الجامعة الإسلامية – غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية

في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية - غزة

إعداد : م . محمد طالب بسيسو
رقم جامعي : 120060055

إشراف الدكتور / محمد المدهون
كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في إدارة الأعمال من كلية التجارة في الجامعة الاسلامية بغزة

أغسطس 2010

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

عمادة الدراسات العليا
هاتف داخلي: 1150

ج س غ/35/
الرقم: Ref
21 يناير 2010م
التاريخ: Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **محمد طالب علي حسن بسيسو** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم إدارة الأعمال**، وموضوعها:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين ــ وكالة الغوث ــ غزة

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأربعاء 27 شوال 1431هـ، الموافق 2010/10/06م الساعة الثانية عشرة ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. محمد إبراهيم المدهون	مشرفاً ورئيساً
أ.د. ماجد محمد الفرا	مناقشاً داخلياً
د. أيمن أحمد أبو سمرة	مناقشاً داخلياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم إدارة الأعمال.**

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

والله ولي التوفيق ،،،

عميد الدراسات العليا

د. زياد إبراهيم مقداد

ص.ب 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف +970 (8) 286 0700 فاكس +970 (8) 286 0800 Tel: +970 (8) 286 0700 fax: +970 (8) 286 0800 PO. Box108, Rimal, Gaza, Palestine
www.iugaza.edu.ps public@iugaza.edu.ps

يرفعِ ٱللَّهُ ٱلذِّينَ ءَامَنوُاْ مِنكُمُ وٱلذين

أُوتوُاْ ٱلعلِمَ دَرَجَٰتٍ

سورة المجادلة الآية 11

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية بمكتب غزة الإقليمي من خلال دراسة الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإستنتاجي اعتماداً على المصادر الثانوية والأولية (المقابلة).و قد تم جمع البيانات من المصادر الأولية من خلال إجراء 25 مقابلة (مسح كلي) مع كل من له صلة بالمشروع سواء مشرفين أو مدراء أو عاملين، إضافة الى استخدام المنهج التطبيقي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية (موضوع الدراسة) والتي تحتوي على بيانات خاصة مفصلة عن مراحل وخطوات العمل بالمشروع ل فترة ثلاث سنوات سابقة.

و من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

- إن نظام الإدارة الإلكترونية يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع.
- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى خلق نظام رقابة الكترونية دقيق و محكم مما يؤدي بدوره الى زيادة في حجم الإنتاج وأيضا تحسن في جودة الإنتاج.
- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية و أيضا الى إنخفاض في مصاريف الموارد البشرية إذا تم توظيفه بالشكل السليم.
- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى العدالة في توزيع العمل وتقييم الموظف مما يؤدي بدوره الى الرضا الوظيفي.

و قد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الحالي في الخمس مناطق التي تتواجد فيها وكالة الغوث وربطها ضمن شبكة مركزية واحدة بحيث تتمكن الإدارة العليا والعاملين من الاستفادة من الخبرات المختلفة لجميع المناطق.

- الاستعانة بخبراء متخصصين لتقديم الاستشارات اللازمة لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية الحالي.
- وضع آليات و إجراءات و معايير واضحة لعملية اتخاذ القرار في المشروع مع مشاركة جميع العاملين في وضع الآلية المناسبة بحيث تكون واضحة و تتسم بالشفافية.
- تطوير نظام الإدارة الإلكترونية بحيث يتيح إمكانية الرقابة عن بعد للمدراء والمشرفين وقادة الفرق.
- الاستعانة بتقنيات النظم الخبيرة في تطوير النظام وزيادة كفاءته.

Abstract

The study aims at examining the impact of implementing the Electronic Managerial System (EMS), on the efficiency of administrative processes in Palestine Refugees Records Project (PRRP) at UNRWA, Gaza Field, through studying the merits and demerits of the current EMS of the subject project.

The researcher used the descriptive analytical approach and deductive approach to analyze the primary (interview) and secondary data. Primary data was collected through direct 25 interviews with supervisors, managers and employees. In addition, the applied approach was used to examine the data collected though the main EMS database which includes private and comprehensive data about the project processes during the project three-year life cycle.

The research has reached many valuable and important findings the most important of which are the followings:

- Adopting EMS increases the efficiency of the decision making process.
- Implementing EMS in the project leads to supporting and enhancing accurate Electronic Controlling System which consequently leads to an increase in productivity level in terms of quantity and quality.
- Adopting sound EMS leads to decreasing running expenses and cost associated with human resource.
- Adopting sound EMS leads to workload balancing which consequently leads to an employee satisfaction.

Based on the aforementioned findings the researcher recommends the following:

- Implementing the current EMS at UNRWA five areas of operation and connecting them to one centralized database to allow top management and employees benefit from the experience of employees in other fields.
- Setting mechanism, procedure and standards to decision making process in the project and involving employees in the in specifying the transparent and clear mechanism.
- Developing the EMS to remotely allow managers, supervisors and team leaders to control the project.
- Using expert systems techniques to develop the system and increase efficiency.

إهداء

إلى الأكرم منا جميعاً الشـهداء في سـبيل الله

إلى روح جدي الغالي إجلالاً و إحسـاناً

إلى والديُ العزيزين اعتزازاً و احتراماً

إلى زوجتي الغالية مودةً و وفاء

إلى أخواتي و أطفالي حباً و إعزازاً

إلى كل من سـاعدني شـكراً و عرفاناً

أهدي هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين .. و الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء و المرسلين .. نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،،، أما بعد...

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخراً على توفيقه بإتمام هذه الدراسة فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم من لا يشكر الناس لا يشكر الله، و اعترافاً مني بأهل الفضل الذين علموني الكثير ، أتقدم بالشكر والثناء العاطر وجميل الوفاء لكل من أسدى لي علماً أو أفادني بتجربة أو قدم لي رأياً أو توجيهاً ونصحاً.

أخص بهذا الشكر الدكتور الفاضل / محمد إبراهيم المدهون ، المشرف على هذه الدراسة فلقد وجدته نعم المعلم والناصح والمعين ، والذي منحني من وقته وصبره وأحاطني بملاحظاته القيمة، والشكر موصول أيضًا للدكتور الفاضل سمير صافي الذي كان نعم العون والمرجع في القضايا الإحصائية، وأُثني على بقية الأساتذة الأفاضل في الجامعة الإسلامية.

وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور الفاضل / ماجد الفرا ، والدكتور الفاضل /أيمن ابوسمرة لقبولهما مناقشة هذه الدراسة.

هذا وما كان من توفيق فمن الله وما كان من خطأ أو تقصير فمني ومن الشيطان، وألتمس العذر لما قد يقع فيها من وزلات نظراً لجهدي المتواضع، و أسأل الله أن ينال جهدي هذا تقديركم ورعايتكم وأن يكون إضافة لمسيرة للبحث العلمي في هذا المجال.

الباحث

فهرس المحتويات

نتيجة الحكم على أطروحة رسالة الماجستير	ب
آية قرآنية	ج
ملخص الدراسة	د
إهداء	ز
شكر وتقدير	ح
فهرس المحتويات	ط
قائمة الجداول	ع
قائمة الأشكال	ر
1. الفصل الأول :المقدمة	1
1.1 تمهيد	2
1.2. مشكلة الدراسة	3
1.3. مسلمات الدراسة	3
1.4. متغيرات الدراسة	5
1.5. فرضيات الدراسة	6
1.6. أهمية الدراسة	7
1.7. أهداف الدراسة	8
1.8. حدود الدراسة	8
1.9. ملخص الفصل الأول	9

2. الفصل الثاني: التكامل بين الإدارة الإلكترونية و نظم المعلومات الإدارية 10
2.1. مقدمة 11
2.2. مفهوم نظم المعلومات الإدارية 11
2.3. أنواع نظم المعلومات. 12
2.4. مفهوم الإدارة الإلكترونية 13
2.5. الفرق بين الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية 13
2.6. أسباب التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية 15
2.7. أهداف الإدارة الإلكترونية 16
2.8. أهمية الإدارة الإلكترونية 16
2.9. عناصر الإدارة الإلكترونية 17
2.10. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية 18
2.10.1. المتطلبات الإدارية: 19
2.10.2. المتطلبات البشرية: 20
2.10.3. المتطلبات التقنية: 20
2.10.4. المتطلبات الأمنية 21
2.11. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية 21
2.12. الرقابة الإلكترونية 22
2.12.1. الرقابة الداخلية في ظل بيئة التشغيل الإلكتروني للمعلومات 23
2.12.2. الرقابة العامة على نظم التشغيل الإلكتروني للمعلومات 23
2.13. ميزات و عيوب الرقابة الإلكترونية 24
2.14. إدارة قواعد البيانات 25
2.15. أنظمة إدارة قواعد البيانات 25
2.16. التكامل بين إدارة المعرفة ونظم المعلومات(أنظمة إدارة المعرفة) 25
2.17. النظم الخبيرة 25

2.18. ملخص الفصل الثاني 26

3. الفصل الثالث: مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث 27

3.1. المقدمة 28

3.2. لمحة عن وكالة الغوث لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين 28

3.3. تعريف بمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين 28

3.4. أهداف المشروع 29

3.5. هيكل ملفات الأسرة المتوفرة بالوكالة 29

3.6. الهيكل التنظيمي لمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين 30

3.7. نظام المسح الإلكتروني 31

3.8. خطوات عملية المسح الإلكتروني 31

3.9. نظام الإدارة الإلكترونية بمشروع مسح سجلات اللاجئين 33

3.10. وظائف نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين 34

3.11. أنماط تقارير نظام الإدارة الإلكتروني 34

3.12. مراحل التطور في نظام الإدارة الإلكترونية 40

3.13. ملخص الفصل الثالث 42

4. الفصل الرابع :الدراسات السابقة 43

4.1. المقدمة 44

4.2. الدراسات المحلية 44

4.3. الدراسات في الدول العربية 56

4.4. الدراسات الأجنبية 69

4.5. التعقيب على الدراسات السابقة 74

4.6. ملخص الفصل الرابع 75

5. الفصل الخامس :منهجية الدراسة وإجراءاتها 76

5.1. المقدمة 77
5.2. منهجية الدراسة 77
5.3. مصادر البيانات 77
5.4. مجتمع و عينة الدراسة 77
5.5. أداة الدراسة 78
5.6. معايير قياس المقابلة الشخصية 78
5.7. ثبات المقابلة Reliability 79
5.7.1. معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient : 79
5.7.2. طريقة التجزئة النصفية Split Half Method: 80
5.8. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث 80
5.9. ملخص الفصل الخامس 82

6. الفصل السادس: عرض و تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها 83
6.1. المقدمة 84
6.2. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية 84
6.2.1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس 84
6.2.2. توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية 85
6.2.3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي 86
6.2.4. توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية 87
6.2.5. توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية 88
6.2.6. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة 90
6.2.7. توزيع أفراد العينة حسب الدورات التدريبية 91
6.2.8. توزيع أفراد العينة حسب مستوى إجادة الحاسب الآلي 92
6.2.9. توزيع أفراد العينة حسب مستوى المعرفة بالإدارة الالكترونية 93

6.3. اختبار فرضيات الدراسة: 94
6.3.1. الفرضية الصفرية: 94
6.3.2. الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3 94
6.4. فرضيات الدراسة: الفرضية الرئيسة الأولى: 95
6.4.1. الفرضية الفرعية الأولى : 95
6.4.2. الفرضية الفرعية الثانية: 99
6.4.3. الفرضية الفرعية الثالثة: 103
6.4.4. الفرضية الفرعية الرابعة: 105
6.4.5. الفرضية الفرعية الخامسة: 108
6.4.6. الفرضية الفرعية السادسة: 110
6.4.7. الفرضية الفرعية السابعة 112
6.4.8. جميع المجالات معاً: 114
6.5. فرضيات الدراسة: الفرضية الثانية: 115

الفصل السابع : عرض و تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال البيانات الكمية 127
7.1. المقدمة 128
7.2. الارتباط بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها والزمن: 128
7.3. الارتباط بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة والزمن: 129
7.4. مقارنة عدد الصفحات قبل وبعد الساعة 11:25 131
7.5. مقارنة الإنتاج حسب بعض السمات الشخصية 133
7.5.1. توزيع أفراد العينة حسب العمر 133
7.5.2. توزيع أفراد العينة حسب الجنس 135
7.5.3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي 137
7.5.4. توزيع أفراد العينة حسب مهارة الحاسوب 139

7.5.5. توزيع أفراد العينة حسب مهارة الإدارة الإليكترونية 141

8. الفصل الثامن : النتائج و التوصيات 144

8.1. نتائج الدراسة 145

8.1.1. المحور الأول :آلية اتخاذ القرار 145

8.1.2. المحور الثاني: فعالية الرقابة 146

8.1.3. المحور الثالث: حجم الإنتاج 146

8.1.4. المحور الرابع: مستوى المصاريف الإدارية 146

8.1.5. المحور الخامس: نطاق دائرة الإشراف 147

8.1.6. المحور السادس: مستوى جودة الإنتاج 147

8.1.7. المحور السابع: مستوى الرضا الوظيفي 147

8.1.8. أهم نتائج الدراسة من خلال تحليل البيانات الكمية 148

8.2. توصيات الدراسة 149

8.3. الدراسات المستقبلية المقترحة 150

المراجع 151

- الكتب العربية 152
- الدوريات 153
- الرسائل الجامعية 154
- المواقع الإلكترونية 157
- الكتب الأجنبية 158
- الدوريات والتقارير الأجنبية 158

الملاحق 160

ملحق رقم 1: قائمة المحكمين 161

ملحق رقم 2 : نموذج المقابلة 162

ملحق رقم 3 : – الأنظمة التقنية في المشروع Ascent Kofax 175

قائمة الجداول

جدول1 : درجات مقياس ليكرت 79

جدول 2 : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة 79

جدول 3 : طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة 80

جدول 4 : الجنس 85

جدول 5 : العمر 86

جدول 6 : المؤهل العلمي 87

جدول 7 : الدرجة الوظيفية 88

جدول 8 : التخصص 89

جدول 9 : سنوات الخبرة 91

جدول 10 : الدورات التدريبية 92

جدول 11 : إجادة الحاسب الآلي 93

جدول 12 : المعرفة بالإدارة الالكترونية 94

جدول 13 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال آلية اتخاذ القرار 95

جدول 14 : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال الرقابة الالكترونية 100

جدول 15 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال العملية الإنتاجية 103

جدول 16 :المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال المصاريف الإدارية 106

جدول 17 : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال نطاق الإشراف 108

جدول 18 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال جودة الإنتاج 110

جدول 19 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال الرضا الوظيفي 112

جدول 20 : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لجميع فقرات الإستبانة 114

جدول 21 : نتائج الفرضية الثانية– الجنس 117

جدول 22 : متوسطات رتب الفرضية الثانية حسب الجنس 117

جدول 23 : نتائج الفرضية الثانية– العمر 119

جدول 24 : نتائج الفرضية الثانية– المؤهل العلمي 120

جدول 25 : متوسطات رتب الفرضية الثانية حسب المؤهل العلمي 121

جدول 26 : نتائج الفرضية الثانية– الدرجة الوظيفية 122

جدول 27 : نتائج الفرضية الثانية– عدد سنوات الخبرة 123

جدول 28 : نتائج الفرضية الثانية– الدورات التدريبية 124

جدول 29 : نتائج الفرضية الثانية– مستوى إجادة الحاسب الآلي 125

جدول 30 : نتائج الفرضية الثانية– مستوي المعرفة بالإدارة الالكترونية 126

جدول 31 : الارتباط بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها والزمن 129

جدول 32 : الارتباط بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة و(الزمن) 130

جدول 33 : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي 131

جدول 34 : اختبار ويلكوكسن 132

جدول 35 : العمر 133

جدول 36 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – العمر 133

جدول 37 : نتيجة اختبار مان– وتني: العمر 134

جدول 38 : الجنس 135

جدول 39 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – الجنس 135

جدول 40 : نتيجة اختبار مان– وتني: الجنس 136

جدول 41 : المؤهل العلمي 137

جدول 42 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – المؤهل العلمي 137

جدول 43 : نتيجة اختبار مان– وتني: المؤهل العلمي 138

جدول 44 : مهارة الحاسوب 139

جدول 45 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – مهارة الحاسوب 139

جدول 46 : نتيجة اختبار كروسكال–والاس – مهارة الحاسوب 140

جدول 47 : مهارة الإدارة الإليكترونية 141

جدول 48 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – مهارة الإدارة الإليكترونية 141

جدول 49 : نتيجة اختبار كروسكال–والاس – مهارة الإدارة الإليكترونية 142

قائمة الأشكال

شكل 1 متغيرات الدراسة 5

شكل 2 : الفرق بين الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية 15

شكل 3 : عناصر الإدارة الإلكترونية 18

شكل 4 : الهيكل التنظيمي لمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين 31

شكل 5 : خطوات عملية المسح الإلكتروني – (BESESO, 2006) 33

شكل 6 : أنماط تقارير نظام الإدارة الإلكتروني 35

شكل 7 : تقرير تفصيلي لنشاطات العاملين 36

شكل 8 : تقرير ملخص الإنتاج الكلي الدوري 37

شكل 9 : تقرير لإجمالي إنتاج العاملين 38

شكل 10 : تقرير خط سير مراحل عمليات المسح الإلكتروني 39

شكل 11: تقرير لإجمالي إنتاج العاملين مقسما بناءً على مراحل المسح الإلكتروني 40

شكل 12 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس 84

شكل 13 : توزيع أفراد العينة حسب العمر 85

شكل 14 :توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي 86

شكل 15 : توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية 87

شكل 16 : توزيع أفراد العينة حسب التخصص 88

شكل 17 : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة 90

شكل 18 : توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية 91

شكل 19 : توزيع أفراد العينة حسب مستوى المعرفة بالحاسب الآلي 92

شكل 20 : توزيع أفراد العينة حسب مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية 93

شكل 21 : الارتباط بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) و الزمن 129

شكل 22: الارتباط بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) والزمن 130

الفصل الأول :المقدمة

1.1. تمهيد

يتناول الباحث في هذا الفصل مقدمة مختصرة تتناول جوانب الإدارة الإلكترونية (موضوع الدراسة) إضافة إلى نظم المعلومات الإدارية و دورها في المنشآت الحديثة كأداة لدعم النشاطات الإدارية، ومن ثم يتناول منهجية البحث المستخدمة خلال هذه الدراسة وذلك عن طريق تحديد مشكلة الدراسة ومتغيرات الدراسة ومن ثم إبراز دور و أهمية هذه الدراسة. وأخيرا تعريف مصادر البيانات و مجتمع وعينة و حدود الدراسة.

ولعل التطور المتسارع في نظم المعلومات الإدارية جعل من مفهوم البيانات والمعلومات جزءً أساسيا من موارد المنشأة خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشأة ضمن الاتجاه المتسارع نحو عالمية الأسواق وتحرير التجارة وتراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة بالإضافة إلى البيئة الداخلية للمنشأة والتطور والتعقيد المصاحب لها. ولذلك فإن تكنولوجيا نظم المعلومات واحدة من أهم الأدوات المستخدمة في المنشأة لدعم النشاطات الإدارية سواءً من قِبَل المديرين أو الموظفين(النجار , 2007).

و يمكن أن يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على إعطاء الموارد البشرية دور استراتيجي اكبر عن طريق تقليل الوقت المطلوب للإدارة، ومن ثم، توفير وقت أكبر للعاملين فيه للقيام بأدوار أكثر فعالية، وكذلك من خلال توفير المعلومات المطلوبة لدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية (هوبكنز،2006).

ويعد أسلوب الإدارة الذاتية–المتمثل في تحمل الموظفين مسئولية إدارة معلوماتهم الشخصية بأنفسهم وتنظيمها–واحدا من أهم مميزات نظام الإدارة الالكترونية (هوبكنز، 2006).

وأحد التطبيقات على دور نظم المعلومات الإدارية في دعم العمليات الإدارية نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين و هو عبارة عن برنامج حاسوب صمم في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بغزة و التابع للأونروا. والبرنامج متصل بقاعدة البيانات المركزية لنظام كوفاكس (KOFAX) المستخدم في عملية المسح الإلكتروني وذلك بهدف إحصاء جميع نشاطات المسح الإلكتروني بمختلف مراحلها لكل موظف على حدا وأيضا لكل مرحلة من عمليات المسح الإلكتروني الرئيسية بغرض إصدار تقارير متنوعة وغنية بالمعلومات بشكل تفصيلي أو مختصر أو على شكل بيانات مكتوبة أو مخطط بياني. وقد صمم البرنامج كنظام

معلومات إداري يهدف إلى دعم دور الرقابة خاصة الرقابة الذاتية إضافة إلى المساعدة في الإشراف على العاملين في المشروع بشكل مستمر وترسيخ فكرة الإدارة بالأهداف التي تساهم في زيادة الإنتاج (Besaiso, 2006).

إنَّ أهم ما يمي ز نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين السرعة الفائقة في إعطاء نتائج فورية خصوصا في كشف الانحرافات. ففي حالة الإشراف التقليدي يكتشف المشرف الانحرافات بعد مدة من وقوعها قد تصل إلى أسبوع أو شهر من خلال التقارير الأسبوعية أو الشهرية، وفي أحسن الأحوال وهي نادرة بعد يوم في حالة استخدام التقارير اليومية ويعتمد ذلك على دقة هذه التقارير. إنَّ اكتشاف الانحرافات بالسرعة والدقة العالية التي يتمتع نظام الإدارة الإلكترونية مهم جداً وخاصة في خط الإنتاج التي تعتمد كما هي الحال في مشروع المسح الإلكتروني لسجلات اللاجئين الفلسطينيين مما يدعم في اتخاذ الإجراءات التصحيحية بسرعة لتجنب عرقلة العمل (Besaiso, 2006) .

1.2. مشكلة الدراسة

مما لاشك فيه أن القصور في أداء الموظف والاستثمار الأمثل لوقت العمل يرجع إلى ضعف دور الرقابة، حيث تشير الدراسات الحديثة في الولايات المتحدة الأمريكية أنّ الموظف يهدر على الأقل 20% من وقت العمل في أمور جانبية ليس لها علاقة بالعمل (Oppermann, 2007). ومن المتوقع أن تكون هذه النسبة أعلى بكثير في العالم العربي.

ومن خلال التجربة في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية فإن المشكلة تكمن في كيفية الاستفادة من ساعات العمل وتقليل الوقت المهدور من خلال تفعيل وتطوير نظام إدارة إلكترونية ، ولذلك فإن هذه الدراسة تبحث عن *أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية* على كفاءة العمليات الإدارية وذلك من خلال دراسة الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع والذي سبق التعريف عنه في المقدمة.

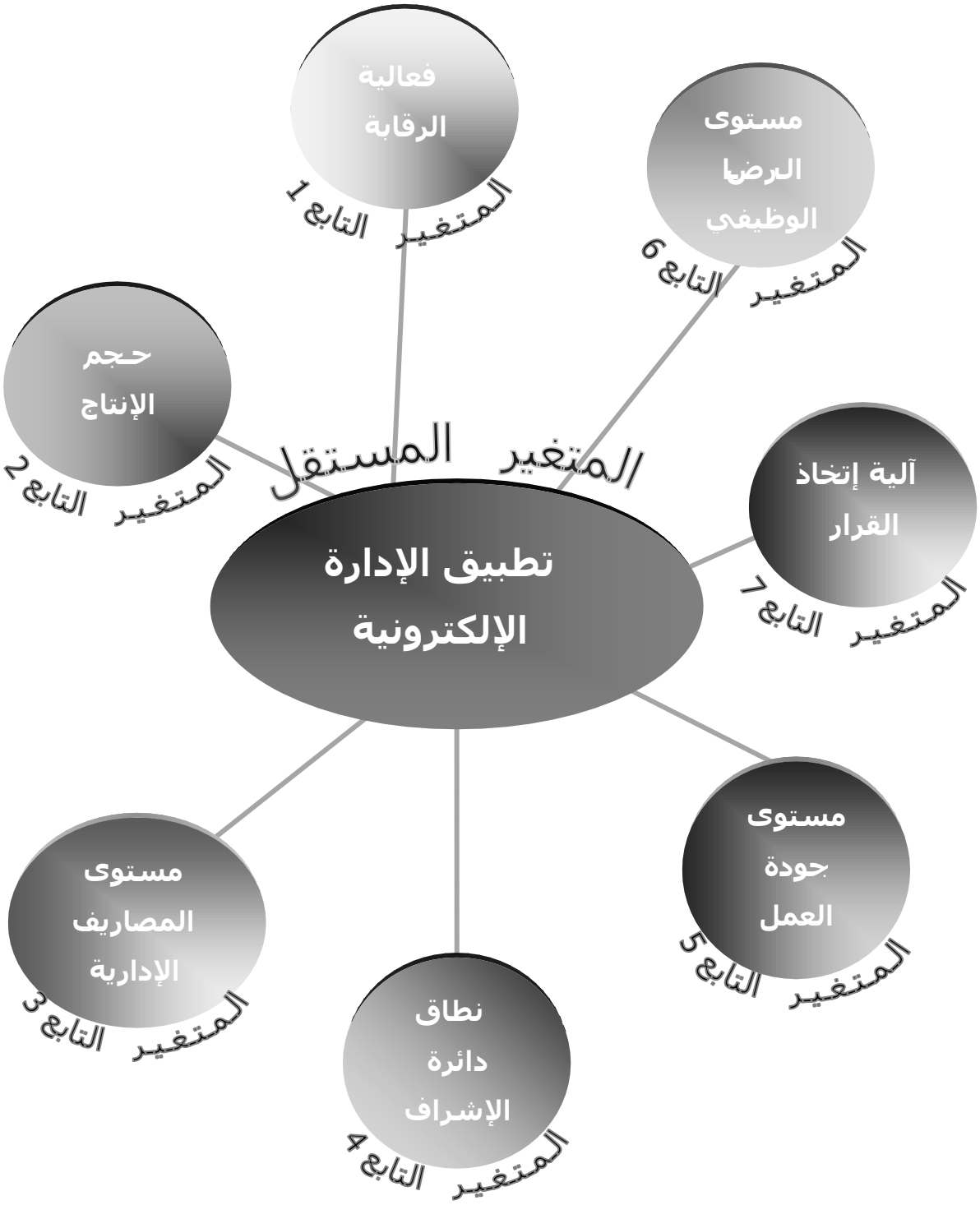
1.3. مسلمات الدراسة

- أنّ جميع العاملين بالمشروع متعلمين و حاصلين على شهادة دبلوم على الأقل.
- هناك شبكة بيانات تربط جميع أجهزة الحاسوب ويمكن إداراتها والتحكم فيها.

- أنّ جميع العاملين بالمشروع على دراية كاملة بالحاسوب ويجيدون استخدامه[1].
- تتوفر بيانات عن أداء العاملين بشكل يومي و على مدار الساعة ولمدة ثلاث سنوات يمكن استخدامها في تحليل البيانات.

[1] حيث أنهم إجتازوا إمتحنات مهارات الحاسوب عند التوظيف

1.4. متغيرات الدراسة



شكل 1 متغيرات الدراسة

1.5. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: " يؤثر تطبيق الإدارة الإلكتروني ة في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على كفاءة العمليات الإدارية " و يتفرع منها الفرضيات التالية:

i. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على آلية اتخاذ القرار.

ii. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على فعالية الرقابة.

iii. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على حجم الإنتاجية.

iv. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على مستوى الرضا الوظيفي.

v. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على مستوى المصاريف الإدارية.

vi. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على نطاق دائرة الإشراف.

vii. يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على مستوى جودة العمل.

- ✓ الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس – العمر –

المستوى التعليمي – الدرجة الوظيفية – مجال الوظيفة الحالية – عدد سنوات الخبرة – مستوى إجادة استخدام الحاسب الآلي – مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية).

1.6. أهمية الدراسة

تتبلور أهمية هذه الدراسة من خلال أربعة محاور وهي:

أهمية الدراسة بالنسبة للباحث:

إضافةً إلى أن هذه الدراسة طريق الباحث في نيل درجة الماجستير، فإنها تساعده على إدراك دور الإدارة الإلكترونية في مجال عمله وهو مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية والطرق المثلى لاستثمار الإدارة الإلكترونية للحصول على أفضل النتائج وبفاعلية عالية وذلك من خلال النتائج والتوصيات المقترحة لهذه الدراسة.

أهمية الدراسة بالنسبة لوكالة الغوث الدولية:

تشكل هذه الدراسة مثالاً حيا لوكالة الغوث الدولية لدور الإدارة الإلكترونية في دعم العمليات الإدارية وخاصة مجال الإشراف الالكتروني والرقابة الإلكترونية وذلك من خلال دراسة سلبياتها وايجابياتها في مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث بطريقة علمية والوقوف على الأساليب والطرق المثلى في تفعيل الإدارة الإلكترونية ونقل هذه التجربة إلى أقسام أخرى.

أهمية الدراسة بالنسبة للجامعة الإسلامية:

البحث العلمي هو أساس وعصب العمل الأكاديمي في المؤسسات التعليمية، ومن منطلق اهتمام الجامعة الإسلامية بالبحث العلمي ووعيها لدوره في دعم المجتمع فإن هذه الدراسة من الدراسات الجديدة التي ستضاف إلى مسيرة البحث العلمي بالجامعة الإسلامية المشرفة وتكون حجرا في صرحها الشامخ، إضافة إلى أنها تفتح آفاق جديدة للدراسات المستقبلية بالجامعة من خلال كونها أحد المراجع القليلة في مجال الإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع:

البحث العلمي هو الطريق الأمثل للتقدم ليس فقط على الصعيد الأكاديمي وإنما أيضاً على الصعيد الاجتماعي والتربوي والسياسي في أي بلد، وتهدف الجامعة الإسلامية من خلال البحث العلمي إلى المساهمة في توعية المجتمع الفلسطيني بالقضايا المختلفة التي تهمة و العمل على توجيه

البحث العلمي لخدمة المجتمع و ربطه بالواقع المعاش و الدعوة للأخذ بنتائج البحوث العلمية من قبل صناع القرار.

وتنبع أهمية هذه الدراسة للمجتمع في أنها تناقش موضوعا جديدا من الممكن أن يساهم في تنمية المجتمع وتطويره من خلال مثال حي تم تطبيقه في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطيني في وكالة الغوث الدولية، ومن الممكن الاستفادة من هذه التجربة في مؤسسات أخرى في المجتمع مما يساهم في تنمية هذه المؤسسات وذلك من خلال تفعيل دور نظم المعلومات الإدارية واستثمارها على الوجه الأمثل، حيث أن هذه الدراسة من الممكن أن تساهم في تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين من خلال نظام الإدارة الالكترونية في المنظمة.

1.7. أهداف الدراسة

- ✓ إبراز الدور الذي لعبه تطبيق نظم المعلومات الإدارية متمثلا في نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية في:
  - i. حجم عمل الموظف في المشروع.
  - ii. دعم العمليات الإدارية اليومية في المشروع.
  - iii. مدى فعالية الرقابة الالكترونية المستخدمة في المشروع.
  - iv. أثر الإدارة الإلكترونية في كفاءة آلية اتخاذ القرار.
- ✓ تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي قد تساهم في رفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين أو أية مؤسسة أخرى من الممكن أن تستفيد من هذه الاقتراحات والتوصيات.

1.8. حدود الدراسة

الحدود المكانية: تشمل هذه الدراسة مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة فقط.

الحدود الزمانية: تغطي هذه الدراسة مدة عمل المشروع منذ نوفمبر – 2005 وحتى مايو – 2008.

1.9. ملخص الفصل الأول

قام الباحث في هذا الفصل بتقديم موضوع الدراسة بصورة مختصرة من خلال مقدمة بسيطة تتناول نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة وموضوع الإدارة الإلكترونية بصفة خاصة، وفي الفصل القادم سوف نتناول هذين المجالين من الجانب النظري بتفصيل أكثر مع التركيز بوجه خاص على جوانب الإدارة الإلكترونية مثل مفهومها، أهميتها، عناصرها و الأسباب التي تدعو إلى التحول إليها .

الفصل الثاني: التكامل بين الإدارة الإلكترونية و نظم المعلومات الإدارية

2.1. مقدمة

يسلط الفصل الثاني الضوء على الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع الدراسة من خلال التركيز على موضوع نظم المعلومات الإدارية ومن ثم توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية كأحد التطبيقات الهامة على نظم المعلومات الإدارية إضافة إلى تناول مواضيع حديثة و متطورة في مجال نظم المعلومات والتي من الممكن أن تكون لها أثر فعال على مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث – موضوع الدراسة – في حالة توظيفها بالشكل الصحيح مثل الرقابة الإلكترونية والنظم الخبيرة.

لعل التطور المتسارع في نظم المعلومات الإدارية جعل من مفهوم البيانات والمعلومات جزءً أساسيا من موارد المنشأة خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشأة ضمن الاتجاه المتسارع نحو عالمية الأسواق وتحرير التجارة وتراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة بالإضافة إلى البيئة الداخلية للمنشأة والتطور والتعقيد المصاحب لها(النجار, 2007). ولذلك فإن تكنولوجيا نظم المعلومات واحدة من أهم الأدوات المستخدمة في المنشأة لدعم النشاطات الإدارية سواءً من قِبَل المديرين أو الموظفين.

و يعتمد نجاح المنظمات في غالبية الأحيان على قدرتها على مواكبة التطورات الأمر الذي يتطلب منها التكيف مع التغيرات البيئية السريعة التي يترتب عليها ظهور الكثير من الأزمات التي تهدد بقاءها و استمرارها أو تؤخر معدلات نموها و تطورها و إن قدر ة المنظمات على رصد ما يحصل من تغيرات في البيئة، التي غالباً ما تتسم بالتعقيد و التغيير يساعدها على التكيف مع هذه البيئة (الخشالي و القطب،2006).

2.2. مفهوم نظم المعلومات الإدارية

يشير المفهوم الأساسي للنظام بصفة عامة على أنه مجموعة من الوحدات مركبة مع بعضها لتكوين شيء كلي وتعمل معا في انسجام، إن مصطلح نظام عند استخدامه مع عمليات منشآت الأعمال يعرف على أنه مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتكامل بغرض مشترك لتحقيق هدف معين(لطفي،2005).

ويعرف السالمي نظام المعلومات على أنه مجموعة العناصر المترابطة معاً والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض لغرض تهيئة المعلومات إلى الإدارة لغرض إنجاز أعمالها بشكل دقيق، وذلك من خلال نشاطات أساسية تمثل وظائف المعلومات داخل المنظمة تبدأ من المدخلات التي تمثل البيانات الأولية، ومن ثم العمليات التي تقوم بتحويل البيانات الأولية إلى معلومات ذات معنى وفائدة، ثم المخرجات ويقصد بها توزيع المعلومات الناتجة عن عمليات المعالجة على العاملين في المنظمة، وأخيراً التغذية الراجعة وهي المعلومات العائدة إلى العاملين ذوي العلاقة في المنظمة وذلك لمساعدتهم على تقييم وتصويب العمليات و المدخلات في النظام (السالمي، 2006).

و عرف الأعرجي نظام المعلومات الإداري" بأنه نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد و الأجهزة و الإجراءات و الأنظمة الفرعية للمعلومات ، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة و كافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة و من أجل انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط و تنظيم و قيادة و رقابة و اتخاذ قرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة ذات كفاءة و فاعلية (الأعرجي وآخرون، 2002).

إن الأنظمة المعتمدة على الحاسوب تساعد المدراء في البناء والتحليل وتسهيل الموديلات والأشكال والمخططات وكتابة التقارير و إن المدراء يكتشفون أن الحاسوب يمكن الاعتماد عليه، فهو لا يشكو ولا يتذمر ولا يمل، ويقوم مقام طاقم كامل من الموظفين، كما أنه لا يخطئ ولا يتأثر بتغير الجو (السالمي،2008).

2.3. أنواع نظم المعلومات.

كما تصنف نظم المعلومات الإدارية التي تخدم المنظمات وتنظيماتها المتسلسلة الهرمية في اتجاهين أساسيين، هم النظم التي تخدم كل مستوى من المستويات التنظيمية الأربعة المسلسلة إدارياً، ثم النظم الشمولية التي تتعامل مع هذه المستويات ويمكن تصنيف النظم على أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم له، ابتداء من المستوى الأدنى، وصعوداً إلى المستوى الأعلى وهي كالتالي:

- **مستوى العمليات:** و الذي يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، و يشتمل على إدارة عملياتها.

- **المستوى المعرفي:** و الذي يشتمل على العاملين في مجالات البيانات و المعلومات والمعرفة.
- **المستوى الإداري:** و الذي يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى.
- **المستوى الإستراتيجي:** و الذي يشتمل على الإدارات العليا أو إدارات العمل الاستراتيجي في المنظمة (قنديلجي وآخرون،2005)

2.4. مفهوم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الالكترونية هي عبارة عن تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات و ذلك باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات أو من الممكن تعريفها على أنها استخدام جميع الوسائل الالكترونية في إنجاز كل أعمال و معاملات المنظمة مثل استخدام البريد الالكتروني و التحويلات الالكترونية للأموال و التبادل الالكتروني للمستندات و الفاكس و النشرات الالكترونية و أية وسائل الكترونية أخر ى (عامر، 2007). أما نجم فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة (نجم، 2004). وعرف ياسين الإدارة الالكترونية بأنها منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونياً و عبر الشبكات و إذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة ة باعتبارها وظيفة إنجاز الأعمال من خلال الآخرين فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الالكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الالكترونية (ياسين، 2005).

و يرى الباحث من وجهة نظره أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن النظام الإداري المسئول عن إدارة وتنسيق العلاقة بين الكادر البشري و الحاسوب و قواعد البيانات و الشبكات والانترنت بهدف الحصول على المعلومات بمرونة و بدقة و سرعة عالية.

2.5. الفرق بين الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

الأعمال الإلكترونية هي عبارة عن توليفة شبكية الكترونية من البني التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، التطبيقات البرمجية ، تكنولوجيا الإنترنت ، تقنيات الويب وغيرها بما يتيح تبادل المعلومات و تنفيذ الأنشطة و العمليات و صنع و تطبيق استراتيجيات الأعمال بشكل كفؤ و فعال

(التكريتي، والعلاف، 2002) . و تشمل الأعمال الإلكترونية التجارة الالكترونية التي تعرف بأنها ذلك النشاط الذي يصف عملية بيع و شراء المنتجات و الخدمات و المعلومات باستخدام شبكة الانترنت (سالم و عواد، 2004) .

أما الحكومة الإلكترونية فتعرف على أنها استخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات لتحسين عمليات الحكومة ، و تشمل إعادة هندسة الخدمات و تسويق خدمات التجارة و الأعمال الإلكترونية من خلال الإنترنت بحيث يتم تحويل الخدمات الورقية إلي إلكترونية (النجار، 2007). أو كما عرفها السالمي بأنها وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية بمعناها القانوني و الإداري لتوصيل المعلومات و الخدمات و تسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الإنترنت و أجهزة الحاسوب (السالمي، 2008)

في ضوء التعريفات السابقة نستطيع أن نستنتج أن مفهوم الإدارة الإلكترونية هو مفهوم شامل يشمل الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية و يسمى في هذه الحالة الحكومة الالكترونية، أو الإدارة الالكترونية للمؤسسات غير الحكومية و في هذه الحالة ينقسم إلى قسمين إما أعمال غير تجارية أو تجارة الكترونية كما هو موضح في الشكل 2 .

شكل 2 : الفرق بين الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

المصدر :الهوش ، أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية ، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى ، القاهرة، مصر ،2006.

2.6. أسباب التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية

الجدير بالذكر أن التحول من نظام الإدارة التقليدي إلى نظام الإدارة الإلكتروني ليس بعملية سهلة بل شاقة تعتمد أساليب علمية و تقنيات تتطلب خبرات و تخصصات رائدة ، و تستغرق وقتا في الإعداد و التخطيط ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصبر و توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة و فق المقومات الموضعية المقررة في تلك المشروعات (السالمي، 2008).

و هناك أسباب كثيرة تدفع المنظمات نحو التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية، و من أهم هذه الأسباب:

- الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

- القرارات و التوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التطور السريع في أساليب و تقنيات الأعمال.
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات و ضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

و يرى الباحث أن التقدم و التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات و الذي يوفر دقة و سرعة عالية في الحصول على المعلومات إضافة إلى المرونة و تقليص التكاليف كل هذه الميزات التنافسية تدفع باتجاه التحول نحو أنظمة الإدارة الإلكترونية.

2.7. أهداف الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الالكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات و الاتصالات بهدف التنمية . فالأخذ بمفهوم الإدارة الالكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة و الفاعلية و الإنتاجية(عامر،2007).

و يرى الباحث أن من أهم أهداف الإدارة الالكترونية تقديم المنتج أو الخدمة بجودة عالية و في الوقت المناسب و بأفضل سعر من خلال تخفيض التكاليف.

2.8. أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات. و هي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة ، الفضاء الرقمي ، اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الإنترنت (ياسين، 2005)

إن اهتمام العالم المتزايد بتقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل بسبب وجود فوائد كبيرة، و لذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها و من أهم هذه الفوائد هي (السالمي، 2008):

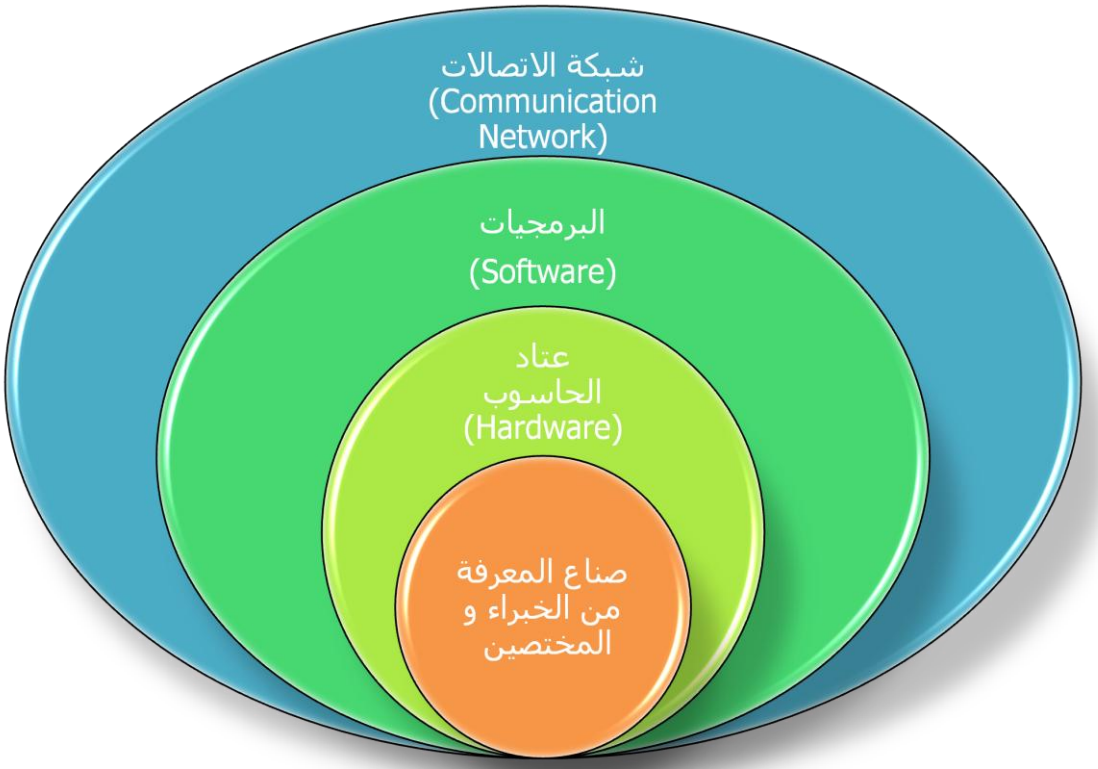
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات و هذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة و كذلك مع المؤسسات الأخرى داخل و خارج بلد المؤسسة.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن تخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة و الاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء و الغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

و يرى الباحث أن أهمية الإدارة الالكترونية تتجلى في أثرها في رفع كفاءة العمليات الإدارية مثل جودة وسرعة اتخاذ القرار و الرقابة الالكترونية و كم و جودة الإنتاج و الرضا الوظيفي لدى الموظفين و تقليص التكاليف و المصاريف إلى أقل درجة ممكنة.

2.9. عناصر الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الالكترونية و ثورة تكنولوجيا المعلومات هي صنيعة الامتزاج الخصب لثلاثية: عتاد الحاسوب (Hardware) ، و البرمجيات (Software)، و شبكة الاتصالات (Communication Network) و يقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء و

المختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية و الوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية كما هو موضح في شكل 3 (ياسين، 2005) .



المصدر (بتصرف) : ياسين، سعد، "الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة للطباعة النشر، الرياض، 2005،

شكل 3 : عناصر الإدارة الإلكترونية

و يرى الباحث مما سبق أن العنصر البشري الخبير و المتخصص هو نواة الإدارة الإلكترونية التي يتم بناء باقي عناصر الإدارة الإلكترونية عليه بداية من عتاد الحاسوب ثم شبكات الاتصالات ثم البرمجيات.

2.10. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الالكترونية كما وصفها العمري هي عبارة عن عملية معقدة و نظام متكامل من المكونات التقنية و المعلوماتية و المالية و التشريعية و البيئية و البشرية و غيرها، و بالتالي لابد من

توافر متطلبات عديدة و متكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية و إخراجه إلى حيز الواقع (العمري، 2003).

2.10.1. المتطلبات الإدارية:

لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من توافر العديد من المتطلبات الإدارية من أهمها:

- وضع استراتيجيات و خطط التأسيس من خلال وجود رؤية مستقبلية مشتركة و واضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني (المالك، 2007).
- القيادة و الدعم الإداري من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع و هي المفتاح الرئيسي للنجاح أو الفشل، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المنظمة و من جانب آخر تزويد القائمين على التطبيق بالمصادر الضرورية لذلك (الأثري و آخرون، 2006)
- الهيكل التنظيمي حيث يذكر Beynon في دراسة أجريت في المملكة المتحدة أن الهيكل التنظيمي كان من أهم الأسباب التي ساهمت بفشل تقديم الخدمات الكترونية (الأثري و آخرون، 2006)، إن النموذج الهرمي التقليدي للمنظمة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات و الأعمال الالكترونية (التكريتي و العلاق، 2002) لذا يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية و التنظيمية و الإجراءات و الأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية، و ذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها و إعادة الإجراءات و العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة الكترونية تتميز بالكفاءة و الفاعلية و سرعة الإنجاز، على أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية (العمري، 2003).
- تلعب الثقافة دوراً أساسياً و هاماً في نشر تطبيق الإدارة الالكترونية سواء أكان على مستوى المواطنين أم العاملين . كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الالكترونية متطلباً أساسياً للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور و تعزيز الاستعداد النفسي و السلوكي للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول (جواد و أبو زيد، 2006).

- إن تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الالكترونية لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري كما ذكر ياسين إلا من خلال مداخل متكاملة تبدأ أولا من تطوير و تطبيق إستراتيجية الأعمال الالكترونية ثم تنمية الموارد الالكترونية ومن ثم ابتكار الثقافة الالكترونية وأخيرا استقطاب و رعاية صناع المعرفة.
- إصدار القوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الالكترونية و تلبي متطلبات التكيف معها (العواملة، 2000).

2.10.2. المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها و من ثم طورها و سخرها لتحقق أهدافه (المير، 2007).

أن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها و هذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط و البرامج و الأساليب و المصادر التعليمية و التدريبية على كافة المستويات (العواملة، 2000).

2.10.3. المتطلبات التقنية:

المتطلبات التقنية تشكل حجر الأساس لتطبيق الإدارة الالكترونية، حيث أنه يمثل الأجهزة و التقنيات اللازمة لإنجاح المشروع و يتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها الكترونياً مع ضمان سريتها و دقتها و صحتها و مصداقيتها و تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية(عامر،2007).

و ذكر نجم أن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية و التي تتمثل في كل التأسيسات و التوصيلات الأرضية و الخلوية و أجهزة الحاسوب و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية و تبادل البيانات الكترونيا. والقسم الثاني تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته (نجم، 2004).

2.10.4. المتطلبات الأمنية

تتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية، و التكامل، وتوفير المعلومات، و معرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات و أمن المعلومات (الهيتي و الربيحات، 2005).

ومن أهم الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الالكترونية لتحقيق أمن المعلومات و تقليص التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت كما يذكرها (نجم، 2004) من خلال وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت ومن ثم وضع القوانين و اللوائح التنظيمية و العقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني و انتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية إضافة إلى تطوير أدوات تشفير البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية و خاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته و تعاملاته عبر الشبكة.

2.11. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

إن من أهم العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العربية كما يذكرها (رضوان، 2004) العوامل التالية:

- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
- عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التح و ل وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
- عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
- استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.
- التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.
- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

أما عامر فيضيف على المعوقات السابقة مجموعة أخرى من المعوقات كما ذكرها (عامر، 2007):

- قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة.
- تداخل مسئوليات اتخاذ القرار و ضعف التنسيق للإقدام على التغيير أو الانتقال
- قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات.
- عدم الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المجاورة.
- غياب التشريعات المناسبة.
- غياب الشفافية و نفوذ مجموعات المصالح الخاصة.
- عائق اللغة في بعض الأحيان و المصطلحات.
- قلة الوعي بالميزات المرجوة.
- النماذج الحالية القائمة على الحاسوب لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل.

2.12. الرقابة الإلكترونية

الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسئولين عن التنفيذ، و بالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة (نجم، 2004).

و يرجع السبب في وضع نظام للرقابة في شركة ما إلى مساعدتها على تحقيق أهدافها. و يحتوي النظام على مجموعة من السياسات و الإجراءات التي يتم تصميمها لإمداد الإدارة بتأكيد مناسب على أن الأهداف التي تراها أساسية للشركة سوف يتم تحقيقها. و يطلق على هذه السياسات Policies والإجراءات Procedure عناصر الرقابة التي تشكل معا الرقابة الداخلية للشركة(لطفي،2005).

و قد قسم لطفي الرقابة الالكترونية إلى نوعين من الرقابة، إما رقابة داخلية في ظل بيئة التشغيل الإلكتروني للمعلومات أو رقابة عامة على نظم التشغيل الإلكتروني للمعلومات (لطفي،2005).

2.12.1. الرقابة الداخلية في ظل بيئة التشغيل الإلكتروني للمعلومات

تتضمن الرقابة الداخلية على التشغيل بالحاسب الإلكتروني التي تساعد على تحقيق الأهداف العامة للرقابة الداخلية إجراءات يدوية وإجراءات مصممة في برامج الحاسب الإلكتروني. و تشمل الرقابة الداخلية خمس فئات من عناصر الرقابة تصممها و تنفذها الإدارة لتوفير تأكيد مناسب على تحقيق أهداف الرقابة الخاصة بإدارة. ويطلق عليها مكونات الرقابة الداخلية وهي (لطفي، 2005):

- بيئة الرقابة
- تقدير المخاطر
- أنشطة الرقابة
- المعلومات والتوصيل
- المراقبة

ويهدف نظام الرقابة الداخلية إلى تحقيق وظيفتين رئيسيتين، الأولى تهدف إلى حماية موارد المؤسسة من سوء الاستخدام ويطلق عليها الرقابة الوقائية، والثانية تهدف إلى تنمية الكفاءة الإنتاجية في المنشأة وضمان تحقيق السياسات والأهداف التي وضعتها إدارة المؤسسة ويطلق عليها الرقابة بالتغذية المرتجعة وتبدأ عند انتهاء الرقابة الوقائية(لطفي، 2005).

2.12.2. الرقابة العامة على نظم التشغيل الإلكتروني للمعلومات

الغرض منها وضع إطار من الرقابة العامة على أنشطة التشغيل الإلكتروني للمعلومات وتوفير الاطمئنان بأن الأهداف العامة للرقابة الداخلية قد تحققت. وقد تتضمن الرقابة العامة على التشغيل ما يلي (لطفي،2005) :

- رقابة على التنظيم والإدارة
- رقابة على تطوير النظم وحفظها
- رقابة على تشغيل الحاسب الإلكتروني

- رقابة على برامج النظم
- إدخال البيانات ورقابة البرامج

2.13. ميزات و عيوب الرقابة الإلكترونية

إن من أهم ميزات الرقابة الإلكترونية كما وضحها (نجم، 2004):

- ✓ الحد من المفاجآت الداخلية في الرقابة إلى أدنى حد ، بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.
- ✓ تحفيز العلاقات القائمة على الثقة ، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة .
- ✓ تقليص أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
- ✓ تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الشركة إلى حد كبير فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط – الكل يعرف ماذا هناك– .

أما معوقات وعيوب الرقابة الإلكترونية يمكن تلخيصها كما ذكرها (نجم، 2004):

- ➢ افتقارها أحيانا إلى التفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي في الشركة سواء تطوير للعاملين أو الأنظمة والمعايير وغيرها.
- ➢ يقترن لدى البعض بأن الإدارة تراقب نشاطاتهم أولا بأول من دون علمهم.
- ➢ مشكلات الأمن ، حيث إن الرقابة الإلكترونية تجعل الشركة ومعلوماتها معرضة عموما
- ➢ للاختراق.
- ➢ إن توسيع الرقابة الإلكترونية إلى الشركاء هو الأخر يحمل آثاره السلبية في إمكانية التسلل إلى قواعد بياناتها.
- ➢ مخاطرة الاعتماد الزائد على الإنترنت ، فالبعض قد يعتقد أنه إذا حصل على برمجية قياسية لتشبيك أعمال الشركة والرقابة الإلكترونية عليها سيكون هذا كافيا. ولكن هذا ليس صحيحا لأن المضمون الرقابي يظل عملا إداريا ذكيا فقط في إعادة تقييم ما يجب الرقابة عليه والمعايير المعتمدة في الرقابة ، بل وفي ربط ذلك بالظروف

الخارجية التي تتطلب جهدا رقابيا مكملا بالنظر لتأثيره على الجهد الكلي للرقابة ونتائجها.

2.14. إدارة قواعد البيانات

تعتبر قواعد البيانات المرتبطة بالحاسوب الإلكتروني من احدث الأساليب المعاصرة لتخزين واسترجاع المعلومات في تطبيقات المعالجة الالكترونية للمعلومات، وبصفة خاصة في المجالات التجارية والصناعية حيث تتزايد أهمية استخدامها في السنوات المقبلة لمواجهة تنظيم الكميات الهائلة من أحجام البيانات المرتبطة بالمشروعات الكبرى والأخذ بأحدث أساليب الإدارة الحديثة"(السالمي،2008).

قاعدة البيانات هي مخزن لكافة البيانات ذات الأهمية والقيمة بالنسبة للمستفيدين من نظام معالجة المعلومات، ثانياً توجد مجموعة من برامج التطبيقات التي يتم تشغيلها على البيانات المخزنة لتنفيذ عملية الاسترجاع، التحديث، الإدراج أو الحذف لصالح مجموعة مستفيدي الاتصال المباشر الذين يتعاملون مع قاعدة البيانات من خلال الوحدات الطرفية البعيد(السالمي، 2008).

2.15. أنظمة إدارة قواعد البيانات

نظم إدارة قواعد البيانات هي مجموعة من البرمجيات التي تراقب إنشاء وصيانة واستخدام قواعد البيانات. وتعتبر هي الأساس الضروري للاستخدام الكفء والفعال لنظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسوب الالكتروني(السالمي، 2008).

2.16. التكامل بين إدارة المعرفة ونظم المعلومات(أنظمة إدارة المعرفة)

إن النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال أدى إلى تدفق المعلومات دون أي اعتبار للحدود الجغرافية، "المعرفة تعني الإضافة العلمية والثقافية من مصدر أو أكثر حيث تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الإنسان لتجعله قادرا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها" (السالمي،2008).

2.17. النظم الخبيرة

هي أحد فروع الذكاء الصناعي التي تختص بنظم صنع القرار بحيث تستطيع أن تصل إلى مستوى الخبراء البشريين أو تتعداهم في بعض الاختصاصات (السالمي، 2008).

الفكرة الأساسية للنظم الخبيرة تتركز في نقل الخبرة من الخبراء البشريين إلى الحاسوب و تخزينها تبعا لنظام معين بحيث يمكن استدعائها كنصيحة معينة عند الحاجة (السالمي، 2006).

2.18. ملخص الفصل الثاني

تناول الفصل الثاني للدراسة الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع الدراسة مثل نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية كأحد أهم التطبيقات المبشرة في مجال نظم المعلومات الإدارية والمستخدمة في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية ومن ثم يستعرض الفصل بعض التقنيات المتطورة في مجال نظم المعلومات مثل النظم الخبيرة و التي من الممكن أن يحدث توظيفها نقلة نوعية في المشروع. و في الفصل القادم سوف نذكر بالتفصيل مشروع مسح سجلات اللاجئين من حيث الفكرة، الأهداف وآليات ونظام العمل بالمشروع.

الفصل الثالث : مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث

3.1. المقدمة

يسلط الباحث الضوء في هذا الفصل على مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث الدولية من جميع جوانبه، بداية من التعريف بالمشروع وأهدافه و بالهيكل التنظيمي للمشروع ومكوناته مرورا بآليات العمل بالمشروع، و أخيرا يركز هذا الفصل على توضيح نظام الإدارة الإلكترونية – موضوع الدراسة – المستخدم في المشروع وذلك من خلال توضيح نشأة النظام والتعريف بوظائفه وأنماط التقارير المخرجة ومن ثم يستعرض الفصل مراحل تطور نظام الإدارة الإلكترونية خلال فترة عمل مشرع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث الدولية.

3.2. لمحة عن وكالة الغوث لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين

تأسست وكالة الغوث عام 1949– ديسمبر نتيجة للصراع العربي الإسرائيلي عام 1948 كأحد مؤسسات الأمم المتحدة لإغاثة اللاجئي ن الفلسطينيين الذين هُجروا من مدنهم وقراهم الفلسطينية(UNRWA, 2008) .

وتعتبر الأونروا حالة خاصة حيث أنها تأسست بشكل مؤقت لتقديم خدماتها للاجئين الفلسطينيون لحين حل الصراع وعودتهم إلى موطنهم الأصلي، ولازالت مستمرة لأكثر من خمسين عاماً تقدم خدماته لأكثر من أربعة مليون لاجئ فلسطيني في الشرق الأوسط, حيث تعتبر الأونروا الممول الرئيسي للخدمات الأساسية في حياة اللاجئين الفلسطينيين في قطاع الصحة والتعليم والإغاثة بالإضافة إلى الخدمات الاجتماعية(UNRWA, 2008).

وتتركز خدمات الأونروا في الشرق الأوسط في خمس مناطق حيث يتركز وجود اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن وسوريا والبنان.

3.3. تعريف بمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين

إنه لمن الطبيعي نتيجةً لعمل الأونروا منذ بدايا ت تهجير اللاجئين الفلسطينيين ولما يقار ب الستون عاماً متواصلة وجود كم هائل من المستندات والأوراق المهمة التي تخص اللاجئين

الفلسطينيين والتي يرجع بعضها إلى ما قب ل التهجير [2], حيث تشكل هذه الوثائق تاريخ القضية الفلسطينية وتاريخ اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من ديارهم(Naser, 2003).

ومن هنا تنبع أهمية المشروع بالمحافظة على تاريخ وقضية شعب تعرض إلى أكبر ظلم في تاريخ البشرية وذلك عن طريق أرشفتها إلكترونيا والمحافظة عليها من الهلاك و الضياع. فقد فُقد كثيرٌ من الوثائق سابقا نتيجة لأسباب متعددة مثل التلف نتيجة لتعرضها للعوامل الطبيعية من رطوبة وحرارة لسنين طويلة أو بسبب الفئران والحشرات.

3.4. أهداف المشروع

بالإضافة إلى ما ذك ر سابقا من أهداف المشروع في الحفاظ على تاريخ قضية اللاجئين الفلسطينيين، فإنه يهدف أيضا إلى تط وير الخدمات المقدمة للاجئين عن طريق حوسبتها واستغلال الأرشيف الإلكتروني المتوفر من عملية المسح لزيادة كفاءة الخدمات المقدمة من القطاعات المختلفة(Naser, 2003).

إنَّ هذا الإرث التاريخي المتوفر لدى الأونرو ا يضم مستندات ووثائق تخص ما يزي د عن ستة عشر مليون لاجئ تم جمعها خلال فترة عمل الأونروا والتي قاربت ستون عاما(Naser, 2003). تجسد هذه الوثائق حقبةً زمنية تبدأ منذ نهايات الدولة العثمانية ثم الانتداب البريطاني على أرض فلسطين مروراً بالاحتلال الإسرائيل ي لأرض فلسطين والوصاية المصرية والأردنية نهايةً بالسلطة الفلسطينية التي نتجت عن اتفاقات أوسلو مما يشكل نواة لبناء الدولة الفلسطينية مستقبلاً من خلال بيانات كاملة وموثقة عن اللاجئين الفلسطينيين وحقوقهم المسلوبة من أراض وممتلكات إضافة إلى أماكن تواجدهم وأوضاعهم المعيشية(Naser, 2003).

3.5. هيكل ملفات الأسرة المتوفرة بالوكالة

إن نواة الأرشيف الموجود لدى الأونروا هو ملف الأسرة الفلسطيني. وهو ملف غني بالمعلومات والبيانات التي تخص الأُسر الفلسطينية المُهجَّرة و المسجلة لدى الأونروا منذ عام 1950 و التي تتواجد الآن في أحد المناطق الخمس التي تتوفر فيها خدمات الأونروا و هي قطاع غزة

[2] يرجع تاريخ بعض الوثائق إلى عهد الانتداب البريطاني وإلى عهد الدولة العثمانية

و الضفة الغربية والأُردن وسوريا ولبنان حيث يوجد ما يقار ب الأربعة مليون ملف يمثل كل ملف منها أُسرة فلسطينية مُهجَّرة بداية من الجد المُهجَّر مرورا و أولاده وأحفاده حتى يومنا هذا حتى أصبحت هذه الملفات ضخمة جداً. حيث يحمل كل ملف رقم رمزي يميز كل أُسرة عن غيرها.

و تتجلى أهمية هذه الملفات من أنها غنية بالمعلومات التاريخية القيمة و التي تهم الباحثين في العلوم السياسية و الاجتماعية و الإنسانية و التاريخية إضافةً إلى كونها نواة لسجلات الدولة الفلسطينية المستقبلية و تشكل أساسا لأي حل يعالج قضية اللاجئين الفلسطينيين و حق العودة نظراً لأنها تحدد الموطن أو البلدة الأصلية لكل أُسر اللاجئين الفلسطينيين (Naser, 2003).

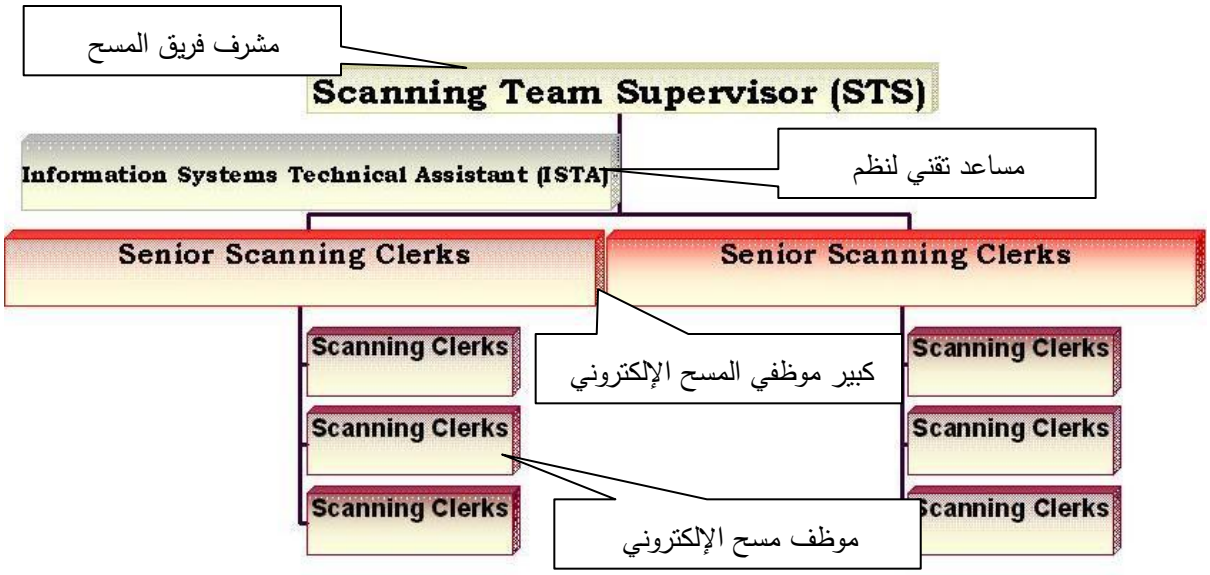
وبالطبع فهي تشكل المصدر الأساسي الذي يغذي العمليات اليومية الأونروا و الخطط المستقبلية في مجالات الصحة و التعليم و الإغاثة و الخدمات الاجتماعية.

و أخيرا هي المصدر الأساسي لنظام التسجيلات المحوَّس ب و تعتبر أيضا نسخة احتياطية للملفات الورقية حفاظاً عليها من الضياع.

3.6. الهيكل التنظيمي لمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين

يتكون مشروع مسح سجلات اللاجئين من عدد ستة موظفين مسح ضوئي متواجدين بشكل دائم مقسمين على فريقي عمل، كل فريق يعمل تحت قيادة كبير موظفي المسح الضوئي، ومن ثم كلا الفريقين تحت الإشراف الإداري لمشرف المشروع و بمساعدة تقنية مباشرة من مساعد نظم المعلومات كما هو موضح بالشكل (4).

ومن ثم فإن هيكل المشروع كما وضحناه سابقا يتبع لدائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الغوث الدولية بغزة من الجانب الإداري، ويتبع الإدارة العامة لوكالة الغوث الدولية بعمان من الناحية التقنية.



شكل 4 : الهيكل التنظيمي لمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين

3.7. نظام المسح الإلكتروني

يتم استخدا م أحدث النظم العالمية المتطورة في عملية المسح الإلكتروني والمقدم من شركة كوفاكس3 البريطانية، وهو نظام مصمم للتعامل مع كميات ضخمة من الملفات بشكل فعال وسريع إضافة إلى تقديم حلول متكاملة لمسح جميع أنوع الوثائق سواءً من حيث الحجم أو نوعية الورق أو نوعية البيانات وشكلها. وهو مزود بنظام ذكاء اصطناعي يقوم باختيار درجة الألوان والإضاءة الأنسب لكل ورقة مع مراعاة الاتجاه ودرجة الميل المناسب إضافة إلى مزايا أُخرى كثيرة متوفرة في النظام.

3.8. خطوات عملية المسح الإلكتروني

تتكون عملية المسح الإلكتروني من ثماني خطوات رئيسة متتابعة بمعنى أنَّ كل خطوة تعتمد على الخطوة السابقة ولا يمكن أن تتم بدون إنهاء الخطوة السابقة كاملة وهي كما موضحة بالشكل(5) كالتالي :

عملية تحضير الملف :

[3] Kofax Ascent Capture Ver. 7.0

وفيها يتم إزالة أية دبابيس عالقة في الأوراق وإضافة الفواصل المناسبة لتعريف النظام ببداية ونهاية كل معاملة ومن ثمَّ تعبئة ورقة المعومات التي تحتوي على عدد أوراق الملف واسم الموظف لكل عملية من عمليات المسح وتاريخها إضافةً إلى رمز الأسرة مطبوعا بنظام البار كود.

عملية المسح الإلكتروني

ويقوم فيها الموظف بإدخال الملف إلى ماسح ضوئي فائق السرعة ومتصل بجهاز حاسوب يحتوي على نظام كوفاكس وذلك لتحويله إلى صورة إلكترونية عالية الدقة.

عملية الفصل

ويتم فيها تحديد نوع كل مستند تبعا لأنوع معرفة للنظام مسبقا مثل شهادة ميلاد، زواج, بطاقة ...الخ. وذلك بهدف تجميع كل مجموعة تحمل نفس النوع لسهولة الفهرسة والوصول إلى الوثائق داخل نفس العائلة.

عملية التمييز الآلي

وتتم هذه العملية بواسطة جهاز حاسوب خادم خاص يقوم فيها بالتعرف على الرقم الرمزي للأسرة من خلال نظام البار كود إضافةً إلى تمييز أنواع المستندات وتقسيمها إلى مجموعات تبعا للرقم الرمزي أولاً ثم نوع المستند.

عملية المصادقة والتحقيق

هنا يقوم الموظف بالتأكد من صحة الرقم الرمزي للملف إضافةً إلى إدخال تاريخ الإصدار لكل مستند في الملف.

عملية التحرير والإطلاق

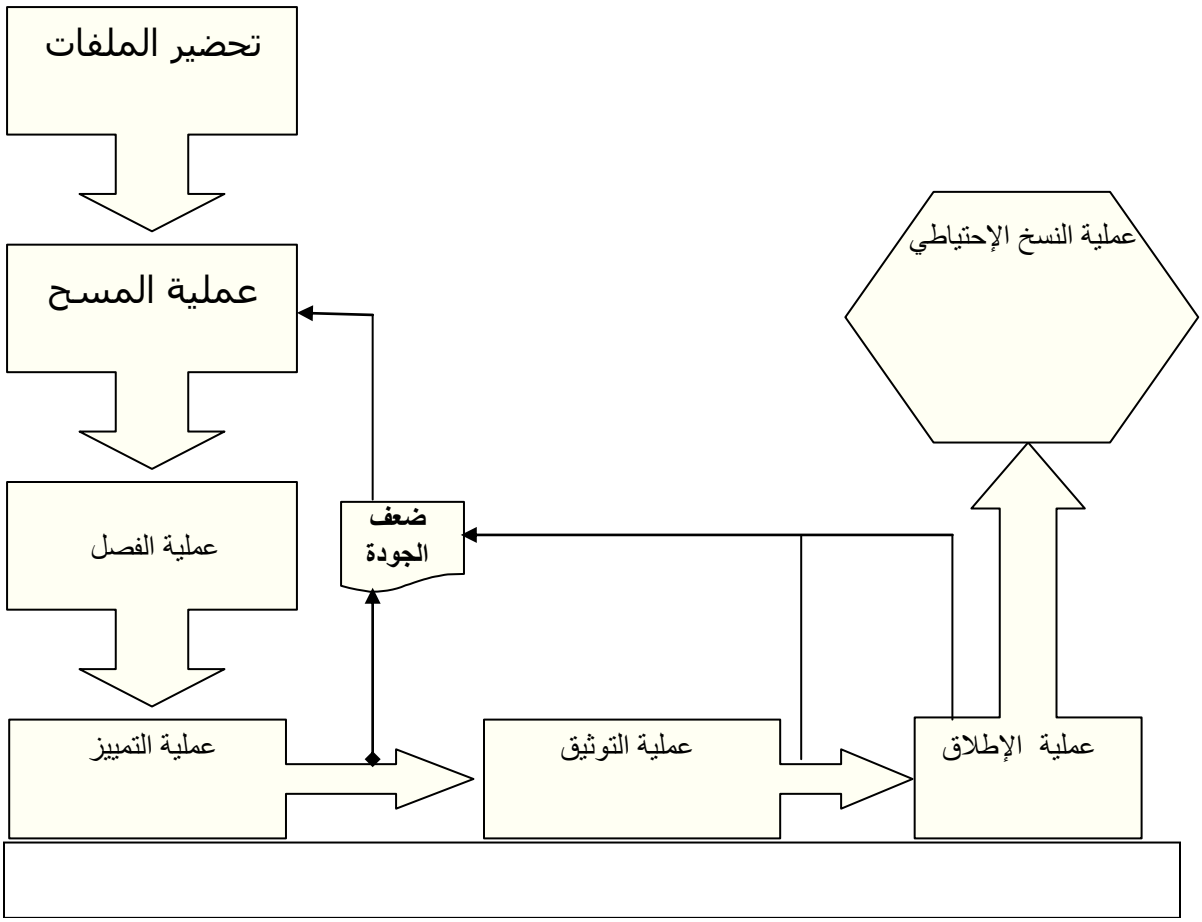
وفيها يقوم المشرف بالتأكد من جودة الصورة وذلك عن طريق أخذ عينة عشوائية ومن ثم تحرير الصورة لتُخزَّن في المكان المناسب تبعا لرقمها الرمزي ونوعها

إعادة تركيب وتجميع الملفات

ويتم هنا إزالة الفواصل وإعادة تدبيس المعاملات ومن ثم إعادتها إلى الأرشيف المركزي.

التأكد من جودة الصور وعمل النسخة الاحتياطية

يتم هنا عملية فحص جودة الصور مرة أخرى قبل إعداد النسخ الاحتياطية على اسطوانات رقمية (DVD). ويقم المسئول عن عملية النسخ بعمل نسختين، واحدة تبقى في المشروع والأخرى تُرحل إلى المقر الرئيسي للمشروع في عمان.



شكل 5 : خطوات عملية المسح الإلكتروني – (Beseso, 2006)

3.9. نظام الإدارة الإلكترونية بمشروع مسح سجلات اللاجئين

هو عبارة عن برنامج حاسوب قام الباحث بتصميمه في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بغزة والتابع للأونروا. والبرنامج متصل بقاعدة البيانات المركزية لنظام كوفاكس (KOFAX) المستخدم في عملية المسح الإلكتروني وذلك بهدف إحصاء جميع نشاطات المسح الإلكتروني بمختلف مراحلها لكل موظف على حدا وأيضا لكل مرحلة من عمليات المسح الإلكتروني

الرئيسية بغرض إصدار تقارير متنوعة وغنية بالمعلومات بشكل تفصيلي أو مختصر أو على شكل بيانات مكتوبة أو مخطط بياني. وقد صمم البرنامج كنظام معلومات إداري يهدف إلى دعم الية اتخاذ القرار و دور الرقابة خاصة الرقابة الذاتية إضافة إلى المساعدة في الإشراف على العاملين في المشروع بشكل مستمر وترسيخ فكرة الإدارة بالأهداف التي تساهم في زيادة الإنتاج.

3.10. وظائف نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين

مما لاشك فيه أنَّ نظام الإدارة الإلكتروني يقدم دعماً للمدير أو المشرف في عملية الإشراف والرقابة على العاملين أثناء المراحل المختلفة لعملية المسح الإلكتروني وذلك عن طريق مساعدتهم في تقييم أدائهم ومدى فاعليتهم وحجم إنجازهم المحقق نسبة إلى الهدف المطلوب منهم بمرونة عالية إما بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري أو حتى على مدار الساعة وبدقة متناهية.

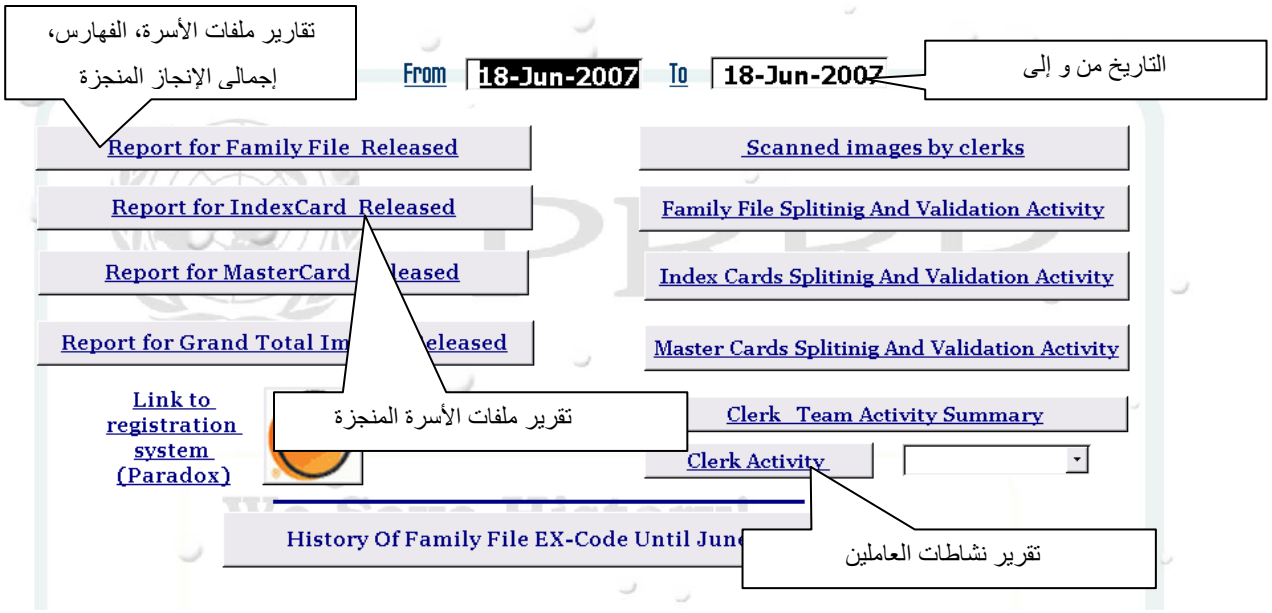
فهو عبارة عن مشرف الكتروني متواجد باستمرار مع كل موظف أثناء عمله لحظة بلحظة وذلك بغرض مساعدته في تحقيق الهدف المطلوب منه بنظام وسلاسة وبذلك فهو يعتبر دعماً لأسلوب الإدارة بالأهداف حيث أنه جزء من مخطط الموظف.

نظام الإدارة الإلكتروني يتميز بالنزاهة وعدم الانحياز فالمشرف الإلكتروني يعمل بدون سلبيات الإشراف البشري التقليدي مثل التسلط أو الاضطهاد أو المحسوبية والسهو والإجهاد، وهو لا يحتا ج إلى أجازات و الكثير من سلبيات الإشراف التقليدي البشري.

إنَّ أهم ما يميز نظام الإدارة الإلكتروني السرعة الفائقة في إعطاء نتائج فورية خصوصا في كشف الانحرافات. ففي حالة الإشراف التقليدي يكتشف المشرف الانحرافات بعد مدة من وقوعها قد تصل إلى أسبوع أو شهر من خلال التقارير الأسبوعية أو الشهرية وفي أحسن الأحوال وهي نادرة بعد يوم في حالة استخدام التقارير اليومية ويعتمد ذلك على دقة هذه التقارير. إنَّ اكتشاف الانحرافات بالسرعة والدقة العالية التي يتمتع بها نظام الإدارة الإلكتروني مهم جداً وخاصة في خط إنتاج تراكمي كما هي الحال في مشروع المسح الإلكترون ي لسجلات اللاجئين الفلسطينيين مما يدعم في اتخاذ الإجراءات التصحيحية بسرعة لتجنب عرقلة خط الإنتاج.

3.11. أنماط تقارير نظام الإدارة الإلكتروني

يقدم المشرف الإلكتروني أشكال كثيرة ومتنوعة من التقارير الغنية بالمعلومات المهمة. ومما يميز هذه التقارير في إمكانية تحديد الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير بدقة متناهية ومرونة عالية كما هو موضح في الشكل (6).



شكل 6 : أنماط تقارير نظام الإدارة الإلكتروني

ويمكن أن نقسم التقارير الناتجة إلى نوعين رئيسين، تقارير نصية (جدولية) أو تقارير على شكل رسوم بيانية.

a) <u>تقارير نصية (جدولية)</u>

و تكون هذه التقارير بشكل نصي ومجدولة وهي غالبا تفصيلية مثل:

- تقرير تفصيلي لنشاطات العاملين كما هو موضح بالشكل 7.

U.N.R.W.A.

Report for Clerk Activity

FROM 18-Jun-2007 TO 18-Jun-200

تقرير نشاطات العاملين

UserID	Class	Module Name	No. Of Pages Process
Ahmed			
	Family File	Validation	1,465
	Total Pages for Ahmed		**1,465**
Heba			
	Family File	Spliting	564
	Family File	Scanning	658
	Total Pages for Heba		**1,222**
Mohd			
	Family File	Spliting	484
	Family File	Validation	481
	Family File	Scanning	585
	Total Pages for Mohd		**1,550**
Naheel			
	Family File	Spliting	519
	Family File	Validation	382
	Family File	Scanning	584
	Total Pages for Naheel		**1,485**
Ranan			
	Family File	Spliting	780
	Family File	Scanning	563
	Total Pages for Ranan		**1,343**
Wissam			
	Family File	Spliting	901
	Family File	Scanning	629
	Total Pages for Wissam		**1,530**
Grand Total			8595

شكل 7 : تقرير تفصيلي لنشاطات العاملين

- تقرير ملخص الإنتاج الكلي الدوري بحيث يغطي فترة محددة (مثل التقارير الشهرية) كما هو موضح بالشكل 8.

Additional File released Report

FROM 01-Jun-2007 TO 18-Jun-2007

تقرير الملفات الإضافة

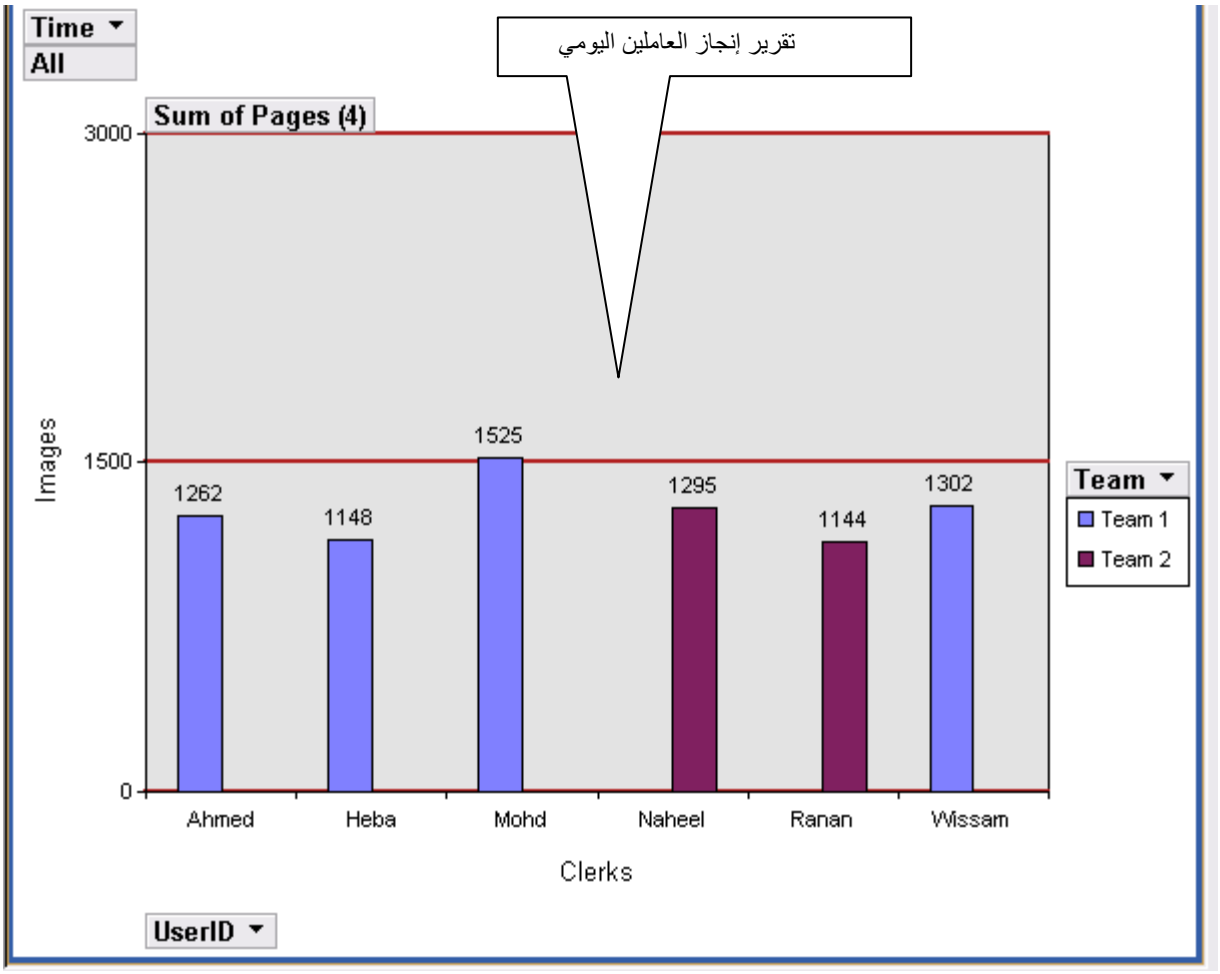
Release DAte	Clerk	Total No of Scanned Images (include Blank Pages)	No. Of Deleted images	No of Blank Pages	Total No. Of the net scanned Images (Not includ Blank Pages)	BatchName
02-Jun-2007	Wissam	157	2	52	103	27-May-07 2:14:52 PMwis328176
02-Jun-2007	DP3	131	1	52	78	27-May-07 8:28:22AM mou[334610]
02-Jun-2007	DP3	85	1	52	32	27-May-07 10:00:20AM mou[322920]
02-Jun-2007	DP3	113	1	52	60	28-May-07 8:53:48 AM rs[334491]
02-Jun-2007	DP3	124	5	52	67	28-May-07 9:13:14 AM rs[325660]
02-Jun-2007	DP3	83	1	50	32	28-May-07 8:57:57 AMho[329650]
02-Jun-2007	DP3	80	1	52	27	5/27/2007 10:44:41AM mou[323057]
02-Jun-2007	Ranan	80	1	50	29	28-May-07 8:24:09 AM (334061)R
02-Jun-2007	DP3	83	2	52	29	24-May-07 12:51:59PM mou[339921]
02-Jun-2007	Ranan	107	1	52	54	28-May-07 8:15:54 AM (331241)R
02-Jun-2007	DP3	107	1	52	54	28-May-07 9:55:41 AMho[327311]
05-Jun-2007	DP3	123	1	52	70	27-May-07 9:20:40AM mou[330895]
05-Jun-2007	Naheel	192	2	48	142	27-May-07 10:46:27 AM[330803]N
05-Jun-2007	DP3	146	1	52	93	5/27/2007 11:00:55AM mou[327305]
05-Jun-2007	DP3	79	1	52	26	24-May-07 1:30:50 PMMOH[332182]
Grand Total		**1690**	**22**	**794**	**896**	
Total No. Of Family File is :				**15**		

شكل 8 : تقرير ملخص الإنتاج الكلي الدوري

b) <u>تقارير الرسوم البيانية</u>

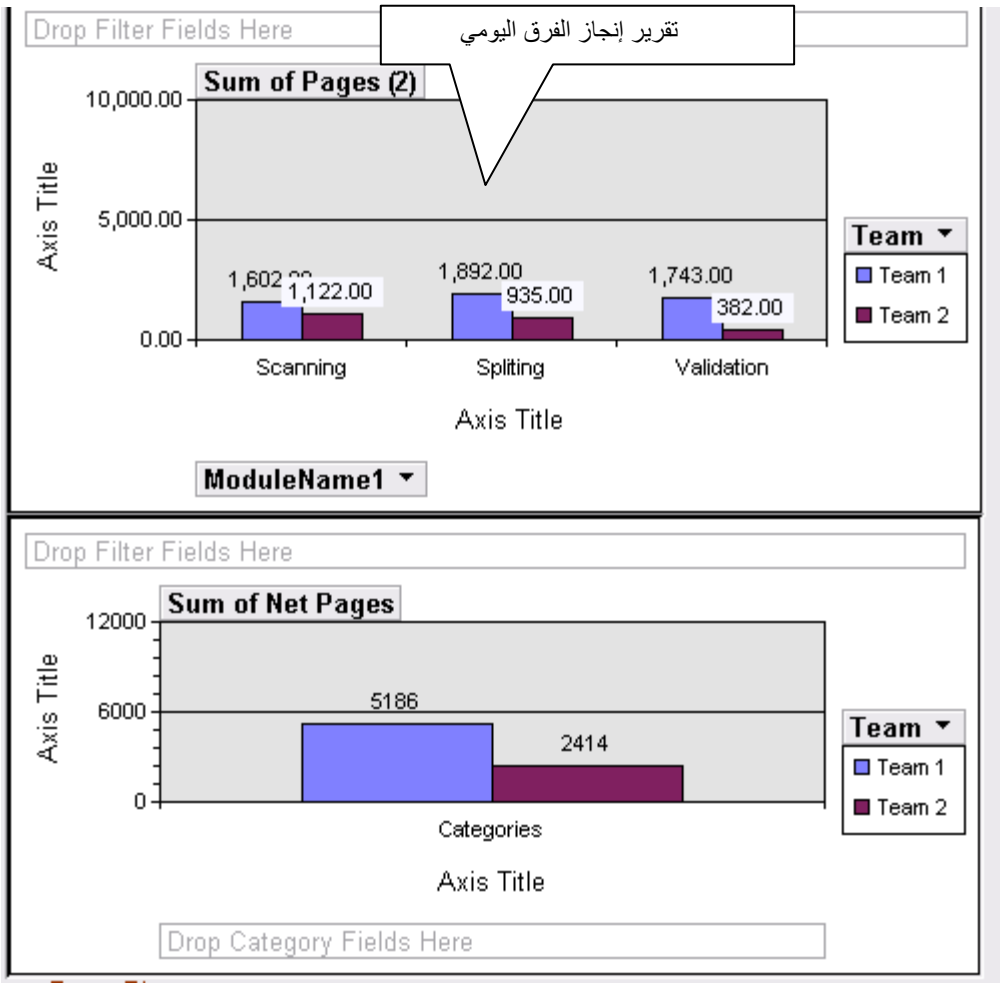
وتكون هذه التقارير على شكل رسم بياني مثل:

تقرير لإجمالي إنتاج العاملين بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري كما هو موضح بالشكل 9.



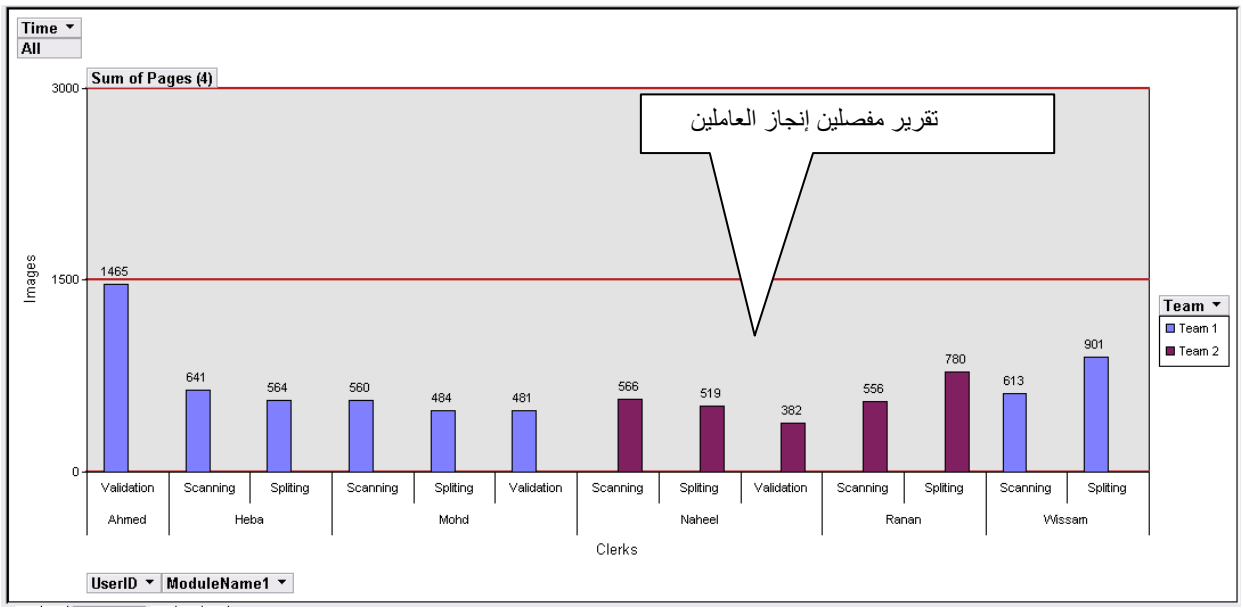
شكل 9 : تقرير لإجمالي إنتاج العاملين

تقرير خط سير مراحل عمليات المسح الإلكتروني بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري كما هو موضح بالشكل (10)



شكل 10 : تقرير خط سير مراحل عمليات المسح الإلكتروني

تقرير لإجمالي إنتاج العاملين مقسما بناءً على مراحل المسح الإلكتروني بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري كما هو موضح بالشكل (11)



شكل 11: تقرير لإجمالي إنتاج العاملين مقسما بناءً على مراحل المسح الإلكتروني

3.12. مراحل التطور في نظام الإدارة الإلكترونية

لقد مر نظام الإدارة الالكترونية العامل في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بمراحل من التطور خلال فترة عمله، ويأتي هذا التطوير من خلال خبرات الموظفين بالعمل والتغذية الراجعة من طرفهم، ويمكن تصنيف هذه التطورات إلى أربعة مراحل كالتالي:

- **مرحلة التقارير الأولية:**

في هذه المرحلة صمم النظام لرصد جميع نشاطات العاملين في المشروع عبر المراحل المختلفة لعملية الأرشفة الإلكترونية ومن ثم نشرها على جميع الموظفين مصنفة حسب الفريق، المرحلة، الموظف. بحيث يستطيع الفريق مقارنة إنتاجه بالفريق الأخر مما يخلق نوعا من المنافسة في العمل، إضافة إلى أن كل موظف ضمن الفريق يستطيع يرى حجم إنتاجه بشكل إجمالي أو مصنفا حسب المرحلة. وهذ هالتقارير تصدر بشكل يومي، أسبوعي و شهري.

- **مرحلة التقارير المتطورة:**

في هذه المرحلة تم تطوير التقارير على صيد الموظفين وعلى صعيد المشرفين، أولا على صعيد الموظفين أصبحت التقارير تمتع بالمرونة بشكل أكبر مما سبق بحيث بالإمكان مشاهدة التقارير من أي جهاز حاسب آلي ضمن شبكة الوكالة على شاشة الجهاز وبالإمكان طباعتها وذلك على مدار الساعة وبشكل مفصل أكثر بناء على طلب الموظفين. أما على صعيد المشرفين فقد أصبح المشرف يتمتع بصلاحية أكبر في إصدار التقارير بالشكل و النمط الذي يفضله و يراه مناسبا لتسهيل أعماله، إضافة إلى إمكانية لرجوع إلى معلومات عن فترات زمنية سابقة.

- **مرحلة الرقابة الإلكترونية:**

هذه المرحلة تم تطويرها بناء على التغذية الراجعة من قبل المشرفين في المشروع و ذلك بغرض دعم وظيفة الرقابة بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، ومن أهم التطورات التي تم إنجازها في هذه المرحلة ترصيد الوقت المستهلك لإنجاز ملف أسرة معين بكامله أو مرحلة محددة منه من قبل موظف محدد بحيث يستطيع المشرف مقارنة الوقت المستهلك بحجم الإنتاج لأي ملف وحساب الوقت الضائع. ومن الإضافات الهامة إمكانية تتبع خط سير ملف أسرة مرحلة بمرحلة من حيث الموظف الذي قام بعمله أو التاريخ الذي أنجز فيه، وهذه الخاصية مهمة جدا خاصة عند اكتشاف خطأ في ملف معين بحيث يتمكن المشرف من معرفة الموظف و الرجوع إليه وتنبيهه بخطئه بحيث يضمن نسبيا بعدم تكراره.

- **مرحلة جودة الإنتاج:**

في هذه المرحلة تم توظيف خبرات الموظفين والمشرفين في المشروع لتحسين جودة الوثائق المنتجة من خلال وضع آليات و قواعد تحكم جودة الإنتاج وذلك عن طريق تلافي الأخطاء الروتينية، على سبيل المثال وضع قواعد تمنع إدخال رقم ملف أسرة خاطئ من حيث عدد الخانات أو دلالات الأرقام، قواعد أخرى لإدخال التواريخ الغير منطقية و أخرى للتصنيفات الخاطئة، إضافة منع الخطأ يتم تسجيل اسم الموظف

صراحب الإدخال الخاطئ وإرسال تقرير الكتروني إليه والى مشرفه المباشر يشمل تفاصيل العملية الخاطئة حتى يتحرى الدقة في المستقبل لا يتم التساهل والإهمال في العمل.

3.13. ملخص الفصل الثالث

تناول الفصل الثالث جوانب وتفاصيل العمل في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية والذي يشكل مجتمع الدراسة و من ثم استعرض نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع، و في الفصل القادم سوف نستعرض عن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية بوجه خاص إضافة إلى الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية بشكل عام.

الفصل الرابع :الدراسات السابقة

4.1. المقدمة

يعد مصطلح الإشراف الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في عالم الإدارة لذلك فإن الدراسات المحلية التي تتناول هذه المواضيع بشكل مباشر محدودة. و بناء عليه سيتم استعراض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بهذه الدراسة في مجال نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية بهدف التعرف على بعض النتائج والتوصيات التي يمكن الاستفادة منها في دعم هذه الدراسة لتحقيق أهدافها، ودعم الاتجاه نحو العمل الإلكتروني. وسيتم اختيار هذه الدراسات من خلال المحاور التالية :

- ✓ الدراسات المحلية التي تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها أو نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ الدراسات العربية التي تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها أو نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ الدراسات الأجنبية التي تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها أو نظم المعلومات الإدارية.

4.2. الدراسات المحلية

❖ **الدراسة الأولى:**

"مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد محمد جمال عمار –2009 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث و تشغيل اللاجئين الفلسطينيين بمكتب غزة الإقليمي وذلك من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية و التقنية و البشرية و مدى التزام و دعم الإدارة العليا، إضافة إلى معرفة دور استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة.

و من أهم النقاط التي توصلت إليها الدراسة:

- التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح الإدارة من الإمكانات المالية و التقنية و الموارد البشرية و مدى التزام و دعم الإدارة العليا.
- معرفة دور استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة.
- وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الالكترونية و متطلبات نجاحها، بالإضافة إلى توفر المتطلبات و المستلزمات المالية و التقنية و البشرية و الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- وجود التزام و دعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكترونية و حرصها دائمًا على مواكبة المستجدات التقنية و حرصها على تهيئة الموظفين نفسيًا و معنويًا لاستخدام الإدارة الالكترونية.
- تأييد الأفراد لتطبيقات الإدارة الالكترونية من الناحية الأمنية، و أظهرت الدراسة أن استخدام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة و ذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، رفع الإنتاجية، سرعة و دقة إيصال التعليمات، و توفير وقت و جهد الموظفين.
- وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود في الوكالة للمتميزين في العمل الالكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى الإ دارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف و البرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية.
- و قد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:
- زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين و تأهيلهم على تطبيق الإدارة الالكترونية.
- وضع نظام حوافز فعال للمتميزين في العمل الالكتروني.
- متابعة تطوير و تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الالكترونية باستمرار.

- ضرورة عمل الإدارة العليا على نشر ثقافة العمل الالكتروني، و الاطلاع على تجارب مؤسسات ناجحة في هذا المجال.
- ضرورة وضع تشريعات و سياسات واضحة لحماية الخصوصية و حماية التعديات و المخالفات الأمنية لزيادة الثقة في التعاملات الالكترونية.
- ضرورة مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف و البرامج المتعلقة بتطبيق و استخدام الإدارة الالكترونية.

❖ **الدراسة الثانية:**

"أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد فدوى رمضان –2009.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء في وزارة التربية والتعليم – محافظات غزة، وقد أظهرت الدراسة وجود أثر لنظم مساندة القرارات على تطوير الأداء تمثل في وجود وعي وإدراك لدى الإدارة العليا بالنسبة لاستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة جيدة ، وتوفر الإمكانات المادية والفنية لاستخدام نظم مساندة القرارات في وزارة التربية والتعليم بدرجة متوسطة ، مع وجود إمكانات بشرية بدرجة جيدة،

وقد أوصت الدراسة ببناء نظم مساندة القرارات على أسس علمية سليمة ، والاستفادة من نظم مساندة القرارات على مستوى وزارة التربية والتعليم ككل وتطوير تطبيقاتها واستخداماتها ،الاستعانة بنظم مساندة القرارات في مساندة جميع القرارات التي تتخذها الوزارة ، الاهتمام بعملية التدريب ، زيادة دعم الإدارة العليا واهتمامها باستخدام نظم مساندة القرارات.

❖ **الدراسة الثالثة:**

"واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيًا في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد يوسف محمد أبو أمونه –2009.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة ، والتعرف على مدى الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا للمساعدة على التحول إلى الإدارة الإلكترونية ،ومن ثم التعرف على البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزيتها لإنجاز هذا التحول.

وتهدف الدراسة أيضا إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في الجامعات ، وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية لما لهما من دور كبير في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بشكل عام ، وإدارة الموارد البشرية إلكترونياً بشكل خاص عن طريق استخدام أدوات ووسائل في تلك الأنظمة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أن وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً ودعم الإدارة العليا متوفران ويساهمان بشكل كبير في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية بشكل عام و وإدارة الموارد البشرية إلكترونياً بشكل خاص.
- أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعتبر كافية عمليا لهذا التحول، على الرغم من وجود عجز مالي لدى كافة الجامعات، واختلاف أولويات المراكز تبعا لسياسة الإدارة العليا وأولوياتها، وظهر من النتائج تميز الجامعة الإسلامية في هذا المجال.
- وجود تطبيق لوظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وأيضا كان التميز لصالح الجامعة الإسلامية. أما فيما يتعلق بنظام الجامعة في تقديم الخدمات التعليمية ، وربط تلك الخدمات بوظائف وأنشطة فقد أظهرت النتائج ضعف استعمال تلك الخدمات في بعض وظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بالرغم من توفرها في الجامعات.
- ومن أهم التوصيات والتي تهدف إلى تعزيز وظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية:
- ضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات في ما يخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- إعطاء الأولوية لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- توفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات.
- الحصول على اعتماد قانوني للتوقيع الإلكتروني.
- الاستفادة المثلى من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوفرة حاليا في تنفيذ أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية إلكترونياً.

❖ **الدراسة الرابعة :**

"أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد أيمن العمري –2009.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تؤثر ايجابيا على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، إضافة إلى رضا العاملين عن مستوى المستلزمات المادية والبرمجيات وأيضا الموارد البشرية اللازمة لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية في شركة الاتصالات الفلسطينية.

وقد خلصت الدراسة إلى:

- ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة.
- الاهتمام بتوفر شبكات حديثة والعمل على حل مشاكل الشبكة مثل مشاكل الإنقطاعات وبطء الاتصال.
- عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، و إشعار العاملين بأهميتهم في الشركة.
- العمل على إتاحة المعلومات للمستخدمين من خلال النظام بما يتوافق مع احتياجاتهم الوظيفية وبشكل يكفل استخدامها في مجال العمل فقط.

❖ **الدراسة الخامسة:**

"متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، فلسطين"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد يوسف محمد كساب –2008 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، إضافة إلى التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

و من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

- وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.
- وجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة و الدقة و الشفافية.
- وجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني سيؤدي إلى تقليل نسبة تلف وإهلاك الملفات و سيحد من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها.
- وجود وضوح في مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وثقة بالنظام الإلكتروني لدى الموظفين في الهيئة.
- توفر البنية التحتية التكنولوجية.

- ارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين وحب التطور والعمل على الحاسوب، ومعرفة السياسات و الآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية .
- وجود عدم وضوح في آليات نظام إدارة الوثائق الحالي وخطط التطوير المستقبلية في الهيئة.
- وجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني، بالإضافة إلى ضعف سياسات التدريب للموظفين.
- كما وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها:
- زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات و الإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
- ضرورة تحديد الهيئة لأهدافها الإستراتيجية والمرحلية لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس
- البدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين.
- وضع الخطط والسياسات الإستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.
- تعزيز قدرة الهيئة التنافسية ما بين مؤسسات الضمان الاجتماعية الدولية وذلك من خلال تطوير خدماتها للمتقاعدين.
- ضم مؤسسات القطاع الخاص والجامعات وفتح المجال أمام جميع فئات المجتمع في فلسطين للانتفاع من خدمات الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

❖ **الدراسة السادسة:**

"متطلبات استخدام التوقيع الإلكتروني في إدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد صلاح المصري -2007.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات استخدام التوقيع الإلكتروني في إدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من خلال النقاط التالية:

- تطوير البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات.
- اهتمام الإدارة العليا لمراكز تكنولوجيا المعلومات باستخدام التوقيع الإلكتروني.
- وجود المتطلبات القانونية والتشريعية لاستخدام التوقيع الإلكتروني.
- اعتماد المراسلات الإلكترونية وسياسات حماية المعلومات الإلكترونية.
- توضيح أهمية الحفاظ على أمن المعلومات واستخدام التقنية المتطورة في حماية الخصوصية خلال المراسلات الإلكترونية.

وقد خلصت الدراسة إلى أن تقنية التوقيع الإلكتروني لا تستخدم في مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، وأن المعدات والبرمجيات الأمنية المستخدمة في مراكز تكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى تحديث لتكون قادرة على حماية المعلومات الإلكترونية بكفاءة وأن موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات لديهم قصور في مفهوم التوقيع الإلكتروني.

ومن أهم توصيات هذه الدراسة التالي:

- أن إدارة الجامعات الفلسطينية بحاجة لاعتماد المراسلات الإلكترونية الرسمية باستخدام التوقيع الإلكتروني.
- تحديث المعدات الأمنية و تطوير برمجيات أمن المعلومات المستخدمة حاليا في مراكز تكنولوجيا المعلومات.
- تخصيص موازنة سنوية خاصة بأمن المعلومات وتدريب موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات في مجال أمن المعلومات.
- وضع وتطوير سياسات خاصة بأمن المعلومات وباستخدام التوقيع الإلكتروني بصورة مستمرة في مراكز تكنولوجيا المعلومات.

❖ **الدراسة السابعة:**

"مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، دراسة حالة قطاع غزة"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد إياد عدوان –2007 .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.

و من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

- وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية،بالرغم من توفر وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- تتوفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقال وأجهزة الحاسوب وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين.
- إجادة المواطنين لاستخدام الحاسوب والإنترنت، كما تتوفر لديهم الثقة في أن كافة مشاكل الخدمات التقليدية سيتم حلها من خلال الخدمات الإلكترونية.

كما وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها:

- أهمية البدء الجدي في إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية.
- أهمية توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة.
- المساهمة في توفير البنية التحتية لاستخدام الخدمات الإلكترونية لدى المواطنين من خلال تشجيع شركات القطاع الخاص على طرح برامج التقسيط الميسر للمواطنين وخلق منافسة على مستوى قطاعي الاتصالات الأرضية والهاتف النقال الأمر الذي سينعكس إيجابا على المواطن.

- إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين وطمأنتهم حيال خدمات الحكومة الإلكترونية.
- سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية وعلاقة المواطن بها.
- تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

❖ **الدراسة الثامنة:**

"متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد إبراهيم الغوطي –2006 .

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية .

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود غموض وقصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية.
- عدم وجود خطط واضحة لدى العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية للتحول إلى الحكومة الالكترونية.
- لا يوجد مشاركة من المسئولين في الوزارات بالتحضير و التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية بالرغم من أن لديهم اقتناع كبير بأهمية و مزايا الحكومة الالكترونية.
- ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية و عدم توافر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات كان أهمها:

- ضرورة مشاركة الإدارات العليا في الوزارات المختلفة في التخطيط و التحضير لمشروع الحكومة الالكترونية.
- ضرورة تنمية الكفاءات البشرية للعاملين بالوزارات الفلسطينية على مختلف مستوياتهم الوظيفية.
- ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية اللازمة لمشروع الحكومة الإلكترونية للوزارات الفلسطينية.
- ضرورة وضع خطط لتوعية الجمهور و العاملين في الوزارات الفلسطينية بأهمية الحكومة الالكترونية.
- الاهتمام بالنواحي التشريعية و القانونية للتعاملات الالكترونية و التنسيق الكامل بين الوزارات و المؤسسات الحكومية من أجل عدم الازدواجية في العمل و منعاً للتداخل بين المهام و ذلك قبل التحول للعمل الالكتروني.

❖ **الدراسة التاسعة:**

"فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد هاني عبد الرحمن أبو عمر –2009 .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها.و من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات. وخلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 66.6 % من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والباقي يعود لعوامل أخرى.

وأوصت الدراسة بضرورة إدارة أمن المعلومات، وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة لأي سبب كان، وإنشاء نظم معالجة كوارث فعالة .وضرورة إنشاء فرق عمل مهمتها رصد مواطن الضعف وتطوير نظام اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

❖ **الدراسة العاشرة:**

"نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين".

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد أمل إبراهيم ابورحمه -2005-

وتهدف هذه الدراسة إلى التعريف بنظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شئون الموظفين بوزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة وذلك من خلال تقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم وتحد من كفاءتها وفعاليتها.

وتقدم هذه الدراسة مجموع من النتائج أهمها:

- تركيز غالبية دوائر شئون الموظفين بتلك الوزارات على النظم اليدوية.
- استخدام نظم معلومات الموارد البشرية ينحصر في التركيز على شئون الموظفين وعلى وجه الخصوص أنظمة الحضور والانصراف.
- نقص الكفاءة التكنولوجية والإدارية السبب الرئيسي في تدني كفاءة نظم المعلومات الإدارية والتي تؤدي إلى تدني فاعلية إدارة شئون الموظفين.

و أوصت الدراسة بضرورة اهتمام كافة إدارات شئون الموظفين بالاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات وضرورة التنسيق والتعاون بينها وبين ديوان الموظفين ، لتوجيه استخدام نظم معلومات الموارد البشرية نحو مجالات أوسع كالتخطيط والتطوير بما يضمن حسن استخدام العنصر البشري كاختيار الأفراد ذوي الكفاءة لشغل الوظائف وتحفيزهم ومكافأتهم على جهودهم.

كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا بتوفير الدعم المالي المطلوب لتزويد إدارات شئون الموظفين بالأجهزة والمعدات اللازمة لإنشاء وتشغيل نظم معلومات الموارد البشرية باستخدام الحاسب الآلي.

❖ **الدراسة الحادية عشر:**

تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية من إعداد صبري ابوسبت -2005-

وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور نظم دعم القرار في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة واستخدام المعلومات في عملية صنع القرارات .و وجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في هذه الجامعات جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتمادا كبيرا في صنع القرارات، و أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات) الدقة–الملائمة–التوقيت المناسب–الكمية (واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات .وأظهرت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى النظم الخبيرة حيث لا تعطي حلولا للمشكلات. وعدم توفيرها لمعلومات إحصائية خارجية وعدم اتصالها المباشر مع مراكز إحصاء داخل الوطن أو خارجه.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات و الاقتراحات المستقبلية التي يرى الباحث أنها تسهم في تطوير المجتمع والمؤسسات في هذا المجال.

4.3. الدراسات في الدول العربية

❖ **الدراسة الأولى:**

"THE RELATIONSHIP BETWEEN INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION AND JOB SATISFACTION IN CONTRACTING COMPANIES IN JORDAN"

"العلاقة بين التحول إلى تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي في شركات المقاولات في الأردن"

Written by Eng.Ghalia A. Attar and Prof. Rateb J. Sweis in a Department of Business Administration, University of Jordan, Amman, Jordan 2010.

تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين التحول إلى تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات المقاولات في المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر هذه الشركات.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل جوهري.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن صناعة البناء حول العالم سواءً في الدول النامية أو الدول المتقدمة تواجه تحديات متعددة.

ومن أهم ما أوصت به هذه الدراسة:

من الممكن توسيع قاعدة المعرفة لتكنولوجيا المعلومات في قطاع المقاولات من خلال زيادة مستوى الإدراك لمميزات تكنولوجيا المعلومات، ومن الملاحظ أن الإدارة العليا لها إدراك ومعرفة عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى أداء العمل. إن زيادة الاستثمار في التدريب و المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات من الممكن أن يؤدي إلى إبراز قادة قادرين على توظيف تكنولوجيا المعلومات التوظيف الأفضل في منظماتهم.

بإمكان شركات المقاولات في المملكة الأردنية الهاشمية وفي الدول الناهضة زيادة العائد على الاستثمار وذلك من خلال التوظيف الصحيح لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتعمق أكثر من التطبيقات الأساسية مثل معالجة البيانات و الجداول الإلكترونية إلى التطبيقات التقنية التجارية مثل التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية للبيانات والعمل عن بعد، مما يؤدي إلى بناء رؤيا واضحة ومتسقة للمنظمة عن كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات المستقبلية.

يجب توفير معلومات موثقة عن الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات المقاولات الأردنية وذلك لتطوير قدرات المنظمة في توظيف واستغلال القوى العاملة لديها الاستغلال الأمثل من خلال التعرف على طريقتهم في إدارة مرؤوسيه م و زملائهم في العمل وفرص تطوير أعمالهم و كيفية تأثرهم بظروف العمل.

❖ **الدراسة الثانية:**

"مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة الرياض"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد علي بن أحمد القحطاني، 2010م.

تهدف الدراسة إلى معرفة مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض، وذلك باستخدام المنهج الوصفي المسحي عن طريق استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أهمية وعي العاملين بالتعاملات الالكترونية في إمارة الرياض.
- أن أفراد عين الدراسة موافقون على أن هناك مجالات لتوظيف التعاملات الإلكترونية في إمارة الرياض

- أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هناك معوقات تواجهه تطبيق التعاملات الالكترونية في إمارة الرياض.
- أن أفراد عينة الدراسة موافقون على سبل مواجهة معوقات التعاملات الإلكترونية في إمارة الرياض.

ومن أهم التوصيات التي خلصت لها الدراسة:

- الاهتمام بتوعية القيادات الإدارية في إمارة الرياض بجدوى التعاملات الالكترونية من خلال إعداد النشرات التي تعرفهم بهذا الأمر، أو دورات تدريبية مناسبة.
- توفير الكوادر البشرية المتخصصة في إمارة الرياض من خلال استقطاب أصحاب الكفاءة في مجال التعاملات الالكترونية للعمل في الإمارة.
- توفير الإمكانات التقنية (الأجهزة، البرامج، التقنيات) اللازمة لتطبيق التعاملات الالكترونية في إمارة الرياض.

❖ **الدراسة الثالثة:**

"دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد مبارك بن سعود بن محمد العماج ، 2010م.

و من أهم نتائج هذه الدراسة أن أفراد العينة موافقين بشدة على الاحتياجات المعلوماتية لإدارة أزمة قد تواجه حرس الحدود . و تشير الدراسة إلى أن أفراد العينة موافقين إلى حد ما على توافر البرامج (Software) اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمديرية العامة لحرس الحدود .

و بينت الدراسة أن أفراد العينة موافقين على أهمية نظم المعلومات الإدارية لترشيد عملية اتخاذ القرارات أثناء الأزمات . كما أظهرت الدراسة أن أفراد العينة موافقين على أن هناك معوقات تحد من دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار أثناء الأزمات.

ومن أهم التوصيات العمل على تفعيل وتحسين مستوى التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنية بالمديرية العامة لحرس الحدود. و وضع الحوافز التشجيعية المادية منها والمعنوية التي تشجع العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود على المساهمة بشكل فعال في استخدام نظم المعلومات .إضافة إلى .أن تقوم وزارة الداخلية بوضع سياسة لتقنية المعلومات موحدة للجهات الأمنية لتمكين جميع القطاعات الأمنية المرتبطة بالوزارة من الحصول على المعلومة أثناء الأزمات ضمن ضوابط ومعايير محدده . ومن ثم إيجاد سياسة موحدة بين الإدارات لتنفيذ تبادل المعلومات بالمديرية العامة لحرس الحدود مع احتفاظ كل جهة بخصوصية معلوماتها.

❖ **الدراسة الرابعة:**

"دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إمارة الرياض"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد فهد عبدالله السهلي، 2009م.

يهدف البحث إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إمارة الرياض وذلك باستخدام المنهج التحليلي عن طريق المدخل المسحي باستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

- تتوافر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في ضوء الثقافة التنظيمية السائدة في إمارة منطقة الرياض بدرجة قليلة.
- من أهم خصائص الثقافة التنظيمية المستخدمة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية: توفير البيئة المساعدة على الإبداع، و المرونة في استخدام التطبيقات الإلكترونية، تزويد العاملين بالمعلومات اللازمة لتطوير مستوى استخدامهم لتطبيقات أللإدارة الإلكترونية.
- إن من أهم المتطلبات لتوفير ثقافة تنظيمية تدعم الإدارة الإلكترونية توفير الدعم المالي والفني لدعم مشاريع الإدارة الإلكترونية وتوفير البنية التحتية الملائمة لاستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

- المعوقات المهمة التي تحد من دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية بدرجة قوية هي: عدم توافر بنية تحتية ملائمة لاستخدام الإدارة الإلكترونية، وقلة البرامج التدريبية اللازمة لتشغيل وصيانة تطبيقات الإدارة الإلكترونية وفرض السرية على تداول بعض المعلومات التي تخص العمل بالإمارة.

ومن أهم التوصيات التي خلصت لها الدراسة:

- توفير البنية التحتية الملائمة لاستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- تقديم البرامج التدريبية الملائمة لتشغيل وصيانة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالإمارة.
- نشر الثقافة التنظيمية المرنة التي تشجع استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتفعيل العمل الإلكتروني.

❖ **الدراسة الخامسة:**

"دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني – دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في إقليم كردستان العراق"

دراسة مقدمة من آلان عجيب مصطفى هلدني و الدكتور ثائر صبري محمود الغبان، جامعة السليمانية، 2009م.

يهدف البحث إلى التعرف على الرقابة الداخلية وأساليبها لبيان مدى مساهمتها في تحقيق السلامة المصرفية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني.

وخلص البحث إلى الحاجة لرقابة داخلية فعالة تواكب التطورات في بيئة تكنولوجيا المعلومات وبالشكل الذي يسهل من إمكانيات تكاملها مع الأنظمة المعلوماتية الإدارية والمالية . و كما يتطلب البحث باستمرار في إمكانية تحديثها وتطويرها لتحقق أهدافها ضمن معايير الوقت والجهد والتكلفة وتحقيق أقصى ما يمكن من الكفاءة والفاعلية والاقتصادية. وخلصت الدراسة إلى أن هناك دور معنوي ذا دلالة إحصائية لأساليب الرقابة العامة والرقابة على التطبيقات في تحقيق كل من ضمان صحة ومصداقية المعلومات المعدة من قبل المصارف، بجانب تنمية الكفاية الإنتاجية في واجبات ومهام المصارف ، فضلا " عن التشجيع على الالتزام بالسياسات الإدارية والمحاسبية

المرسومة من قبل الإدارة وحماية الموجودات والملفات والمعلومات في المصارف، وكشف الأخطاء والغش والتلاعب.

وقدمت الدراسة مجموعة من المقترحات كان أهمها:

- دراسة وتقييم وتحديد الأعمال ألتي تريد المصادر ف قيد الدراسة ممارستها بواسطة النظام الالكتروني والأنظمة التطبيقية
- توفير كادر فني مؤهل لتولي مهام وتنفيذ تلك الأعمال
- التزام النظم الالكترونية للبيانات المحاسبية بالمعايير والأسس التي تكفل الاستخدام السليم لأسلوب المعالجة الالكترونية والتطبيقات والبرامج اللازمة لذلك ومراقبة العمليات التشغيلية المنفذة.
- العمل من قبل إدارة المصارف على تحديد طبيعة العلاقة التبادلية بين احتياجاتها من المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني والتي تتلاءم مع قدرتها في اتخاذ القرارات.
- الاهتما م ببناء نظام وتصميم نظام رقابة داخلي فعال في الاستجابة للتغيرات المتواصلة في عصر التكنولوجيا.

❖ **الدراسة السادسة:**

"دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد حمد قبلان آل فطيح، 2008م.

و هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فهم ضباط شرطة المنطقة الشرقية لمزايا الإدارة الإلكترونية و لمزايا التطوير التنظيمي ، و إلى التعرف على واقع تطبيقات شرطة المنطقة الشرقية للإدارة الإلكترونية و التعرف على إلى أي مدى يتم الأخذ بأساليب التطوير التنظيمي. كذلك تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحقيق التطوير التنظيمي لشرطة المنطقة الشرقية و التعرف على العقبات التي تواجه توظيف الإدارة الإلكترونية لتحقيق التطوير التنظيمي.

ومن أهم التوصيات التي خلصت لها هذه الدراسة:

- دعم الإدارة العليا لتفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، ومن ذلك إصدار الأنظمة والقوانين التي تشرع وتلبي وتوسع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- زيادة الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في التطوير التنظيمي ، من خلال إقامة الندوات والمؤتمرات ، وورش العمل ، والبرامج التدريبية وتوظيف وسائل الإعلام ، المتعددة لتحقيق ذلك.
- توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية و إيجاد نظام حوافز فعال للمبدعين والمتميزين من العاملين.
- إيجاد الأنظمة والبرامج الحديثة اللازمة لضمان أمن وحماية المعلومات بالإدارة الإلكترونية.
- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية لضمان استمرارية وتطوير العمل الإلكتروني.
- التوسع في تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتشمل جميع أنشطة وأعمال ومهام الأجهزة الأمنية.
- الاهتمام بتحسين بيئة العمل بالأجهزة الأمنية بما يدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية ويزيد من فرص نجاح جهود التطوير التنظيمي.

❖ **الدراسة السابعة:**

"تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية"

بحث مقدم من الطالب علي فاضل جابر إلى الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك وهو جزء من متطلبات الدراسة في برنامج الماجستير للعلوم المحاسبية ، 2007.

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على أهمية محاسبة الموارد البشرية كنظام للمعلومات في الوحدات الاقتصادية يمكن أن يساعد في تنظيم بيانات تلك الموارد ويشغلها لكي يتم إنتاجها في صورة معلومات يمكن أن تفيد في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية بما يتعلق بالموارد البشرية .

ومن أهم استنتاجات الدراسة:

- أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا على نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية , ولان مدخلاته هي مخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية مما يؤدي إلى التأثير على الوحدة الاقتصادية.
- أن الشركات في الدول الغربية اهتمت بالاستثمار بكثافة في العنصر البشري لأنه هو الذي يستطيع إيجاد حلول إبداعية في مجال الإنتاج. وجاء ذلك ضمن اهتمام عالمي بدأ منذ تسعينيات القرن العشرين بالتنمية البشرية بأوجهها المختلفة كقاطرة للتقدم الاقتصادي للمجتمعات.
- أن الموارد البشرية هي ثروة ليست فقط للشركات أو المؤسسات، وإنما للدولة نفسها، وكلما تم الارتقاء بمهاراتها، أدى ذلك إلى المساهمة في التقدم الاقتصادي.
- إن الحاجة إلى نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية تزداد كلما كان هناك كماً كبيراً من العمليات الاقتصادية التي تتطلب مهارات عالية التدريب والكفاءة.

ومن أهم التوصيات التي خلصت لها هذه الدراسة:

- ينبغي فصل النفقات المتعلقة بالموارد البشرية في حسابات مستقلة لكي يمكن حصرها وقياسها بدقة وبما يمكن معه المساهمة في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية

بشأن تلك الموارد في الوحدات الاقتصادية, والاستفادة القصوى من تجارب الشركات الكبرى في مجال تطبيقات نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية.

- ضرورة إنشاء شبكة عربية على الإنترنت معنية بالموارد البشرية من اجل تبادل الخبرات وتوفير قاعدة للتعلم عن بعد بين مراكز التدريب في الدول العربية.
- ينبغي تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية في سبيل تنظيم البيانات المتعلقة بالموارد البشرية وبالتالي تشغيلها وإنتاج المعلومات الخاصة بها نظراً لأهميتها على مستوى الوحدة الاقتصادية وكذلك على المستوى القومي.
- نظراً لتعدد النظم الفرعية التي يتكون منها النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية ، وأن هذه النظم الفرعية تشكل مجموعة من الاختصاصات العلمية المتنوعة، فإن الأمر يتطلب وجود فريق عمل يضم كافة هذه الاختصاصات وبالتالي تقسيم العمل بينها بما يحقق التنسيق والترابط والتكامل بين بعضها البعض .

❖ **الدراسة الثامنة:**

"تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد عليان بن عبدالله الرشيد ، 2007م.

تتمحور أهمية هذا البحث في تحديد مفهوم متكامل لتنمية الموارد البشرية، وخصائصها وأهدافها في إدارة شؤون الأفراد والعاملين في الأمن العام، إضافة إلى بيان معايير نجاح تنمية الموارد البشرية، وأثر تلك المعايير على الإدارة الإلكترونية في قطاع الأمن العام.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

- إن إدارة شؤون الضباط بالأمن العام تسهم في تنمية الموارد البشرية
- أن هناك مبررات تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الإلكترونية بالأمن العام

- أن هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية في الأمن العام
- أن هناك رضا من قبل أفراد العينة عن التنمية المتبعة في ظل الإدارة الالكترونية
- أن تطبيق الإدارة الالكترونية يسمح للعاملين بآفاق معرفية أكثر
- تتيح التقنية الحديثة في الإدارة تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- يوجد لدى العاملين رغبة كبيرة على العمل الإداري المعتمد على التقنية الحديثة.
- يعتقد العاملون إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليل أخطاء العمل التقليدية وبنسبة كبيرة.
- تزيد الإدارة الالكترونية إنتاجية العاملين بإدارات الموارد البشرية.
- الافتقار إلى العنصر البشري المؤهل لتفعيل الإدارة الالكترونية.

وتقدم هذه الدراسة مجموعة من المقترحات والتي تعد كفيلة بنجاح الإدارة الإلكترونية بالأمن العام حسب وجهة نظر الباحث إضافة إلى أنها تلامس المعوقات التي تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية من أهمها:

- سن اللوائح والنظم التي تدعم تطبيق الإدارة الالكترونية بالأمن العام
- العمل على ترسيخ الأساليب الحديثة في تنمية الموارد البشرية
- تهيئة بيئة لعمل الصالحة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- إتباع السياسات التحفيزية والتشجيعية التي تشجع العاملين بالأمن العام على تطبيق الإدارة الالكترونية.

❖ **الدراسة التاسعة:**

"تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد عبدالرزاق مخلد الذيابي ،2008م.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على تقنية المعلومات المستخدمة حاليا في أعمال حرس الحدود بجدة، والتعرف على مدى التوظيف والاستفادة من هذه التقنيات في تطوير إجراءات العمل الإداري والتعرف على معوقات استخدام تقنية المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري.

ومن أهم النتائج لهذه الدراسة:

- يوجد هناك توظيف لتقنيات المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري .
- يوجد هناك خمس تقنيات تستخدم في أعمال حرس الحدود تتمثل في:
  - الحاسب الآلي
  - الاتصال الهاتفي
  - الفاكس ميلي
  - الهاتف المحمول
  - شبكات الاتصال المحلية
- أن استخدام تقنية المعلومات يؤثر بشكل فعال على تطوير إجراءات العمل الإداري.
- ضعف نظام الحماية والمعلومات
- بشكل عام وجود تقنية المعلومات يرفع من رضا العاملين.

و أوضحت الدراسة أن هناك أربعة معوقات تحد بدرجة كبيرة من تطوير إجراءات العمل بحرس الحدود تتمثل في:

- ضعف الدورات التدريبية التي تقدم للعاملين في مجالات تقنية المعلومات.
- غياب الخطط التي تمكن من تطبيق تقنية المعلومات بشكل أنسب.
- عدم مناسبة بعض أجهزة تقنية المعلومات لبيئة العمل الميداني لحرس الحدود.
- ضعف نظام الحماية للبيانات والمعلومات

و أوصت الدراسة بعدة نقاط أهمها يتمثل في:

- إيجاد نظام حماية فعال للبيانات والمعلومات.
- الحرص علي اختيار الأجهزة التي تناسب طبيعة المنطقة.
- دعم وتشجيع القيادات لتطبيق تقنية المعلومات.
- الاهتمام بإعداد خطط مستقبلية لتفعيل تطبيق تقنية المعلومات.
- توفير دورات تدريبية تخصصية للعاملين في مجالات تطبيق تقنية المعلومات.

❖ **الدراسة العاشرة:**

"مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد محمد بن عبد العزيز الضافي ، 2006م.

توضح هذه الدراسة أهمية الإدارة الإلكترونية التي تمكن المنظمات من استيعاب التقنية الحديثة في مجالي الاتصالات والمعلومات، وتكمن الأهمية النظرية للدراسة فيما يضيفه إلى رصيد المعرفة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأجهزة الأمنية، وتبرز الأهمية التطبيقية في تقدير الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للجوازات للمستفيدين.

وأهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية يجعل القطاع الأمني أكثر مرونة وقدرة على نقل وتطبيق أحدث التقنيات والإفادة منه كما سوف يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين قدرات الأجهزة الأمنية على استيعاب التجديدات ومواكبة التقدم العلمي والتطور التقني في الألفية الثالثة. إضافة إلى أنها تحقق سهولة في تبادل المعلومات بين إدارات الجوازات والمستفيدين وتوفر الوقت وتقلل الجهد المبذول.

و تشير الدراسة إلى وجود خمس مزايا ذات أهمية مرتفعة تنتج عن تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات و هي:

- تشجيع العاملين على ابتكار أساليب جديدة في اتصالاتهم بالجمهور.
- الرد الفوري على استفسارات المستفيدين من خدمات الجوازات.
- انخفاض تكلفة الخدمة المقدمة للجمهور.
- تبسيط الإجراءات المستخدمة في تقديم الخدمات.
- توفير نظام أمني لحماية البيانات و المعلومات الخاصة بالمتعاملين مع الجوازات.
- إن حسن الوعي المرتفع بخصائص الإدارة الالكترونية لدى الضباط العاملين بالمديرية العامة للجوازات.
- إن المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة جدّاً .

❖ **الدراسة الحادية عشر :**

"دور تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير الأجهزة الأمنية"

دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد رياض بن عبد العزيز الحميدان ، 2007م.

وأوضحت الدراسة أن أفراد الدراسة محايدين في رؤيتهم لمدى توافر واستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في مراكز الشرطة. و أنهم موافقين تمامًا على وجود واحدة من تقنية الاتصالات والمعلومات في مراكز الشرطة و أن تقنية الاتصالات والمعلومات طورت العمل بمراكز الشرطة بمنطقة الرياض. كما أن أفراد الدراسة موافقين تمامًا على سبعة من إسهامات تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير العمل بمراكز الشرطة بمنطقة الرياض أبرزها تتمثل في:

- يساهم استخدام الحاسب الآلي على حفظ الأعمال وأرشفتها.
- يساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في زيادة التنسيق بين أفراد فرق العمل الأمنية.
- يسهم استخدام تقنية الاتصال والمعلومات الحديثة في زيادة ثقة العاملين بقدراتهم على التعامل مع الجرائم.
- يزيد استخدام تقنية الاتصال والمعلومات من خبرة العاملين في اكتشاف الجرائم المستحدثة.
- زاد استخدام الحاسب الآلي من سرعة ودقة القرار المتخذ.
- يساهم استخدام أجهزة المراقبة الحديثة في رفع كفاءة العمل الأمني.
- أفراد الدراسة موافقين على أن هناك معوقات تحد من استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في مراكز الشرطة بمنطقة الرياض، و أن أفراد الدراسة موافقين تمامًا على أن هناك سبل مناسبة لتفعيل تقنية الاتصالات والمعلومات في مراكز الشرطة بمنطقة الرياض.
- من خلال نتائج الدراسة يمكن تحديد التوصيات بالنقاط التالية:
- العمل على تفعيل استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في مراكز الشرطة.

- إصدار اللوائح والقوانين الملائمة التي تدعم تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات بمراكز الشرطة مع ضرورة إيجاد نظم وإجراءات إدارية خاصة بالوسائل التقنية وصيانتها بما يكفل تشجيع استخدامها من قبل العاملين.
- إقامة ورش العمل والندوات التي توضح أهمية وكيفية تطبيق تقنية المعلومات الاتصالات.
- العمل على توفير الدورات التدريبية التخصصية في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات للعاملين بمراكز الشرطة.
- رصد الميزانيات الكافية لتوفير متطلبات تطبيق تقنية الاتصالات والمعلومات بمراكز الشرطة.
- وضع حوافز تشجيعية للعاملين مادية ومعنوية بما يدعم تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات بمراكز الشرطة.
- ضرورة توفير التجهيزات الأساسية للوسائل التقنية من قبل المسئولين في الأجهزة الأمنية كتقنيات الإرسال والاستقبال اللاسلكية والبريد الإلكتروني .

4.4. الدراسات الأجنبية

❖ **الدراسة الأولى:**

"Learning the hard way? Issues in the Adoption of New Technology In Small Technology Oriented Firms"

" قضايا تبني التكنولوجيا الحديثة في الشركات التكنولوجية الموجهة"

Written by Caroline Chibelushi, School of Computing and IT, University of Wolverhampton, UK. 2008

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على القضايا التي تواجهها الشركات التكنولوجية عند تبني تكنولوجيا جديدة في أعمالها.

قام الباحث بإجراء عملية استطلاع للضغوط التي تتعرض لها هذه الشركات لاستخدام التكنولوجيا الجديدة و ذلك في منطقة وسط غرب المملكة المتحدة و من ثم قام بدراسة حالتين عمليتين لشركتين حول القضايا التي واجهوها بتبني التقنيات الجديدة.

و خلصت الدراسة إلى أن الضغط لتبني التقنيات الجديدة انبثق بشكل كبير من داخل تلك الشركات التي شملتها عملية المسح لأن الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة ضروري لتحسين الكفاءة و الإنتاجية و حل مشاكل الزبائن و تلبية رغباتهم .و كانت الشركات التي تدار من قبل مدراء لهم خلفية علمية بتكنولوجيا المعلومات أقدر على التقييم و الاستجابة لتلك الضغوط و من ثم أظهرت دراسة الحالة أنه عندما يكون المدير لديه رغبة بالتعلم و الاستماع للموظفين و تزويدهم بالموارد الملائمة فإن ذلك يضمن تطبيق التكنولوجيا بصورة ناجحة و مفيدة حيث انه كان مالك الشركة ليس لديه ثقة في مقدرة المدراء و لا يستمع للموظفين حول A في الشركة احتياجات الشركة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة و احتياجات تلبية رغبات الزبائن مما أدى إلى انخفاض حاد في عدد الزبائن و هذا انعكس على انخفاض حاد في العائدات و من ثم هبوط يراقب بيئة العمل و حاجات B مستوى الشركة .و على العكس تماماً فقد كان مالك الشركة الزبائن و المستخدمين و عندما اكتشف بعض الإخفاق في الكفاءة و الإنتاجية و معدل الزبائن عمل على تحليل الأسباب و اكتشاف جذور الخلل مما أدى إلى أخذ القرار المناسب بعمل إصلاحات شاملة و تغييرات تكنولوجية و توظيف شخص خبير بتكنولوجيا المعلومات و هذا بدوره انعكس على بقاء الشركة و نجاحها و توفير الكثير من التكلفة عليها.

❖ **الدراسة الثانية:**

"The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM)"

"دور نظم معلومات الموارد البشرية في دعم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية"

Written by Asafo-Adjei Agyenim Boateng, to accomplish Master of Science Theses in Accounting from Swedish School Of Economics and Business Administration 2007.

تبحث هذه الدراسة في الدور الذي تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية في دعم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ومدى مقدرتها في زيادة كفاءتها بناءً على حجم المؤسسة من خلال دراسة أجريت على مدراء ومتخصصين في الموارد البشرية في 170 شركة فنلندية بنسب ة استجابة 15.9%.

و خلصت هذه الدراسة إلى أن المتخصصين في الموارد البشرية يعتبرون أن نظم معلومات الموارد البشرية تدعم بشكل رئيسي المهام الإستراتيجية للموارد البشرية و تعتبر تكنولوجيا المستقبل. إضافة إلى ذلك تجد هذه الدراسة أن الشركات الكبيرة تكون على إدراك عالي و خبرة

واسعة في توظيف نظم معلومات الموارد البشرية أكثر من الشركات ذات الحجم المتوسط و الصغير.

❖ **الدراسة الثالثة:**

"Barriers and Benefits in the Adoption of e-government"

"الحواجز والمنافع من تبني الحكومة الالكترونية"

Written by Gilbert, David and Balesrini, Pierri, International Journal of Public Sector Management, 2004.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأسباب التي تؤدي بالأفراد إلى اختيار و تفضيل الخدمات الحكومية الالكترونية على طرق تقديم الخدمات العامة تقليدياً .و بحثت هذه الدراسة أيضاً العوامل التي يأخذها الناس بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار حول تقييم استخدام طرق الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات .و قد جمع الباحث البيانات عن طريق إعداد استبانه حيث أظهرت الدراسة أن الأشخاص يبدون رغبة في استخدام الطرق الآلية للحصول على الخدمات عندما تعمل المنظمات على تحسين عملية الثقة في العلاقات و تؤكد على أن التعاملات المالية آمنة و سرية و أن المعلومات و البيانات المطلوبة صحيحة و دقيقة و متجددة باستمرار و أن استخدام تلك الطرق سوف يؤدي إلى توفير الوقت و الجهد.

و أظهرت الدراسة أن من أهم فوائد الحكومة الالكترونية توفير الوقت و التكلفة و أن من أهم المعوقات هي عدم وجود الثقة في التعامل و صعوبة تحقيق أمن التعاملات المالية و قلة جودة المعلومات.

❖ **الدراسة الرابعة:**

"The Role of Information and Communication Technologies in Knowledge Management: From Enabler to Facilitator"

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المعرفة: الإمكانيات والتسهيلات"

Written by Hongli Song, to accomplish degree of Doctor of Philosophy Theses from School of Business Information Technology August 2007.

تبحث هذه الدراسة في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم إدارة المعرفة كإطار ديناميكي يسلط الضوء على البيئة الداخلية لإدارة المعرفة من خلال دراسة مجموعة من العناصر مثل التنظيم والإدارة والثقافة وغيرها من العناصر المتعلقة بموضوع الدراسة.

تقدم هذه الدراسة إطارا نظريا يساعد على فهم طبيعة المعرفة وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات إضافة إلى فهم العلاقة بين إدارة المعرفة والبيئة الداخلية لإدارة المعرفة. كما أنها تساهم في تقديم إطار جديد مطور لمفهوم إدارة المعرفة من الممكن استخدامه كنموذج للدراسات المستقبلية.

❖ **الدراسة الخامسة:**

"The roles of user motivation to perform a task and decision support system (DSS) effectiveness and efficiency in DSS use "

"التحفيز و أثره على كفاءة وفعالة نظم دعم القرار"

Written by Siew H. Chan, Department of Accounting, College of Business, Washington State University

تهدف هذه الدراسة إلى الحصول على مقاييس فعلية لقياس نظم دعم القرارات باستخدام ثلاث عناصر تم اقتراحها من قبل بيرتن جونز 2006 ، وكذلك معرفة الدوافع التي تجعل المستخدمين يؤدون مهامهم ، واختبار كيفية التفاعل مع خصائص نظم مساندة القرارات المتمثلة وكما هو متوقع تم التوصل إلى DSS . في الكفاءة والفاعلية للحصول على أفضل استخدام ل أن الأفراد الذين استخدموا نظم مساندة قرارات أكثر فاعلية لأداء مهامهم التي تم تحفيزهم من بكثافة ، بينما لم تختلف DSSقبل على استخدامها قد أدوا مهامهم على أكمل وجه واستخدموا في أداء الأفراد لمهامهم بالزيادة أو النقصان بسبب عدم تحفيزهم.

❖ **الدراسة السادسة:**

"E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges"

"أفضل أداء للحكومة الالكترونية مابين الوعود والواقع والتحديات"

Written by Yang and Rho, International Journal of Public Administration, 2007

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ما إذا كانت الحكومة الالكترونية قد حققت أهدافها و آفاقها و معرفة التحديات التي تعترضها و تقييم تأثير الحكومة الالكترونية على وصول الخدمة و إتاحتها و كفاءتها و تكلفتها و فاعليتها و مقدار الشفافية فيها .و استندت هذه الورقة البحثية على الأدبيات النظرية و التقارير الحكومية و بيانات ثانوية أخرى لإجراء الدراسة.

و بينت الدراسة أن الحكومة الالكترونية في هذه الأثناء لا تستطيع تحقيق كل الوعود لوحدها و لكن بمشاركة الناس فيها و بينت أيضاً أنه بالرغم من الكفاءة التي حققتها الحكومة الالكترونية إلا أنه وجدت صعوبة في تحقيق المكاسب الاقتصادية و صعوبة أكثر بإنجاز النتائج النهائية مثل الفعالية و رضا المواطنين و إشراكهم و الشفافية الحكومية.

و لقد أظهرت الدراسة أن الحقوق السياسية و الاجتماعية تعتبر مهمة للترويج للحكومة الالكترونية كما أن الموارد المختلفة و دعم القيادة العليا و التخطيط الاستراتيجي و التعاون مع الآخرين كلها مؤكدات لنجاح الحكومة الالكترونية .و لكن مازال هناك معوقات و تحديات تمنع إتمام تطبيق الحكومة الالكترونية منها قلة التمويل و الثغرات الأمنية و أحياناً انعدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات .

4.5. التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة التي تم استعراضها في هذا الفصل أن هناك تركيز واضح على موضوع الإدارة الإلكترونية بوجه خاص لما له من دور واضح في تطوير العمل الإداري من خلال زيادة كفاءته على مستوى الوقت، الكمية، و الجودة.

ولقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين صورة واضحة عن وضع الإدارة الإلكترونية في قطاع غزة بوجه خاص و في المنطقة العربية والعالم بوجهه عام، إضافة إلى إثراء الإطار النظري للدراسة و في بناء أداة الدراسة و أخيرا في تفسير نتائج الدراسة الحالية من خلال تحليلها ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة . و من أهم الدراسات التي استفاد منها الباحث في تفسير وتحليل النتائج دراسة (عمار، 2009) والتي نشأت في ظروف مشابهة لهذه الدراسة من خلال استهدافها نفس مجتمع وعينة الدراسة الحالية وهم العاملين بوكالة الغوث الدولية، ودراسة (العمري، 2009) والتي استهدفت فنظام الكتروني فعلي في شركة الاتصالات الفلسطينية على عكس غالبية الدراسات الأخرى التي درست لإمكانية أو مقومات نجاح الإدارة الإلكترونية.

و تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة في قطاع غزة على وجه الخصوص و المنطقة العربية بشكل عام و ذلك لحداثة موضوعها و أهميته إضافة إلى قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بالشكل التي تناولته هذه الدراسة، فنجد أن معظم الدراسات تناولت مواضيع ذات صلة بالحكومة الالكترونية مثل دراسة (الغوطي، 2006) و (عدوان، 2007)، أو نجد بعض الدراسات التي ناقشت متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية أو مدى إمكانية تطبيقها مثل دراسة(كساب، 2008) و دراسة (عمار، 2009)، أما على صعيد الدراسات العربية و الأجنبية فنجد أن معظمها يركز على موضوع متطلبات الإدارة الالكترونية أو الحكومة الالكترونية من حيث إمكانية التطبيق و المعوقات و فرص النجاح مثل دراسة (الضافي، 2006) و (المالك ، 2007). ومما سبق نجد أن هذه الدراسة تتميز بأنها تقوم بدراسة نظام موجود على أرض الواقع و مستخدم فعليا.

4.6. ملخص الفصل الرابع

أستعرض هذا الفصل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية بوجه خاص إضافة إلى الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية بشكل عام بحيث تشكل نموذجا واضحا نستطيع بناء منهجية البحث وإجراءاتها من أسلوب الدراسة ومصادر البيانات مرورا بمجتمع وعينة الدراسة ومن ثم تحديد أداة الدراسة المناسبة وقياس معامل الصدق والثبات إلى أن نصل إلى اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة التي ننوي استخدامها في هذه الدراسة.

الفصل الخامس : منهجية الدراسة وإجراءاتها

5.1. المقدمة

في هذا الفصل يسلط الباحث الضوء على منهجية الدراسة المستخدمة من خلال تعريف أسلوب الدراسة، مصادر البيانات التي ستكون أساس الدراسة ومن ثم تحديد مجتمع وعينة الدراسة وتحديد أداة الدراسة المناسبة و التأكد من ثبات ومصداقية الأداة و في النهاية تحديد أنسب الأساليب الإحصائية لاستخدامها في تحليل البيانات النوعية والكمية.

5.2. منهجية الدراسة

- **الجانب النظري** : سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإستنتاجي اعتماداً على المصادر الثانوية والأولية (المقابلة).
- **الجانب التطبيقي** : سيتم استخدام أسلوب تحليل البيانات إضافة إلى اللجوء إلى التحليل العميق مستخدما الجداول والرسوم البيانية الإيضاحية مستعيناً البرنامج الإحصائي **SPSS** وذلك من خلال المصادر الأولية المتمثلة بقاعدة البيانات والتي تمثل الموظف في المشروع.

5.3. مصادر البيانات

البيانات الثانوية:

- الدراسات النظرية السابقة التي تناولت موضوع الدراسة
- المراجع والكتب العربية و الأجنبية.
- الصفحات الإلكترونية الخاصة بمنظمات الأمم المتحدة خاصة الأونروا
- الكتيبات والمراجع والدراسات الخاصة بمشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين.

البيانات الأولية:

- إجراء مقابلة مع مجموعة من المشرفين على المشروع و العاملين فيه.
- قاعدة البيانات الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية (موضوع الدراسة) والتي تحتوي على بيانات خاصة مفصلة عن مراحل وخطوات العمل بالمشروع لثلاث سنوات سابقة بناءً على اسم المستخدم(الموظف) ومحددة بوقت وتاريخ العملية.

5.4. مجتمع و عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوكالة الغوث والذين لهم علاقة مباشرة بالمشروع خلال فترة عمله (ثلاث سنوات تقريبا) و البالغ عددهم 25 موظف و موظفة تقريبا، وقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل لجميع العاملين الذين قضو فترة ستة أشهر على الأقل وذلك نظرا لمحدودية مجتمع الدراسة.

5.5. أداة الدراسة

قام الباحث باستخدام أسلوب المقابلة لجمع البيانات، حيث تم تصميم مقابلة شبهة هيكلية حول "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية "، و بنيت هذه المقابلة على سبعة محاور رئيسية، كل محور يتكون من مجموعة من الأسئلة المغلقة إضافة إلى سؤال أو سؤالين مفتوحين، و تتكون المقابلة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، مجال الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة، الدورات التدريبية، مستوى إجادة الحاسب الآلي، مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة، وتتكون المقابلة من 57 فقرة موزعة على 7 محاور رئيسة هي:

المحور الأول: آلية اتخاذ القرار ويتكون من (14) فقرة
المحور الثاني: الرقابة الإلكترونية ويتكون من (12) فقرة
المحور الثالث: العملية الإنتاجية ويتكون من (8) فقرات
المحور الرابع: المصاريف الإدارية ويتكون من (4) فقرات
المحور الخامس: نطاق الإشراف ويتكون من (5) فقرات
المحور السادس: جودة الإنتاج ويتكون من (5) فقرات
المحور السابع: الرضا الوظيفي ويتكون من (9) فقرات

5.6. معايير قياس المقابلة الشخصية

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات المقابلة حسب جدول (1):

جدول1 : درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

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

5.7. ثبات المقابلة Reliability

يقصد بثبات المقابلة أن تعطي هذه المقابلة نفس النتيجة لو تم إعادة عمل المقابلة أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات المقابلة يعني الاستقرار في نتائج المقابلة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة عملها مع أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات مقابلة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

5.7.1. معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقابلة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (2).

جدول 2 : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	معامل ألفا كرونباخ	الثبات*
جميع مجالات الإستبانة	0.720	0.849

*الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الإستبانة كانت (0.720). وكذلك قيمة الثبات لجميع فقرات الإستبانة كانت (0.849) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. وبذلك

يكون الباحث قد تأكد من ثبات استبانه الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

5.7.2. طريقة التجزئة النصفية Split Half Method:

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلي جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية ، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown:

معامل الارتباط المعدل = $\frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية. وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (3)

جدول 3 : طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

المجال	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
جميع مجالات الإستبانة	0.564	0.721

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون Spearman Brown) مقبول ودال إحصائيًا.

5.8. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

قام الباحث بتفريغ وتحليل المقابلة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللا معلميه، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات اللا معلميه.
- اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الحياد وهي 3 أم لا.
- اختبار مان – وتني (Mann–Whitney Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية.
- اختبار كروسكال – والاس (Kruskal – Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.
- اختبار كولمجوروف–سمرنوف (K–S) Kolmogorov–Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه .
- تحليل الانحدار Regression Analysis لمعرفة العلاقة التي تربط بين متغير تابع و متغيرات مستقلة.

5.9. ملخص الفصل الخامس

تم التحدث في هذا الفصل عن منهجية الدراسة المستخدمة وتحديد مصادر البيانات للدراسة و من ثم تحديد مجتمع وعينة الدراسة وتحديد أداة الدراسة المناسبة و آلية التأكد من ثبات ومصداقية الأداة و في النهاية تم تحديد أنسب الأساليب الإحصائية لاستخدامها في تحليل البيانات النوعية المتوفرة من خلال المقابلة الشخصية والتي أجريت في مشروع مسح سجلات اللاجئين وذلك في الفصل القادم(الفصل السادس)، إضافة إلى تحليل البيانات الكمية والتي مصدرها نظام الإدارة الإلكترونية بمشروع مسح سجلات اللاجئين وذلك في الفصل السابع .

الفصل السادس: عرض و تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

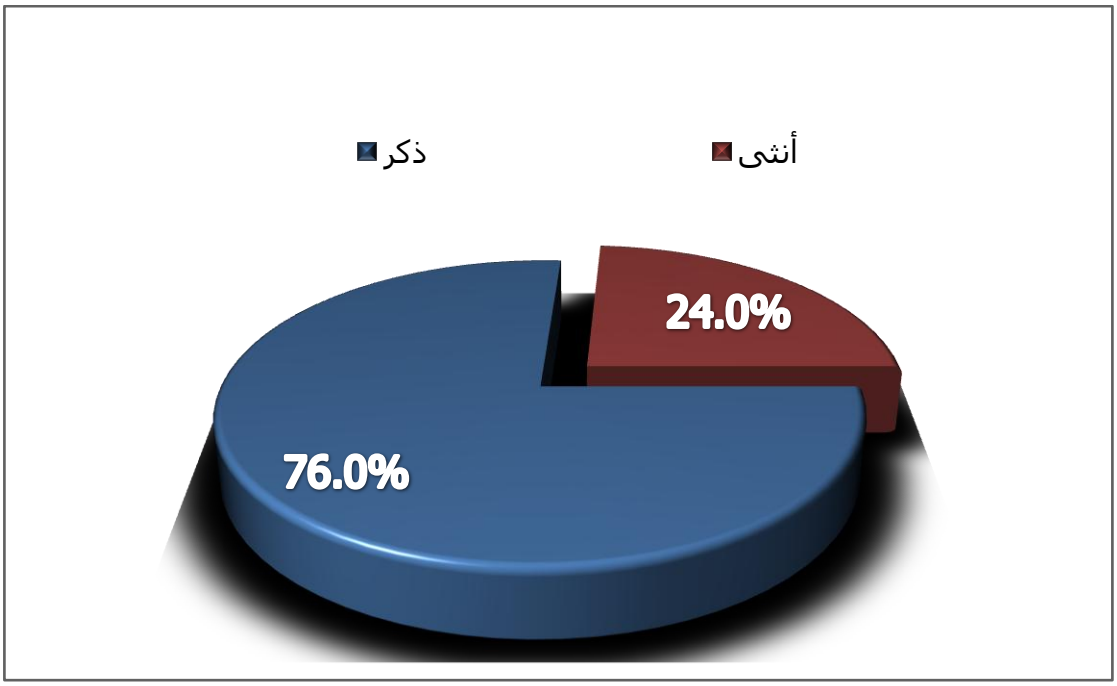
6.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل جزء مهم من الدراسة و يعتبر لب الدراسة و هو التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للدراسة (المقابلة الشخصية) من خلال بعدين رئيسيين، أولا : الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق الخصائص والسمات الشخصية المدرجة في نموذج المقابلة، ثانيا: الاختبارات الإحصائية لفرضيات الدراسة والمتمثلة في المحاور الرئيسة للمقابلة الشخصية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها.

6.2. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية .

6.2.1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس



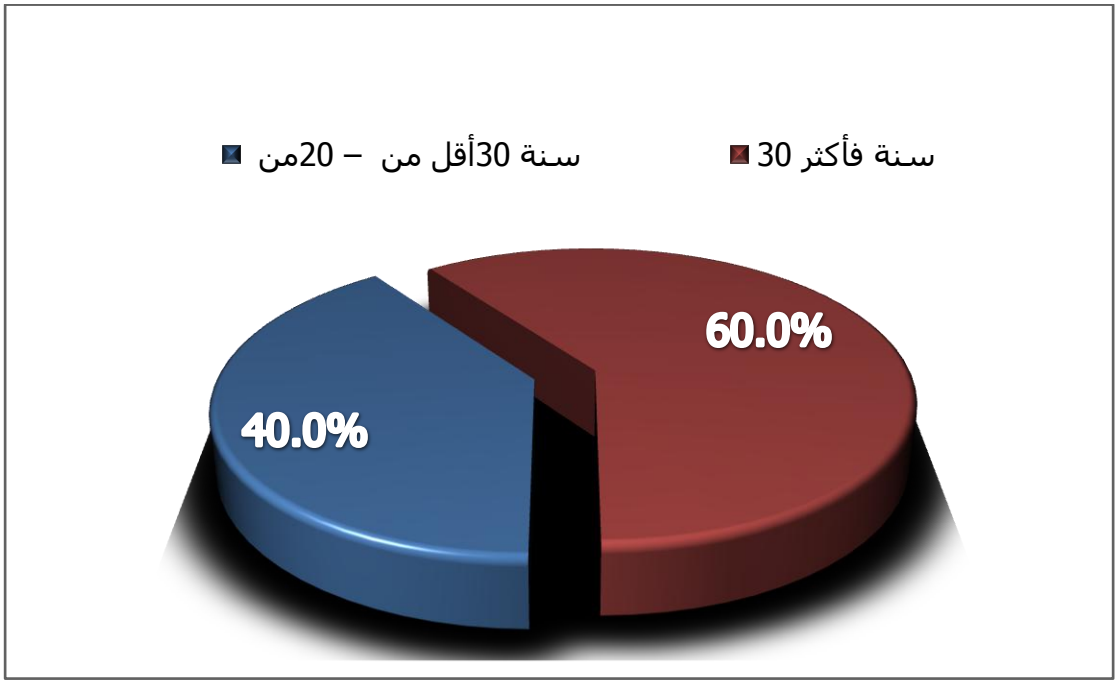
شكل 12 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين جدول (4) أن ما نسبته 76% من عينة الدراسية من الذكور و 24% من الإناث. ويتضح لنا قلة عدد الإناث العاملين في المشروع نظرا لإتجاه الإناث في مجتمعنا الفلسطيني للتفرغ لأعباء المنزل أو للعمل كمعلمات، حيث أن عدد ساعات العمل للمعلمين أقل، مما يتناسب مع طبيعة وثقافة وأعباء المرأة العاملة في المجتمع الفلسطيني على وجه الخصوص والمجتمع العربي على وجه العموم. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العمري، 2009) والتي أجريت على شركة الاتصالات الفلسطينية وبلغت نسبة الإناث فيها 26 %.

جدول 4 : الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	19	76.0
أنثى	6	24.0
المجموع	25	100.0

6.2.2. توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



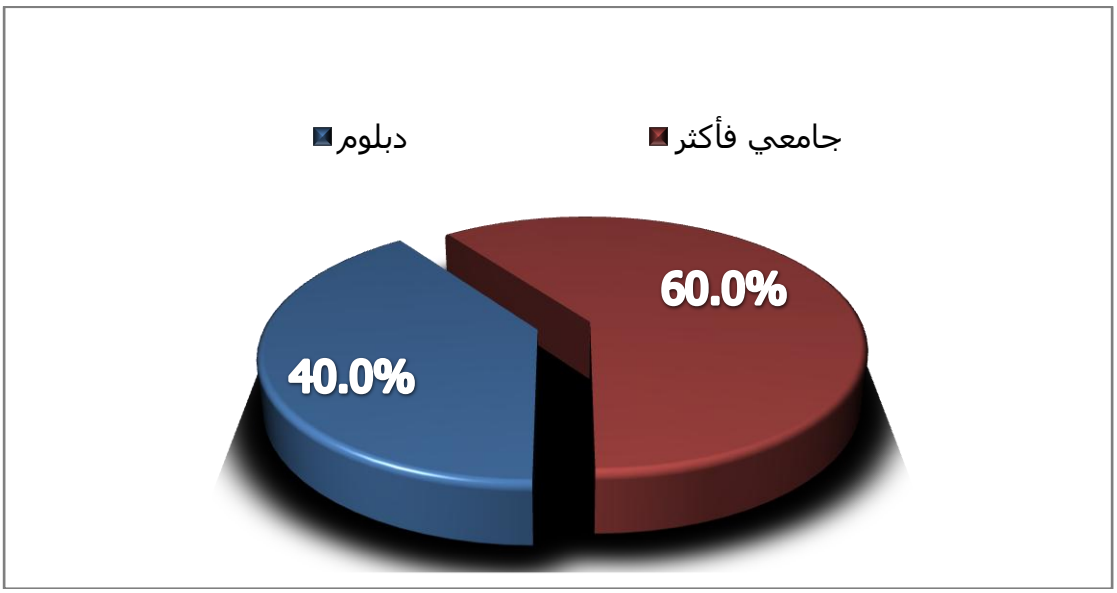
شكل 13 : توزيع أفراد العينة حسب العمر

يتبين من جدول (5) أن ما نسبته 40% من عينة الدارسة أعمارهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة، وأن ما نسبته 60% أعمارهم 30 سنة فأكثر. ونستدل من هذه النتيجة على ارتفاع متوسط الأعمار نسبيًا مما يعني توفر عامل الخبرة لدى العاملين في المشروع، مما يدلنا إلى وجود منافسة في عملية التوظيف بحيث يتم اختيار من يتمتعون بسنوات خبرة أكثر للعمل بالوكالة، ونجد أن هناك فروق في توزيع أفراد العينة مع دراسة (عمار، 2009) إلى حد ما والتي أجريت في ظروف مشابهة و أيضا في وكالة الغوث حيث تظهر الدراسة أن 18% من عينة الدراسة أعمارهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة و 82% من عينة الدراسة أعمارهم فوق 30 سنة. ويعزو الباحث هذا الاختلاف إلى وجود منافسة في التوظيف في وظائف وكالة الغوث أعلى منها في مشروع مسح سجلات اللاجئين نظرا لاستقرارها حيث أن وظائف المشروع عبارة عن عقد سنوي يجدد لمدة ثلاث سنوات.

جدول 5 : العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
من 20 – أقل من 30 سنة	10	40.0
30 سنة فأكثر	15	60.0
المجموع	25	100.0

6.2.3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



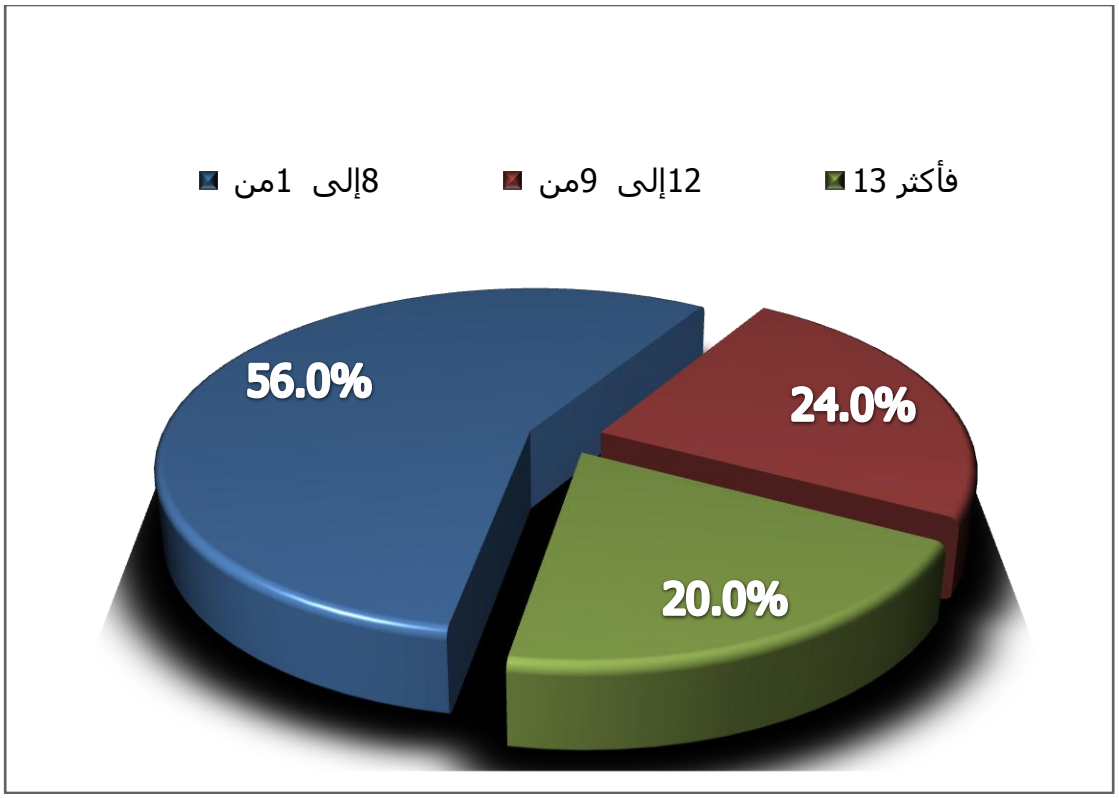
شكل 14 :توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من جدول (6) أن معظم عينة الدراسة من حملة الشهادة الجامعية فأكثر ونسبتهم 60.0%، وأن 40.0% هم من حملة الدبلوم. مما يقودنا إلى أن مجتمع الدراسة مؤهل بدرجة علمية كافية تتناسب مع الأنظمة والتقنيات المتطورة في المشروع، هذا وتتفق هذه الدراسة إلى حد ما مع دراسة (عمار، 2009) والتي أجريت في ظروف مشابهة في وكالة الغوث حيث تظهر الدراسة أن 70.8% من عينة الدراسة من حملة المؤهل الجامعي فأكثر، ويعزو الباحث هذا الاختلاف البسيط إلى وجود درجة إقبال على وظائف الوكالة الثابتة أكثر منها على وظائف المشروع بسبب توفر الأمان الوظيفي والاستمرارية في وظائف الوكالة الثابتة.

جدول 6 : المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	10	40.0
جامعي فأكثر	15	60.0
المجموع	24	100.0

6.2.4. توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية



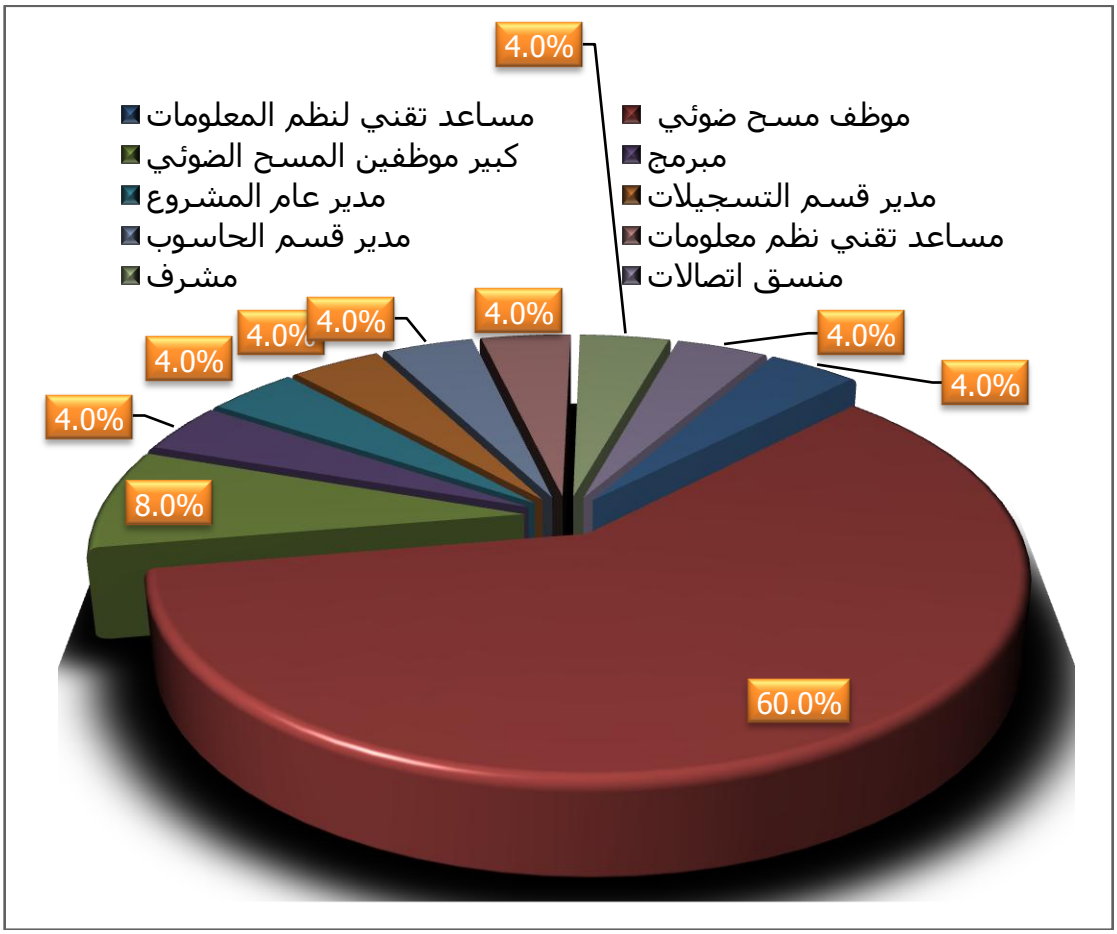
شكل 15 : توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

تبين النتائج الموضحة في جدول (7) أن 56% من أفراد العينة هم من درجة 1 إلى 8، وأن 24% هم من درجة 9 إلى 12 ، وأن ما نسبته 20% هم من 13 درجة فأكثر. وهذه النسب تعتبر طبيعية حيث غالبا ما يكون عدد العاملين في الدرجات الدنيا أكثر منه في الدرجات العليا.

جدول 7 : الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية %
من 1 إلى 8	14	56.0
من 9 إلى 12	6	24.0
13 فأكثر	5	20.0
المجموع	25	100.0

6.2.5. توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية



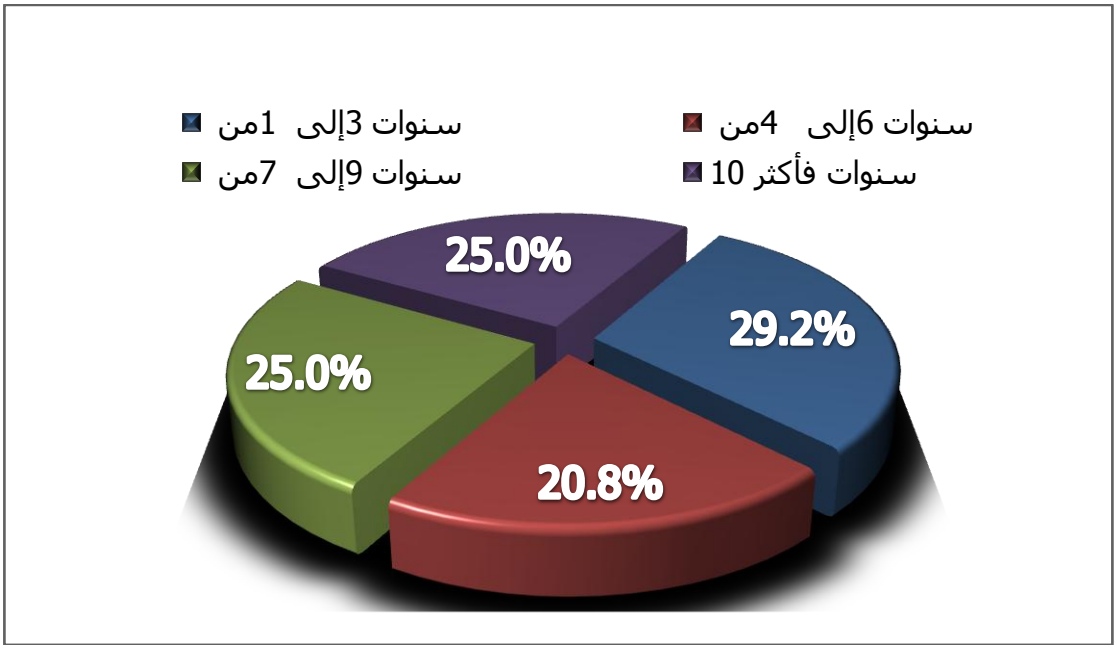
شكل 16 : توزيع أفراد العينة حسب التخصص

يوضح الجدول (8) توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي أو المسمى الوظيفي، وهو يتبع الهيكل التنظيمي الذي ينظم عمل المشروع في مناطق عمل الوكالة الخمس كما هو موضح بالتفصيل في الفصل الثالث. ونلاحظ في الجدول (8) أن أعلى نسبة من نصيب موظف المسح الضوئي (60.0 %) وهو البنية الأساسية للمشروع حيث يمثل الجزء الإنتاجي في المشروع.
وللتوضيح فإن المدراء الثلاث(مدير عام المشروع، مدير قسم الحاسوب ومدير قسم التسجيلات) ليسوا مخصصين فقط لإدارة للمشروع وإنما المشروع جزء من مسئولياتهم ومهامهم الوظيفية.

جدول 8 : التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية %
مساعد تقني لنظم المعلومات	1	4.0
موظف مسح ضوئي	15	60.0
كبير موظفين المسح الضوئي	2	8.0
مبرمج	1	4.0
مدير عام المشروع	1	4.0
مدير قسم التسجيلات	1	4.0
مدير قسم الحاسوب	1	4.0
مساعد تقني نظم معلومات	1	4.0
مشرف	1	4.0
منسق اتصالات	1	4.0
المجموع	**25**	**100.0**

6.2.6. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



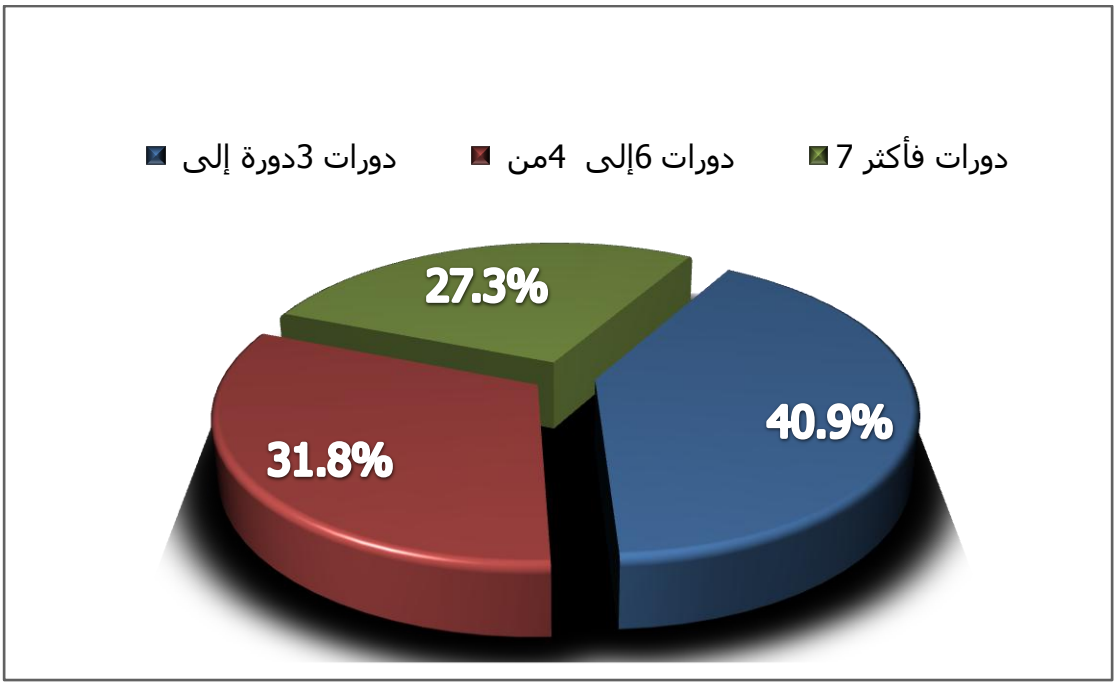
شكل 17 : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

يتبين من جدول (9) أن ما نسبته 29.2% من عينة الدارسة عدد سنوات الخدمة لهم من 1 إلى 3 سنوات ، 20.8% تتراوح ما بين 4 إلى 6 سنوات، 25% تتراوح ما بين 7 إلى 9 سنوات، وأن 25% من عينة الدارسة عدد سنوات الخدمة لهم أكثر من 10 سنوات. ونلاحظ تقارب النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة مع وجود فوارق بسيطة لصالح الفئة الأقل خبرة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن عمر المشروع صغير (3 سنوات) وبالتالي فإن معظم عمليات التوظيف كانت جديدة باستثناء الإدارات العليا حيث أنهم موظفون سابقون وكما اشرنا سالفا فهم ليسوا مخصصين فقط لإدارة للمشروع وإنما المشروع جزء من مسئولياتهم ومهامهم الوظيفية الأخرى. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (عمار، 2009) إلى حد كبير) والتي أجريت في ظروف مشابهة في وكالة الغوث حيث تظهر الدراسة أن 70.8% من عينة الدراسة من حملة المؤهل الجامعي فأكثر، إلا أن عدد الموظفين ذوي سنوات الخبرة أقل، ويرجع سبب هذا الاختلاف إلى أن طبقة الموظفين الجدد تأتي من عمليات التوظيف الجديدة وهذه العملية مقلصة إلى حد كبير نظرا للتدهور الاقتصادي لقطاع غزة.

جدول 9 : سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
من 1 إلى 3 سنوات	7	29.2
من 4 إلى 6 سنوات	5	20.8
من 7 إلى 9 سنوات	6	25.0
10 سنوات فأكثر	6	25.0
المجموع	24	100.0

6.2.7. توزيع أفراد العينة حسب الدورات التدريبية



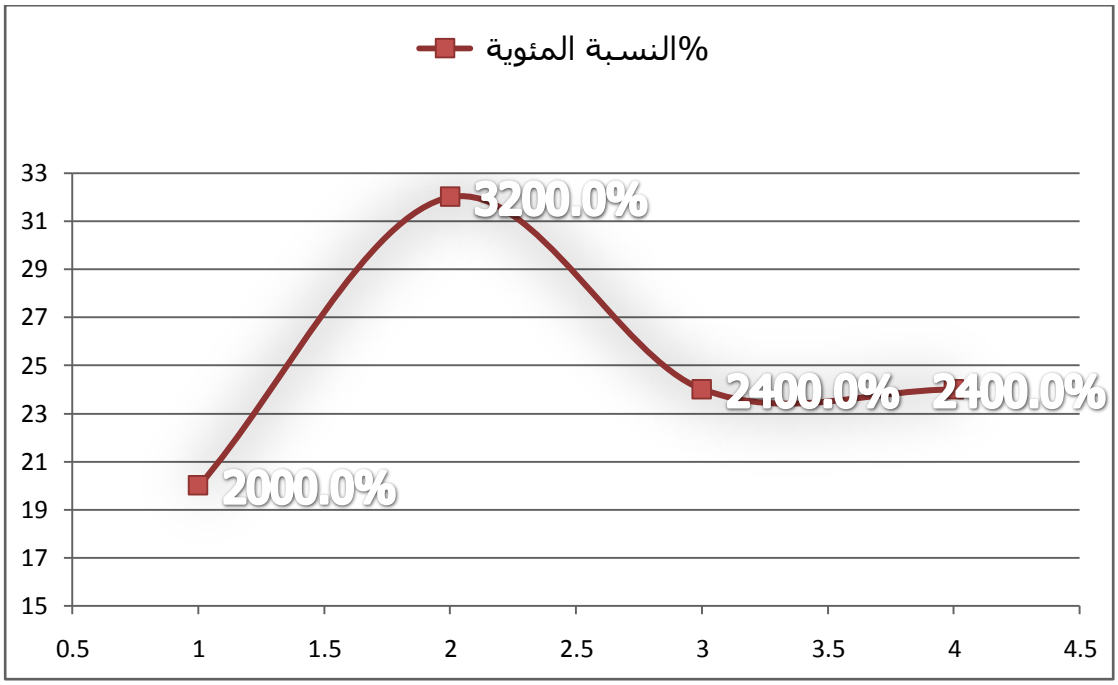
شكل 18 : توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية

يبين جدول (10) أن 40% من أفراد العينة تلقوا دورة إلى 3 دورات ، و أن ما نسبته 31.8% تلقوا من 4 إلى 6 دورات ، و أن هناك 27.3% تلقوا 7 دورات فأكثر، و نلاحظ من النتائج السابقة أن جميع العاملين تلقوا دورات تدريبية حيث يتلقى موظفو الوكالة (المقر الرئيسي) معدل دورة تدريبية واحدة سنويا، و النسب المئوية لتوزيع عدد الدورات التدريبية متقاربة و تميل إلى صالح عدد الدورات الأقل و يعزو الباحث ذلك إلى سنوات الخبرة في الوكالة، فكلما زادت سنوات الخبرة في الوكالة كلما زاد عدد الدورات المتلقاة.

جدول 10 : الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة المئوية %
دورة إلى 3 دورات	9	40.9
من 4 إلى 6 دورات	7	31.8
7 دورات فأكثر	6	27.3
المجموع	22	100.0

6.2.8. توزيع أفراد العينة حسب مستوى إجادة الحاسب الآلي



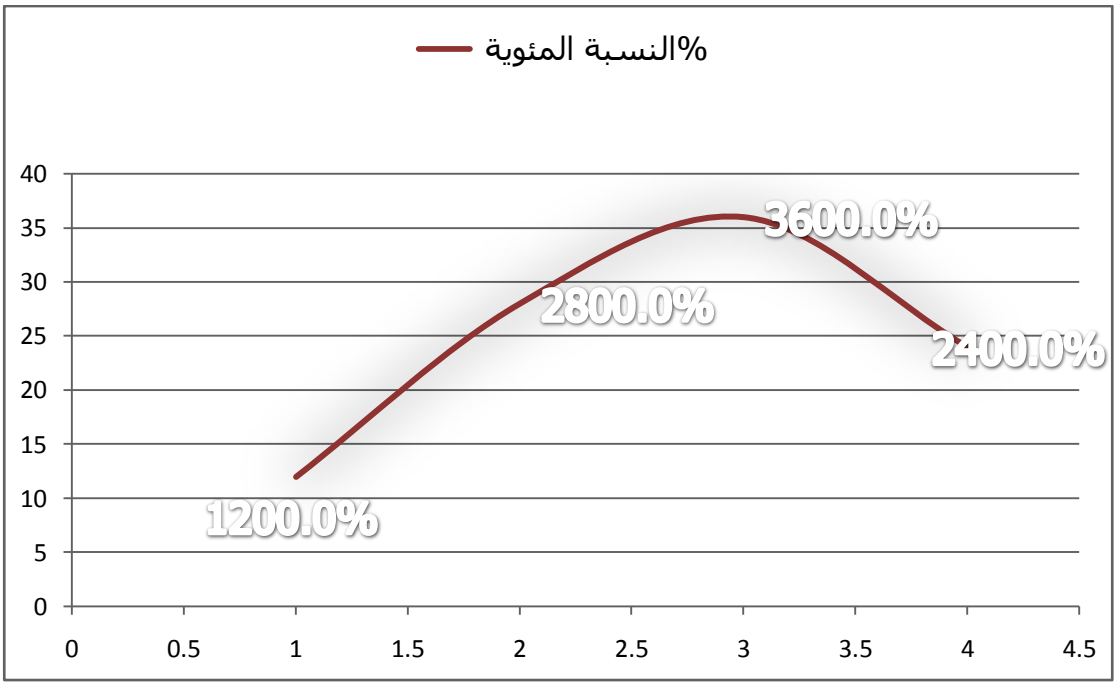
شكل 19 : توزيع أفراد العينة حسب مستوى المعرفة بالحاسب الآلي

يبين جدول (11) أن 20% من أفراد العينة يجيدوا استخدام الحاسب الآلي بدرجة متوسط، وأن ما نسبته 32% بدرجة فوق المتوسط، وان 24% بدرجة متقدم بالخبرة والممارسة، و 24% بدرجة متخصص بالحاسب الآلي. ويظهر لنا من النتائج السابقة أن جميع العاملين على دراية باستخدام بالحاسب الآلي وأن معظم العاملين مستوى درايتهم فوق المتوسط وذلك لأنه شرط من شروط التوظيف في الوكالة بصفة عامة والمشروع بصفة خاصة .

جدول 11 : إجادة الحاسب الآلي

المستوى	العدد	النسبة المئوية %
متوسط	5	20.0
فوق المتوسط	8	32.0
متقدم بالخبرة والممارسة	6	24.0
متخصص بالحاسب الآلي	6	24.0
المجموع	25	100.0

6.2.9. توزيع أفراد العينة حسب مستوى المعرفة بالإدارة الالكترونية



شكل 20 : توزيع أفراد العينة حسب مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية

يبين جدول (12) أن 12% من أفراد العينة مستوى معرفتهم بالإدارة الالكترونية بدرجة ضعيفة، و أن ما نسبته 28% بدرجة متوسط، و ان 36% بدرجة فوق المتوسط ، و 24% بدرجة متقدم أو متخصص بالخبرة و الممارسة. و يمكننا تفسير النتائج السابقة على أن معظم العاملين بالمشروع على معرفة بالإدارة الإلكترونية اكتسبوها من خلال عملهم اليومي مع نظام الإدارة الإلكترونية العامل بالمشروع، أما للعاملين الذين استجابو ا أن معرفتهم ضعيفة بالإدارة الالكترونية ونسبتهم 12% فهذا يرجع إلى أن غالبية طبيعة عملهم أعمال يدوية و تعاملهم اليوم مع أنظمة الحاسب الآلي محدودة.

جدول 12 : المعرفة بالإدارة الالكترونية

المستـــــوى	العدد	النسبة المئوية %
ضعيفة	3	12.0
متوسط	7	28.0
فوق المتوسط	9	36.0
متقدم أو متخصص بالخبرة والممارسة	6	24.0
المجموع	25	100.0

6.3. اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات غير المعملية (اختبار الإشارة، مان– وتني، واختبار كروسكال– والاس). هذه الاختبارات مناسبة في حالة وجود أن توزيع البيانات لا يتبع التوزيع الطبيعي.

ولاختبار الفرضيات باستخدام اختبار الإشارة مثلاً لمعرفة ما إذا كان وسيط درجة الإجابة يساوي قيمة معينة يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

6.3.1. الفرضية الصفرية:

اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل موافق بدرجة متوسطة (محايد) حسب مقياس ليكرت المستخدم.

6.3.2. الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3

إذا كانت Sig.(P–value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية و يكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة و هى 3 (محايد)، أما إذا كانت Sig.(P–value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) ، و في هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد). وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت الإشارة موجبة

فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) والعكس صحيح.

6.4. فرضيات الدراسة: الفرضية الرئيسة الأولى:

" يؤثر تطبيق الإدارة الإلكتروني ة في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على كفاءة العمليات الإدارية "

وتقسم هذه الفرضية إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:-

6.4.1. الفرضية الفرعية الأولى :

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على آلية اتخاذ القرار.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال " آلية اتخاذ القرار " ، تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (13).

جدول 13 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال آلية اتخاذ القرار

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	يوفر نظام الإدارة الإلكتروني المعلومات الأولية التي تساعد الموظفين في عملية اتخاذ القرارات اليومية.	4.4	88.8	4.4	*0.000	6
2	يستعين المشرفين والمدراء التنفيذيي ن بنظام الإدارة الالكتروني في عملية اتخاذ القرارات على المستوى التشغيلي.	4.6	92.0	4.5	*0.000	2
3	تتميز عملية الحصول على المعلومات	4.2	83.2	4.4	*0.000	8

	اللازمة لاتخاذ القرار من نظام الإدارة الإلكترونية بالمرونة.				
4	يقدم نظام الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار بدقة عالية.	4.2	84.8	4.3	*0.000	7
5	يقدم نظام الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار بسرعة عالية.	4.5	90.4	4.5	*0.000	3
6	يشكل نظام الإدارة الإلكتروني عنصر أساسي في آلية اتخاذ القرار في إدارة المشروع.	4.0	80.0	4.3	*0.000	9
7	تعتمد الإدارة العليا على نظام الإدارة الإلكتروني في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بشكل مباشر.	2.2	44.8	-2.5	*0.006	14
8	تعتمد الإدارة العليا على نظام الإدارة الإلكتروني في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بشكل غير مباشر.	3.2	64.0	1.0	0.151	10
9	بإمكان جميع العاملين بالمشروع الحصول على المعلومات لفترات سابقة من نظام الإدارة الإلكترونية.	2.8	56.8	-0.7	0.235	12
10	المدراء فقط بإمكانهم الحصول على المعلومات لفترات عمل سابقة من نظام الإدارة الإلكترونية.	4.5	90.4	4.3	*0.000	3
11	يتم تحديث المعلومات بشكل لحظي من خلال نظام الإدارة الإلكترونية	4.5	89.6	4.5	*0.000	5
12	نظام الإدارة الإلكترونية قادر على اتخاذ القرارات الروتينية على المستوى التشغيلي.	3.1	61.6	0.2	0.403	11
13	يوجد آلية واضحة لاتخاذ القرارات من خلال نظام الإدارة الإلكتروني.	2.4	47.2	-3.1	*0.001	13
14	أؤيد/ي توسيع صلاحيات نظام الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات.	4.8	96.0	4.7	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	3.8	76.4	4.4	*0.000	

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

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة عشر " أؤيد/ي توسيع صلاحيات نظام الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات " يساوي 4.8 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 96.0 %، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.7 و أن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة و هي 3 و هذا يعني أن هناك

موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. مما يدل على تأييد العاملين توسيع أو زيادة مستوى الصلاحية الممنوح لنظام الإدارة الإلكترونية ويفسر الباحث هذه الاستجابة بعدم رضا العاملين عن الصلاحيات الحالية لنظام الإدارة الإلكترونية وقناعتهم بحاجة نظام الإدارة الالكترونية الحالي إلى صلاحيات أوسع.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تعتمد الإدارة العليا على نظام الإدارة الإلكتروني في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بشكل مباشر " يساوي 2.2 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 44.8% ، قيمة اختبار الإشارة تساوي 2.5− و أن القيمة الاحتمالية (. Sig) تساوي 0.006 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) و هي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الإدارة العليا لا تعتمد على نظام الإدارة الالكترونية في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية .
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر " نظام الإدارة الإل كتورنية قادر على اتخاذ القرارات الروتينية على المستوى التشغيلي " يساوي 3.1 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.6%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 0.2 و أن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.403 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة و هي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (درجة المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشر " يوجد آلية واضحة لاتخاذ القرارات من خلال نظام الإدارة الإلكتروني " يساوي 2.4 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 47.2 %، قيمة اختبار الإشارة تساوي 3.1− و أن القيمة الاحتمالية (. Sig) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) و هي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. مما يدل على وجود غموض حول آلية اتخاذ القرار المستخدمة في نظام الإدارة الإلكترونية، و يعزو الباحث هذا الغموض نتيجة محدودية الصلاحيات الممنوحة لنظام الإدارة الالكترونية في المشروع وذلك لحداثة التجربة.

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " المدراء فقط بإمكانهم الحصول على المعلومات لفترات عمل سابقة من نظام الإدارة الإلكترونية " يساوي 4.5 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 90.4% قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.3 و أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) و هي 3 و هذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. مما يدل على وجود مستويات مختلفة تحدد صلاحية الحصول على البيانات التاريخية.
- و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.8 وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 76.4%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.4 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "آلية اتخاذ القرار" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

و يعزو الباحث موافقة أفراد العينة بشكل عام على مجال جدوى آلية اتخاذ القرار في نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع إلى حجم المعلومات و التقارير التي يوفرها النظام لمتخذي القرار سواء من العاملين أو المدراء و المشرفين و الذي بدوره يساهم في عملية دعم اتخاذ القرار، ذلك إضافة إلى المرونة و السرعة و الدقة التي يوفرها نظام الإدارة الالكترونية في المعلومات و التقارير المخرجة. و كما يظهر تأكيد أفراد العينة في الفقرة السادسة على أن نظام الإدارة الالكترونية المستخدم في المشروع يشكل عنصرا أساسيا في عملية اتخاذ القرار خاصة على المستوى التشغيلي.

و يتفق الباحث مع أفراد العينة في عدم وضوح آليات اتخاذ القرار من خلال نظام الإدارة الالكترونية يرجع إلى أن التجربة جديدة و بالطبع يصاحبها نوع من الشك في كفاءتها من قبل الإدارة العليا في المشروع. كما يتفق الباحث مع أفراد العينة في الحاجة إلى توسيع صلاحيات نظام الإدارة الالكترونية مما يؤدي إلى زيادة تفاعل نظام الإدارة الالكترونية المستخدم في المشروع مع آلية اتخاذ القرار.

و تتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (عمار، 2009) في أن نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى سرعة و سهولة الحصول على المعلومات إضافة إلى تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين و سرعة و دقة المعلومات و التعليمات التي توفرها الإدارة الالكترونية للعاملين. وتتفق أيضا مع دراسة (العماج، 2010) في أن نظم المعلومات الإدارية قادرة على توفير بيانات تاريخية أو حديثة بسرعة ودقة عالية مما يؤدي إلى رفع كفاءة عملية اتخاذ القرار، وتتفق أيضا معها في عدم وجود معايير وسياسات واضحة أو موحدة تدعم عملية اتخاذ القرار. كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة (ابوسبت، 2005) في أن نظم المعلومات الإدارية توفر المعلومات بدقة عالية وبالسرعة المناسبة واللازمة لاتخاذ القرار في الوقت المناسب. كما وتتفق معها في أن المبحوثين يثقون في المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية ويعتمدون عليها في اتخاذ قراراته م، وتتفق مع دراسة (رمضان، 2009) في أن المعلومات التي يحتاجها المستخدمين في المستويات المختلفة لا يتم الاطلاع عليها مباشرة إلا تبعا لمستوى الصلاحية. وتتفق أيضا مع دراسة (أبو عمر، 2009) في أن المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل ويمكن الحصول عليها بسرعة مما يساهم في فاعلية نظم المعلومات الإدارية.

و تختلف هذه النتائج مع بعض الدراسات دراسة (رمضان، 2009) في مدى وعي الإدارة العليا بنظم مساندة القرار حيث خلصت دراسة (رمضان، 2009) إلى أن هناك وعي لدى الإدارة العليا عن نظم مساندة القرار بوزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة . وأيضا تختلف مع دراسة (القحطاني،2010) التي استهدفت العاملين في إمارة الرياض في دعم الإدارة العليا لسياسة التحول نحو العمل الالكتروني في أمارة الرياض.

6.4.2. الفرضية الفرعية الثانية:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على فعالية الرقابة.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال "الرقابة الالكترونية"، و تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (14).

جدول 14 : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال الرقابة الالكترونية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
1	نظام الإدارة الالكتروني يساعد المشرفين و المدراء التنفيذيين في خلق نظام رقابي دقيق و محكم	4.7	94.4	4.6	*0.000	2
2	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على رصد إنتاج العاملين بالمشروع بدقة	4.3	85.6	3.8	*0.000	5
3	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على رصد نشاطات العاملين بدقة	4.0	80.8	3.7	*0.000	6
4	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على رصد خط سير العمليات بالمشروع بدقة	4.0	79.2	3.7	*0.000	7
5	يتميز نظام الإدارة الالكتروني بالسرعة الفائقة في إظهار النتائج	4.6	91.2	4.1	*0.000	4
6	نظام الإدارة الالكتروني يرسخ مبدأ الرقابة الذاتية وذلك من خلال تمكين الموظف متابعة تقارير الإنتاج على مدار الساعة.	4.6	92.0	4.4	*0.000	3
7	يتمتع نظام الإدارة الالكتروني بالمرونة في كشف أية انحرافات في سير العملية الإنتاجية.	3.6	72.0	3.4	*0.000	9
8	نظام الإدارة الالكتروني قادر على كشف أي قصور في سير العملية الإنتاجية بسرعة فائقة.	3.5	69.6	2.8	*0.002	10
9	نظام الإدارة الالكتروني قادر على توجيه الانحرافات إلى الموظفين المعنيين.	3.0	60.8	0.3	0.388	12
10	من المهم الأخذ بعامل الوقت(احتساب وقت العمل الفعلي لكل موظف) في نظام الإدارة الالكتروني ؟	4.9	97.6	4.9	*0.000	1
11	العاملون بالمشروع غير قادرين على التحايل على نظام الإدارة الالكتروني.	3.7	74.4	3.3	*0.001	8
12	نظام الإدارة الإلكتروني يساهم في تصحيح الانحرافات في الوقت المناسب.	3.1	61.6	0.5	0.296	11
13	جميع فقرات المجال معاً	4.0	79.9	4.3	*0.000	

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

من جدول (14) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " من المهم الأخذ بعامل الوقت(احتساب وقت العمل الفعلي لكل موظف) في نظام الإدارة الالكتروني" يساوي 4.9 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 97.6%، قيمة اختبار الإشارة 4.9 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "نظام الإدارة الالكتروني قادر على كشف أي قصور في سير العملية الإنتاجية بسرعة فائقة" يساوي 3.5 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.6% ، قيمة اختبار الإشارة 2.8 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.002 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " نظام الإدارة الالكتروني قادر على توجيه الانحرافات إلى الموظفين المعنيين " يساوي 3.0 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.8%، قيمة اختبار الإشارة 0.3 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.388 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (درجة المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشر " نظام الإدارة الإلكتروني يساهم في تصحيح الانحرافات في الوقت المناسب" يساوي 3.1 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.6%، قيمة اختبار الإشارة 0.5 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.296 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (درجة المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.0، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 79.9 %، قيمة اختبار الإشارة 4.3 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .)

تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "الرقابة الالكترونية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال..

و يعزو الباحث استجابة أفراد العينة بشكل عام إيجابيا على مجال الرقابة الالكترونية في نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع إلى دقة و قوة النظام الرقابي، إضافة إلى قدرته على تصنيف وتنويع عمليات الرقابة بالمشروع لتتناول عناصر مختلفة غير حجم إنتاج الموظف مثل الدقة وسرعة الأداء و أيضا نوع العمل المنجز. بالإضافة إلى تقارير الإنتاج المتتابعة والتي تدعم مبدأ الرقابة الذاتية لدى الموظف.

كما و يؤيد الباحث تأكيد أفراد العينة على ضرورة الأخذ بعامل الوقت في نظام الرقابة الالكترونية في المشروع مما يعتبر من نقاط ضعف النظام الحالي انه يحاسب الموظف على حجم ودقة الإنتاج المنجز بغض النظر عن الوقت المستهلك مما يظهر علاقة العمل مع الموظف على أنها مقاولة بحيث يستطيع الموظف المحترف والمتميز انجاز الهدف المطلوب منه في وقت قصير ومن ثم يبقى بلا عمل باقي وقت الدوام.

و يتفق الباحث من خلال خبرته في العمل في المشروع مع أفراد العينة في محدودية فاعلية نظام الرقابة الالكتروني في كشف الانحرافات في خط سير العملية الإنتاجية وتصحيحها في الوقت المناسب أو حتى توجيهها إلى الشخص المناسب والحاجة إلى تطوير هذا الجانب من خلال التغذية الراجعة من العاملين بالمشروع.

و تطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (هلدني والغلبان، 2009) في أن نظام المعلومات الإلكتروني الفعال يساهم في بناء رقابة فعالة و خاصة الرقابة المستمرة. كما تطابقت مع دراسة (الرشيد،2007) في أن الإدارة الإلكترونية تقلل من الأخطاء التقليدية للعاملين. و أيضا اتفقت مع دراسة (رمضان، 2009) في وجود أثر هام لكفاءة نظم المعلومات الإدارية على الرقابة والمتابعة، بالإضافة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعزز التقييم المستمر لفعالية الأداء. كما واتفقت مع (الحميدان، 2007) في أن أنظمة المعلومات الإدارية تتميز بالسرعة في إصدار النتائج إضافة إلى أن أنظمة الرقابة الحديثة ترفع من كفاءة العاملين. وتطابقت أيضا مع دراسة (عمار، 2009) في أن نظام الإدارة الالكترونية يوفر المعلومات و البيانات بسرعة و في الوقت المناسب مما يؤدي إلى رفع مستوى وسهولة العملية الرقابية.

و اختلفت هذه النتائج مع دراسة (عمار، 2009) إلى حد ما في أن نظام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى رقابة مستمرة من الإدارة العليا حيث ترى هذه الدراسة أن الرقابة المستمرة تكون من الإدارة التنفيذية.

6.4.3. الفرضية الفرعية الثالثة:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على حجم الإنتاجية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (15).

جدول 15 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال العملية الإنتاجية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	استخدام نظام الإدارة الإلكتروني يؤدي إلى زيادة ملحوظة في حجم الإنتاج في المشروع	4.3	85.6	4.6	*0.000	3
2	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط اليومي لسير العملية الإنتاجية.	4.0	80.0	5.0	*0.000	4
3	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط الأسبوعي لسير العملية الإنتاجية.	3.7	73.6	4.1	*0.000	5
4	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط الشهري لسير العملية الإنتاجية.	3.1	61.6	0.4	0.342	6
5	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط السنوي لخط سير العملية الإنتاجية.	2.2	43.2	-3.1	*0.001	8
6	نظام الإدارة الإلكتروني يمتلك المرونة لتعديل الخطة الإنتاجية وذلك بناء على متغيرات بيئة العمل.	3.0	60.8	0.3	0.382	7
7	يُسخر الموظفون بالمشروع معظم طاقاتهم	4.4	87.2	4.3	*0.000	2

	لدعم سير العملية الإنتاجية				
8	إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الإنتاجية يؤدي إلى زيادة حجم الإنتاج.	4.9	97.6	4.8	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	3.7	73.7	4.4	*0.000	

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

من جدول (15) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الإنتاجية يؤدي إلى زيادة حجم الإنتاج" يساوي 4.9 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 97.6%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.8 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " نظام الإدارة الإلكتروني يمتلك المرونة لتعديل الخطة الإنتاجية و ذلك بناء على متغيرات بيئة العمل " يساوي 3.0 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.8%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 0.3 و أن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.382 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة و هي 3 و هذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (درجة الحياد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط السنوي لخط سير العملية الإنتاجية" يساوي 2.2 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 43.2%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 3.1- و أن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة و هي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.7 و أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 73.7%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.4 و أن القيمة

الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " العملية الإنتاجية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

و يعزو الباحث استجابة أفراد العينة بشكل عام إيجابيا على مجال العملية الإنتاجية إلى قدرة نظام الإدارة الإلكترونية على التخطيط اليومي مما يؤدي إلى زيادة ملحوظة في حجم الإنتاج. ويعتقد الباحث أنه من الممكن مع تطور الخبرات المكتسبة في المشروع مع الزمن وبالاستعانة بتقنيات النظم الخبيرة تطوير النظام وزيادة كفاءته في التخطيط الشهري أو حتى السنوي وإضافة المرونة اللازمة لتعديل الخطة الإنتاجية تبعا لمتغيرات العمل. كما ويتفق الباحث مع أفراد العينة في أن تخصص الموظف في مرحلة معينة من مراحل الإنتاج يؤدي إلى زيادة الإنتاج وذلك من خلال إكسابه المهارة والخبرة في هذه المرحلة بالتحديد بدلا من تشتيته بين مراحل الإنتاج.

و تطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (عمار، 2009) في أن استخدام نظام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة و ذلك من خلال سرعة إنجاز العمل مما يؤدي إلى رفع الإنتاجية، واتفقت أيضا مع دراسة (هلدني والغلبان، 2009) في أن نظام المعلومات الإلكتروني الفعال يساهم في تحقيق الكفاءة الإنتاجية. و أيضا اتفقت مع دراسة (العمري، 2009) في أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تؤدي إلى رفع كفاءة أداء العاملين مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم. كما واتفقت مع دراسة (Sweis & Attar ، 2010) في أن تكنولوجيا المعلومات تحسن من إنتاج أدارة المشاريع والتصميمات بالمنظمة أو الشركة. و أيضا اتفقت مع دراسة (الرشيد، 2007) في أن هناك تحسن في أداء العاملين في ظل نظام الإدارة الإلكتروني مما يؤدي إلى زيادة حجم الإنتاج.

6.4.4. الفرضية الفرعية الرابعة:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على مستوى المصاريف الإدارية.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال "المصاريف الإدارية". و تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (16).

جدول 16 :المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال المصاريف الإدارية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
1	هناك انخفاض ملموس في مصاريف القرطاسين وتوابعها من خلال استبدال عملية التسجيل اليدوي بالتسجيل الآلي لنشاطات العاملين في المشروع.	4.3	85.6	4.6	*0.000	4
2	عملية التسجيل الآلي لنشاطات العاملين في المشروع توفر الجهد البشري لتنظيم هذه العملية.	4.8	96.8	4.7	*0.000	1
3	يوفر نظام الإدارة الإلكتروني في المصاريف المصاحبة للعملية الإشرافية	4.6	91.2	4.4	*0.000	3
4	إن تنظيم وجدولة الأعمال التي تتطلب أجهزة ومعدات الكترونية يؤدي إلى التوفير في عدد الأجهزة والمعدات الإلكترونية اللازمة.	4.8	96.8	4.7	*0.000	1
5	جميع فقرات المجال معاً	4.6	92.6	4.4	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (16) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " عملية التسجيل الآلي لنشاطات العاملين في المشروع توفر الجهد البشري لتنظيم هذه العملية" يساوي 4.8 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 96.8%، قيمة اختبار الإشارة 4.7 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة

الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "هناك انخفاض ملموس في مصاريف القرطاسية وتوابعها من خلال استبدال عملية التسجيل اليدوي بالتسجيل الآلي لنشاطات العاملين في المشروع " يساوي 4.3 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.6%، قيمة اختبار الإشارة 4.6 وأن القيمة الاحتمالية (. Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.6، و أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 92.6 %، قيمة اختبار الإشارة 4.4 و أن القيمة الاحتمالية (. Sig) تساوي 0.000 و لذلك يعتبر مجال " المصاريف الإدارية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) و هي 3 و هذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

و يعزو الباحث الاستجابة الإيجابية لأفراد العينة بشكل عام اتجاه مجال تخفيض المصاريف الإدارية إلى وعي و إدراك أفراد العينة و هم العاملين بالمشروع بالدور الرائد الذي تلعبه تكنولوجيا و نظم المعلومات متمثلة بنظام الإدارة الالكتروني من خلال تقليص والحد من المصاريف الإدارية بشكل فعال.

و تطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (ابوسبت، 2006) في التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام المختلفة مما يسهم في تقليص المصاريف الإدارية. وأيضا اتفقت مع دراسة (أبو أمونه، 2009) في أن إدارة الموارد البشرية إلكترونياً تخفض النفقات المالية الإدارية. كما تطابقت مع دراسة (الذيابي، 2008) في أن تقنيات المعلومات تساهم بشكل مباشر في توفير النفقات. كما اتفقت مع دراسة (عمار، 2009) في أن نظام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى تقليل التكاليف و تنظيم أعباء العمل.

6.4.5. الفرضية الفرعية الخامسة:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على نطاق دائرة الإشراف.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال "نطاق الإشراف". و تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (17).

جدول 17 : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال نطاق الإشراف

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1	نظام الإدارة الإلكتروني يوفر في جهد المشرفين والمدراء التنفيذيين	4.7	94.4	4.6	*0.000	1
2	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على تأدية معظم النشاطات الإشرافية الروتينية	3.5	69.6	3.0	*0.001	4
3	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على توجيه العمل بدون الرجوع إلى المشرف البشري في النشاطات الروتينية.	2.6	52.8	2.5	*0.006	5
4	نتيجة استخدام نظام الإدارة الإلكتروني يستطيع المشرفون والمدراء التنفيذيون الإشراف على أعداد أكبر من الموظفين في المشروع أو المجموعة الواحدة	4.6	92.0	4.4	*0.000	2
5	نتيجة استخدام نظام الإدارة الإلكتروني يمكننا استغلال المشرفون والمدراء التنفيذيون للإشراف على أكثر من مشروع في آن واحد	4.6	91.2	4.5	*0.000	3
6	جميع فقرات المجال معاً	4.0	80.0	4.4	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (17) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " نظام الإدارة الإلكتروني يوفر في جهد المشرفين والمدراء التنفيذيين" يساوي 4.7 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 94.4%، قيمة اختبار الإشارة 4.6 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " نظام الإدارة الإلكتروني قادر على توجيه العمل بدون الرجوع إلى المشرف البشري في النشاطات الروتينية " يساوي 2.6 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 52.8%، قيمة اختبار الإشارة 2.5 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.006 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.0، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 80.0، قيمة اختبار الإشارة 4.4 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " نطاق الإشراف" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

و يعزو الباحث موافقة أفراد العينة بشكل عام على دعم نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع توسيع نطاق الإشراف وذلك لما يوفره نظام الإدارة الإلكترونية من وقت وجهد المشرفين والمدراء من خلال القيام بالأعمال الإشرافية الروتينية والتي تستهلك معظم أوقات المشرفين والمدراء التنفيذيين. ويرى الباحث من خلال خبرته في العمل في المشروع أن نظام الإدارة الالكترونية يمكن المشرفين والمدراء التنفيذيين من متابعة أكثر من مشروع في وقت واحد.

و تطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (عمار، 2009) في أن استخدام نظام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة مما يؤدي إلى توفير وقت و جهد الموظفين. واتفقت أيضا مع دراسة (رمضان، 2007) في أن نظم المعلومات

الإدارية تؤدي إلى تقليل الجهد المبذول في العمل. و أيضا اتفقت مع دراسة (العمري، 2009) في أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة توفر في الجهد البشري مقارنة بالنظم التقليدية التي تستهلك جهدا بشريا أكثر.

6.4.6. الفرضية الفرعية السادسة:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على مستوى جودة العمل.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال "جودة الإنتاج". و تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (18).

جدول 18 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال جودة الإنتاج

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	نظام الإدارة الإلكتروني يؤدي إلى زيادة جودة الإنتاج	4.1	81.6	4.7	*0.000	3
2	يساعد نظام الإدارة الإلكتروني الموظفين في ضبط جودة الإنتاج	3.9	78.4	4.4	*0.000	4
3	يساعد نظام الإدارة الإلكتروني المشرفين والمدراء التنفيذيين في ضبط جودة الإنتاج	4.2	84.8	4.5	*0.000	2
4	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على تصحيح معظم الأخطاء الروتينية آلياً.	2.8	55.2	-1.7	*0.042	5
5	إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الإنتاجية يؤدي إلى تحسين جودة الإنتاج	4.8	96.0	4.5	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	4.0	79.2	4.4	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (18) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الإنتاجية يؤدي إلى تحسين جودة الإنتاج" يساوي 4.8 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 96.0%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.5 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " نظام الإدارة الإلكتروني قادر على تصحيح معظم الأخطاء الروتينية آلياً" يساوي 2.8 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 55.2%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 1.7− وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.042 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 4.0 وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 79.2%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.4 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " جودة الإنتاج " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

و يعزو الباحث موافقة أفراد العينة بشكل عام على أن نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع يؤثر بشكل ايجابي في جودة الإنتاج وذلك لما يوفره نظام الإدارة الإلكترونية من أدوات تساعد العاملين والمشرفين في ضبط جودة الإنتاج مثل أنظمة التحكم قي الجودة إضافة إلى الأنظمة التفاعلية مثل القواعد الالكترونية لتدقيق صحة الإنتاج.

و تطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (رمضان، 2009) في أن نظم المعلومات الإدارية تؤدي إلى انجاز الأعمال بسرعة ودقة مما ينعكس على جودة الأداء وتطوره. واتفقت أيضا مع دراسة ((Chibelushi، 2008) في أن الأعمال الإلكترونية ضرورية لتحسين الجودة.

و تعارضت مع دراسة (Gilbert & Other ، 2004) في ضعف جودة المعلومات الناتجة في ظل الإدارة الإلكترونية.

6.4.7. الفرضية الفرعية السابعة

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على مستوى المصاريف الإدارية.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال "الرضا الوظيفي". و تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (19).

جدول 19 : المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال الرضا الوظيفي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1	يؤدي استخدام نظام الإدارة الالكتروني إلى العدالة في توزيع العمل	4.5	90.4	4.4	*0.000	2
2	لا يساهم نظام الإدارة الالكتروني في زيادة عبئ العمل على الموظفين	3.4	67.2	1.7	*0.047	5
3	لا تؤدي الرقابة الدائمة والمستمرة نتيجة لاستخدام نظام الإدارة الإلكتروني إلى الشعور بانعدام الرضا الوظيفي	3.2	64.0	1.1	0.145	6
4	لا يقوم الموظفون بأية محاولات للتحايل على نتائج التقارير الدورية لنظام الإدارة الإلكتروني.	3.0	60.0	0.1	0.467	7
5	يثق الموظفون بدقة التقارير الدورية لنظام الإدارة الإلكتروني	3.8	76.8	3.8	*0.000	3
6	معظم الموظفين راضين عن خطة العمل الحالية و لا يرغبون في تعديلها	3.4	68.8	2.7	*0.004	4
7	لا يتعمد الموظفون في المشروع الإبطاء في العمل أو تقليل مستوى الإنتاجية لديهم.	2.9	58.4	-0.4	0.348	8
8	يعتقد العاملون بالمشروع بأن نظام الإدارة الإلكتروني أكثر كفاءة من نظام الإدارة	4.7	93.6	4.6	*0.000	1

التقليدي					
جميع فقرات المجال معاً	3.6	72.4	4.2	*0.000	

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

من جدول (19) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " يعتقد العاملون بالمشروع بأن نظام الإدارة الإلكتروني أكثر كفاءة من نظام الإدارة التقليدي" يساوي 4.7 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 93.6%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.6 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " لا يقوم الموظفون بأية محاولات للتحايل على نتائج التقارير الدورية لنظام الإدارة الإلكتروني" يساوي 3.0 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.0%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 0.1 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.467 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (درجة الحياد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " لا يتعمد الموظفون في المشروع الإبطاء في العمل أو تقليل مستوى الإنتاجية لديهم" يساوي 2.9 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 58.4%، قيمة اختبار الإشارة تساوي 0.4− وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.348 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (درجة الحياد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

و بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.6 وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 72.4 %، قيمة اختبار الإشارة تساوي 4.2 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الرضا الوظيفي" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

و يعزو الباحث الرضا الوظيفي لأفراد العينة بشكل عام في ظل وجود نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع وذلك لما يوفره نظام الإدارة الإلكترونية من عدالة في توزيع المهام مما يؤدي إلى توازن في الأعباء ووضوح في المهام المنوطة بالموظفين إضافة إلى إضفاء نوع من الشفافية على العمل.

و تطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الرشيد، 2007) إلى وجود رضا وظيفي لدى العاملين في ظل نظام الإدارة الالكترونية. و أيضا اتفقت مع دراسة (الذيابي، 2008) في تقنية المعلومات تقوم برفع درجة رضا العاملين.

و تعارضت مع دراسة (رمضان، 2009) في أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى تدني درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نتيجة لشعورهم بالتهديد. و أيضا تعارضت مع دراسة (الرشيد،2007) في أن الموظفين يفضلون النظام اليدوي التقليدي عن نظام الإدارة الإلكترونية.

6.4.8. جميع المجالات معاً:

"تؤثر كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على تطبيق الإدارة الإلكترونية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال جميع فقرات الإستبانة. و تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (20).

جدول 20 : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات الإستبانة

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جميع فقرات الإستبانة	3.9	77.9	4.4	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (20) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات الإستبانة يساوي 3.9 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.9%، قيمة اختبار الإشارة 4.4 وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع فقرات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع فقرات الإستبانة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (درجة المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على جميع فقرات الإستبانة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن استخدام و تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث.

و تتفق هذه النتيجة مع دراسة (عمار،2009) في إن أن استخدام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة إضافة إلى زيادة كفاءة العمليات الإدارية و تقليل التكاليف و تنظيم أعباء العمل و رفع إنتاجية العاملين،كما اتفقت مع دراسة (رمضان، 2009) و (العمري، 2009) في أن نظم المعلومات تؤدي إلى تحسن جيد في الأداء وتعارضت معهما في مدى وعي الإدارة العليا لجدوى استخدام نظم المعلومات. و اتفقت أيضاً مع دراسة (الجداية، 2006) في وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات و الأداء الكلي للأعمال، و تتفق أيضاً مع دراسة (القحطاني، 2006) و دراسة (المالك، 2007) في أن استخدام الإدارة الالكترونية يحقق زيادة كفاءة العمل الإداري، إضافة إلى توفير الحصول على البيانات المتعلقة بالعمل في أي وقت و من أي مكان مما يوفر جهد ووقت العاملين ، كما و اتفقت مع دراسة (Gilbert & Others، 2004) في أن استخدام الحكومة الالكترونية يوفر الوقت و التكلفة و اختلفت معها في أن هناك ضعف في ناحية جودة المعلومات الناتجة منها، و تعارضت مع دراسة (Yang and Rho، 2007) في أن هناك صعوبة تواجه الحكومة الالكترونية في تحقيق الفعالية و رضا المواطن. كما اتفقت مع دراسة (Chibelushi ، 2008) في أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات خاصة الإدارة الالكترونية عنصر أساسي لتحسين الكفاءة والإنتاجية.

6.5. فرضيات الدراسة: الفرضية الثانية:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس – العمر – المستوى التعليمي –

الدرجة الوظيفية – مجال الوظيفة الحالية – عدد سنوات الخبرة – مستوى إجادة استخدام الحاسب الآلي – مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية)عند مستوى الدلالة 0.05 =α"

تم استخدام اختبار "مان– وتني" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار غير معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " كروسكال – والاس" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار اللا معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويتفرع من هذه الفرضية كلاً من التساؤلات التالية:

- *"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير الجنس"*

يوضح جدول (21) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمجال " نطاق الإشراف" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذا المجال تعزى إلى الجنس. ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع الوظائف الإدارية والإشرافية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين من نصيب الذكور وذلك لطبيعة وثقافة المجتمع الفلسطيني خاصة والعربي عامة حيث قلما تشغل المرأة فيه مناصب قيادية، وبناء على ذلك نجد أن الذكور هم من لهم احتكاك و خبرات في مجال الإشراف.

أما بالنسبة لباقي المجالات تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) في هذه الحالات كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تلك المجالات تعزى إلى الجنس. وذلك يرجع إلى أن كلا الجنسين يقومان بنفس طبيعة العمل دون أي اختلاف، إضافة إلى أن طبيعة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية مناسبة لكلا الجنسين ولا تحتاج إلى أي مجهودات بدنية مميزة.

جدول 21 : نتائج الفرضية الثانية– الجنس

م	المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	-1.6	0.054
2	الرقابة الإلكترونية	0.0	0.487
3	العملية الإنتاجية	-1.0	0.168
4	المصاريف الإدارية	-1.6	0.059
5	نطاق الإشراف	-2.4	*0.008
6	جودة الإنتاج	-0.8	0.210
7	الرضا الوظيفي	-0.3	0.399
8	جميع مجالات الدراسة معاً	-0.5	0.316

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

جدول (22) يبين متوسطات الرتب لإجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير الجنس

جدول 22 : متوسطات رتب الفرضية الثانية حسب الجنس

م	المجال	متوسط الرتبة	
		ذكر	أنثى
1	آلية اتخاذ القرار	14.32	8.83
2	الرقابة الإلكترونية	13.03	12.92
3	العملية الإنتاجية	13.79	10.50

4	المصاريف الإدارية	11.79	16.83
5	نطاق الإشراف	11.08	19.08
6	جودة الإنتاج	12.37	15.00
7	الرضا الوظيفي	12.79	13.67
8	جميع مجالات الدراسة معاً	13.39	11.75

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (22) تبين أنه بالنسبة إلى مجال " نطاق الإشراف " فقد تبين أن متوسط الرتبة لإجابات أفراد العينة الذكور أقل من الإناث. هذا يعني درجة الموافقة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية كانت أكبر لدى أفراد العينة الإناث.

ويعزو الباحث هذا الاتجاه عند الإناث لأن العمل في ظل بيئة نظام الإدارة الإلكترونية يحيد عامل التفوق البدني لدى الذكور ومن ثم يعطي الجنسين فرص متساوية في العمل والمنافسة دون تميز أحد الجنسين.

- *"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير العمر"*

يوضح جدول (23) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع المجالات كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تلك المجالات تعزى إلى العمر. ويعزى ذلك إلى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية لتتعامل مع العاملين بناء على العمر ولكن بناء على الصلاحيات الممنوحة له وذلك بناء على وظيفته أو موقعه في المشروع.

جدول 23 : نتائج الفرضية الثانية– العمر

م	المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	-0.3	0.383
2	الرقابة الإلكترونية	-0.7	0.248
3	العملية الإنتاجية	-1.3	0.098
4	المصاريف الإدارية	-0.4	0.362
5	نطاق الإشراف	-1.0	0.169
6	جودة الإنتاج	-0.8	0.231
7	الرضا الوظيفي	-0.9	0.199
8	جميع مجالات الدراسة معاً	-0.3	0.383

- ***توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي***

يوضح جدول (24) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمجال " الرضا الوظيفي " كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذا المجال تعزى إلى المؤهل العلمي.

أما بالنسبة لباقي المجالات تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) في هذه الحالات كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة

حول تلك المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي.مما يعني أن جميع أفراد الدراسة لهم نفس التقييم لتأثير الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين (باستثناء محور الرضا الوظيفي)

جدول 24 : نتائج الفرضية الثانية– المؤهل العلمي

م	المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	-0.5	0.313
2	الرقابة الإلكترونية	-0.4	0.376
3	العملية الإنتاجية	-0.3	0.376
4	المصاريف الإدارية	-0.6	0.293
5	نطاق الإشراف	-1.5	0.069
6	جودة الإنتاج	-0.7	0.254
7	الرضا الوظيفي	-2.0	*0.021
8	جميع مجالات الدراسة معاً	-0.7	0.236

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

جدول (25) يبين متوسطات الرتب لإجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول 25 : متوسطات رتب الفرضية الثانية حسب المؤهل العلمي

م	المجال	متوسط الرتبة	
		دبلوم	جامعي فأعلى
1	آلية اتخاذ القرار	13.35	11.89
2	الرقابة الإلكترونية	11.90	12.93
3	العملية الإنتاجية	13.05	12.11
4	المصاريف الإدارية	13.45	11.82
5	نطاق الإشراف	15.05	10.68
6	جودة الإنتاج	13.70	11.64
7	الرضا الوظيفي	15.95	10.04
8	جميع مجالات الدراسة معاً	13.75	11.61

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (25) تبين أنه بالنسبة إلى مجال " الرضا الوظيفي " فقد تبين أن متوسط الرتبة لإجابات أفراد العينة الذين يحملون درجة (الدبلوم) أكبر من الذين يحملون درجة (جامعي فأكثر) . هذا يعني درجة الموافقة حول الرضا الوظيفي كانت أكبر لدى أفراد العينة الذين يحملون درجة (الدبلوم). ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى نظام وكالة الغوث الدولية الذي يقيم الموظف تبعا لدرجته الوظيفية بغض النظر عن أي مؤهلات إضافية يحصل عليها الموظف مما يؤدي إلى انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى الموظف خاصة في حالة مقارنته بزميل له في نفس الدرجة الوظيفية أو حتى درجة وظيفية أعلى وبمؤهلات أقل منه، إن عدم تقديم أي نوع من العلاوات والمميزات المادية والمعنوية للموظف الذي يحمل مؤهلات أعلى من متطلبات درجته الوظيفية يؤدي إلى انخفاض الشعور بالرضا الوظيفي.

- *"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية."*

يوضح جدول (26) يتضح أنه باستخدام كروسكال– والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت اكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية. وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على إدراك و وعي جميع العاملين بالمشروع بغض النظر عن درجتهم الوظيفية بأهمية نظام الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على كفاءة العمليات الإدارية

جدول 26 : نتائج الفرضية الثانية– الدرجة الوظيفية

م	المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	0.555	2	0.758
2	الرقابة الإلكترونية	1.350	2	0.509
3	العملية الإنتاجية	3.600	2	0.165
4	المصاريف الإدارية	0.083	2	0.959
5	نطاق الإشراف	0.047	2	0.977
6	جودة الإنتاج	0.087	2	0.957
7	الرضا الوظيفي	5.098	2	0.078
8	جميع مجالات الدراسة معاً	0.420	2	0.811

- *"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة."*

يوضح جدول (27) يتضح أنه باستخدام كروسكال– والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت اكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ و من ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة. ويرجع هذا من وجهة نظر الباحث إلى

حداثة نظام الإدارة الإلكتروني وتساوي الخبرات إلى حد ما في مجال الإدارة الالكتروني بغض النظر عن الخبرات السابقة في ظل أنظمة الإدارة التقليدية.

جدول 27 : نتائج الفرضية الثانية– عدد سنوات الخبرة

م	المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	4.814	3	0.186
2	الرقابة الإلكترونية	4.424	3	0.219
3	العملية الإنتاجية	1.165	3	0.761
4	المصاريف الإدارية	2.442	3	0.486
5	نطاق الإشراف	3.098	3	0.377
6	جودة الإنتاج	1.313	3	0.726
7	الرضا الوظيفي	3.379	3	0.337
8	جميع مجالات الدراسة معاً	0.452	3	0.929

- *" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير الدورات التدريبية."*

يوضح جدول (28) يتضح أنه باستخدام كروسكال– والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت اكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدد الدورات التدريبية تتصف بالعمومية وعددها ليس مقياس عن وعي وإدراك الموظف بدور و أهمية الإدارة الإلكترونية.

جدول 28 : نتائج الفرضية الثانية– الدورات التدريبية

م	المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1	آلية اتخاذ القرار	0.059	2	0.971
2	الرقابة الإلكترونية	5.143	2	0.076
3	العملية الإنتاجية	2.030	2	0.362
4	المصاريف الإدارية	3.073	2	0.215
5	نطاق الإشراف	0.815	2	0.665
6	جودة الإنتاج	3.711	2	0.156
7	الرضا الوظيفي	3.402	2	0.183
8	جميع مجالات الدراسة معاً	4.291	2	0.117

- *لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير مستوى إجادة الحاسب الآلي.*

يوضح جدول (29) يتضح أنه باستخدام كروسكال– والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لجميع مجالات الدراسة كانت اكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير مستوى إجادة الحاسب الآلي. ويعزو الباحث إلى أن جميع العاملين باختلاف درجاتهم الوظيفية يملكون الحد الأدنى من المؤهلات والمهارات التي تمكنهم من التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي حيث يتم اختبار مهارتهم في استخدام الحاسب الآلي أثناء عملية التوظيف، وهذا الحد الأدنى كاف لتوعيتهم و إدراكهم بالدور التي تلعبه أنظمة الإدارة الإلكترونية.

جدول 29 : نتائج الفرضية الثانية– مستوى إجادة الحاسب الآلي

م	المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	3.796	3	0.284
2	الرقابة الإلكترونية	0.529	3	0.913
3	العملية الإنتاجية	5.926	3	0.115
4	المصاريف الإدارية	2.092	3	0.554
5	نطاق الإشراف	2.161	3	0.540
6	جودة الإنتاج	5.209	3	0.157
7	الرضا الوظيفي	4.502	3	0.212
8	جميع مجالات الدراسة معاً	1.820	3	0.611

- *لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير مستوي المعرفة بالإدارة الالكترونية.*

يوضح جدول (30) يتضح أنه باستخدام كروسكال– والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت اكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية تعزى لمتغير مستوي المعرفة بالإدارة الالكترونية. وذلك نظرا لأن جميع العاملين بالمشروع وبعد أعوام من الخبرة في التعامل مع نظام الإدارة الإلكتروني أصبحوا على وعي وإدراك بالدور الذي يلعبه نظام الإدارة الإلكتروني بدرجات متقاربة إلى حد ما.

جدول 30 : نتائج الفرضية الثانية– مستوي المعرفة بالإدارة الالكترونية

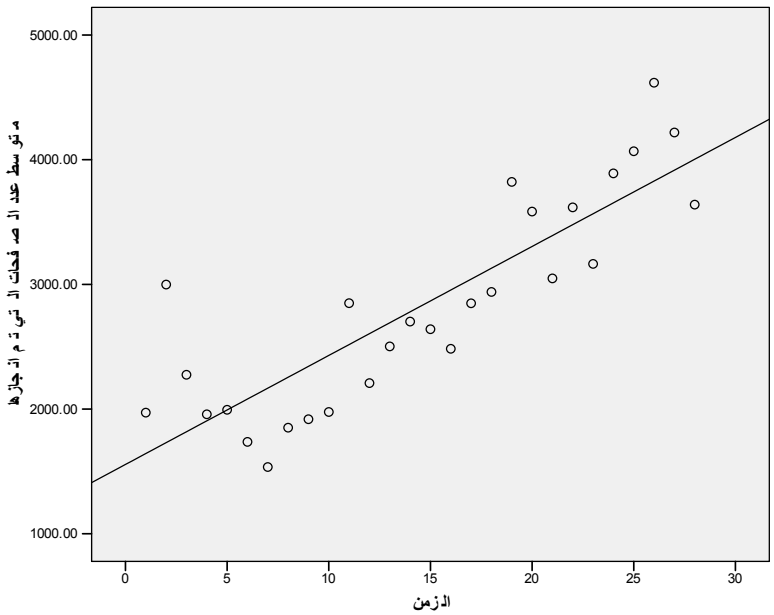
م	المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	آلية اتخاذ القرار	1.501	3	0.682
2	الرقابة الإلكترونية	3.056	3	0.383
3	العملية الإنتاجية	2.730	3	0.435
4	المصاريف الإدارية	1.138	3	0.768
5	نطاق الإشراف	2.912	3	0.405
6	جودة الإنتاج	0.565	3	0.904
7	الرضا الوظيفي	3.869	3	0.276
8	جميع مجالات الدراسة معاً	2.003	3	0.572

الفصل السابع : عرض و تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال البانات الكمية

يعتبر هذا الفصل من الأساليب الجديدة التي تستخدم للمرة الأولى في أطروحات الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، حيث يوظف هذا الفصل استخدام قاعدة البيانات المحوسبة الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية و التي تحتوي على جميع النشاطات المحوسبة للعاملين بالمشروع خلال ثلاث سنوات بشكل تفصيلي ودقيق، وكما سنرى لاحقا فإن هذا الفصل يبحث في العلاقة بين مجموعة متغيرات من خلال قياس معامل الارتباط أو عمل مقارنات بين مجموعة متغيرات وذلك كله بهدف الوصول إلى أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث إضافة إلى الوصول إلى أفضل السمات الشخصية للعاملين وللبيئة المحيطة والتي لها أثر على كفاءة العمليات الإدارية في المشروع.

7.2. الارتباط بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها والزمن:

شكل (21) يوضح العلاقة (الارتباط) بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) و الزمن. ويتضح من هذا الشكل أنه توجد علاقة خطية بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) والزمن. ويتبين من خلال جدول (31) أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.849، وهذا يعني أنه توجد علاقة طردية قوية بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) و الزمن. قيمة معامل التحديد R2 تساوي (0.721) وهذا يعني أن (72.1%) من التغيرات التي تحصل في متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها يمكن تفسيرها من خلال الفترة الزمنية، وهي تعتبر نسبة مرتفعة. وكذلك تبين أن قيمة اختبار F تساوي 67.204 وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.225)، وكذلك قيمة Sig. =0.000، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) والزمن. ويعزو الباحث هذه العلاقة نتيجة للتطوير المتواصل لنظام الإدارة الالكترونية بما يتناس ب مع تقنيات العمل مثل تقسيم أفرد العمل إلى فرق وخلق روح المنافسة بين الفرق.



شكل 21 : الارتباط بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) و الزمن

جدول 31 : الارتباط بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها والزمن

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig.
متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها	0.849	0.721	67.204	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (1،26) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 4.225

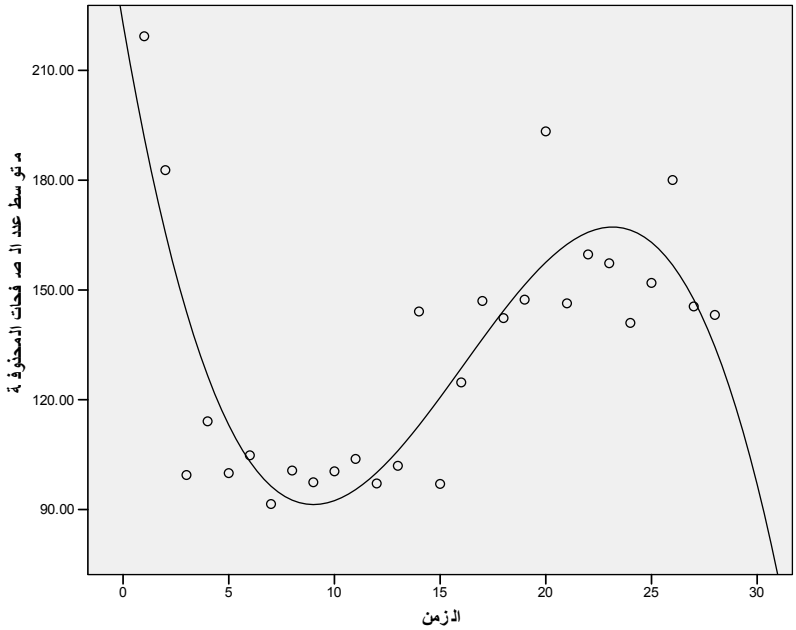
7.3. الارتباط بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة[4] والزمن:

شكل (22) يوضح العلاقة (الارتباط) بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) و الزمن. ويتضح من هذا الشكل أنه توجد علاقة تكعيبية [5] (غير خطية) بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) والزمن. ويتبين من خلال جدول (32) أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.857، وهذا يعني أنه توجد علاقة طردية قوية بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) و(الزمن) 3. قيمة معامل التحديد R2 تساوي (0.734) وهذا يعني أن (73.4%) من

[4] الصفحات المحذوفة هي عدد الصفحات التي تم حذفها لوجود خطأ ما مما يدل على انخفاض مستوى الدقة

[5] Cubic Relation (Non Linear)

التغيرات التي تحصل في متوسط عدد الصفحات المحذوفة يمكن تفسيرها من خلال الفترة الزمنية، وهي تعتبر نسبة مرتفعة. وكذلك تبين أن قيمة اختبار F تساوي 22.032 وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.225)، وكذلك قيمة Sig. =0.000، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) و (الزمن). ويعزو الباحث ذلك إلى التطور الملحوظ في نظام الرقابة الالكترونية خلال فترة المشروع مما ينعكس إيجابا على دقة العمل.



شكل 22: الارتباط بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) والزمن

جدول 32 : الارتباط بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة و(الزمن)

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	القيمة الاحتمالية(Sig.)
متوسط عدد الصفحات المحذوفة	0.857	0.734	24.032	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (1،26) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 4.225

7.4. مقارنة عدد الصفحات قبل وبعد الساعة 11:25

لمقارنة متوسط عدد الصفحات قبل الساعة 11:25 (العمل في الفترة الصباحية) وبعد الساعة 11:25(العمل في الفترة المسائية)، استخدم الباحث أولاً 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 (33).

جدول 33 : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	عدد الصفحات التي تم انجازها قبل الساعة 11:25	*0.000
2	عدد الصفحات التي تم استبدالها قبل الساعة 11:25	*0.000
3	عدد الصفحات التي تم حذفها قبل الساعة 11:25	*0.001
4	عدد الصفحات التي تم انجازها بعد الساعة 11:25	*0.001
5	عدد الصفحات التي تم استبدالها بعد الساعة 11:25	*0.000
6	عدد الصفحات التي تم حذفها بعد الساعة 11:25	*0.015

* البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (33) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات ل هذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام اختبار ويلكوكسن (Wilcoxon) وهو اختبار غير معلمي ويصلح للمقارنة بين متغيرين في حالة العينات المرتبطة (قبل الساعة 11:25، بعد الساعة 11:25).

باستخدام اختبار ويلكوكسن (Wilcoxon) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات لمقارنة متوسط عدد الصفحات قبل وبعد الساعة 11:25. تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (34).

جدول 34 : اختبار ويلكوكسن

المجال	قبل/بعد	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
عدد الصفحات التي تم انجازها	قبل	261,646.73	2.419	*0.016
	بعد	207,707.73		
عدد الصفحات التي تم استبدالها	قبل	44,331.00	.434	0.664
	بعد	42,250.73		
عدد الصفحات التي تم حذفها	قبل	12,030.45	.782	0.434
	بعد	9,099.36		

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من النتائج السابقة الموضحة في جدول (34) يمكن استنتاج ما يلي:

بالنسبة إلى عدد الصفحات التي تم انجازها قبل وبعد الساعة 11:25، تبين أن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها قبل وبعد الساعة 11:25 يساوي 261,646.73، 207,707.73 على الترتيب. كذلك تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار ويلكوكسن تساوي 0.016 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي عدد الصفحات التي تم انجازها قبل وبعد الساعة 11:25 لصالح عدد الصفحات التي تم انجازها قبل الساعة 11:25. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها قبل الساعة 11:25 يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها بعد الساعة 11:25.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظف يكون أنشط صباحا ومن ثم العمل في الفترة الصباحية أكثر إنتاجية منه في الفترة المسائية حيث يكون الموظف قد أنهك من العمل.

أما بالنسبة إلى عدد الصفحات التي تم استبدالها أو حذفها قبل وبعد الساعة 11:25، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار ويلكوكسن كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في الحالتين (0.664، 0.434)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي عدد الصفحات التي تم استبدالها أو حذفها قبل وبعد الساعة 11:25.

ويعزو الباحث ذلك إلى نظام الرقابة الالكترونية المحكم وحرص العاملين بالمشروع على الحفاظ على مستوى عالي من الدقة نظرا للمنافسة بين فرق العمل في جميع أوقات العمل صباحا أو مساء على حد سواء .

7.5. مقارنة الإنتاج حسب بعض السمات الشخصية

7.5.1. توزيع أفراد العينة حسب العمر

يبين جدول (35) أن ما نسبته 56.1% من عينة الدراسية من الفئة العمرية 20–29 سنة، و 43.9% من الفئة العمرية 30–39 سنة

جدول 35 : العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
20 – 29	157	56.1
30 – 39	123	43.9
المجموع الكلي	280	100.0

لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها حسب العمر، استخدم الباحث أولاً اختبار كولمجوروف–سمرنوف Kolmogorov–Smirnov Test (K–S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (36).

جدول 36 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – العمر

المتغير	فئات العمر	
	20 – 29	30 – 39
	القيمة الاحتمالية (Sig.)	
عدد الصفحات التي تم انجازها	*0.000	0.077
عدد الصفحات التي تم حذفها	*0.000	*0.000

* البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (36) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لبعض متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات ل هذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام اختبار مان– وتني (Mann–Whiteny) وهو اختبار غير معلمي ويصلح للمقارنة بين متغيرين في حالة العينات المستقلة.

باستخدام اختبار مان– وتني (Mann–Whiteny) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها تعزى إلى متغير العمر. تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (37).

جدول 37 : نتيجة اختبار مان– وتني: العمر

المجال	العمر	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
عدد الصفحات التي تم انجازها	29-20	2,113.55	5.25	*0.000
	39-30	2,945.44		
عدد الصفحات التي تم حذفها	29-20	155.03	5.36	*0.000
	39-30	93.70		

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من النتائج السابقة الموضحة في جدول (37) يمكن استنتاج ما يلي:

يوضح جدول (37) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم انجازها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم انجازها تعزى إلى متغير العمر، والفرق لصالح الفئة العمرية 30–39 سنة . هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة في الفئة العمرية 30–39 سنة يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة في الفئة العمرية 20–29 سنة. يوضح جدول (37) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم حذفها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم حذفها تعزى إلى متغير العمر، والفرق لصالح الفئة العمرية 20–29 سنة . هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة في الفئة العمرية 20–29 سنة يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة في الفئة العمرية 30–39 سنة مما يعني انخفاض مستوى الدقة لدى الفئة العمرية 20–29 سنة .

ويعزو الباحث ذلك إلى الخبرة التي تتمتع بها الفئة العمرية 30–39 سنة إضافة إلى المسئولية وتحمل أعباء العمل بصورة أكبر وذلك أمر طبيعي مع تقدم العمر مما ينعكس بصورة ايجابية على كم الإنتاج ودقة العمل.

7.5.2. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين جدول (38) أن ما نسبته 49.6% من عينة الدراسية من الذكور و 50.4% من الإناث.

جدول 38 : الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	139	49.6
أنثى	141	50.4
المجموع	280	100.0

لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها حسب الجنس، استخدم الباحث أولاً اختبار كولمجوروف–سمرنوف Kolmogorov–Smirnov Test (K–S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (39).

جدول 39 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – الجنس

المتغير	الجنس	
	ذكور	إناث
	القيمة الاحتمالية (Sig.)	
عدد الصفحات التي تم انجازها	*0.000	0.385
عدد الصفحات التي تم حذفها	*0.000	*0.000

* البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (39) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لبعض متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات ل هذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام اختبار مان– وتني (Mann–Whiteny) وهو اختبار غير معلمي ويصلح للمقارنة بين متغيرين في حالة العينات المستقلة.

باستخدام اختبار مان– وتني (Mann–Whiteny) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها تعزى إلى متغير الجنس. تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (40).

جدول 40 : نتيجة اختبار مان– وتني: الجنس

المجال	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
عدد الصفحات التي تم انجازها	ذكور	2,123.05	-5.38	*0.000
	إناث	2,840.06		
عدد الصفحات التي تم حذفها	ذكور	139.49	1.71	0.087
	إناث	116.53		

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من النتائج السابقة الموضحة في جدول (40) يمكن استنتاج ما يلي:

- يوضح جدول (40) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم انجازها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم انجازها تعزى إلى متغير الجنس، والفرق لصالح الإناث. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة الإناث يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة الذكور.
- يوضح جدول (40) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم حذفها أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم حذفها تعزى إلى متغير الجنس.

ويعزو الباحث تميز الإناث في كم ودقة الإنتاج إلى طبيعة العمل الروتينية و التي تحتاج إلى صبر أكثر من حاجتها إلى مجهود بدني، إضافة إلى ثقافة المجتمع التي غالبا ما تجد النساء يفضلون قضاء وقت راحتهم في نفس مكان العمل على غرار الرجال الذين يفضلون قضاءه بالخارج. و من خلال خبرة الباحث في العمل في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين أن النساء قادرات على العمل والكلام أو الإصغاء في وقت واحد على عكس الرجال الذين يتوقفون عن العمل حين الكلام أو الإصغاء.

7.5.3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يبين جدول (41) أن ما نسبته 30.4% من عينة الدراسية من الجامعيين و 69.6% من حملة درجة الدبلوم.

جدول 41 : المؤهل العلمي

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
جامعي	85	30.4
دبلوم	195	69.6
المجموع الكلي	280	100.0

لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها حسب المؤهل العلمي، استخدم الباحث أولاً اختبار كولمجوروف–سمرنوف Kolmogorov–Smirnov Test (K–S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (42).

جدول 42 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – المؤهل العلمي

المتغير	المؤهل العلمي	
	جامعي	دبلوم
	القيمة الاحتمالية (Sig.)	
عدد الصفحات التي تم انجازها	*0.002	*0.000
عدد الصفحات التي تم حذفها	*0.000	*0.000

* البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (42) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لبعض متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات ل هذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام اختبار مان– وتني (Mann–Whiteny) وهو اختبار غير معلمي ويصلح للمقارنة بين متغيرين في حالة العينات المستقلة.

باستخدام اختبار مان– وتني (Mann–Whiteny) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي. تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (43).

جدول 43 : نتيجة اختبار مان– وتني: المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
عدد الصفحات التي تم انجازها	جامعي	2,496.62	0.046	0.964
	دبلوم	2,471.31		
عدد الصفحات التي تم حذفها	جامعي	80.21	-6.020	*0.000
	دبلوم	148.96		

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من النتائج السابقة الموضحة في جدول (43) يمكن استنتاج ما يلي:

- يوضح جدول (43) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم انجازها أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم انجازها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- يوضح جدول (43) أنه باستخدام اختبار "مان – وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم حذفها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم حذفها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي. والفرق لصالح أفراد العينة من حملة الدبلوم. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة من حملة الدبلوم يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة من حملة الشهادة الجامعية.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأعمال روتينية في المشروع وذات طبيعة متشابهة وبالتالي لا يتأثر الكم بالمؤهل العلمي للموظف، ولكن يظهر تميز المؤهل العلمي في دقة الإنتاج حيث نجد أن حملة المؤهلات العلمية الأعلى أقل أخطاء وبالتالي أكثر دقة.

7.5.4. توزيع أفراد العينة حسب مهارة الحاسوب

يبين جدول (44) أن ما نسبته 20.4% من عينة الدراسة مهارة الحاسوب لهم فوق المتوسطة، 12.5% هم من المتخصصين، 3.9% مهارة الحاسوب لهم بأنها متقدمة، 63.2% مهارة الحاسوب لهم بالمتوسطة.

جدول 44 : مهارة الحاسوب

مهارة الحاسوب	العدد	النسبة المئوية %
فوق المتوسط	57	20.4
متخصص	35	12.5
متقدم	11	3.9
متوسط	177	63.2
المجموع الكلي	280	100.0

لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها حسب المؤهل العلمي، استخدم الباحث أولاً اختبار كولمجوروف–سمرنوف Kolmogorov–Smirnov Test (K–S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (45).

جدول 45 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – مهارة الحاسوب

المتغير	مهارة الحاسوب			
	فوق المتوسط	متخصص	متقدم	متوسط
	القيمة الاحتمالية (Sig.)			
عدد الصفحات التي تم انجازها	0.088	0.292	0.225	*0.000
عدد الصفحات التي تم حذفها	*0.000	0.124	0.071	*0.000

* البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (45) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لبعض متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات ل هذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام اختبار كروسكال–والاس(Kruskal–Wallis) وهو اختبار غير معلمي ويصلح للمقارنة بين ثلاث متغيرات فأكثر في حالة العينات المستقلة.

باستخدام اختبار كروسكال–والاس(Kruskal–Wallis) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها تعزى إلى متغير مهارة الحاسوب. تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (46).

جدول 46 : نتيجة اختبار كروسكال–والاس – مهارة الحاسوب

المجال	مهارة الحاسوب	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
عدد الصفحات التي تم انجازها	فوق المتوسط	2,962.40	13.80	*0.003
	متخصص	1,867.80		
	متقدم	2,906.47		
	متوسط	2,417.61		
عدد الصفحات التي تم حذفها	فوق المتوسط	58.44	59.01	*0.000
	متخصص	100.91		
	متقدم	124.57		
	متوسط	156.11		

* الفرق بين المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من النتائج السابقة الموضحة في جدول (46) يمكن استنتاج ما يلي:

- يوضح جدول (46) أنه باستخدام اختبار " كروسكال–والاس " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم انجازها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم انجازها تعزى إلى متغير مهارات الحاسوب، والفرق لصالح أفراد العينة أصحاب المهارات فوق المتوسطة في الحاسوب. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة أصحاب المهارات فوق المتوسطة في الحاسوب يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة لأصحاب المهارات الأخرى في الحاسوب.
- يوضح جدول (46) أنه باستخدام اختبار " كروسكال–والاس " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم حذفها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم حذفها تعزى إلى متغير مهارات الحاسوب، و الفرق لصالح أفراد العينة أصحاب المهارات المتوسطة في الحاسوب. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة أصحاب

المهارات المتوسطة في الحاسوب يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة لأصحاب المهارات الأخرى في الحاسوب.

ويعزو الباحث تميز أفراد العينة ذوي المهارات فوق المتوسطة في الحاسب الآلي من حيث كم الإنتاج ودقة الإنتاج نظرا لأن هؤلاء من الطبقة المهنية والذين يتصفون بالتميز في الجانب العملي (المستوى التشغيلي).

7.5.5. توزيع أفراد العينة حسب مهارة الإدارة الإليكترونية

يبين جدول (47) أن ما نسبته 35.7% من عينة الدراسة مهارة الإدارة الإليكترونية لهم ضعيفة، 25.0% مهارة الإدارة الإليكترونية لهم فوق المتوسطة، 6.1% مهارة الإدارة الإليكترونية لهم بأنها متقدمة، 33.2% مهارة الإدارة الإليكترونية لهم بالمتوسطة.

جدول 47 : مهارة الإدارة الإليكترونية

مهارة الإدارة الإليكترونية	العدد	النسبة المئوية %
ضعيفة	100	35.7
فوق المتوسط	70	25.0
متقدم	17	6.1
متوسط	93	33.2
المجموع الكلي	280	100.0

لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها وحذفها حسب مهارة الإدارة الإليكترونية، استخدم الباحث أولاً اختبار كولمجوروف–سمرنوف Kolmogorov–Smirnov Test (K–S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (48).

جدول 48 : نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي – مهارة الإدارة الإليكترونية

المتغير	مهارة الإدارة الإليكترونية			
	ضعيفة	فوق المتوسط	متقدم	متوسط
	القيمة الاحتمالية (Sig.)			
عدد الصفحات التي تم انجازها	*0.000	*0.024	0.130	0.832
عدد الصفحات التي تم حذفها	*0.001	*0.000	0.310	0.227

* البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (48) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لبعض متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات ل هذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام اختبار كروسكال–والاس(Kruskal–Wallis) وهو اختبار غير معلمي ويصلح للمقارنة بين ثلاث متغيرات فأكثر في حالة العينات المستقلة.

باستخدام اختبار كروسكال–والاس (Kruskal–Wallis) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات لمقارنة متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها و حذفها تعزى إلى متغير مهارة الإدارة الإليكترونية. تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (49).

جدول 49 : نتيجة اختبار كروسكال–والاس – مهارة الإدارة الإليكترونية

المجال	مهارة الإدارة الإليكترونية	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
عدد الصفحات التي تم انجازها	ضعيفة	1,892.21	19.28	*0.000
	فوق المتوسط	2,691.42		
	متقدم	2,267.67		
	متوسط	2,988.67		
عدد الصفحات التي تم حذفها	ضعيفة	177.75	62.69	*0.000
	فوق المتوسط	56.70		
	متقدم	117.13		
	متوسط	130.43		

* الفرق البياالبيانات المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من النتائج السابقة الموضحة في جدول (49) يمكن استنتاج ما يلي:

- يوضح جدول (49) أنه باستخدام اختبار " كروسكال–والاس " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم انجازها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم انجازها تعزى إلى متغير مهارة الإدارة الإليكترونية، والفرق لصالح أفراد العينة من أصحاب

المهارات المتوسطة في الإدارة الإليكترونية. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة أصحاب المهارات المتوسطة في الإدارة الإليكترونية يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها لأفراد العينة لأصحاب المهارات الأخرى في الإدارة الإليكترونية.

- يوضح جدول (49) أنه باستخدام اختبار " كروسكال–والاس " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتغير عدد الصفحات التي تم حذفها أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عدد الصفحات التي تم حذفها تعزى إلى متغير مهارة الإدارة الإليكترونية، والفرق لصالح أفراد العينة أصحاب المهارات الضعيفة في الإدارة الإليكترونية. هذا يعني أن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة أصحاب المهارات الضعيفة في الإدارة الإليكترونية يزيد بصورة واضحة عن متوسط عدد الصفحات التي تم حذفها لأفراد العينة لأصحاب المهارات الأخرى في الإدارة الإليكترونية.

ويعزو الباحث تميز أفراد العينة ذوي المهارات المتوسطة ومن ثم فوق المتوسطة في مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية من حيث كم الإنتاج ودقة الإنتاج نظرا لأن هؤلاء من الطبقة المهنية والذين يتصفون بالتميز في الجانب العملي (المستوى التشغيلي).

الفصل الثامن : النتائج والتوصيات

8.1. نتائج الدراسة

يستعرض الباحث في هذا الفصل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومن ثم يقدم مجموعة من التوصيات المبنية على هذه النتائج، وذلك بناء على نتائج التحليلات الإحصائية المختلفة و المختارة بناء على أسس علمية بحيث تناسب أداة الدراسة كما رأينا في الفصول السابقة و ذلك بهدف الوصول إلى نتائج شاملة و دقيقة، وأخيرا يقدم مجموعة من الدراسات المستقبلية المقترحة في ضوء نتائج وتوصيات هذه الدراسة والتي من الممكن أن تثري مسيرة البحث العلمي من وجهة نظر الباحث.
و بصفة عامة نستطيع القول بأن أهم نتائج هذه الدراسة أن استخدام و تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث.

و سنقوم في هذا الفصل باستعراض نتائج الدراسة من خلال محاور الدراسة الرئيسية إضافة إلى نتائج تحليل البيانات الكمية والأخذ بأهم التوصيات التي وردت بالمقابلة الشخصية أداة هذا البحث.

8.1.1. المحور الأول :آلية اتخاذ القرار

- ✓ نظام الإدارة الإلكتروني في مشروع مسح سجلات اللاجئين يؤثر بشكل ايجابي على جودة و آلية اتخاذ القرار في المشروع من خلال دقة وسرعة و حجم المعلومات والتقارير التي يوفرها النظام لمتخذي القرار سواء من العاملين أو المدراء والمشرفين.
- ✓ نظام الإدارة الالكترونية المستخدم في المشروع يشكل عنصرا أساسيا في عملية اتخاذ القرار خاصة القرارات اليومية على المستوى التشغيلي.
- ✓ تبين من الدراسة ضعف الصلاحيات الحالية الممنوحة لنظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين بوكالة الغوث و تأييد أفراد العينة زيادة مستوى الصلاحية الممنوح لنظام الإدارة الإلكترونية.
- ✓ وجود غموض حول آلية اتخاذ القرار المستخدمة في نظام الإدارة الإلكترونية، و ذلك نتيجة محدودية الصلاحيات الممنوحة لنظام الإدارة الالكترونية في المشروع بسبب حداثة التجربة.
- ✓ لا تعتمد الإدارة العليا على نظام الإدارة الالكترونية في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية .
- ✓ نظام الإدارة الإلكترونية في مشروع مسح سجلات اللاجئين يتعامل مع مستويات مختلفة و من خلاله يتم تحديد صلاحية الحصول على البيانات التاريخية.

8.1.2. المحور الثاني: فعالية الرقابة

- ✓ إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى خلق نظام رقابة الالكترونية دقيق و محكم ويتجلى ذلك من خلال قدرته على تصنيف وتنويع عمليات الرقابة بالمشروع لتتناول عناصر مختلفة غير حجم إنتاج الموظف مثل الدقة وسرعة الأداء و أيضا نوع العمل المنجز. بالإضافة إلى تقارير الإنتاج المتتابعة والتي تدعم مبدأ الرقابة الذاتية لدى الموظف.
- ✓ من عيوب نظام الإدارة الإلكتروني الحالي أنه لا يتم الأخذ بعامل الوقت(احتساب وقت العمل الفعلي لكل موظف) في نظام الإدارة الالكتروني حيث أنه يحاسب الموظف على حجم ودقة الإنتاج المنجز بغض النظر عن الوقت المستهلك.
- ✓ يتميز نظام الإدارة الالكتروني الحالي بالقدرة على كشف أي قصور يحدث في مراحل سير العملية الإنتاجية في المشروع و بسرعة فائقة.
- ✓ نظام الإدارة الإلكتروني الحالي غير قادر على تصحيح الانحرافات في الوقت المناسب أو حتى توجيهها إلى الشخص المناسب بفاعلية.

8.1.3. المحور الثالث: حجم الإنتاج

- ✓ إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة حجم الإنتاج في المشروع وذلك من خلال التخطيط اليومي لخط سير العملية الإنتاجية
- ✓ إن تخصص الموظف في مرحلة معينة من مراحل الإنتاج يؤدي إلى زيادة الإنتاج وذلك من خلال إكسابه المهارة والخبرة في هذه المرحلة بالتحديد بدلا من تشتيته بين مراحل الإنتاج.
- ✓ من عيوب نظام الإدارة الإلكتروني الحالي القصور في التخطيط على المدى المتوسط أو الطويل لخط سير العملية الإنتاجية.
- ✓ في ظل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يسخر الموظفون طاقاتهم لدعم العملية الإنتاجية.

8.1.4. المحور الرابع: مستوى المصاريف الإدارية

- ✓ إن عملية التسجيل الآلي لنشاطات العاملين من خلال تطبيق نظام الغدارة الإلكترونية في المشروع توفر الجهد البشري لتنظيم هذه العملية و الذي بدوره يؤدي إلى تقليص مصاريف الموارد البشرية اللازمة لتغطية هذا الجهد.

- ✓ من الملاحظ أن هناك انخفاض ملموس في مصاريف القرطاسية وتوابعها من خلال استبدال عملية التسجيل اليدوي بالتسجيل الآلي لنشاطات العاملين في المشروع مما يؤدي إلى تقليص مصاريف القرطاسية.

8.1.5. المحور الخامس: نطاق دائرة الإشراف

- ✓ نظام الإدارة الإلكتروني المطبق في المشروع يؤدي إلى توفير جهد المشرفين والمدراء التنفيذيي ن مما يعطيهم فرصة في الإشراف على إعداد أكبر من الموظفين.
- ✓ نظام الإدارة الإلكتروني قادر على توجيه العمل بدون الرجوع إلى المشرف البشري في النشاطات الروتينية وهذا بدوره أيضا يؤدي إلى اتساع نطاق دائرة الإشراف.

8.1.6. المحور السادس: مستوى جودة الإنتاج

- ✓ أن نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم في المشروع يؤثر بشكل ايجابي في جودة الإنتاج وذلك لما يوفره نظام الإدارة الإلكترونية من أدوات تساعد العاملين والمشرفين في ضبط جودة الإنتاج مثل أنظمة التحكم قي الجودة إضافة إلى الأنظمة التفاعلية مثل القواعد الالكترونية لتدقيق صحة الإنتاج.
- ✓ إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الإنتاجية يؤدي إلى تحسين جودة الإنتاج
- ✓ نظام الإدارة الإلكتروني المطبق في المشروع غير قادر على تصحيح معظم الأخطاء الروتينية بشكل آلي.

8.1.7. المحور السابع: مستوى الرضا الوظيفي

- ✓ يتوفر الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمشروع بشكل عام في ظل وجود نظام الإدارة الإلكترونية المطبق المشروع وذلك لما يوفره نظام الإدارة الإلكترونية من عدالة في توزيع المهام مما يؤدي إلى توازن في الأعباء و وضوح في المهام المنوطة بالموظفين إضافة إلى إضفاء نوع من الشفافية على العمل.
- ✓ إن العاملون بالمشروع يعتقدون بأن نظام الإدارة الإلكتروني أكثر كفاءة من نظام الإدارة التقليدي .

8.1.8. أهم نتائج الدراسة من خلال تحليل البيانات الكمية

- ✓ توجد علاقة طردية قوية بين متوسط عدد الصفحات التي تم انجازها (كمية الإنتاج) والزمن. و هذا يعني أن هناك زيادة في الإنتاج مع مرور الزمن. ويرى الباحث أن ذلك نتيجة للتطوير المتواصل لنظام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع تقنيات العمل مثل تقسيم أفرد العمل إلى فرق وخلق روح المنافسة بين الفرق.
- ✓ توجد علاقة طردية قوية بين متوسط عدد الصفحات المحذوفة (مستوى الدقة) و(الزمن). مما يعني أن مستوى الدقة أو الجودة تزداد بمرور الزمن. ويعزو الباحث ذلك إلى التطور الملحوظ في نظام الرقابة الالكترونية خلال فترة المشروع مما ينعكس إيجابا على دقة العمل.
- ✓ إن إنتاجية الموظفين في الجزء الأول من النهار – قبل الساعة الحادية عشر – أكثر منها في الجزء الثاني – بعد الساعة الحادية عشر.
- ✓ الفئة العمرية 30–39 سنة تتمتع بمستوى إنتاج أفضل من الفئة العمرية 30–39 من حيث كم الإنتاج وجودة الإنتاج وبشكل واضح.
- ✓ يوجد تفوق واضح في حجم الإنتاج لصالح الموظفين من الإناث، ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة العمل الروتينية و التي تحتاج إلى صبر أكثر من حاجتها إلى مجهود بدني، إضافة إلى ثقافة المجتمع التي غالبا ما تجد النساء يفضلون قضاء وقت راحتهم في نفس مكان العمل على غرار الرجال الذين يفضلون الخروج والمشي وتناول وجبات الإفطار في الخارج.
- ✓ أن الاختلاف في درجة المؤهل العلمي ليس له تأثير على حجم الإنتاج، على عكس جودة الإنتاج التي يظهر فيها تميز حملة الدرجة الجامعية عن حملة الدبلوم.
- ✓ إن الموظفين ذوي المهارات فوق المتوسطة والمتقدمة في مجال الحاسوب متميزون في إنتاجهم من حيث حجم الإنتاج وجودة الإنتاج عن غيرهم من ذوي المهارات الأخرى في مجال الحاسوب.
- ✓ لا يوجد علاقة ارتباط واضحة بين مستوى المعرفة بالإدارة الإلكترونية و حجم أو جودة الإنتاج.

8.2. توصيات الدراسة

- ✓ تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الحالي في الخمس مناطق التي تتواجد فيها وكالة الغوث وربطها ضمن شبكة مركزية واحدة بحيث تتمكن الإدارة العليا والعاملين من الاستفادة من الخبرات المختلفة لجميع المناطق.
- ✓ الاستعانة بخبراء متخصصين لتقديم الاستشارات اللازمة لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية الحالي.
- ✓ الاطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى سواء المحلية أو الإقليمية أو الدولية ومحاولة الاستفادة من التجارب التي تتناسب مع بيئة وظروف المشروع.
- ✓ ضرورة توعية جميع العاملين بما فيهم الإدارة العليا بدور الإدارة الإلكترونية و أهميتها إضافة إلى توفير التدريب المناسب لهم.
- ✓ زيادة الصلاحيات الممنوحة للموظفين في استخراج التقارير ويفضل إن يكون هناك مستويات للصلاحيات بحيث يكون هناك مستوى أعلى لقادة الفرق.
- ✓ وضع آلية و إجراءات و معايير واضحة لعملية اتخاذ القرار في المشروع مع مشاركة جميع العاملين في وضع الآلية المناسبة و أن تكون واضحة ومعلنة و تتسم بالشفافية.
- ✓ التركيز على مبدأ الرقابة الذاتية وتطويره وتنميته بالاستعانة بنظام الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تطوير نظام الإدارة الإلكترونية بحيث يتيح إمكانية الرقابة عن بعد للمدراء والمشرفين وقادة الفرق.
- ✓ تطوير التقارير الرقابية بحيث تحتوي على خيارات أكثر مثل الرسوم البيانية والمخططات والجداول الإحصائية التي تتيح مقارنة أداء العاملين بسهولة ويسر.
- ✓ دراسة إمكانية تطوير نظام الرقابة الإلكتروني بحيث يشمل الرقابة على النشاطات غير المحوسبة في المشروع مثل عملية التحضير.
- ✓ تطوير قدرة نظام الإدارة الإلكتروني الحالي على تصحيح الانحرافات في الوقت المناسب أو توجيهها إلى الشخص المناسب بفاعلية من خلال التغذية الراجعة من العاملين بالمشروع.
- ✓ الاستعانة بتقنيات النظم الخبيرة في تطوير النظام وزيادة كفاءته خاصة في التخطيط الشهري أو حتى السنوي وإضافة المرونة اللازمة لتعديل الخطة الإنتاجية تبعا لمتغيرات العمل.
- ✓ استغلال الوقت المتوفر للمشرفين والمدراء التنفيذيين نتيجة استخدام نظام الإدارة الإلكتروني في متابعة أكثر من مشروع في وقت واحد.

- ✓ الأخذ بعامل زمن انجاز المهمة في تقييم العاملين وفي توزيع المهام.
- ✓ استغلال الوقت المتوفر للمشرفين والمدراء التنفيذيين نتيجة استخدام نظام الإدارة الإلكتروني في متابعة أكثر من مشروع في وقت واحد.

8.3. الدراسات المستقبلية المقترحة

- ✓ أثر نظم الاتصالات الإلكترونية على كفاءة الإدارة الإلكترونية.
- ✓ مدى فاعلية نظم الإشراف الإلكتروني عن بعد في إدارة المشاريع.
- ✓ مدى فاعلية نظم الرقابة الإلكترونية في الموسسات الحكومية و غير الحكومية.
- ✓ دور الإدارة الإلكترونية في خلق فرص عمل عن بعد.
- ✓ مدى إمكانية توظيف النظم الخبير في دعم العمليات الإدارية.
- ✓ أثر تطبيق نظم معلومات اللاجئين بوكالة الغوث الدولية على جودة الخدمة المقدمة.

المراجع

المراجع العربية

➢ الكتب العربية

- أبو فارة، يوسف، "التسويق الالكتروني"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- الأعرجي ،عاصم و علاونة، على (2002)"واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية "، المجلة العربية للإدارة ، مجموعة 21 ،عدد 1.
- البداينة، ذياب، "الأمن و حرب المعلومات"، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
- برايان، هوبكنز، و ماركهام، جيمس ، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية "، عمان، دار الفاروق للنشر و التوزيع، ترجمة خالد العمري، 2004.
- التكريتي، سعد و العلاق، بشير، "الأعمال الالكترونية"، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2002.
- توفيق، عبد الرحمن، "الإدارة الالكترونية و تحديات المستقبل "، الطبعة الثانية، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2005.
- جابر، علي ، " تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية "، (أطروحة ماجستير) ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك (2007).
- السالمي، علاء، "أتمتة المكاتب المتقدمة"، الطبعة الأولى، عمان، دار وائل للنشر، 2008.
- السالمي، علاء، "الإدارة الالكترونية ، عمان، دار وائل للنشر، 2006.
- السالمي، علاء، وآخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، عمان، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2005.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، "الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007.

- عليان، ربحي، "إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع، 2008.
- قنديلجي، عامر و الجنابي، علاء، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
- لطفي، أمين ،"مراجعة وتدقيق نضم المعلومات"، الدار الجامعية، الاسكندرية 2005.
- النجار، فايز ، " نظم المعلومات الإدارية " ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية – 2007.
- نجم، نجم، "الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004.
- الهيتي، خالد، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2003.
- ياسين، سعد، "الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية "، الإدارة العامة للطباعة و النشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
- ياسين، سعد، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات "، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2006.

➢ **الدوريات**

- الأثري، أحمد و آخرون، "العوامل الحاكمة في نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية "، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 12 ، العدد 40 ، يناير 2006
- الجداية، محمد، "مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات و أثره على ا لأ داء التنظيمي "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 2008 ،2
- جواد، شوقي و أبوزيد، محمد خير، "الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن :

متطلبات النجاح "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 3، 2007

- الخشالي، شاكر و القطب، محيي الدين، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية و أثرها في إدارة الأزما ت "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 1، 2007
- رضوان، رأفت، "الحكومة الالكترونية"، سلسلة م فاهيم الأسس العلمية للمعرفة ، المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الإستراتيجية، العدد 5، السنة الأولى، نسخة الكترونية، 2005
- الزعبي، حسن، "خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 2، 2007
- سالم، فؤاد و عواد، محمد، "المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الأردني ة "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 1، 2005
- شعبان ، حسن ، التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها، دورية الإدارة العامة ، المجلد 46 ، العدد الرابع ، 2006 م
- العواملة، نائل، "الحكومة الالكترونية و مستقبل الإدارة العامة "، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، المجلد 29 العدد 1، 2000
- المحاسنة، محمد، "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارا ت "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 1، 2005
- مدوخ، سهيل و ياغي، سامر، "الحكومة الالكترونية الفلسطينية و تنمية الموارد البشرية "، ورقة عمل لمؤتمر الإصلاح الإداري – ديوان الموظفين العام، إبريل 2
- الهيتي، صلاح الدين و الربيحات، آمنة، "أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الالكترونية" ، مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، كلية التجارة – جامعة القاهرة، العدد 65، 2005

➢ **الرسائل الجامعية**

- أبو امونة، يوسف، "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيًا في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة"". رسالة ماجستير، غزة، الجامعة الإسلامية 2009.
- أبو رحمة ، أمل ، "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2005 م.
- أبو سبت ، صبري ، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2005 م .
- الرشيد، عليان، "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2007.
- رمضان ، فدوى ، "أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء – دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في محافظات قطاع غزة" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009 م .
- رياض، الحميدان، "دور تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007
- السبيعي، مناحي، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005
- الضافي، محمد، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006
- عبدالرازق، الذيابي، "تقنية المعلومات ودوره ا في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية

السعودية، 2006

- عدوان، إياد، "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007
- العماج، فهد، "الابعاد الإدارية والأمنية لتحويل الإتصالات السعودية إلى قطاع خاص "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2010
- عمار، محمد جمال، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين"، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009
- العمري، أيمن، "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية"، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009
- العمري، سعيد، "المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2003
- الغوطي، إبراهيم، "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006
- القحطاني، شائع، " مجالات و متطلبات و معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون : دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006
- القحطاني، علي، "مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007
- القرني، عبد الرحمن، "تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمني ة "، رسالة ماجستير غير منشور ة، جامعةنايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007

- كساب، محمد خير، "متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين و المعاشات "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008
- المالك، بدر، "الأبعاد الإدارية و الأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007
- المانع، محمد، "تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006
- المصري، صلاح، "متطلبات استخدام التوقيع الالكتروني في إدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007
- المير، إيهاب، "متطلبات تنمية الموارد ا لبشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007
- هاني ، أبو عمر ، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثر ها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009 م .
- هلدني آلان و الغبان ثائر، "دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني"، دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في إقليم كردستان العراق، 2009 م.

➢ المواقع الإلكترونية

وكالة الغوث الدولية (2008/08/28 10 صباحا)، www.unrwa.org
تعريف بالوكالة

- **الكتب الأجنبية**

- Laudon, Kenneth & Laudon, Jane, "Management Information Systems: Managing the Digital Firm", 9th edition, Prentice Hall, New Jersey, 2006
- Truban, Efraim and others, "Introduction to Information Technology", 2nd edition, John Wiley & Sons, Singapore, 2003
- R.Wayne Mondy , Robert M.Noe , Human Resource Management , Pearson , New Jersey , USA , 9th ed , 2005
- Stephen Haag , Maeve Cummings , Donald J.McCubbrey , Management Information Systems for the Information Age , McGraw-Hill Irwin , New York , USA , 3rd ed , 2002 .

- **الدوريات والتقارير الأجنبية**

- Besaiso, Mohamad, "Palestine Refugee Records Project Handbook", UNRWA 2006.
- Oppermann, Steve, "Accessing the Net at Work and Other Time-Wasting Activities", Electronic copy "http://www.fedsmith.com/ article/1298/", Wednesday, July 11, 2007
- Boateng, Asafo, "The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM)", Master of Science Theses, Swedish School Of Economics and Business Administration 2007.
- Song , Hongli, "The Role of Information and Communication Technologies in Knowledge Management: From Enabler to Facilitator", Doctor of Philosophy Theses, School of Business Information Technology, August 2007
- Maher, Naser, "Palestine Refugee Record Project", stocktaking II Conference on Palestinian Rfugee Research, Ottawa, June 2003
- Attar Ghalia and Sweis Rateb, "THE RELATIONSHIP BETWEEN INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION AND JOB SATISFACTION IN CONTRACTING COMPANIES IN JORDAN",

University of Jordan, Amman, Jordan 2010.

- Chibelushi, Caroline, "Learning the hard way? Issues in the Adoption of New Technology in Small Technology Oriented Firms", Emerald Group Publishing Limited, Education + Training, Vol. 50, No. 8/9, 2008, pp. 725-736
- Gilbert, David and Balesrini, Pierri, "Barriers and Benefits in the Adoption of EGovernment", Emerald Group Publishing Limited, The International Journal of Sector Management, Vol. 17, No. 4, 2004, pp. 286-301Public
- Yang, Kaifeng & Rho, Seung-Yong, "E-Government for Better Performance : Promises, Realities, and Challenges", International Journal of Public Administration, 2007, Vol. 30, Issue 11, p1197– 1217, EBSCO

الملاحق

ملحق رقم 1: قائمة المحكمين

مسلسل	الاسم	المسمى الوظيفي	المؤسسة
1	د .يوسف بحر	رئيس قسم إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية
2	أ.د .ماجد الفرا	عميد التخطيط والتطوير	الجامعة الإسلامية
3	د .سمير صافي	عميد التعليم المستمر	الجامعة الإسلامية
4	د .سامي أبو الروس	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية
5	د .عصام البحيصي	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية
6	د .نهاية التلباني	عميد كلية التجارة	جامعة الأزهر
7	د. عمر عيد الجعيدي	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية
8	د. وائل ثابت	أستاذ مساعد	جامعة الأزهر
9	د. علي النعامي	أستاذ مساعد	جامعة الأزهر
10	د. رشدي وادي	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية
11	د. رامز بدير	رئيس قسم الإدارة	جامعة الأزهر
12	د. ناصر الأغا	أستاذ مساعد	جامعة القدس المفتوحة
13	د. خليل حجاج	كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية	جامعة الأزهر
14	د. صالح الأغا	أستاذ مساعد	جامعة الأزهر
15	د. نافذ بركات	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية

ملحق رقم 2 : نموذج المقابلة

الجامعة الإسلامية – غزة

كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

مقابلة تهدف للتعرف على

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و كفاءة العمليات الإدارية

(مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين- وكالة الغوث – غزة)

زملائي الأعزاء, هذه المقابلة الخاصة معدة بغرض جمع معلومات عن مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين في وكالة الغوث للمساعدة في بحث بعنوان *" أثر الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية "* وذلك للإستفادة من خبراتكم المكتسبة من خلال عملكم في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين ب وكالة الغوث في قطاع غزة بشكل مباشر أو غير مباشر. لذا أرجو منكم تحري الدقة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة حتى نحصل على أدق النتائج مما سوف يكون له الأثر الإيجابي في إنجاح هذه الدراسة علماً بأن المعلومات المقدمة في هذه الإستبانة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط بالسرية التامة.

ولكم جزيل الشكر

إعداد: محمد طالب بسيسو

تعريف بجوانب الدراسة

إن أحد التطبيقات على دور الإدارة الإلكترونية في دعم العمليات الإدارية نظام المدير الإلكتروني و هو عبارة عن برنامج حاسوب صمم في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بغزة والتابع للأونروا. والبرنامج متصل بقاعدة البيانات المركزية لنظام كوفاكس (KOFAX) المستخدم في عملية المسح الإلكتروني وذلك بهدف إحصاء جميع نشاطات المسح الإلكتروني بمختلف مراحلها لكل موظف على حدا وأيضا لكل مرحلة من عمليات المسح الإلكتروني الرئيسية بغرض إصدار تقارير متنوعة وغنية بالمعلومات بشكل تفصيلي أو مختصر أو على شكل بيانات مكتوبة أو مخطط بياني. وقد صمم البرنامج كنظام معلومات إداري يهدف إلى دعم دور الرقابة خاصة الرقابة الذاتية إضافة إلى المساعدة في الإشراف على العاملين في المشروع بشكل مستمر وترسيخ فكرة الإدارة بالأهداف التي تساهم في زيادة الإنتاج.

إن هذه الدراسة تهدف للتعرف عن أثر نظم المعلومات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية في دعم العمليات الإدارية كنموذج مصغر للمنظمة الإلكترونية وذلك من خلال دراسة الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكتروني.

المحور الأول :البيانات الشخصية					
1	**الجنس**	ذكر		أنثى	
2	**الفئة العمرية**	من 20 – أقل من 30 سنة	من 30 – أقل من 40 سنة	من 40 – أقل من 50 سنة	من 50 – أقل من 60 سنة
3	**المؤهل العلمي**	دبلوم	جامعي	دراسات عليا	
4	**الدرجة الوظيفية**	من 1 إلى 8	من 9 إلى 12	من 13 إلى 15	من 16 إلى 20
5	**مجال الوظيفة الحالية**				
6	**عدد سنوات الخبرة**				
7	**الدورات التدريبية**				
8	**مستوى إجادتك للحاسب الآلي؟**	ضعيفة	متوسط	فوق المتوسط	متقدم بالخبرة والممارسة	متخصص بالحاسب الآلي
9	**مستوى معرفتك بالإدارة الإلكترونية**	ضعيفة	متوسط	فوق المتوسط	متقدم بالخبرة والممارسة	متخصص بالتدريب والدراسة

المحور الثاني: آلية اتخاذ القرار

أثر الإدارة الإلكترونية على آلية إتخاذ القرار

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لاأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يوفر نظام الإدارة الإلكتروني المعلومات الأولية التي تساعد الموظفين في عملية اتخاذ القرارات اليومية.					
2	يستعين المشرفين والمدراء التنفذيين بنظام الإدارة الالكتروني في عملية إتخاذ القرارات على المستوى التشغيلي.					
3	تتميز عملية الحصول على المعلومات الازمة لاتخاذ القرار من نظام الإدارة الإلكترونية بالمرونة.					
4	يقدم نظام الإدارة الإلكترونية المعلومات الازمة لاتخاذ القرار بدقة عالية.					
5	يقدم نظام الإدارة الإلكترونية المعلومات الازمة لاتخاذ القرار بسرعة عالية.					
6	يشكل نظام الإدارة الإلكتروني عنصر أساسي في آلية اتخاذ القرار في إدارة المشروع.					
7	تعتمد الإدارة االعليا على نظام الإدارة الإلكتروني في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بشكل مباشر.					
8	تعتمد الإدارة االعليا على نظام الإدارة الإلكتروني في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بشكل غير مباشر.					
9	بإمكان جميع العاملين بالمشروع الحصول على المعلومات لفترات سابقة من نظام الإدارة الإلكترونية.					

10	المدراء فقط بإمكانهم الحصول على المعلومات لفترات عمل سابقة من نظام الإدارة الإلكترونية.					
11	يتم تحديث المعلومات بشكل لحظي من خلال نظام الإدارة الإلكترونية					
12	نظام الإدارة الإلكترونية قادر على اتخاذ القرارا ت الروتينية على المستوى التشغيلي.					
13	يوجد آلية واضحة لاتخاذ القرارات من خلال نظام الإدارة الإلكتروني.					
14	أؤيد/ي توسيع صلاحيات نظام الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات.					

ماهي العيوب الحالية لعملية إتخاذ القرار من خلال نظام الإدارة الإلكترونية؟

.....

.....

.....

كيف بإمكاننا تطوير آلية إتخاذ القرار من خلال نظام الإدارة الإلكترونية؟

.....

.....

.....

المحور الثالث: الرقابة الإلكترونية

أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الرقابة

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لاأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	نظام الإدارة الالكتروني يساعد المشرفين و المدراء التنفيذيين في خلق نظام رقابي دقيق و محكم					
2	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على رصد إنتاج العاملين بالمشروع بدقة					
3	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على رصد وتصنيف نشاطات العاملين بدقة					
4	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على رصد خط سير العمليات بالمشروع بدقة					
5	يتميز نظام الإدارة الالكتروني بالسرعة الفائقة في اظهار النتائج					
6	نظام الإدارة الالكتروني يرسخ مبدأ الرقابة الذاتية وذلك من خلال تمكين الموظف متابعة تقارير الإنتاج على مدار الساعة.					
7	يتمتع نظام الإدارة الالكتروني بالمرونة في كشف أية انحرافات في سير العملية الإنتاجية.					
8	نظام الإدارة الالكتروني قادر على كشف اي قصور في سير العملية الإنتاجية					

	بسرعة فائقة.					
9	نظام الإدارة الالكتروني قادر على توجيه الانحرافات إلى الموظفين المعنيين.					
10	من المهم الأخذ بعامل الوقت(إحتساب وقت العمل الفعلي لكل موظف) في نظام الإدارة الالكتروني ؟					
11	العاملين بالمشروع غير قادرين على التحايل على نظام الإدارة الالكتروني.					
12	نظام الإدارة الإلكتروني يساهم في تصحيح الانحرافات في الوقت المناسب.					

ماهي نقاط القوة في نظام الرقابة الإلكترونية من وجهة نظرك:

.....

.....

.....

مقترحاتك لتطوير نظام الرقابة الإلكترونية:

.....

.....

.....

المحور الرابع: العملية الإنتاجية

أثر نظم المعلومات الإدارية على العملية الإنتاجية

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	استخدام نظام الإدارة الإلكتروني يؤدي إلى زيادة ملحوظة في حجم الإنتاج في المشروع					
2	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط اليومي لسير العملية الإنتاجية.					
3	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط الأسبوعي لسير العملية الإنتاجية.					
4	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط الشهري لسير العملية الإنتاجية.					
5	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على التخطيط السنوي لخط سير العملية الإنتاجية.					
6	نظام الإدارة الإلكتروني يمتلك المرونة لتعديل الخطة الإنتاجية وذلك بناء على متغيرات بيئة العمل.					
7	يُسخر الموظفون بالمشروع معظم طاقاتهم لدعم سير العملية الإنتاجية					
8	إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الإنتاجية يؤدي إلى					

	زيادة حجم الإنتاج.					
ماهي اقتراحاتك لزيادة التفاعل بين نظام الإدارة الإلكتروني والخطة الإنتاجية:						
المحور الخامس: المصاريف الإدارية						
أثر نظم المعلومات الإدارية في تقليص المصاريف الإدارية						
الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	هناك انخفاض ملموس في مصاريف القرطاسية وتوابعها من خلال استبدال عملية التسجيل اليدوي بالتسجيل الالي لنشاطات العاملين في المشروع.					
2	عملية التسجيل الآلي لنشاطات العاملين في المشروع توفر الجهد البشري لتنظيم هذه العملية.					
3	يوفر نظام الإدارة الإلكتروني في المصاريف المصاحبة للعملية الإشرافية					
4	إن تنظيم وجدولة الأعمال التي تتطلب أجهزة ومعدات الكترونية يؤدي إلى التوفير في عدد الأجهزة والمعدات الإلكترونية اللازمة.					
هل تعتقد إن التقليص في المصاريف الإدارية الناتج عن استخدام نظام الإدارة الإلكتروني مجدي ام هناك مصاريف أخرى خفية مصاحبة لإستخدام نظام الإدارة الإلكتروني:						
المحور السادس: نطاق الإشراف						
أثر نظم المعلومات الإدارية على اتساع دائرة الإشراف						
الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	نظام الإدارة الإلكتروني يوفر في جهد المشرفين والمدراء التنفذيين					
2	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على تأدية معظم النشاطات الإشرافية الروتينية					
3	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على توجيه العمل بدون الرجوع إلى المشرف البشري في النشاطات الروتينية.					
4	نتيجة استخدام نظام الإدارة الإلكتروني يستطيع المشرفون والمدراء التنفيذيون الأشراف على أعداد أكبر من الموظفين في المشروع أو المجموعة الواحدة					
5	نتيجة استخدام نظام الإدارة الإلكتروني					

	يمكننا استغلال المشرفون والمدراء التنفيذيون للاشراف على أكثر من مشروع في آن واحد					
كيف نستطيع إن نساعد المشرفين والمدراء التنفيذيين في استغلال نظام الإدارة الإلكتروني الاستغلال الأمثل :						
المحور السابع: جودة الإنتاج						
أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الإنتاج						
الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لاأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	نظام الإدارة الإلكتروني يؤدي إلى زيادة جودة الإنتاج					
2	يساعد نظام الإدارة الإلكتروني الموظفين في ضبط جودة الإنتاج					
3	يساعد نظام الإدارة الإلكتروني المشرفين والمدراء التنفذيين في ضبط جودة الإنتاج					
4	نظام الإدارة الإلكتروني قادر على تصحيح معظم الاخطاء الروتينية آلياً.					
5	إن تخصص الموظف في مرحلة محددة من مراحل العملية الأنتاجية يؤدي إلى تحسين جودة الإنتاج					
في اعتقادك كيف يؤثر استخدام نظام الإدارة الإلكتروني على تحسين جودة الإنتاج:						
المحور الثامن: الرضى الوظيفي						
أثر نظم المعلومات الإدارية في زيادة مستوى الرضا الوظيفي						
الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد (لاأعلم)	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يؤدي استخدام نظام الإدارة الالكتروني إلى العدالة في توزيع العمل					
2	لا يؤدي نظام الإدارة الالكتروني في زيادة عبئ العمل على الموظفين					
3	لا تؤدي الرقابة الدائمة والمستمرة نتيجة لاستخدام نظام الإدارة الإلكتروني إلى الشعور بإنعدام الرضى الوظيفي					
4	لا يقوم الموظفون بأية محاولات للتحايل على نتائج التقارير الدورية لنظام الإدارة					

	الإلكتروني.					
5	يثق الموظفين بدقة التقارير الدورية لنظام الإدارة الإلكتروني					
7	معظم الموظفين راضين عن خطة العمل الحالية و لا يرغبون في تعديلها					
8	لا يتعمد الموظفون في المشروع الإبطاء في العمل اوتقليل مستوى الإنتاجية لديهم.					
9	يعتقد العاملون بالمشروع بأن نظام الإدارة الإلكتروني أكثر كفاءة من نظام الإدارة التقليدي					

كيف بامكاننا أن نفرق بين التغذية الراجعة الفعلية من الموظفين عن تلك الناتجة عن مقاومة التغيير:
.....
.....
.....

22. هل لديك أي ملاحظات أو توصيات أخرى ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ملحق رقم 3 : الأنظمة التقنية في المشروع

Ascent Kofax

ASCENT® Capture®

The Operating System of Capture

Ascent Capture 7.0 Advanced Features Guide

10300439-000
Revision A

KOFAX®
A DICOM GROUP COMPANY

Overview

Introduction

This guide includes key reference information and procedures to help you customize your Ascent Capture installation. Ascent Capture supports the following customization features:

- **Custom scripting**
  By adding custom scripts to your batch classes, you can tailor the way that Ascent Capture processes batches. You can write validation, recognition, and release scripts.

  For more information, see:

  ✓ *Chapter 2 - Custom Scripts.*

- **Ascent Capture COM interface**
  With the Ascent Capture COM interface, you can add custom elements (menu items and panels) to the Scan, Quality Control, Validation, and Verification modules. You can also create custom import applications.

  For more information, see:

  ✓ *Chapter 3 - COM Interface.*

- **Ascent Capture custom extensions**
  By creating custom extensions (custom modules, workflow agents, and/or setup OCXs) you can tailor Ascent Capture to your needs.

  With Ascent Capture custom modules, you can develop your own processing module to perform special functions. Once the custom module is registered with Ascent Capture, you can include it in the Ascent Capture batch processing workflow.

  With workflow agents, you can create a custom application that allows custom routing of batches in Ascent Capture and/or changes to the content of a batch. A workflow agent is invoked whenever a batch is closed (from any module).

With a setup OCX, you can create user interfaces for use with your custom modules and workflow agents. You can also implement a setup OCX to customize batch class setup options available in the Administration module. With a setup OCX, you can define custom menus, configuration settings, and publish checks.

For more information, see:

- ✓ *Chapter 4 – Extending Ascent Capture*
- ✓ *Chapter 5 - Setup OCX*
- ✓ *Chapter 6 – Custom Module and Workflow Agent APIs*
- ✓ *Chapter 7 - Custom Extension Registration*

Using the API Libraries

Ascent Capture includes several API libraries that you can use to customize Ascent Capture features or behavior. Details on these libraries are provided throughout this guide and in many topics in the online help.

The Library Name column in the following table shows the library as it will be displayed in the Visual Basic References dialog box. The Object and File Names column shows the library as it will be displayed in the Visual Basic Object Browser, followed in parenthesis by the name of library file.

Table 1-1. Ascent Capture API Libraries

Library Name	Object and File Names	Usage
Ascent Capture Module Type Library	AscentCaptureModule (ACModule.dll)	Used to create custom OCX panels for Scan, Quality Control, Validation and Verification. Also called "COM Interface."
Ascent Capture Admin Module Type Library	AscentCaptureAdminMod (ACAdMod.dll)	Used to create custom OCX panels for the Administration module or Setup OCXs for Custom Modules. Can also be used to create Setup OCXs for Workflow Agents.
Ascent Capture Document Access	ACDB (DBLite.dll)	Used by custom modules to access batches. Also called "DBLite."

Table 1-1. Ascent Capture API Libraries (continued)

Library Name	Object and File Names	Usage
Ascent Capture 3.0 Release Type Library	AscentRelease (AscRel.dll)	Used to create cus om release scripts.
Ascent Capture Optimized Custom Module API	DBLiteOpt (DBLiteOpt.dll)	Used to get inform tion about an open batch (runtime an setup data). Used in lieu of ExportX IL from DBLite, quicker when a su set of data is needed. Used with the DBLite library.
Ascent Capture 4.0 CAP Library	CapLib4 (CapLib4.dll)	Provides general f nctions and constants common y used by release scripts.
Ascent Capture 4.0 CAPPdf Library	CAPPdfLib4 (PdfLib4.dll)	Provides functions and constants to configure and rele se to Adobe Acrobat PDF.
Ascent Capture Custom Workflow Interface	ACWFLib (ACWFlib.dll)	API used by work ow agents as batches are closed y modules.

Additional Online Resources

In addition to the information provided in this guide and in the online help, AcBatch.htm, AcDocs.htm, and AcSetup.htm are installed with Ascent Capture in your Ascent Capture folder (by default: *AscentSV* on client/server systems or *Ascent* on standalone systems).

These files define the data layout used when accessing Ascent Capture data via custom modules and workflow agents. Both mechanisms utilize identical data layouts.

The data layout is split into two files. AcSetup.htm defines setup information, while AcBatch.htm defines runtime information. The data is partitioned into elements. Each element describes a specific kind of object and includes attributes and sub-elements. Attributes are properties that describe an element.

AcDocs.htm is a subset of AcBatch.htm, and contains only the portion of AcBatch that relates to the document structure.

Custom Scripts

Introduction

You can customize the way Ascent Capture processes batches by adding scripts to your batch classes. You can write three different types of scripts:

- **Validation scripts** are used to validate data in the Validation and Verification modules. For example, you might write a validation script that does a database query to verify that an index field was entered correctly. Some common validation tasks can be done with the database validation feature. This eliminates the need to create scripts for simple database query functions.
- **Recognition scripts** are used to modify data in the Recognition Server module. For example, you might write a recognition script that retrieves zone snippets from each image in a batch and extracts data from them using a custom OCR engine.
- **Release scripts** are used to export images and data to long-term storage after all Ascent Capture processing is finished. For example, the standard release scripts provided with Ascent Capture export images to a folder and data to either a database or a text file.

Validation scripts and recognition scripts are written with the Softbridge Basic Language (SBL), the scripting language incorporated into Ascent Capture. Release scripts are typically written in Visual Basic, but they can also be written with any tool that supports the development of COM servers.

Validation Scripts

The Validation and Verification modules in Ascent Capture have the al ility to automatically execute validation scripts for every data field in a docum nt class. These scripts are written using an embedded macro language called th Softbridge Basic Language (SBL), a full-featured language similar to Visual Basic.

Note You can also use folder validation scripts to add custom processi g or enhance or replace the default folder validation provided by Ascent Capture. Fol ler validation scripts are nearly identical to the document validation scripts described below. Important differences are noted in the Ascent Capture online help (onli e help keywords: *About* > *Folder validation scripts*).

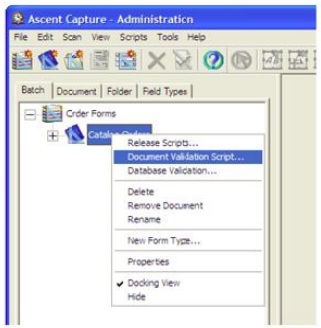
Writing a Validation Script

Validation scripts are written and managed from the Administration m dule. Separate scripts can be written for each document class you have defin d, and each script consists of a set of *event handler functions* that are initially blank e cept for some default error handling code. There are seven functions accessible via va..idation scripts. You can add code to each to perform custom data validation routines.

Table 2-1. Validation Script Functions

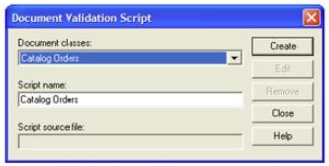
Function	When Called
Fmt*FieldName*	Called for *all* data fields whenever the data in any field changes. It affects only the way the data is displayed, not the data itself. There is a Fmt*FieldName* function for each data field in a document class.
KfxDocPostProcess	Called after each document is closed.
KfxDocPreProcess	Called each time a new document is loaded.
KfxLoadValidation	Called when a batch is first loaded in the Validation or Verification module. If a batch has multiple document classes, the function is called once per document class the first time a document class is processed.
KfxUnloadValidation	Called when a batch is closed.
Post*FieldName*	Called when a validation operator exits a data field. There is a Post*FieldName* function for each data field in a document class.
Pre*FieldName*	Called each time a validation operator enters a data field. There is a Pre*FieldName* function for each data field in a document class.

Writing a validation script is a straightforward procedure. To write a validation script, follow these steps:



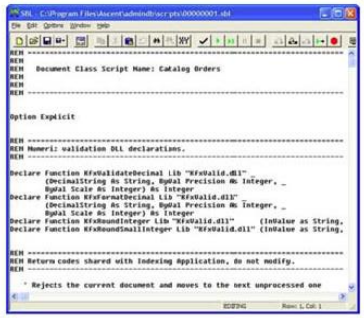
Step 1:

From the Batch tab in the Administration module, right-click on the document class for which you want to implement a validation script. Click on "Document Validation Script..."



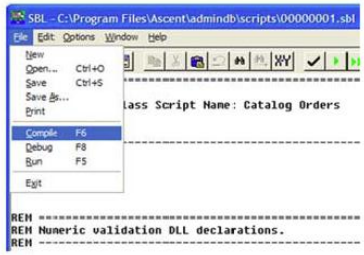
Step 2:

In the Document Validation Script dialog box, click either the Create button (for new scripts) or the Edit button (for existing scripts).



Step 3:

The built-in SBL macro editor is displayed with default code already supplied. You can add your own code to any of the functions contained in the script.



Step 4:

When finished writing your code, compile the script, make corrections if necessary, exit the editor, and close the Validation Script dialog box.

How Validation Scripts are Processed

The Validation or Verification module loads a validation script the first time it encounters a document of a particular class in the batch. In most cases, the script remains loaded until the batch is closed. (If document sorting is enabled and batch editing is disabled, the script is unloaded when a document of a different document class is processed, and reloaded/unloaded as necessary.)

The following describes the "typical" validation script function sequence:

1. The Validation or Verification module sets the batch-level variables (variables, such as ValidationError, that apply to an entire batch rather than a document or field) and calls the KfxLoadValidation function. You can use this function to allocate resources or perform any other initialization needed for the script.
2. For each document in the batch, Validation or Verification sets the document-level variables (variables, such as RejectandSkipDocument, that apply to an entire document) and calls the KfxDocPreProcess function. You can use this function to set up any initialization needed to process the document.
3. For each index field in the document, Validation or Verification sets the field-level variables (variables, such as SaveandSkipField, that apply to individual index fields) and calls the Pre*FieldName* function. You can use this function to supply a default value for the index field or to display a dialog box with options for the field.
4. When the operator leaves the field, Validation or Verification calls the Post*FieldName* function. You can use this function to do any type of validation required for the index field.
5. The Fmt*FieldName* functions are called for all index fields (except the one getting the focus) whenever the data in an index field changes.
6. After the last index field in the document is processed, Validation or Verification calls the KfxDocPostProcess function. You can use this function to do any final processing for the document, although you no longer have access to the index field data.
7. When the script is unloaded, Validation or Verification calls the KfxUnloadValidation function. You can use this function to release any resources allocated for the script.

The general flow for processing a validation script is shown in Figure 2-1. Consult the online help available from the Administration module for details on certain exceptions to this flow.

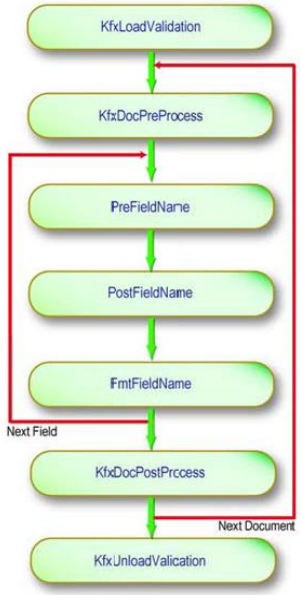


Figure 2-1. Processing Flow for a Validation Script

Field Type Macros

Although it is possible to write code directly into the Pre*FieldName* and Post*FieldName* functions in the validation script, you also have the option of using *field type macros* instead. You use the Ascent Capture Administration module to create field type macros.

▶ **To write a field type macro**

1. From the Administration module's Definitions panel, select the Field Types tab.
2. Right-click on a field type and click "Field Macro." The Field Macro dialog box will be displayed.
3. Provide a name for the macro (the default name is the same as the field type).
4. Click either "Create" (for a new macro) or "Edit" (for an existing macro).
5. The SBL editor is displayed, but only three field functions are accessible (Pre_KFX_*FieldName*, Post_Kfx_*FieldName*, and Fmt_Kfx_*FieldName*) for the field you have chosen.
6. Edit the functions as desired, and then exit the editor. There is no need to compile the macro unless you want to check the syntax of your code.

The next time you create a validation script that contains this field, the code you wrote for the field type macro will be automatically copied into the validation script. You can then compile the validation script as usual.

Note that a field type macro itself is never executed. It is merely a template that is copied into a validation script. Only validation scripts are executed during actual processing.

The advantage of writing a field type macro is that the code is automatically reused whenever you create a document class that contains a field of the specified type. For example, if you have a telephone number formatting function, you could create a field type called "Phone Number" and then write a field type macro that performs the formatting. From that point forward, any time you create a document class that contains a field of the Phone Number type, the formatting function will be automatically copied into the validation script. Instead of cutting and pasting from another script, all you have to do is open the new validation script and compile it.

Testing Validation Scripts

You should always test validation scripts before using them in production. Here are a few tips:

- While developing your script, make sure the SBL Editor/Debugger Console window is visible (select a document class and click Edit in the Validation Script dialog box). This window has the functionality of both the Visual Basic "Immediate" window and the Visual C++ "Output" window: the compiler displays results (including any error messages) in this window and you can display text in this window using the SBL "print" function.
- To quickly test your code without running a batch through Validation, add a Sub Main function at the end of your validation script with a call to the function you want to test. For example, if you want to test the Pre*FieldName* function of a field called FirstName, you would write:

```
Sub Main()
 Result = PreFirstName()
 ***Additional code goes here***
End sub
```

  The Main function will be executed when you run the script (select File | Run from the menu bar), and you can return results using a MsgBox function or any other mechanism you desire.
- All of the functions in validation scripts include error handling. If an unhandled error occurs, the function returns the FatalError value. When you are developing a custom script, you should comment the "On Error Goto Failure" statement so you can examine any runtime errors generated by your code.
- Be sure to restore the default error handling when you are finished with the script so that Validation or Verification can properly handle any unexpected errors that occur during batch processing.
- To test your script under real conditions, compile the script and publish your batch class. Create a test batch and process it through the Validation or Verification module. If you need to make changes and test again, delete the batch without saving the validation data, and then edit your script from the Administration module. Recompile your script, publish your batch class, and create another test batch to process through the Validation or Verification module. Repeat this process until you get the desired results.

Recognition Scripts

Recognition scripts are similar in many ways to validation scripts. Both are written using the Softbridge Basic Language and both are based on a set of event handler functions to which you can add your own custom code. The primary difference is that recognition scripts run in the Recognition Server module and have access to different functions and different system variables. Some common uses of recognition scripts include the following:

- Replacing an Ascent Capture recognition engine. Recognition scripts have access to zone snippets (small cutouts of an image that represent a zone being processed) and they can process the zone snippets in a custom engine.
- Modifying the processing of a Kofax recognition engine. For example, you can provide a list of possible choices and add pattern matching.
- Performing offline processing. Since the Recognition Server module is unattended, it is a good place to perform time-intensive validation procedures (such as querying a remote database over a slow connection).

Writing a Recognition Script

Like validation scripts, recognition scripts are written and managed from the Administration module. You can write a recognition script for each *recognition profile* that you have created, and each script consists of a set of functions that are initially blank except for some default error handling code. There are a total of four functions accessible using recognition scripts, as shown in Table 2-4.

Table 2-4. Recognition Script Functions

Function	When Called
KfxLoad	Called the first time a zone is encountered of the specified recognition type. KfxLoad is called once per batch for each recognition profile that contains a recognition script.
KfxPostRecognition	Called after each zone snippet is processed.
KfxPreRecognition	Called before each zone snippet is processed.
KfxUnload	Called for all recognition scripts when the batch is closed.

Figure 2-4 illustrates the general flow for processing a recognition script.

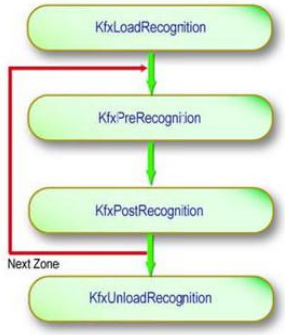


Figure 2-4. Processing Flow for a Recognition Script

Recognition Script Return Codes and Variables

Recognition scripts have access to a variety of return codes and system variables. Table 2-5 lists return codes; Table 2-6 lists system variables.

Table 2-5. Recognition Script Return Codes

Return Code	Definition
FatalError	Indicates a fatal error. The batch is set to an error state.
NoError	Indicates a successful operation. If this is returned from the KfxPreRecognition function, Kofax recognition will be performed next, followed by the KfxPostRecognition function. If this is returned from the KfxPostRecognition function, the Recognition Server module advances to the next field.
SaveAndSkipOperation	Similar to NoError, but skips the Kofax recognition. Example: KfxPreRecognition = SaveAndSkipOperation

Ascent Capture and the Release Process

The Ascent Capture Administration module manages the Release Setup process. It loads the release setup script when the system administrator selects a release script for a document class/batch class pair. The release setup script must implement the KfxReleaseSetupScript COM interface that the Administration module requires.

Similarly, the Ascent Capture Release module manages the Release process. It loads the appropriate release script when the batch enters the Release Queue. The release script must implement the KfxReleaseScript COM interface that the Release module requires.

The Database and the Text release scripts include the KfxReleaseSetupScript and KfxReleaseScript COM components in the ActiveX .DLL.

When writing a release script, there are two basic functions you must provide:

- **Release setup**, which is the user interface for configuring the release process within the Administration module. The release setup portion of the release script is called by the Administration module when the user selects a release script to configure.
- **Release**, which performs the actual export of images and data to long-term storage. The release portion of the release script is called by the Release module when it is releasing batches.

Requirements for the Release Setup Script

The release setup script component must define the KfxReleaseSetupScript COM interface.

The KfxReleaseSetupScript interface must include the following:

- One public object variable declared as ReleaseSetupData. The Administration module uses this variable to expose and update release configuration for the document class.
- Four methods called OpenScript, RunUI, ActionEvent, and CloseScript, which the Administration program calls to perform the various stages of the release setup process.

When you use the Administration program to select and configure a release script for the first time, it loads the release setup script and does the following:

1. Fills in the document class properties in the ReleaseSetupData variable. These properties include the available document class index fields, batch class fields, and image file formats.

COM Interface

Introduction

With the Ascent Capture COM Interface, you can add the following custom elements to the Scan, Quality Control, Validation, and/or Verification modules:

- **Custom panels.** You can add up to 20 custom panels to a standard Ascent Capture module. Each panel must be developed as an OCX. You can use different panels for each module to be customized.
- **Custom menu items.** In conjunction with a custom panel, you can implement custom menu items.

In addition, by taking advantage of the extended features of the COM Interface you can create stand-alone custom applications that act as input scripts. This feature (Ascent Import Controller) supports virtually any type of custom import application you might care to create.

These custom applications can be run from command lines, as is the case with the XML Auto-Import application shipped with Ascent Capture. Custom applications may also have their own interfaces that are entirely separate from Ascent Capture. These choices are entirely up to you.

This chapter describes the following:

- User interface design and behavior
- Custom applications
- Development API

Programming in a High Availability Environment

When customizing Ascent Capture in a high availability environment, you should observe the error handling guidelines found in *High Availability Environments* on page 146. These will help ensure that your applications take full advantage of Ascent Capture's high availability features.

For more information on high availability, refer to the *Installation Guide for Ascent Capture and Ascent Capture Internet Server*.

User Interface Design and Behavior

The following sections describe the user interface design and behavior of custom panels and menu items, which may be added to the Scan, Quality Control, Validation, and/or Verification modules. Each panel contains a user-defined OCX.

Custom Panels

A sample custom panel in the Validation module is shown in Figure 3-1.

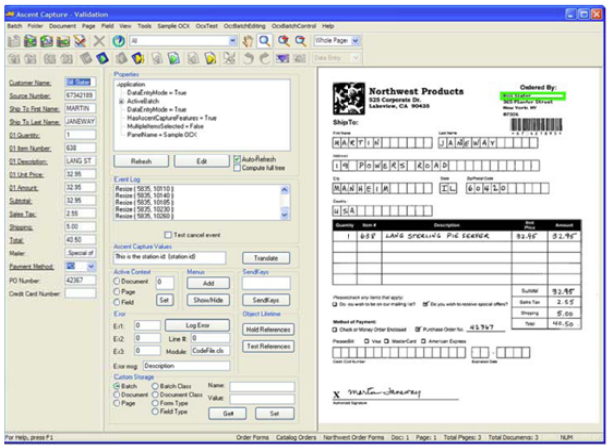


Figure 3-1. Custom Panel Sample in the Validation Module

The user OCX is contained completely within a new user interface panel. This panel may be resized and moved just like any standard panel. The OCX panel sends resizing events to the child OCX whenever the panel itself is resized.

The OCX may display any desired graphical objects on the panel.

The outside edge of the panel (about 4 pixels) is used for panel operations (listed below). Any panel clicks outside this margin area are passed to the OCX. If the OCX obtains focus, then keyboard events are also sent to it.

Standard panels (and new OCX panels) support the following operations:

- Saving the panel's size, state (floating/docked), and position between application invocations.
- Clicking and dragging on the top edge of a panel causes the panel to move to a new location on the frame. If the panel is dragged off the frame, then it becomes a distinct, floating window.
- Double-clicking on the top edge of a docked panel changes that panel into a floating window. (Double-clicking the top edge of the panel toggles between a docked/undocked state.)
- Resizing a floating window. The panel has a minimum size (which is 50,50 for default panels).
- Hiding a floating window by clicking its Close box. The panel can be restored by selecting it from the View | Toolbars menu.
- Dragging a floating window back to the frame to redock the panel to the frame.

Note The OCX cannot programmatically resize its parent window.

A panel may receive several resize events just after creation. An initial resize of size 0,0 occurs when the OCX is first built. Windows may send other events, depending on the screen configuration.

Any changes to data made by the OCX (field content, field data, reject flag, note information) are reflected by all standard Ascent Capture controls, including the image viewer(s), the tree view, the data entry panel, and the thumbnail view.

Note the following:

- **Panels without windows:** A "visible" flag in the registry will determine if a panel is displayed in the toolbar list. If a panel is not visible, it will never appear in the toolbar list. The OCX has an API called ShowWindow(), which will allow it to display itself.

  If the panel has the visible flag = 0 in the registry, it will not appear in the toolbar list. It can still be displayed via menu selections. If the panel is visible when the application closes, it will be visible when the application opens.

Custom Applications

In addition to all the capabilities described in the earlier sections, you can also take advantage of the COM Interface to write custom import applications.

The Ascent Import Controller feature is an API that allows you to develop applications that import documents into Ascent Capture. This API provides an extensive set of objects, properties, and methods that facilitate the development of quite sophisticated and feature rich programs.

Documents are normally created in the Scan module, by either using a scanner or importing already existing files. Although the Auto-Import feature can create batches by using special import files, this API greatly expands the power and flexibility that can be applied to creating batches programmatically.

This section contains an example custom import application. It will show you how to write a Microsoft Visual Basic application that creates a batch and imports image files into a document.

While this is just a simple example (that is not intended for actual use), it does demonstrate the capabilities available to programmers.

From now on, "Visual Basic" means Microsoft Visual Basic 6.0.

General Preparations

Before you actually begin creating an application, you need to perform some general setup tasks. In order to have an application create batches and documents, you must have index fields, document classes, form types, and batch classes already set up and published in Ascent Capture. All this is done in the Ascent Capture Administration module. See the *Getting Started with Ascent Capture* guide for specifics on using this module.

In addition, when starting a new project in Visual Basic, you need to ensure that the Ascent Capture API is available to your project.

Let's look at each of these in detail.

Ascent Capture Setup

The discussion in this section assumes that you have imported and published LESSON_1.cab. This file is shipped with Ascent Capture, and placed in the Ascent\Tutorial folder.

▶ **To use the example application**

1. Be sure that user profiles are not enabled.
2. Import LESSON_1.cab.
3. Change the Required property for the Site ID batch field to False.

   Note This example does not support required batch fields.

4. Publish the batch class.

If you are unsure how to perform any of these steps, refer to your Ascent Capture online help, or the relevant sections in your Ascent Capture printed documentation.

Visual Basic 6.0 Setup

This section assumes you have a working knowledge of Visual Basic and its interface.

The Visual Basic project must first be set up to reference the Ascent Capture Module Type library. Ascent Capture must already be installed on your system.

To setup the references in Visual Basic:

1. Start Visual Basic. The New Project dialog box appears.
2. Make sure the New tab is selected.
3. Make sure Standard EXE is selected.
4. Click Open. Visual Basic creates a new project.
5. Save and Name the project.

Extending Ascent Capture

Introduction

With Ascent Capture, you can create custom extensions (custom modules, workflow agents, or setup OCX applications) to perform special tasks. This chapter gives you an overview of the development process for creating custom extensions for Ascent Capture.

Custom Modules

You can create custom modules to perform tasks such as document separation, page registration, form identification, automatic or manual indexing, verification, or full text OCR. Custom modules can also perform unique functions suited to your business needs. For example, you might want to write a custom OCR module that uses an engine other than the engines provided with Ascent Capture. Or, the custom module might perform a special type of image processing, such as bar code recognition on color images or form identification using a custom algorithm.

You can implement a custom module alongside the standard set of Ascent Capture processing modules, or you can use it to replace a standard module. Once you create the custom module, it must be registered for use with Ascent Capture and added to the batch class workflow (which must include the standard Scan module to introduce a batch into the Ascent Capture processing environment, as well as the standard Release module as the final processing module).

Workflow Agents

A workflow agent is a custom extension that has the ability to examine and modify batch data, as well as change the routing (next module) and status for a batch.

Workflow agents are invoked whenever a batch is closed (from any module).

Prior to using a workflow agent, you must write the necessary code, and then register the agent

Workflow agents are very similar to custom modules, and the dialog boxes for registering workflow agents are nearly identical to those for custom modules. Because of this, much of the information in this document about custom modules also pertains to workflow agents.

Setup OCX

You can implement a setup OCX to customize batch class setup options available in the Administration module. With a setup OCX, you can define custom menus, configuration settings, and publish checks. A setup OCX can be associated with a custom extension, or designed without a custom extension in mind.

- **A setup OCX with an associated custom module** allows you to customize the batch class set up process for batch classes that contain the custom module as part of their workflow. The user interface and menu items defined in the setup OCX are available only for batch classes that contain the custom module.
- **A setup OCX with an associated workflow agent** allows you to create custom user interfaces that you can use to configure any runtime parameters that the workflow agent may require. The user interface and menu items defined in the setup OCX are available only for batch classes that contain the workflow agent.
- **A setup OCX without an associated custom module** allows you to customize the batch class set up process for all batch classes. Items defined in the setup OCX are available for all batch classes.

High Availability Environments

When customizing Ascent Capture in a high availability environment, you should observe the following error handling guidelines. These will help ensure that your applications take full advantage of Ascent Capture's high availability features.

For more information on high availability, refer to the *Installation Guide for Ascent Capture and Ascent Capture Internet Server*.

Error Handling Guidelines

Any component of a highly available system is subject to failure at any time. To meet high availability requirements, you should design your Ascent Capture customizations to detect and recover from errors during operations that require access to a remote computer.

These errors can be grouped into the following categories:

Properties

AccessVersion:	08.50	AllowBuiltInToolbars:	True
AllowFullMenus:	True	AllowShortcutMenus:	True
AllowSpecialKeys:	False	AllowToolbarChanges:	True
ANSI Query Mode:	0	AppTitle:	By HFH
Auto Compact:	0	Build:	918
CollatingOrder:	General	Default Page Folder:	I:\ANWAR2
HaveSetDefaultPageFolder:	1	HijriCalendar:	False
ProjVer:	86	QueryTimeout:	60
RecordsAffected:	0	Row Limit:	10000
Show Values in Indexed:	1	Show Values in Non-Indexed	1
Show Values in Remote:	0	Show Values in Server:	0
Show Values in Snapshot:	1	Show Values Limit:	1000
StartUpForm:	Form.Enterform	StartUpMenuBar	StatsToolbar
StartUpShowDBWindow:	True	StartUpShowStatusBar:	True
Track Name AutoCorrect Inf	1	Transactions:	True
Updatable:	True	Use Default Connection File:	0
Use Default Page Folder:	1	UseAppIconForFrmRpt:	False
Version:	4.0		

User Permissions

admin

Group Permissions

Admins
Users

Properties

Container:	Modules	DateCreated:	12/06/2006 7:57:40 a.m.
LastUpdated:	12/05/2006 7:57:40 a.m.	Owner:	admin
UserName:	admin		

Code

```
VERSION 1.0 CLASS
BEGIN
  MultiUse = -1  'True
END
Attribute VB_Name = "clsConnectionHelper"
Attribute VB_GlobalNameSpace = False
Attribute VB_Creatable = False
Attribute VB_PredeclaredId = False
Attribute VB_Exposed = False
Option Compare Database

' Constants for table names
Const cm_strStatsBatch As String = "StatsBatch"
Const cm_strStatsBatchModule As String = "StatsBatchModule"
Const cm_strStatsFormType As String = "StatsFormType"
Const cm_strStatsModuleLaunch As String = "StatsModuleLaunch"

'************************************************************
'*** Function: StatsConnect
'*** Purpose: This function connects to the ACSystem
'*** database and creates/maintains links to stat tables.
'************************************************************
Function StatsConnect() As Boolean

    On Error GoTo Err_StatsConnect

    '*** Create a reference to our mth class
    Dim oStatsMth As clsStatsMth
    Set oStatsMth = New clsStatsMth

    '*** Get the connection string
    Dim strConnect As String
    strConnect = oStatsMth.GetStatsConnectionString

    '*** Deallocate the clsStatsMth object
    Set oStatsMth = Nothing

    '*** Open a connection
    Dim oConn As New ADODB.Connection
    oConn.Open strConnect, "", ""

    '*** Get connection string
    strConnect = Right$(oConn.ConnectionString, _
                 Len(oConn.ConnectionString) - InStr(oConn.ConnectionString, _
```



```
                """DRIVER"))

    If Right$(strConnect, 1) = """ Then
        strConnect = Left$(strConnect, Len(strConnect) - 1)
        Debug.Print strConnect
    End If

    Set oConn = Nothing

    '*** Refresh the links to the tables in the database.
    '*** If the links are gone or broken, RefreshLinks will take
    '*** care of the problem
    RefreshLinks cm_strStatsBatch, strConnect
    RefreshLinks cm_strStatsBatchModule, strConnect
    RefreshLinks cm_strStatsFormType, strConnect
    RefreshLinks cm_strStatsModuleLaunch, strConnect

    StatsConnect = True
    Exit Function

Err_StatsConnect:

    '*** There was an error trying to refresh the links
    '*** Show what the error is
    StatsConnect = False

    MsgBox "Error [" & Err.Number & "]: " & Err.Source & _
        vbCrLf & Err.Description, vbCritical & vbOKOnly

End Function

'************************************************************
'*** Function: RefreshLinks
'*** Purpose: This function refreshes the links to the
'*** Stats tables in the ACSystem database.
'************************************************************
Function RefreshLinks(strTable As String, strConnect As String)
    Dim oWorkspace As Workspace
    Dim oDatabase As Database
    Dim oTableDef As TableDef

    Set oWorkspace = DBEngine.Workspaces(0)
    Set oDatabase = CurrentDb()

On Error GoTo Err_RefreshLink
    Set oTableDef = oDatabase.TableDefs(strTable)

    '*** Reset the connection string
    oTableDef.Connect = strConnect

    '*** Refresh the link
    oTableDef.RefreshLink

Exit Function
```

```
 99
100  Err_RefreshLink:
101
102     Debug.Print Err.Number & Err.Description
103
104     '*** Table doesn't exist. Create the link.
105     If Err.Number = 3265 Then
106        CreateTable strTable, strConnect
107     '*** Link is broken. Re-create it.
108     ElseIf Err.Number = 3420 Then
109        oDatabase.TableDefs.Delete (strTable)
110        CreateTable strTable, strConnect
111     Else
112        Err.Raise Err.Number, Err.Source, Err.Description
113     End If
114  End Function
115
116  '************************************************************
117  '*** Function: CreateTable
118  '*** Purpose: This function creates the table in this
119  '*** Access database to link with the corresponding
120  '*** table in the ACSystem database.
121  '************************************************************
122  Function CreateTable(strTable As String, strConnect As String)
123     Set oTableDef = CurrentDb().CreateTableDef(strTable)
124     oTableDef.Connect = strConnect
125     oTableDef.SourceTableName = "dbo." & strTable
126     CurrentDb().TableDefs.Append oTableDef
127  End Function
128
```

User Permissions

acmin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Modify Definition

Group Permissions

Admins	
Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Modify Definition

Properties

Container:	Modules	DateCreated:	12/06/2006 7:57:40 a.m.
LastUpdated:	12/06/2006 7:57:40 a.m.	Owner:	admin
UserName:	admin		

Code

```
  1  VERSION 1.0 CLASS
  2  BEGIN
  3    MultiUse = -1  'True
  4  END
  5  Attribute VB_Name = "clsStatsMth"
  6  Attribute VB_GlobalNameSpace = False
  7  Attribute VB_Creatable = False
  8  Attribute VB_PredeclaredId = False
  9  Attribute VB_Exposed = False
 10  Option Compare Database
 11
 12  ' KfxConfig object
 13  Private m_oIKfxConfig As IKfxDb.IKfxConfig
 14
 15  ' Default stats login information
 16  Const cm_strDefaultStatsUser As String = "StatsMgr"
 17  Const cm_strDefaultStatsPwd As String = "Screen73"
 18
 19  ' Constants for database connection
 20  Const cm_strSqlServer = "SQL Server"
 21
 22
 23  '************************************************************
 24  '*** Function: GetStatsConnectionString
 25  '*** Purpose: Returns the connection string based on
 26  '*** database values stored in the ACConfig.xml file.
 27  '************************************************************
 28  Function GetStatsConnectionString() As String
 29
 30     '*** Build the connection string
 31     Dim strConnect As String
 32     strConnect = "DRIVER=" & cm_strSqlServer & ";" & _
 33              "SERVER=" & GetServerName() & ";" & _
 34              "DATABASE=" & GetDatabaseName() & ";" & _
 35              "uid=" & GetUserID() & ";" &_
 36              "pwd=" & GetUserPwd()
 37
 38     '*** Return the connection string
 39     GetStatsConnectionString = strConnect
 40
 41  End Function
 42
 43  '************************************************************
 44  '*** Function: GetServerName
```

```
'*** Purpose: Returns the location of the ACSystem database
'*************************************************************
Function GetServerName() As String
   GetServerName = m_oIKfxConfig.SqlStandardInstance
End Function

'*************************************************************
'*** Function: GetStatsConnectionString
'*** Purpose: Returns the name of the ACSystem database,
'*** in the situation where the user changed it.
'*************************************************************
Function GetDatabaseName() As String
   GetDatabaseName = m_oIKfxConfig.SqlDatabase
End Function

'*************************************************************
'*** Function: GetUserID
'*** Purpose: Returns the user id to access the database
'*************************************************************
Function GetUserID() As String
   GetUserID = cm_strDefaultStatsUser
End Function

'*************************************************************
'*** Function: GetUserPwd
'*** Purpose: Returns the password of the login user id
'*************************************************************
Function GetUserPwd() As String
   GetUserPwd = cm_strDefaultStatsPwd
End Function

Private Sub Class_Initialize()

   '*** Set the KfxConfig object
   Set m_oIKfxConfig = New KfxDb.KfxConfig

End Sub

Private Sub Class_Terminate()

   '*** Destroy the KfxConfig object
   Set m_oIKfxConfig = Nothing

End Sub
```

User Permissions

acmin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Modify Definition

Group Permissions

Admins	
Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Modify Definition

Properties

Container:	Modules	DateCreated:	12/06/2006 7:57:40 a.m.
LastUpdated:	12/06/2006 7:57:40 a.m.	Owner:	admin
UserName:	admin		

Code

```
1   Attribute VB_Name = "Utility"
2   Option Compare Database
3
4   '*************************************************************
5   '*** Function: Connect
6   '*** Purpose: Acts as a static delegate to the
7   '*** ConnectionHelper class.
8   '*************************************************************
9   Public Function Connect() As Boolean
10
11      '*** Create a ConnectionHelper class
12      Dim oConnHelper As clsConnectionHelper
13      Set oConnHelper = New clsConnectionHelper
14
15      '*** Connect to the stats tables
16      Connect = oConnHelper.StatsConnect
17
18  End Function
19
20  '*************************************************************
21  '*** Function: DeleteTables
22  '*** Purpose: This function deletes the rows in all of the
23  '*** stats tables.
24  '*************************************************************
25  Public Function DeleteTables() As Boolean
26
27      Dim strPrompt As String
28      strPrompt = "Are you sure you want to delete all of your user tracking statistics?"
29
30      If MsgBox(strPrompt, vbYesNo Or vbQuestion, "Ascent Capture - Statistics") = vbYes Then
31
32          Call PerformDelete
33          MsgBox "All of the Ascent Capture user tracking statistics have been deleted.", _
34              vbOKOnly Or vbInformation, "Ascent Capture - Statistics"
35
36
37      End If
38
39      DeleteTables = True
40
41  End Function
42
43  '*************************************************************
44  '*** Function: PerformDelete
```



```
45  '*** Purpose: This function calls the ClearStats stored procedure.
46  '*************************************************************
47  Function PerformDelete() As Boolean
48
49      '*** Create a reference to our mth class
50      Dim oStatsMth As clsStatsMth
51      Set oStatsMth = New clsStatsMth
52
53      '*** Get the connection string
54      Dim strConnect As String
55      strConnect = oStatsMth.GetStatsConnectionString
56
57      '*** Deallocate the clsStatsMth object
58      Set oStatsMth = Nothing
59
60      '*** Open a connection
61      Dim oConn As New ADODB.Connection
62      oConn.Open strConnect, "", ""
63
64      '*** Set up to execute the ClearStats stored procedure
65      Dim cmdClearStats As Command
66      Set cmdClearStats = New Command
67
68      cmdClearStats.CommandText = "ClearStats"
69      cmdClearStats.CommandType = adCmdStoredProc
70      Set cmdClearStats.ActiveConnection = oConn
71
72      '*** Set the timeout to 20 minutes
73      cmdClearStats.CommandTimeout = 20 * 60
74
75      '*** Execute the stored procedure
76      Call cmdClearStats.Execute
77
78      '*** Deallocate pointers
79      Set oConn = Nothing
80      Set cmdClearStats = Nothing
81
82  End Function
```

User Permissions

admin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Modify Definition

Group Permissions

Admins	
Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Modify Definition

Properties

Attributes:	Linked ODBC	Connect:	ODBC;DRIVER=SQL Server;SERVER=GFO-RSSD-SRVR\AssessmentCapture;APP=Microsoft Office 2003;WSID=GFO-RSSD-SRVR;DATABASE=ACSystem
DateCreated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	DefaultView:	2
GUID:	{guid {0D9D13A7-68DB-44DB-98B8-43DFF8F5BE62}}	LastUpdated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.
NameMap:	Long binary data	OrderByOn:	False
Orientation:	Left-to-Right	RecordCount:	-1
SourceTableName:	dbo.StatsBatch	Updatable:	False

Columns

Name	Type	Size
ExternalBatchID	Long Integer	4
AllowZeroLength:	False	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Fixed Size	
CollatingOrder:	General	
ColumnHidden:	False	
ColumnOrder:	1	
ColumnWidth	Default	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {1E0BF30E-4B25-4B10-A9DE-82E1944E3453}}	
OrdinalPosition:	1	
Required:	True	
SourceField:	ExternalBatchID	
SourceTable:	StatsBatch	
BatchName	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
ColumnHidden:	False	
ColumnOrder:	Default	
ColumnWidth	3345	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {701CADEB-2327-42BD-896E-E11342A95FD5}}	
OrdinalPosition:	2	
Required:	True	
SourceField:	BatchName	
SourceTable:	StatsBatch	
CreationStationID	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
ColumnHidden:	False	

ColumnOrder:	Default	
ColumnWidth:	Default	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {C71A6535-CCDF-4EF1-AB0E-EA632B0846F8}}	
OrdinalPosition:	3	
Required:	True	
SourceField:	CreationStationID	
SourceTable:	StatsBatch	
CreationUserID	Text	50
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
ColumnHidden:	False	
ColumnOrder:	Default	
ColumnWidth:	Default	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {0A14F51F-AF14-46CA-A031-A34D45806B5F}}	
OrdinalPosition:	4	
Required:	True	
SourceField:	CreationUserID	
SourceTable:	StatsBatch	
CreationUserName	Text	80
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
ColumnHidden:	False	
ColumnOrder:	Default	
ColumnWidth:	Default	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {9DAD451B-C64A-4000-8935-0ED52C3CF93E}}	
OrdinalPosition:	5	
Required:	False	
SourceField:	CreationUserName	
SourceTable:	StatsBatch	
BatchClass	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
ColumnHidden:	False	
ColumnOrder:	Default	
ColumnWidth:	Default	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {23226EAB-537F-4F71-964F-870FF884E330}}	
OrdinalPosition:	6	
Required:	True	
SourceField:	BatchClass	
SourceTable:	StatsBatch	
BatchClassDescription	Text	80
AllowZeroLength:	True	

AppendOnly:	False
Attributes:	Variable Length
CollatingOrder:	General
ColumnHidden:	False
ColumnOrder:	Default
ColumnWidth	3015
DataUpdatable:	False
GUID:	{guid {B4E57C7A-2C03-4B17-B44C-6838C9F17CF8}}
OrdinalPosition:	7
Required:	False
SourceField:	BatchClassDescription
SourceTable:	StatsBatch

TransferID Text 38

AllowZeroLength:	True
AppendOnly:	False
Attributes:	Variable Length
CollatingOrder:	General
ColumnHidden:	False
ColumnOrder:	Default
ColumnWidth	Default
DataUpdatable:	False
GUID:	{guid {D766C49D-CC32-4103-973C-753F05699ACD}}
OrdinalPosition:	8
Required:	False
SourceField:	TransferID
SourceTable:	StatsBatch

Table Indexes

Name	Number of Fields
PK__StatsBatch__05A3D694	1

Clustered:	False
DistinctCount:	0
Foreign:	False
IgnoreNulls:	False
Name:	PK__StatsBatch__05A3D694
Primary:	True
Required:	True
Unique:	True
Fields:	
ExternalBatchID	Ascending

User Permissions

acmin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Group Permissions

Acmins

Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Properties

Attributes:	Linked ODBC	Connect:	ODBC;DRIVER=SQL Server;SERVER=GFO-RSSD-SRVR\Assessment Capture;APP=Microsoft Office 2003;WSID=GFO-RSSD-SRVR;DATABASE=ACSystem
DateCreated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	GUID:	{guid {6B36FE95-8BE3-4FF8-9487-0604DA855137}}
LastUpdated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	RecordCount:	-1
SourceTableName:	dbo.StatsBatchModule	Updatable:	False

Columns

Name	Type	Size
BatchModuleID	Text	38
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {004B6B41-CC96-43ED-8E61-754D62B18D37}}	
OrdinalPosition:	1	
Required:	True	
SourceField:	BatchModuleID	
SourceTable:	StatsBatchModule	
ExternalBatchID	Long Integer	4
AllowZeroLength:	False	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Fixed Size	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {2AFD8EC3-CDDA-46F3-84FA-FE29ACB8629B}}	
OrdinalPosition:	2	
Required:	True	
SourceField:	ExternalBatchID	
SourceTable:	StatsBatchModule	
BatchDescription	Text	80
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {E354D86C-CC19-4178-B36C-7ED2CD3C6106}}	
OrdinalPosition:	3	
Required:	False	
SourceField:	BatchDescription	
SourceTable:	StatsBatchModule	
ModuleLaunchID	Text	38
AllowZeroLength:	True	

AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {1359891C-2371-4F23-8D8F-243A39638EBF}}	
OrdinalPosition:	4	
Required:	True	
SourceField:	ModuleLaunchID	
SourceTable:	StatsBatchModule	
ModuleCloseUniqueID	Text	250
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {49E3AE94-CC2D-43E0-8A33-A73164621388}}	
OrdinalPosition:	5	
Required:	False	
SourceField:	ModuleCloseUniqueID	
SourceTable:	StatsBatchModule	
ModuleName	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {2743421B-3FDF-46A0-B337-BB0FE2D2FA2D}}	
OrdinalPosition:	6	
Required:	False	
SourceField:	ModuleName	
SourceTable:	StatsBatchModule	
StartDateTime	Date/Time	8
AllowZeroLength:	False	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Fixed Size	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {01832474-D8F1-490A-B41A-5B82B9DE7B49}}	
OrdinalPosition:	7	
Required:	True	
SourceField:	StartDateTime	
SourceTable:	StatsBatchModule	
EndDateTime	Date/Time	8
AllowZeroLength:	False	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Fixed Size	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {6DB3E98B-8E10-425C-A9E3-9C252E4BD857}}	
OrdinalPosition:	8	
Required:	False	
SourceField:	EndDateTime	

SourceTable: StatsBatchModule

BatchStatus Integer 2
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {5F7DC6C8-442B-4A8E-9911-0B4F234A187C}}
OrdinalPosition: 9
Required: True
SourceField: BatchStatus
SourceTable: StatsBatchModule

Priority Integer 2
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {80FDCC3A-275A-46F8-B670-96CDD33DD582}}
OrdinalPosition: 10
Required: True
SourceField: Priority
SourceTable: StatsBatchModule

ExpectedPages Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {424371E6-1C17-4537-9644-4CE84288CC2F}}
OrdinalPosition: 11
Required: True
SourceField: ExpectedPages
SourceTable: StatsBatchModule

ExpectedDocs Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {C342015E-1C42-420F-8634-F2DED7EA9CDB}}
OrdinalPosition: 12
Required: True
SourceField: ExpectedDocs
SourceTable: StatsBatchModule

Deleted Yes/No 1
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False

GUID: {guid {8D603AB5-5747-41DD-809D-D67B0C3323D6}}
OrdinalPosition: 13
Required: True
SourceField: Deleted
SourceTable: StatsBatchModule

PagesPerDocument Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {8DBE8E97-E7DA-4ACF-A1CB-3ED640E3BB94}}
OrdinalPosition: 14
Required: True
SourceField: PagesPerDocument
SourceTable: StatsBatchModule

PagesScanned Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {886D0E4C-0B84-49E8-B95E-42452BA83161}}
OrdinalPosition: 15
Required: True
SourceField: PagesScanned
SourceTable: StatsBatchModule

PagesDeleted Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {104ED223-159C-40E2-9BA1-D45166281659}}
OrdinalPosition: 16
Required: True
SourceField: PagesDeleted
SourceTable: StatsBatchModule

DocumentsCreated Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {6CFF9DA3-8851-42E1-8DA3-EE8C14A2184D}}
OrdinalPosition: 17
Required: True
SourceField: DocumentsCreated
SourceTable: StatsBatchModule

DocumentsDeleted Long Integer 4
AllowZeroLength: False

AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {A9F820E5-F834-4568-919E-F95A17F912C3}}
OrdinalPosition: 18
Required: True
SourceField: DocumentsDeleted
SourceTable: StatsBatchModule

ChangedFormTypes Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {4F2709E3-FDF1-49E0-84CE-AB634ECC3D73}}
OrdinalPosition: 19
Required: True
SourceField: ChangedFormTypes
SourceTable: StatsBatchModule

PagesReplaced Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {72211199-1708-4AAB-BA7F-85CA506FE7A0}}
OrdinalPosition: 20
Required: True
SourceField: PagesReplaced
SourceTable: StatsBatchModule

ErrorCode Long Integer 4
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {9D52E2D7-30B5-43CF-8AC9-F870D67C3B3E}}
OrdinalPosition: 21
Required: True
SourceField: ErrorCode
SourceTable: StatsBatchModule

ErrorText Text 255
AllowZeroLength: True
AppendOnly: False
Attributes: Variable Length
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {CBE4A4DF-94BF-4C09-A365-34CB9CE16E94}}
OrdinalPosition: 22
Required: False
SourceField: ErrorText

SourceTable: StatsBatchModule

Orphaned Yes/No 1
AllowZeroLength: False
AppendOnly: False
Attributes: Fixed Size
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {5CB1129B-F34F-4D11-B7E2-BD28486D2836}}
OrdinalPosition: 23
Required: True
SourceField: Orphaned
SourceTable: StatsBatchModule

TransferID Text 38
AllowZeroLength: True
AppendOnly: False
Attributes: Variable Length
CollatingOrder: General
DataUpdatable: False
GUID: {guid {E8FDA2A8-682E-43CE-9994-EABBE041F940}}
OrdinalPosition: 24
Required: False
SourceField: TransferID
SourceTable: StatsBatchModule

Table Indexes

Name	Number of Fields
BatchModuleEndDateIndex	2

Clustered: False
DistinctCount: 0
Foreign: False
IgnoreNulls: False
Name: BatchModuleEndDateIndex
Primary: False
Required: False
Unique: False
Fields:
ModuleLaunchID Ascending
EndDateTime Ascending

PK__StatsBatchModule__10216507 1
Clustered: False
DistinctCount: 0
Foreign: False
IgnoreNulls: False
Name: PK__StatsBatchModule__10216507
Primary: True
Required: True
Unique: True
Fields:
BatchModuleID Ascending

User Permissions

acmin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Group Permissions

Admins	
Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Properties

Attributes:	Linked ODBC	Connect:	ODBC;DRIVER=SQL Server;SERVER=GFO-SRVR\AscentCapture;;SSD-PP=Microsoft Office 2003;WSID=GFO-RSSD-SRVR;DATABASE=ACstem
DateCreated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	GUID:	{guid {044516B-F8A-4C38-B326-993F9FA6A4E1}
LastUpdated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	RecordCount:	-1
SourceTableName:	dbo.StatsFormType	Updatable:	False

Columns

Name	Type	Size
FormTypeEntryID	Text	38
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {626719D6-B527-46EB-8F4B-6E398DA15E97}}	
OrdinalPosition:	1	
Required:	True	
SourceField:	FormTypeEntryID	
SourceTable:	StatsFormType	
BatchModuleID	Text	38
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {1F9385B7-428E-46F3-92D7-A6F6C05DAAD2}}	
OrdinalPosition:	2	
Required:	True	
SourceField:	BatchModuleID	
SourceTable:	StatsFormType	
FormTypeName	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {91AA8231-2538-4C93-8B55-85029FE25135}}	
OrdinalPosition:	3	
Required:	False	
SourceField:	FormTypeName	
SourceTable:	StatsFormType	
DocClassName	Text	32
AllowZeroLength:	True	

AppendOnly:	False		
Attributes:	Variable Length		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {73402EFA-F544-4408-956C-EA54A657C715}}		
OrdinalPosition:	4		
Required:	False		
SourceField:	DocClassName		
SourceTable:	StatsFormType		
Documents		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {03224B67-32F5-4321-8B40-05816E925BD7}}		
OrdinalPosition:	5		
Required:	True		
SourceField:	Documents		
SourceTable:	StatsFormType		
RejectedDocs		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {77602D56-EA36-45AF-A673-7C6EEF25A673}}		
OrdinalPosition:	6		
Required:	True		
SourceField:	RejectedDocs		
SourceTable:	StatsFormType		
Pages		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {311CBFBA-52FB-4F33-96F5-DDB119245EB9}}		
OrdinalPosition:	7		
Required:	True		
SourceField:	Pages		
SourceTable:	StatsFormType		
RejectedPages		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {69F19616-8102-4017-94EC-896C895C0DC9}}		
OrdinalPosition:	8		
Required:	True		
SourceField:	RejectedPages		

SourceTable:	StatsFormType		
KS_Manual		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {69AE82EA-6904-4E74-A955-FFF2FC4100AE}}		
OrdinalPosition:	9		
Required:	True		
SourceField:	KS_Manual		
SourceTable:	StatsFormType		
KS_OCRRepair		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {A0A6D1C5-5CD5-4903-9EE2-282962E08B7F}}		
OrdinalPosition:	10		
Required:	True		
SourceField:	KS_OCRRepair		
SourceTable:	StatsFormType		
KS_ICRRepair		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {5582D54A-6CBA-4D9A-B9C7-4A69BED40F9F}}		
OrdinalPosition:	11		
Required:	True		
SourceField:	KS_ICRRepair		
SourceTable:	StatsFormType		
KS_BCRepair		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		
GUID:	{guid {085704A4-AB76-4F0E-9417-AC126581BB24}}		
OrdinalPosition:	12		
Required:	True		
SourceField:	KS_BCRepair		
SourceTable:	StatsFormType		
KS_OMRRepair		Long Integer	4
AllowZeroLength:	False		
AppendOnly:	False		
Attributes:	Fixed Size		
CollatingOrder:	General		
DataUpdatable:	False		

	GUID:	{guid {FAA7D668-237F-4DEE-A606-8D3ECE0BA097}}	
	OrdinalPosition:	13	
	Required:	True	
	SourceField:	KS_CMRRepair	
	SourceTable:	StatsFormType	
CompletedDocs		Long Integer	4
	AllowZeroLength:	False	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Fixed Size	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {3B557DE5-9924-4034-B836-CEBCF7B3484D}}	
	OrdinalPosition:	14	
	Required:	True	
	SourceField:	CompletedDocs	
	SourceTable:	StatsFormType	
CompletedPages		Long Integer	4
	AllowZeroLength:	False	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Fixed Size	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {A5834562-EB9C-4E3A-9C91-E7B56B72E2FB}}	
	OrdinalPosition:	15	
	Required:	True	
	SourceField:	CompletedPages	
	SourceTable:	StatsFormType	
TransferID		Text	38
	AllowZeroLength:	True	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Variable Length	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {F5173E2E-F53C-4BC9-B7B4-EABE2A2DACD5}}	
	OrdinalPosition:	16	
	Required:	False	
	SourceField:	TransferID	
	SourceTable:	StatsFormType	

Table Indexes

Name	Number of Fields
PK__StatsFormType__29E1370A	1

	Clustered:	False
	DistinctCount:	0
	Foreign:	False
	IgnoreNulls:	False
	Name:	PK__StatsFormType__29E1370A
	Primary:	True
	Required:	True
	Unique:	True

Fields:
FormTypeEntryID Ascending

User Permissions

admin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Group Permissions

Admins	
Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Properties

Attributes:	Linked ODBC	Connect:	ODBC;DRIVER=SQL Server;SERVER=GFO-RSSD-SRVR\AssessmentCapture;APP=Microsoft Office 2003;WSID=GFO-RSSD-SRVR;DATABASE=ACSystem
DateCreated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	GUID:	{guid {A97F83EA-EDE2-4EEA-A6F3-908E879D3565}}
LastUpdated:	19/04/2010 1:07:04 p.m.	RecordCount:	-1
SourceTableName:	dbo.StatsModuleLaunch	Updatable:	False

Columns

Name	Type	Size
ModuleLaunchID	Text	38
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {CFB17AFA-FE24-4216-BE1C-52EF777E113A}}	
OrdinalPosition:	1	
Required:	True	
SourceField:	ModuleLaunchID	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
StartDateTime	Date/Time	8
AllowZeroLength:	False	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Fixed Size	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {5638FF18-66A7-4FDE-AD08-CC5F1AB79E8B}}	
OrdinalPosition:	2	
Required:	True	
SourceField:	StartDateTime	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
EndDateTime	Date/Time	8
AllowZeroLength:	False	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Fixed Size	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {A4E8A891-3C15-4222-9089-8C1DBA6F0BCE}}	
OrdinalPosition:	3	
Required:	False	
SourceField:	EndDateTime	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
ModuleUniqueID	Text	250
AllowZeroLength:	True	

AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {B8C28F88-C652-416B-BA23-992C3CC3AE20}}	
OrdinalPosition:	4	
Required:	True	
SourceField:	ModuleUniqueID	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
ModuleName	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {333517F9-61EE-4247-BE95-7722C1250E3E}}	
OrdinalPosition:	5	
Required:	True	
SourceField:	ModuleName	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
UserID	Text	50
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {F7E4EEE5-CF5C-4D53-B699-63EDE0D77B54}}	
OrdinalPosition:	6	
Required:	True	
SourceField:	UserID	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
UserName	Text	80
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {6654EBCD-AD3C-4705-822E-29B9BB9C3479}}	
OrdinalPosition:	7	
Required:	False	
SourceField:	UserName	
SourceTable:	StatsModuleLaunch	
StationID	Text	32
AllowZeroLength:	True	
AppendOnly:	False	
Attributes:	Variable Length	
CollatingOrder:	General	
DataUpdatable:	False	
GUID:	{guid {38A7F51C-D7DC-4CCF-A391-40B771A5EAD7}}	
OrdinalPosition:	8	
Required:	True	
SourceField:	StationID	

	SourceTable:	StatsModuleLaunch	
SiteID		Integer	2
	AllowZeroLength:	False	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Fixed Size	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {91822DD3-E01B-4C42-872A-8F8014AF61DC}}	
	OrdinalPosition:	9	
	Required:	True	
	SourceField:	SiteID	
	SourceTable:	StatsModuleLaunch	
InProcessTID		Text	38
	AllowZeroLength:	True	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Variable Length	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {40E2E14B-B9DF-4333-BDFC-8402607E42C8}}	
	OrdinalPosition:	10	
	Required:	False	
	SourceField:	InProccessTID	
	SourceTable:	StatsModuleLaunch	
Orphaned		Yes/No	1
	AllowZeroLength:	False	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Fixed Size	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {0F45F714-F690-4C81-BD95-473286AD9E3E}}	
	OrdinalPosition:	11	
	Required:	True	
	SourceField:	Orphaned	
	SourceTable:	StatsModuleLaunch	
CompletedTID		Text	38
	AllowZeroLength:	True	
	AppendOnly:	False	
	Attributes:	Variable Length	
	CollatingOrder:	General	
	DataUpdatable:	False	
	GUID:	{guid {948F8B85-36CE-4C32-8559-1DE9B7C2D51C}}	
	OrdinalPosition:	12	
	Required:	False	
	SourceField:	CompletedTID	
	SourceTable:	StatsModuleLaunch	

Table Indexes

Name	Number of Fields
ModuleLaunchEndDateIndex	1
Clustered:	False

	DistinctCount:	0
	Foreign:	False
	IgnoreNulls:	False
	Name:	ModuleLaunchEndDateIndex
	Primary:	False
	Required:	False
	Unique:	False
	Fields:	
	EndDateTime	Ascending
PK__StatsModuleLaunc__7755B73D		1
	Clustered:	False
	DistinctCount:	0
	Foreign:	False
	IgnoreNulls:	False
	Name:	PK__StatsModuleLaunc__7755B73D
	Primary:	True
	Required:	True
	Unique:	True
	Fields:	
	ModuleLaunchID	Ascending

User Permissions

admin	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data

Group Permissions

Admins	
Users	Delete, Read Permissions, Set Permissions, Change Owner, Read Definition, Write Definition, Read Data, Insert Data, Update Data, Delete Data