى التكرم بوضع إشارة (x) أمام الإجابة المناسبة.

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- المسمى الوظيفي :

مدير عام نائب مدير عام مدير دائرة نائب مدير دائرة رئيس قسم

3- المؤهل العلمي :

دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

4- سنوات الخدمة :

أقل من خمس سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات 10 سنوات فأكثر

م	المجال الأول: أهمية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية اكتشاف الانحرافات .					
2.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية آلية تحدد الصلاحيات لأداء الأعمال بكفاءة.					
3.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المعلومات الكافية لدعم عملية اتخاذ القرارات.					
4.	يقوم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بتسجيل جميع العمليات التي يقوم بها المستخدم.					
5.	يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية نتائج عالية الدقة .					
م	المجال الثاني: متطلبات تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تتبنى الإدارة العليا تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
2.	تتوفر في الإدارة خطة ملائمة لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
3.	يعمل نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية على تطبيق السياسات الإدارية المرسومة من قبل الإدارة العليا.					
4.	توجد تشريعات قانونية تدعم عمل أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
5.	تتوفر المتطلبات المادية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
6.	تتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
7.	يوجد بنية تقنية وأدوات تكنولوجية ملائمة لتطبيق الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
8.	يتلقى العاملون التدريب اللازم لاستخدام أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
9.	تتوفر آلية لتقييم فاعلية أنظمة الرقابة الإدارية الإلكترونية .					

المجال الثالث: قياس مستوى فعالية نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من خلال المتغيرات:

م	1- حجم الإنجاز في وحدة الزمن	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المسؤولين على تحديد متوسط المعاملات المنجزة على مستوى المعاملة.					
2.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية المسؤولين على تحديد متوسط المعاملات المنجزة على مستوى الموظف.					
3.	يساهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقديم معلومات عن حجم الإنجاز من خلال معطيات يمكن تحديدها مسبقا.					
4.	يساعد نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم أداء العاملين.					
5.	يساهم نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في تقييم نسبة استغلال الموظفين لأوقات العمل.					
م	2- صحة المدخلات	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يتم الاحتفاظ بمستندات للمدخلات للمقارنة بين المخرجات وتلك المستندات.					
2.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث النوع قبل اعتمادها.					
3.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث الحجم قبل اعتمادها.					
4.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من صحة المدخلات من حيث التنسيق قبل اعتمادها.					
5.	يبنى نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بعدة طرق في حال وجود أي انحرافات أثناء عملية الادخال.					
م	3- دقة العمليات	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من دقة تنفيذ العمليات ليعتمدا عليها.					
2.	تتفد عمليات النظام بالكفاءة المناسبة .					
3.	يتحقق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية من مبدأ تكامل البيانات أي استدعاءها من برامج اخرى منفصلة.					
4.	يستطيع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية التحقق من مرحلية تنفيذ العمليات.					

					يتم تسوية الفروق غير المنطقية المكتشفة بعد مقارنة المدخلات بالمرجات.	5.
					يتم اعلام مستخدم النظام بنجاح أو فشل تنفيذ العمليات.	6.
	غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	م
					4- سلامة ووضوح المرجات	
					يحقق النظام مبدأ توافر المعلومات في الوقت المناسب .	1.
					تمتاز مرجات نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية بالموثوقية المعلومات و يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار .	2.
					يوفر نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية أشكال متنوعة (معلومات نصية-جداول-رسومات بيانية) لعرض المرجات.	3.
					تتميز المعلومات المستخرجة بالوضوح و سهولة التفسير .	4.
					النظام قادر على تصنيف المعلومات المستخرجة.	5.

خاص بمطوري النظم فقط (الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات)

بعد التحية ،،،،

يرجى التكرم بوضع إشارة (x) أمام الإجابة المناسبة.

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- المؤهل العلمي :

دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه

3- التخصص :

هندسة تكنولوجيا معلومات أخرى

4- سنوات الخبرة :

أقل من خمس سنوات من 5 إلى 10 سنوات 10 سنوات فأكثر

م	متطلبات التطوير	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تدعم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب و نظم المعلومات التحول نحو الرقابة الإدارية الإلكترونية .					
2.	تقدم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للحاسوب و نظم المعلومات خطط بديلة لحفظ وحماية البرمجيات في حال الطوارئ (خطة طوارئ).					
3.	تقدم وزارة الداخلية مستوى مناسب من التمويل لتطوير البنية التحتية التكنولوجية باستمرار لدعم تطبيق نظام الرقابة الالكترونية.					
4.	توجد جهة مسؤولة عن الاشراف على جودة الأنظمة المحوسبة.					
5.	يخضع مطوري النظم لبرامج تدريب وبناء القدرات على مستوى مناسب تواكب التقدم العالمي لا سيما في النظم الرقابية.					
6.	استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل جهاز (البصمة) وشبكات الحاسوب زادت من فعالية تطبيق نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية.					
7.	تتوفر سياسات ووسائل ذات كفاءة ملائمة من أجل ضمان امن المعلومات.					

ملحق رقم (2)

أسماء المحكمين للاستبانة

م	الاسم	جهة العمل	المسمى - التخصص
1	د.محمد المدهون	أكاديمية الإدارة والسياسة	رئيس أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
2	د. نبيل اللوح	ديوان الموظفين العام	مدير عام الإدارة العامة للتدريب والتطوير - ديوان الموظفين العام
3	د. رائد الحجار	جامعة الأقصى	مساعد نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية - مناهج بحث علمي
4	أ.د. سمير صافي	الجامعة الإسلامية	نائب عميد كلية التجارة - أستاذ الإحصاء
5	د. سيف الدين عودة	سلطة النقد	مدير عام الأبحاث و الدراسات في سلطة النقد - إحصاء ومنهجية
6	د.محمد فروانة	كلية العلوم والتكنولوجيا	أستاذ مساعد - مناهج بحث علمي
7	د.محمد فارس	جامعة الأزهر	عميد كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية - إدارة أعمال
8	د.رامز بدير	جامعة الأزهر	رئيس قسم إدارة أعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
9	د.نهاية التلباني	جامعة الأزهر	استاذ مشارك - إدارة أعمال
10	د.أحمد محمود	جامعة الأزهر	مستشار رئيس الجامعة لشؤون تكنولوجيا المعلومات
11	د.ايهاب زقوت	جامعة الأزهر	أكاديمي - تكنولوجيا المعلومات
12	د.مصطفى أبو نصر	جامعة الأزهر	أكاديمي - نظم المعلومات
13	د.يوسف الكفارنة	جامعة القدس المفتوحة	أكاديمي - قياس وتقييم

ملحق رقم (3)

المقابلات الشخصية

- عابد، رجب، مدير عام الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/04.
- المصري، غسان، نائب مدير عام الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/05.
- شعت، أحمد، مدير دائرة البرمجة وتحليل النظم - الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/06.
- الحمضيات، محمد، نائب مدير عام الإدارة العامة للجوازات - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/11.
- الجرجاوي، أحمد، مدير دائرة شؤون الموظفين - وزارة الداخلية الشق المدني، غزة، مقابلة بتاريخ: 2015/01/12.