

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

نحو توظيف ايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فاعلية الرقابة
الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم

عزيزة أحمد العمري

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1429هـ - 2008م

نحو توظيف ايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم

إعداد:

عزيزة أحمد العمري

بكالوريوس ادارة أعمال - جامعة الخليل - فلسطين

المشرف: الدكتور جمال حلاوة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص بناء
مؤسسات وتنمية بشرية من معهد التنمية المستدامة - جامعة القدس

القدس - فلسطين

1429هـ - 2008م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

نحو توظيف ايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية في الشركات
الخاصة في محافظة بيت لحم

اسم الطالبة: عزيزة أحمد العمري
الرقم الجامعي: 20612269

المشرف: الدكتور جمال حلاوة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: / / 2009 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة
أسماءهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. يوسف أبو فارة التوقيع:
2. ممتحناً داخلياً: د. التوقيع:
3. ممتحناً خارجياً: التوقيع:

القدس - فلسطين

1429هـ - 2008م

الإهداء

إلى منبع الفضل والنعمة لصاحب النعم الله سبحانه وتعالى جل جلاله له الحمد والشكر
فلولا فضله لما أنجزت هذه الدراسة

إلى مبعث فخري واعتزازي ، إلى مثلي الأعلى، إلى والدي الذي كافح من أجل العطاء
الدائم، إلى من بعث الحياة والعزم في كل كلمة وكل حرف في رسالتي، إلى من أنار
الدرب أمام خطاي بما قدمه من تفانٍ وحب والذي زرع فينا حب العلم والعمل، ووهب
جل عمره ليعمر أسرة نموذجية في الإيمان والعلم، والتربية، والخلق، وحب الوطن،
الذي كان وما زال لعيني مصدر النور ولقلبي نبض الحياة.

إلى مصباح حياتي التي كانت ولا زالت الشمعة المضيئة التي تنير لنا ظلمات الليالي
الحالكة وكلما غمرتني أعاصير الظلام، والتي كانت وسادة الأمان التي أستريح عليها
عندما تخار قواي، والتي واكبت مسيرتي العلمية، والتي كانت سفينة النجاة في وسط
الأمواج العالية، إلى ذات البراءة السرمدية والنقاء الناصع إلى نبض الدفء في ثنايا
القلب يا همسة أودعها الله كل معاني الفضيلة لك يا أعظم من في الوجود ويا أسمى
معاني الحب والحنان...إلى أُمي الغالية.

إلى بدر الدجى وأجمل الرؤى وعطر الندى....إلى من وقفت جانبي، والتي أخذت على
عاتقها مسؤوليات كثيرة لتوفر لي سبل الراحة كافة، والتي كانت رمزا للشفافية
والإخلاص واللهفة للعطاء إلى أختي الوحيدة.

إلى الذين وهبوني كل الحب ومنحوني كل الدعم وصدق العاطفة ونبل المشاعر والذين
تربطني بهم العروة الوثقى في التماسك والروابط الأخوية الجميلة...إلى أخواني
الأعزاء.

إلى أوسمة شموخ كل أمة في كل عصر وحين (العلماء). وإلى أصحاب الضمائر الحية
إلى الذين تعنيهم الشفافية والدقة. وإلى المخلصين والشرفاء في كل زمان ومكان، إلى
أرواح الشهداء الذين واجهوا بصدورهم المكشوفة كل وسائل الهمجية والبربرية
الإسرائيلية دفاعاً عن ثرى فلسطين الحبيبة، وأخص بالذكر الروح الطاهرة التي غابت
وبقيت ذكراها في فؤادي روح المناضلة وعروس المقاومة ونصر الكرامة الشهيدة
دلال المغربي، خلدها الله في جنات النعيم

إلى بلدي فلسطين... وكل من عشق ثراها... إلى كل من يسعى إلى جوهر العلم لا
لمظهره....

إلى أساتذتي في الجامعة وزملائي وزميلاتي في العمل والدارسة

إلى كل من كان الصدق رمزاً لصداقته، إلى كل من يعرفني ويحبني ويكن لي
الإخلاص والوفاء

إلى جميع هؤلاء أهدي ثمرة عملي وجهدي المتواضع

عزيزة أحمد العمري

إقرار:

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

عزيرة أحمد العمري

التاريخ:

الشكر والعرفان

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين". صدق الله العظيم. (سورة النمل رقم 19 / 27)

بسم الله العلي القدير والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله أجمعين، أحمده على حسن توفيقه شاكرًا له نعمة العلم والهداية وإن تعدوا نعمة الله لا تحصوها وبعد... الحمد لله الذي أعانني وأمدني بالعزم والتصميم والمثابرة لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أرجو أن يكون إسهامًا جديدًا في ميادين العلم والمعرفة، فهذه لبنة صغيرة أتقدم بكل تواضع لضمها إلى صرح العلم، راجيةً أن تتال من أساتذتي والمهتمين عين الرضا، وأن تدفعني للسير على الدرب، ولا أدعي الكمال فيما وصلت إليه، ولكن يداعبني الأمل في أن تتال رضاهم.

يطيب لي في هذا المقام ويشرفني أن أقف وقفة عرفان، ينسب فيها الفضل إلى أهله والجميل إلى أصحابه وأقدم فيها الشكر والتقدير لمن يستحقونه، وبعد أن أبصر هذا العمل المتواضع النور. بدايةً أتقدم بجزيل الشكر إلى جامعة القدس ممثلة بكافة موظفيها وعاملاتها وإلى برنامج التنمية المستدامة ممثلًا بأعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية لما بذلوه ويبدلونه من جهد وعطاء متصلان، ولقد منّ علي الله سبحانه وتعالى خلال فترة تعليمي الجامعي للماجستير بأساتذة كرام يتمنى كل طالب علم أن يحظى بالشرف العظيم ليكون أحد طلابهم، وأن ينهل من علمهم الجزيل وأخلاقهم الحميدة، أود أن أوجه شكري الجزيل وعميق امتناني وتقديري إلى هؤلاء الأفاضل وما قدموا لي من إرشادات وتوجيهات علمية أنارت لي الطريق والتي بفضلها واصلت البحث ولولا دعمهم لي وتعاونهم لما قدر لهذه الرسالة أن تعانق النور. وإن من الواجب علي ومن حق الوفاء أن أقدم خالص شكري وتقديري إلى أستاذي الفاضل (الدكتور جمال حلاوة) والذي غمرني بلطفه وتوجيهاته العلمية وإرشاداته السديدة طيلة فترة إشرافه على هذه الرسالة في كافة مراحلها. وإلى المحكمين لمراجعتهم للاستبيان بصورته النهائية.

كما أتوجه بالشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذه الرسالة مساهمين من خلال آرائهم وتوجيهاتهم العلمية لتقويمها وترسيخ مفرداتها التي ستثري الرسالة ومن ثم إخراجها إلى حيز الوجود. وإلى الدكتور الفاضل محمد يوسف بريغيث الذي قام بتنقيح الرسالة لغويًا ونحويًا إليه أجزى أخلص التحية والعرفان لجهد المتواصل في قراءة هذه الرسالة حرفًا حرفًا ولم يبخل علي بعلمه وسعة صدره ونبل أخلاقه، وكذلك إلى الذين أجابوا على الاستبيان

لموضوعيتهم وشفافيتهم في الإجابة، في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من كل المستويات الإستراتيجية والفنية والتسويقية لتفضلهم بالمساعدة بتعبئة الاستبيانات الخاصة بهذه الدراسة، والى كل الجنود المجهولين الذين ساهموا بطريقة أو بأخرى في إنهاء هذا العمل.

عزيزة أحمد العمري

المصطلحات الإجرائية

- نظام المعلومات : مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات. ويقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية (المدخلات) ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الاستفادة منها. وتستخدم مخرجات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل المؤسسة. (الطائي، 2005)
- نظام المعلومات الإدارية : هو عبارة عن نظام المعلومات الذي يقوم بتزويد المعلومات لمتخذي القرار لغرض دعم وإسناد عملية اتخاذ القرار لذلك يقوم بتزويد المدراء بالمعلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل لأغراض التخطيط والرقابة للعمليات الخاصة بالمجالات الوظيفية للمنظمة. (السامرائي والعبيد، 2005)
- قاعدة المعلومات : النظام الذي يوفر الوسائل الضرورية التي تساعد إدارة نظام المعلومات الإدارية في إعداد الملفات وتنظيمها من خلال خزنها بصيغة نظامية في ضوء تحديد العلاقات المنطقية والمادية الموجودة بين هذه الملفات وعلى النحو الذي يمنع تكرار معلوماتها ويجعلها متاحة للتطبيقات المتنوعة لمختلف المستخدمين بسهولة ويسر وأيضاً يسهل تحديثها واسترجاعها عند الحاجة إليها. (الطائي، 2005)
- تكنولوجيا المعلومات : هي عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً بين الأطراف ذات العلاقة. (مبارك، 2004)
- توظيف تكنولوجيا المعلومات : هي إحدى العمليات التي تسهم في مواكبة التطوير والتحديث في تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام المعلوماتية بالإضافة إلى التكنولوجيا وأنظمة الحوسبة وشبكة المعلومات والاتصالات وأنظمة الترميز في العمل. (الحسنية، 1998)
- Information System
- Management Information System
- Information Base or Data Base
- Information Technology
- The recruitment of Information Technology

- انفجار المعلومات : هو التدفق الهائل في المعلومات والذي أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تواجهه، التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة وظهور التخصصات الجديدة، وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة. وتتخذ هذه المشكلة في تفجر المعلومات مظاهر عديدة وأهمها: النمو الكبير في حجم الناتج الفكري. (الطائي، 2005)
- علم الإدارة : جسم أو مجموعة المعرفة حول ظاهرة الإدارة تم التوصل إليها بطريقة علمية. (برنوطي، 2001)
- إدارة المعرفة : الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع وإعادة استخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار. (العلي وآخرون، 2006)
- إدارة الوقت : هي إحدى العمليات التي يستطيع المدير بها أن ينجز المهام أو الأهداف التي تمكنه من أن يكون فعالاً في عمله وخط سيره في حياته المهنية بناء على تحديد حاجات ومتطلبات وظيفته حسب الأهمية ومطابقتها مع الوقت والمصادر المتاحة والأهداف التي تحتاج إلى تحقيقها. (الشنطي، 1996)
- إدارة الجودة : نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات متلقي الخدمة، وإعطاء صلاحيات أكثر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار، والتأكيد على التحسن المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات. (الخطيب، 2001)
- التغذية العكسية (الراجعة) : تمثل عملية المراقبة الذاتية والعنصر الرقابي الذي يحدد ما إذا كان النظام يعمل بشكل سليم لتحقيق هدفه وهي العملية التي يتم من خلالها قياس مخرجات النظام وفق معيار معين، وتكتسب التغذية العكسية أهمية خاصة في نظام المعلومات الإدارية نظراً لارتباط مخرجات نظام المعلومات، فإذا ساهمت هذه المخرجات في تسهيل هذه المهمة تعد متطابقة للمعيار وبخلافه يتم إعادة

The Information
explosion

Management science

Knowledge
Management

Time Management

Quality
Management

Feed back

النظر في (المدخلات، عمليات المعالجة والمخرجات)، لأجل
تشخيص الانحرافات ومعالجتها والتأكد من توليد المخرجات
الملائمة. (الطائي، 2005)

وظيفة من وظائف العملية الإدارية، وتعنى باختصار قياس
وتصحيح أداء المرؤوسين لغرض التأكد من أهداف المشروع
والخطط الموضوعية لبلوغها قد تم تحقيقها. ومن ثم فإنها
الوظيفة التي تمكن المدير من التأكد من أن ما تم مطابق لما يراد
إتمامه. (العلاق، 2008)

هي مرحلة قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير الموضوعية،
بهدف تحديد نطاق مشكلات الأداء والتنفيذ، وتحديد الانحرافات
في الوقت المناسب وتحليلها للتعرف على أسبابها بما يعاون في
تصحيح المسارات بأقل تكلفة ممكنة. (المعاز، 2001)

خطوة من الخطوات الضرورية لاجابية الرقابة، كما أن
فاعليتها تؤدي إلى جدوى لأن عملية التصحيح تتطلب من
المراقب تحديد الانحرافات أولاً ثم دراستها للتعرف على
الأسباب الحقيقية وراء حدوثها، وفي ضوء ذلك يتم تحديد
الإجراءات المناسبة لمعالجتها بما يؤدي إلى تصحيح مسارات
الأنشطة نحو الأهداف المرجوة. (المعاز، 2001)

الشركات التي تمثل نشاطاً صناعياً مثل الشركات التي توجه
نشاطها نحو الصناعة كشركات صناعة البلاستيك، وشركات
المفروشات، وشركات صناعة الأدوية، وشركات وإنتاج
وصناعة الأحذية، وشركات صناعة الأثاث، وشركات صناعة
الألبسة الجاهزة. وشركات صناعة الألمنيوم، وشركات صناعة
الحلويات وشركات إنتاج الرخام والحجر والطوب والباطون
وشركات المواد اللاصقة والدهانات. وشركات صناعة المواد
الغذائية، وتصنيع المناديل الورقية. (تعريف الباحثة، بالرجوع
إلى غرفة تجارة وصناعة بيت لحم، ملف شركات 2007)

مفهوم الرقابة

Concept of
Controlling

تسجيل نتائج ومقارنة تقييم
الأداء

Recording and
comparing the
results of
performance
appraisal

تصحيح الانحرافات
To correct
deviations

القطاع الصناعي

The Industrial Sector

- قطاع المقاولات : وهي الشركات التي يوجه نشاطها إلى الإعمار والتعهدات العامة في مجالات متعددة مثل البنية التحتية، والاستثمار، وأعمال الصيانة الفنية، والهندسة وأيضا في مجال التجارة العامة والإنشاءات الحديثة، والمجالات الميكانيكية وأعمال الحفريات والمقاولات العامة. (تعريف الباحثة، بالرجوع إلى غرفة تجارة وصناعة بيت لحم، ملف شركات 2007)
- The construction Sector
- القطاع التجاري : وهي الشركات التي تتوج نشاطها في مجالات متعددة من أجل تعظيم الربح وتخوض مجالات عديدة مثل تسويق الألمنيوم، والمجال الإلكتروني من أجهزة كمبيوتر واسطوانات ليزر متنوعة ومجالات التكنولوجيا المتقدمة والتوريدات الكهروميكانيكية والتحف الشرقية، وشركات النقل وقطع الغيار وشركات الاتصالات الخلوية وشركات المجوهرات والتحف التذكارية، وشركات المواد الغذائية وشركات التصدير والاستيراد والتجارة العامة وشركات الصناعة العامة، وشركات الدعاية والإعلان وشركات المحروقات، وشركات المستحضرات الطبية والصيدلانية والمخبرية والأدوية، والمواد الصحية، وشركات مواد البناء، وشركات المفروشات والتجارة العامة، وشركات الأحذية والجلود وشركات الأجهزة الكهربائية، والشركات التي توجه نشاطها نحو الأنشطة الإذاعية، وشركات التجارة الدولية، وشركات مواد التنظيف والتجميل، وشركات تجارة التبغ وتوزيع السجائر، وشركات عالم السيارات من بيع وشراء وتأجير وقطع الغيار، وشركات بيع الرخام والجرانيت وشركات الأعمال الحرة، وسلسلة المخابز، وشركات الباطون الجاهز. (تعريف الباحثة، بالرجوع إلى غرفة تجارة وصناعة بيت لحم، ملف شركات 2007)
- القطاع الخدماتي : أي مؤسسة خاصة أو جهة تمثل قطاع البنوك، أو تمثل نشاطا في مجال السياحة والسفر والاستثمار، والتخليص والشحن، وشركات تأجير السيارات والنقل الخاص وسلسلة الفنادق وشركات التنمية والاستثمار وسلسلة المطاعم وشركات التأمين، وشركات خدمات التنظيف. (تعريف الباحثة، بالرجوع
- Service Sector

- إلى غرفة تجارة وصناعة بيت لحم، ملف شركات (2007)
- : التخطيط الاستراتيجي
Strategic Planning
- هو طريقة إدارية وأسلوب إداري للتطوير والمحافظة على الدور
الاستراتيجي بين المؤسسة وفرص السوق المتغيرة أمامها.
(دياب، 2007)
- : الأساليب السوسيومترية
Methods
alsosiomitrip
- أدوات تعطي للمربي والنفساني معلومات من الحياة العميقة
للجماعات. وهي تقنية بسيطة من أدوات البحث والتغير
الاجتماعي التي وضعها مورينو حتى تساعد الإنسان على
استرجاع التلقائية الإبداعية المغموسة في العادات الاجتماعية
والمخزون الثقافي.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خصائص المعلومات في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم وكذلك التعرف على واقع الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، وتباين العلاقة بين خصائص المعلومات وفعالية الرقابة الإدارية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الخاصة العاملة في محافظة بيت لحم والمسجلة رسمياً في غرفة تجارة وصناعة المحافظة، البالغ عددها (348) شركة للعام 2008/2007. وتكونت العينة الأصلية من (225) شركة، بنسبة (65%) من مجتمع الدراسة، اختيرت بالطريقة الطبقية العشوائية: طبقية من حيث متغير قطاع العمل، وشملت جميع الموظفين في الشركات الخاصة في جميع المستويات الإدارية. وأجابت الدراسة على عدة أسئلة لإظهار خصائص المعلومات في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وأسلوب الدراسة الميدانية حيث تم الحصول على المعلومات من مصدرين أولية ثانوية وهي الكتب والمقالات والدراسات السابقة المتوفرة في المكتبات المحلية ومكتبات الجامعة الأردنية والمكتبات المصرية، والثاني مصدر أولي وهو الاستبانة.

لقد تم تحليل المعلومات ومعالجتها إحصائياً من خلال برنامج SPSS واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل سؤال والدرجة الكلية لكل فقرة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها كان عالياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا الواقع الدرجة الكلية للمقياس (3.84). كما تم ترتيب مظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها، وكانت الظاهرة ذات نسبة الموافقة الأعلى هي أن الشركة تعتمد على معلومات موثوق فيها، فقد كان المتوسط الحسابي لها هو (4.17).

ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها أوصت الباحثة بعدة توصيات تفيد في التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، وأهمها ضرورة الاهتمام من قبل أصحاب القرار في الشركات الخاصة في محافظة بيت

لحم بخصائص المعلومات، وبخاصة دقة المعلومات التي أظهرت الدراسة قوة تفسيره، وتأثيره على فاعلية الرقابة الإدارية.

The Positive Employment of Information System, to enhance the Administrative Controlling in Private Companies in Bethlehem governorate

Abstract:

The purpose of this thesis is to identify the role of the employment of information system to enhance the administrative controlling in private companies in Bethlehem.

The population of the study consists of all the private companies in Bethlehem governorate which are officially registered in the Chamber of Commerce and Industry of Bethlehem and whose number rises to (384) companies for the years 2007/2008. The original specimen consists of 225 companies, rated 65% of the population of the study which have been randomly chosen concerning the work sector variation and it contains, also, all the employees of the private companies in all administrative levels. The study answered many questions for showing the administrative controlling efficiency in the private companies in Bethlehem governorate.

The researcher used the descriptive method and field study one. She got the information from two sources; the first is considered to be a secondary one; books, articles, past studies that were available in the local libraries and the Jordanians and Egyptians universities' libraries. The second source is the questionnaire. The information has been analyzed and statistically processed; using the (SPSS) program and finding the arithmetical average and the standard deviation for each question and the total score for each part. The study came out with several results such as: the reality of positive employing use of the information in effecting the administrative controlling efficiency in the private companies in Bethlehem governorate in the workers' point of view was high. The arithmetical average for this reality and the total standard average rose to [3.83]. The phenomena of the positive of employing information for administrative controlling efficiency in the private companies in Bethlehem governorate. The phenomenon which was agreed on by the highest percentage is that the company depends on trustful information of which the arithmetical average is (4.17).

According to concluded results the researcher suggested a number of recommendations that could be useful for the positive employment for the information in order to affect the administrative controlling efficiency in the private companies in Bethlehem governorate. One of which is the importance of the chairmen's concerning in the private companies in Bethlehem governorate, of the information, especially the correctness of the information that showed the power of analyzing the study and its effect on administrative controlling.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة

حظي موضوع المعلومات في السنوات الأخيرة باهتمام الباحثين في الإدارة ، ذلك لان هناك حاجة دائمة لتحديث الأنشطة والفعاليات الإدارية، للتنظيمات المختلفة وتطويرها، ففي الوقت الذي أصبحت فيه المؤسسات أو المنظمات، لا تملك الخيار الممكن في بقائها واستمرارية عملياتها، إلا من خلال الاعتماد في بيانات فاعلية أنشطتها الإدارية المختلفة. فالمعلومات هي بيانات تم معالجتها لتصبح في شكل أكثر نفعا عند من يتعامل معها، ومن هنا يتضح أن هناك فرقاً في المعنى بين البيانات والمعلومات، إذ تشمل البيانات عناصر من الحقيقة، وتحتاج إلى معالجة سواء كانت تقليدية، أو حاسوبية، ويقصد بالمعالجة هنا أن يتم إدخال البيانات وتنسيقها، وتبويبها، وتصنيفها، وتخزينها، لاسترجاعها واستخدامها في الوقت المناسب. كما أن الرقابة الإدارية واحدة من الوظائف الإدارية المهمة، وأن العمل الإداري لا ينتهي عند وضع الخطط، بل يستمر ليشمل مرحلة التنفيذ والتحقق من مستوى الأداء، وما تم تحقيقه من إنجازات مخطط لها وعليه، فإن زيادة فاعلية الرقابة الإدارية له أهمية حيوية بالنسبة لجميع المنظمات وأنها تعد مفتاحاً أساسياً في بلورة نجاحها وتقديمها.

وعليه، فالمعلومات تعد من المدخلات الأساسية للرقابة الإدارية، وتشكل العمود الفقري لآلية عملها، وبالتالي تحقيق أهدافها بفاعلية. وعلى الرغم من إشارة بعض الدراسات الإدارية الحديثة إلى أن هناك عدداً من المنظمات، قد فشلت في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية، حتى مع حصولها على معلومات متوفرة أو امتلاكها لتكنولوجيا معلومات متطورة، والسبب راجع إلى أن تلك المعلومات قد

تكون مفتقرة بالأساس إلى خصائص الجودة التكاملية أو أنها معطيات غير متناسبة مع حقيقة المشكلة الرقابية محط التشخيص والمعالجة. ومن هذا المنطق فإن الدراسة تعنى بتحليل الخصائص الواجب توافرها في المعلومات، لتفعيل قدرتها في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية، إذ إن توافر المعلومات في الموقف والوقت المناسب ضمن إطار شمولية تلك المعلومات، وملائمتها وقابليتها للقياس، سيؤدي حتما إلى تسهيل عملية إجراء مقارنة للأداء المتحقق، وفي ضوء المعايير المطلوبة المخطط لها، بالشكل الذي يمكن الكشف معه عن الانحرافات المحتملة قبل وقوعها كأسلوب وقائي تحتاج إليه المؤسسة الساعية نحو زيادة كفاءة نظمها وفعاليتها، وهذا كله سيشكل متغيرات رئيسية، لهذه الدراسة المهمة ببحث العلاقة بين خصائص المعلومات وزيادة فاعلية الرقابة الإدارية.

2.1 مشكلة الدراسة

كيف يمكن توظيف خصائص المعلومات لتعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم؟

3.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على واقع خصائص المعلومات في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم.
- التعرف على واقع الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم.
- التعرف على واقع العلاقة بين خصائص المعلومات وفعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم.

4.1 أسئلة الدراسة

- ما واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما أهم مظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها؟

هل هناك فروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها وفقاً لمتغيرات: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي؟

5.1 فرضيات الدراسة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

6.1 أهمية الدراسة

أدركت الباحثة من خلال عملها كموظفة بمهنة محاسبة إدارية في إحدى الشركات الرائدة والخاصة في محافظة بيت لحم أهمية خصائص المعلومات وفعاليتها ودور الرقابة الإدارية في تطوير وتحسين أداء الموظفين والتي توضح نقاط القوة والضعف، وتكشف عن حجم الأخطاء ومستوى الانحرافات ومعايير الأداء والجو العام الذي يعيشه قطاع الوظيفة الخاص وأن يتم قياس مدى تأثير ذلك في قطاع الشركات الخاصة وأهم المشاكل التي تواجه هذا القطاع وتدني نسبة مستوى وقياس الرقابة الإدارية.

وإيمان الباحثة أيضاً بأنه كلما كانت الخطط واضحة، ومحددة وطبيعة المعلومات متوفرة كان نظام الرقابة أدق.

7.1 مبررات الدراسة

تكمن مبررات الدراسة في النقاط التالية:

- لا تستطيع أي مؤسسة أن تستمر دون توفر معلومات ورقابة، بالإضافة إلى الخطوات العملية الإدارية الأخرى.
- الاحتياجات التنموية في العصر الحالي تتطلب معلومات أولية عن السوق والمنافسة والتكنولوجيا مع توفر الرقابة الفعالة.
- أن هذا الموضوع لم يتم التطرق إليه أبداً من قبل الباحثين، على حد علم الباحثة.

8.1 حدود ومحددات الدراسة

تمثلت حدود ومحددات الدراسة فيما يأتي:

- الحدود الزمانية: الفترة ما بين شهري شباط وأيلول 2008.
- الحدود المكانية: الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، المسجلة رسمياً لدى غرفة تجارة وصناعة المحافظة.
- الحدود البشرية: موظفو الشركات الخاصة في جميع المستويات الإدارية في محافظة بيت لحم.

أما محددات الدراسة فتمثلت فيما يأتي:

- العامل العلمي: ندرة الدراسات والأدبيات المتعلقة بمفهوم وآليات وحالات دراسية سابقة عن الرقابة الإدارية في فلسطين، وعدم توفر دراسات تتحدث عن دور خصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية.
- عدم تعاون وتجاوب بعض موظفي الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم مع الباحثة، وتأخير الإجابة على الاستبيان من قبل المبحوثين، مما أدى إلى فقد عدد من الاستبانات.

9.1 هيكلية الدراسة

إن هيكلية الدراسة تكونت من خمسة فصول، هي:

- | | | |
|--------------|---|--|
| الفصل الأول | : | مقدمة وتمهيد لهذه الدراسة ومبرراتها، أهميتها، مشكلتها، أهدافها، أسئلتها وفرضياتها. |
| الفصل الثاني | : | الإطار المفاهيمي لخصائص المعلومات والإطار النظري. |
| الفصل الثالث | : | الدراسات السابقة. |
| الفصل الرابع | : | المنهجية وأدوات الدراسة. |
| الفصل الخامس | : | نتائج الدراسة، وفي ضوء تحليل بيانات الإستبانة ومناقشتها. وتضمن الاستنتاجات والتوصيات التي تنبثق عن النتائج التي توصلت إليها الباحثة، والخاتمة. |

الفصل الثاني

الإطار النظري

1.2 مقدمة

إن فكرة مجتمع المعلومات ما زالت قيد الصيرورة والعمليات التكوينية أي لم تصل إلى حالة النضج، إنما هناك وعي قائم عند أفراد المجتمع الذين عاشوا مرحلة التصنيع واستخدموا التطورات التقنية مفاده بأنهم سائرون نحو مرحلة جديدة ومتقدمة على مرحلتهم السابقة وذلك من خلال استخدامهم ثقافة الكترونية تيسر وجودهم وتكثف ثقافتهم وتحررهم من طغيان وهيمنة الزمان والمكان. أي تقرب اتصالاتهم مهما تباعدوا جغرافياً وتعج بتحقيق طلباتهم بسرعة فائقة ووقت وجيز.

إن تداول المعلومات بين أفراد المجتمع يمنحهم القوة والنفوذ يستخدمونها ضد تسلط وتحكم الصفوة المختارة في مجتمعهم. إذ أن أية معلومات مهما كان نوعها وسريتها لم تعد ولم تبق مقتصرة بيد فئة محددة من الناس بل باتت متداولة بين العامة فيقوي موقعهم ويضعف موقع الصفوة الاجتماعية أمام العامة.

إن فكرة المجتمع المعلوماتي ما زالت قيد الصيرورة في طبيعتها وشكلها ولم تأخذ مكانتها النهائية بشكل تام إذ هناك تغييرات نوعية في اتصالات الناس وفي تبادل معلوماتهم مما أحدثت تغييراً في موازين القوى في مواقع التدرج الاجتماعي فلم يبق الناس قابعين على سدة الحكم محتكري المعلومات الاقتصادية والسياسية والفكرية يستخدمونها كورقة ضاغطة على الناس الذين هم أدنى

منهم موقعاً ومكانة بذات الوقت، أضحي عامة الناس يمتلكون نفس المعلومات التي كان يمتلكها سرارة المجتمع (علية القوم) فمنحتهم الحجج والأسانيد في دعم مطالبهم واحتياجاتهم. هذه الميزات لم يحصل عليها عامة الأفراد في المجتمع الصناعي المتقدم قبل ظهور تقنية المعلومات. (العمر، 2001)

تجدر الإشارة في المقام الأول إلى معايير مجتمع المعلومات كما أوردها ويليام مارتن وهي:

- المعيار التقني: تصبح تقنية المعلومات مصدر القوة الأساسية ويحدث انتشار واسع لتطبيق المعلومات في المكاتب والمصانع والتعليم والمنزل.
- المعيار الاجتماعي: يتأكد دور المعلومات كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة وينتشر وعي الحاسوب والمعلومات ويتاح للعامة والخاصة معلومات على مستوى عال من الجودة.
- المعيار الاقتصادي: تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي سواء كمورد اقتصادي أو كخدمة أو سلعة كمصدر للقيمة المضافة كمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة.
- المعيار السياسي: تؤدي حرية المعلومات إلى تطوير وبلورة العملية السياسية وذلك من خلال مشاركة أكبر من قبل الجماهير وزيادة معدل اجتماع الرأي.
- المعيار الثقافي: الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات (كاحترام الملكية الذهنية والحرص على حرمة البيانات الشخصية والصدق الإعلامي والأمانة العلمية) وذلك من خلال ترويج هذه القيم من أجل الصالح القومي وصالح الأفراد على حد سواء. (العمر، 2001)

لا بد من الإشارة لبعض إيجابيات تقنية المعلومات وما تقدمه لأفراد المجتمع المعلوماتي وهي أنها تقوم بتقليص المسافات الجغرافية المتباعدة فيما بينهم وتزيد من لحياتهم دون تمزيق نسيجهم الاجتماعي، بل وترقي نوعية الإنتاج وتحسن جودته وبالذات في المناطق ذات المستويات المنخفضة في العمليات الإنتاجية أو الأقاليم المتخلفة وهذا لا يعني أنها تولد كل ذلك تلقائياً بل بتدخل الحكومة من خلال استحداث برامج تدريبية خاصة بالتكنولوجيا الجديدة لكي تهئ عناصر قادرة على تشغيله وإدارة آلياته. فضلاً عن ذلك، فإن المجتمع يستطيع القيام بتحفيز الأفراد الراغبين في العمل وتعزز موقف الأفراد الراغبين في دفع عجلة التغير نحو الأمام لكنه لا يحفز الأفراد الذين لا يرغبون أو غير المتحمسين للتغير. (العمر، 2001)

وقد أطلق على الثورة المعلوماتية في العقود الأخيرة مصطلح "الثورة الصناعية الثانية" وذلك لاسهاماتها الكبيرة التي تطل مختلف نواحي الحياة، وعلى مستوى المنظمات، فقد أسهمت

تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين مستويات أدائها، وتخفيض تكاليف عملياتها، وزيادة السرعة في إنتاجاتها، مما أدى إلى زيادة قدرتها التنافسية في سوق العمل من خلال اتسامها بالكفاءة والفاعلية. (قنديلجي والسامرائي، 2002)

لا بد من التذكير أن أية تكنولوجيا جديدة يمكن أن تستخدم لخدمة الفرد الذي يستخدمها أو لإيذائه وهذا يعتمد على هدف استخدامه فقد تهدد تقنية المعلومات أخلاقيات أفراد الأسر التي تستخدمها في منازلها أو تقضح أسرار وخصوصيات بعض الأفراد وبالذات رموز المجتمع.

إن المدار المنهجي الذي يستخدمه بعض علماء الاجتماع في دراستهم، هو عقد مقارنة بين التشكيلات الاجتماعية الجديدة مع التي سبقتها بالظهور مثل مقارنة المجتمع الزراعي مع البدوي والحضري مع الريفي والصناعي مع التقليدي أو مقارنة الأسرة الخلية (النواة) مع الممتدة، وهكذا في هذه الأيام قاموا بمقارنة المجتمع المعلوماتي مع المجتمع الصناعي باعتبار الأخير سابق عليه لمعرفة وتحديد أوجه الاختلاف بينهما أكثر من التشابه لكي يحددوا نوع وكم الاختلافات عند التشكيل الاجتماعي الجديد (المعلوماتي) والمفقود في سابقة (الصناعي) ولأنهم وجدوا أن المعلوماتي هو نتاج قيم معلوماتية وليست مادية وأن الأنساق التكنولوجية السائدة في المجتمع الصناعي تفرز قوة إنتاجية مادية، بينما المعلوماتي أفرز شبكة اتصالات جديدة واسعة وسريعة الإنجاز متكاملة بلورت نسقاً حاسوبياً للاتصالات التقنية عمل على إرساء أرضية جديدة لعلاقات الأفراد في المجتمع. (العمر، 2001)

2.2 نظام إدارة المعرفة والمعلومات

عند الحديث عن نظام إدارة المعرفة وربطه بالمعلومات والمعلوماتية، لا بد من التطرق إلى البيانات والمعلومات المرتبطتان بشكل وثيق بالمعرفة وإدارتها، والمعلوماتية ومكوناتها. فالبيانات هي مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة. فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها، وتحويلها إلى شكل له معنى. لذا يمكن القول أن البيانات هي جزء من المعلومات.

أما المعلومات فهي بيانات منسقة ومرتبطة ويمكن التفاهم والتواصل بموجبها. أي أنها مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً، وتركيباً متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.

والمعلومات قد لا تكون شيئاً يمكن لمسه، أو يمكن رؤيته أو سماعه أو الإحساس به. فنحن عادة نصبح على علم، بشيء ما، أو بموضوع ما، إذا ما طرأ تغيير على حالتنا المعرفية. وعلى هذا الأساس فإن المعلومات هي الشيء الذي يغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما، أو مجال ما.

كما ويعرف البعض المعلومات، بأنها عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ قرار، ومن الواضح أن هذا التعريف متأثر بعلاقة المعلومات بصناعة القرارات واتخاذها.

وعلى أساس هذه التعاريف، فإن البيانات هي المواد الخام، التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام أو رموزاً أو عبارات أو جمل، لا معنى لها إلا إذا تم معالجتها، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة.

أما المعرفة هي معلومات بالإمكان استخدامها واستثمارها للوصول إلى نتائج مفيدة، والمعرفة قد تكون جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئاً من قبل، أو أنها معرفة تضيف شيئاً جديداً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها.

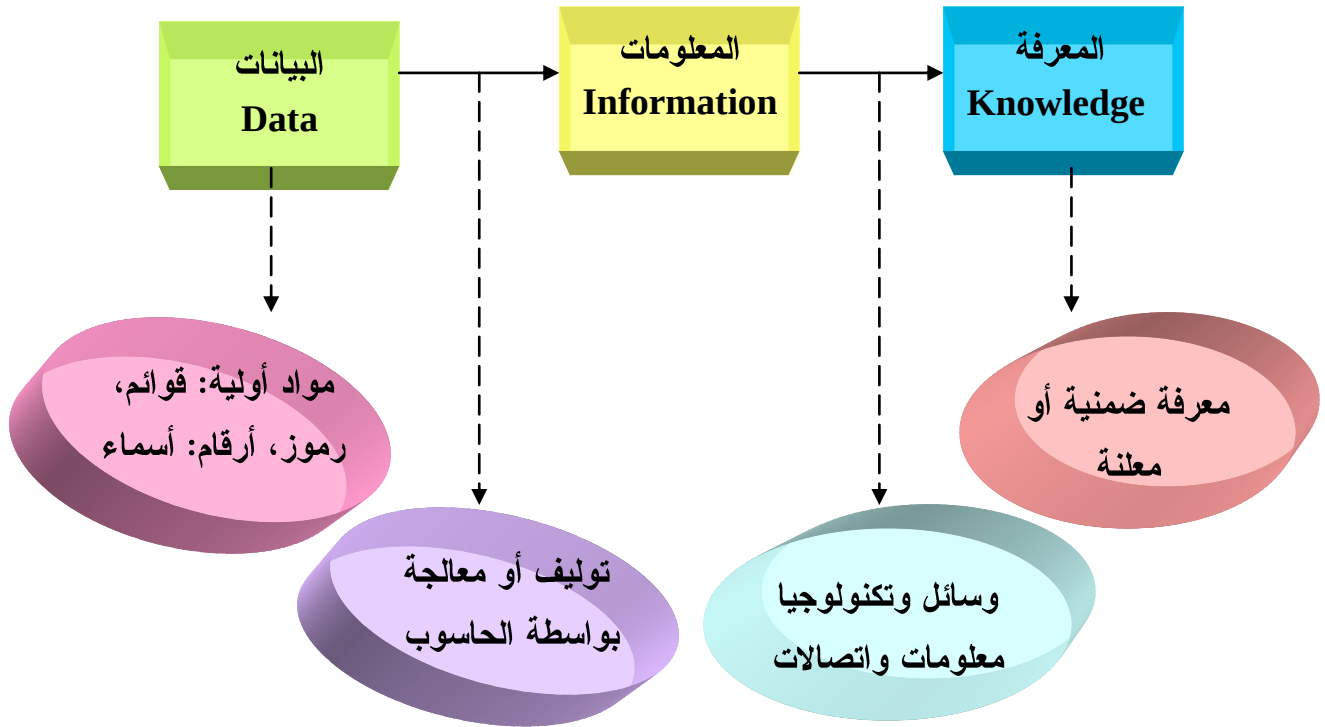
فالمعرفة هي معلومات قابلة للتواصل والفهم والاستيعاب من قبل الأفراد المعنيين بها. لذا فإنه إذا لم تخضع المعلومات للاستخدام والتطبيق فإنها لن تكون معرفة. ومن هذا المنطلق فإن المعلومات لا يكفي أن تكون مفيدة بل ينبغي أن تستخدم بشكل جيد.

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى. والمعرفة هي حيلة مهمة ونهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى معرفة، وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم.

ففي المنظمات المعاصرة تتبلور اتجاهات العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة في عدد من التقسيمات والأعمال الوظيفية. إلا أنه لا بد من التمييز بين شريحتين من العاملين في مجال المعلومات، هما:

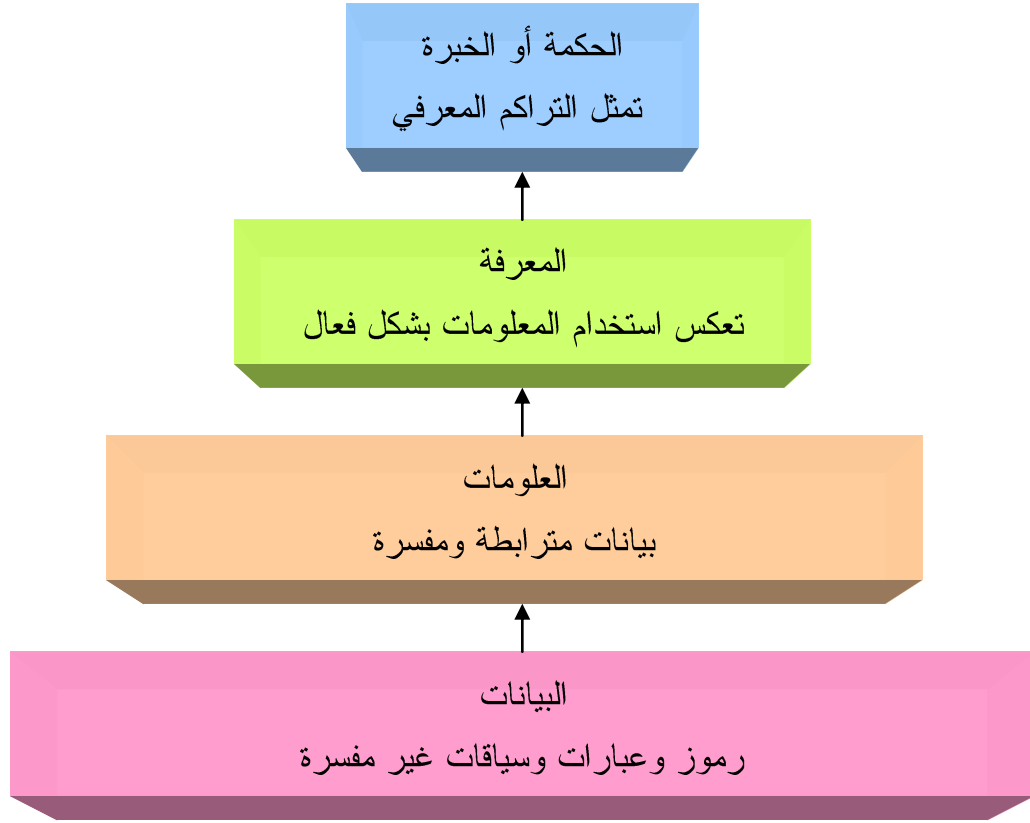
- العاملون مع البيانات: والذين يحولون البيانات إلى معلومات، حيث يكرسون عملهم بشكل أساسي في معالجة وبحث وتوزيع المعلومات، مثل العاملين في مجال السكرتارية، والعاملين في مجال المبيعات، وحفظ السجلات، وتهيئة الرسومات والخرائط والمخططات الأولية.
- العاملون مع المعرفة: والذين هم بالدرجة الأساسية يولدون ويؤمنون المعرفة، من خلال الاستثمار الأمثل للمعلومات التي يحصلون عليها، من العاملين في مجال البيانات. ومن أمثلة العاملين في مجال المعرفة: الباحثين، والمصممين، والمهندسين والمعماريين، والكتاب. (العلي وآخرون، 2006)

وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات، والتأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الآتي:



شكل 1.2: تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة (العلي وآخرون، 2006)

كذلك فقد ارتبطت المعرفة بمصطلح لاحق آخر هو الخبرة، إلا أن البعض يربط المعرفة بمصطلح آخر هو الحكمة، وكما هو موضح في المخطط التالي: (العلي والآخرون، 2006)



شكل 2.2: يصور العلاقة بين المعرفة والحكمة وبقية العناصر المكونة لها.

3.2 المعلومات مورد إستراتيجي

أدركت الدول المتقدمة أهمية المعلومات كمورد إستراتيجي حيوي لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى ولكونها عنصراً لا غنى عنه في الحياة اليومية وفي اتخاذ القرارات وفي نشاطات البحث العلمي والركيزة الأساسية للتقدم العلمي والحضاري والتنمية . فمن يمتلك المعلومات ويستثمرها بشكل أفضل، ومن يمتلك نظم معلومات متطورة، هو الأقوى لأن قدرة الإنسان على استثمار الموارد المادية والبشرية رهينة بقدرته على استثمار المعلومات. واستثمار هذا المورد الحيوي هو المعيار الذي يعتمد عليه الآن في التمييز بين المجتمعات المتقدمة ومجتمعات الدول النامية. لقد أصبح التطور الكبير للمعلومات إنتاجاً وتوزيعاً واستخداماً في العقدين الأخيرين جلياً بعد استثمار التكنولوجيا الحديثة وبخاصة التطور في تكنولوجيا الحواسيب والاتصال عن بعد وتكنولوجيا المصغرات الفيلمية والليزرية، مما أدى إلى أن تصبح المعلومات أكبر الصناعات في الدول المتقدمة.

ونظراً لأهمية هذه الموارد في الاقتصاد فقد اختار الاقتصادي الشهير (آدم سميث) عنواناً لكتابه الرئيس (ثروة الأمم) نظراً لما لهذه الموارد والثروات من دور فاعل في تطور حياة الدول وتنظيمها السياسي والاقتصادي. وقد حصل هذا التحول في البنية الاقتصادية في الدول المتقدمة في مجال المعلوماتية نتيجة لثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال. وأبرز مثال على ذلك التطور الذي شهدته الولايات المتحدة الأمريكية من صناعة الحواسيب إلى صناعة معالجة المعلومات من 1971 حتى 1981. إذ يلاحظ أن حجم صناعة الحواسيب قد ارتفع إلى (17) بليوناً لعام 1981 أي بنسبة أربعة أضعاف ما كان عليه عام 1971. أما حجم صناعة المعلومات ككل فبلغ 31 بليون دولار، كما بلغت عائدات الشركات المنتجة لهذه الصناعات 5208 (بليون دولار) مقابل 2506 (بليون) لعام 1977. وفي فرنسا التي تمتلك أكبر شركات الخدمات في أوروبا حدث تطور لا يقل أهمية على صعيد المعلوماتية وفي ميدان التنظير المعلوماتي بهدف تطوير الأفكار حول الطرق المؤدية إلى إدخال المجتمع في الحيز المعلوماتي. (المالكي والدوير، 2000).

شكل قطاع المعلومات المصدر الرئيس للدخل القومي والعمل والتحول البنائي، وتظهر اقتصاديات الدول المتقدمة في أوروبا أن حوالي 40% من دخلها القومي قد نتج من أنشطة المعلومات في منتصف السبعينات، ومن خلال هذا الاهتمام المتزايد لقطاع المعلومات ظهر في السنوات الأخيرة العديد من المصطلحات المرتبطة به وتؤكد أهميته وفاعليته على نطاق واسع ومنها: قطاع المعلومات، وسيط المعلومات، شركات المعلومات، بنوك المعلومات، مديرو المعلومات، تسويق المعلومات وسواها، ومن ناحية أخرى أدت هذه السرعة والتطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات إلى اهتمام الدول وحاجتها إلى ما يسمى بمحو الأمية التكنولوجية للمعلومات في مجتمعنا المعاصر، وهي في أوسع معانيها المعرفة التي تسمح للفرد القيام بعمله بكفاءة وفعالية في أي ظرف يجد فيه نفسه في المجتمع التكنولوجي، ويختلف هذا من شخص إلى آخر وفقاً لتخصصه واهتماماته، وبذلك فقد أصبحت هناك قناعة واضحة وإدراك كبير للدور الجوهري الذي يمكن أن يؤديه توظيف المعلومات وتكنولوجياتها المتطورة في التقدم وتشكيل فكر وثقافة المستقبل. كما أن التربية والتعليم يمثلان العاملين الجوهريين في تنمية موارد المعرفة والإبداع والخلق، وسوف يعتمد عالم الغد على التحولات السريعة في الإنتاج وجودته في بيئة تنافسية، وسوف تظهر فيه التكتلات الاقتصادية القوية وتتغير هياكل العمالة والتوظيف، ويرتبط بالتقدم السريع في العلم والتكنولوجيا وتبادل ونقل المعلومات والتوصل السريع إلى استرجاعها في حل الكثير من المشكلات ويسهم في تحقيق النقلة الحضارية والتقدم والتنمية المطلوبة، ثورة المعلومات وملاحم التغيير. (المالكي والدوير، 2000).

يقف العالم اليوم في مفترق طرق لأن التطورات الهائلة في التكنولوجيا تؤدي إلى تغيير اقتصادي سريع، فثورة المعلومات المعاصرة وما تحدثه من تغيير تشبه بالثورة الصناعية التي بدأت في إنجلترا في النصف الثاني من القرن الثامن عشر، إذ ستتولى الحواسيب والإنسان الآلي بصفة متزايدة الأعمال الرتيبة، وستخلق ثورة المعلومات عدداً متزايداً من الوظائف المرتبطة بالمعلومات، وستولد صراعات اجتماعية نتيجة بعض الوظائف في مختلف القطاعات. لقد بات واضحاً أن عجز الإنسان في التغلب على أية مشكلة يرجع إلى عدم توافر المعلومات الضرورية لمعالجة المشكلة وإيجاد الحلول على أسس علمية، وبما أن المعلومات على هذا الجانب الكبير من الأهمية فلا بد من العمل على جمعها وتنظيمها وتبويبها وتسهيل مهمة استرجاعها لمعالجة المشكلات العلمية والصناعية والزراعية، وقد أصبحت التقنية اليوم من ضروريات إقامة نظم المعلومات الحديثة الهادفة إلى تخزين المعلومات بشكل منظم ثم استرجاعها عند الحاجة. فالتقنية جزء لا يتجزأ من خدمات المعلومات الحديثة وإقامة نظمها لتحقيق أهداف عديدة منها:

- إيصال المعلومات للباحثين وفقاً لحاجاتهم الموضوعية ومشكلاتهم العلمية لوضع الحلول المناسبة لها.
- توفير المعلومات للمواطنين لرفع مستوياتهم الثقافية والمهنية والعلمية ومن ثم خلق مجتمع أفضل متطور على الأصعدة والمستويات جميعها.
- تأمين قنوات في المجتمع بهدف توصيلها للباحثين لدراساتها ونقدها وتنميتها لإبداع معلومات جديدة قد تفتح آفاقاً جديدة في سبيل الرقي والتقدم. (المالكي والدوير، 2000)

4.2 خصائص المعلومات

تتميز المعلومات بعدة خصائص أساسية تتلخص فيما يلي:

- خاصية التميع والسيولة، فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة)، فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
- قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه) أو بثها لمن يرغب في استقبالها.
- قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة.

- بينما اتسمت العناصر المادية بالندرة وهو أساس اقتصادياتها، تتميز المعلومات بالوفرة، لذا يسعى منتجوها إلى وضع القيود على انسيابها لخلق نوع من (الندرة المصطنعة) حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب، وهكذا ظهر للمعلومات أغنياؤها وفقراؤها وأباطرتها وخدامها وسماسرتها ولصوصها.
- خلافا للموارد المادية التي تنفذ مع الاستهلاك لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها لهذا السبب فهناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات وقدرتها على توليد المعارف الجديدة.
- سهولة النسخ، حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية ويشكل ذلك عقبة كبيرة أمام تشريعات الملكية الخاصة للمعلومات.
- إمكان استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة، وذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات غير المكتملة وتخليصها من الضوضاء
- يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين، إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية.

5.2 خصائص مجتمع المعلومات

تمثل خصائص مجتمع المعلومات معايير أو قياسات يمكن من خلالها التنبؤ بدخول المجتمع، أو تحوله أو تطوره إلى مجتمع المعلومات. ويمكن النظر إلى تكوين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومدى نضوج هذه البنية كمؤشر على كون المجتمع مجتمعاً معلوماتياً. ومن أساليب القياس التي يمكن استخدامها: عدد الحواسيب، وعدد الخادمتين للإنترنت، وعدد المشتركين، وأمية الحاسوب، ونسبة مساهمة المعلومات في إجمالي الدخل القومي، ونسبة العمالة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وغيرها. وقد حدد مارتن (Martin) خمسة معايير لمجتمع المعلومات هي:

- أولاً: المعيار التقني، ويمثل الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كمصدر للعمل والثروة والبنية التحتية.

- ثانياً: المعيار الاجتماعي، حيث تبرز أهمية المعلومات في تحسين شروط الحياة، وينتشر استخدام الحاسوب والاستفادة من المعلومات وتوظيفها في شتى النشاطات الإنسانية، وتلعب المعلومات دوراً مهماً في التنمية البشرية الشاملة (التعليم، والصحة، و... إلخ)

- ثالثاً: المعيار الاقتصادي، ويركز على دور المعلومات في الاقتصاد، بحيث يصبح اقتصاد معلومات، وتزداد التجارة الإلكترونية كمؤشر على ذلك، وتصبح المعلومات مصدر ثروة وسلعة، ومصدر اقتصاد مهم، وتكون فرص عمل جديدة، ويبرز الاقتصاد الإلكتروني والعملية الإلكترونية والتحويل الإلكتروني.

- رابعاً: المعيار السياسي، ويركز على زيادة وعي الناس بأهمية المعلومات في اتخاذ القرارات ومشاركتهم في صنع القرار السياسي، واستخدام المعلومات في الاقتراع، والتصويت، وتكوين جماعات الضغط وجماعات النقاش التي تتجاوز الحدود الوطنية.

- خامساً: المعيار الثقافي، ويركز على نظام قيم للمعلومات يؤكد القيم الثقافية الداعمة للمعلومات (احترام الرأي، واحترام حقوق الآخرين، واحترام الملكية الفكرية). (عليان، 2003)

ويتفق وبستر (Webster) إلى حد بعيد مع (Martin) فقد حدد خمس خصائص لمجتمع المعلومات تلخص في الآتي:

- الخصائص التقنية (Technological)
- الخصائص الاقتصادية (Economic)
- الخصائص المهنية (Occupational)
- الخصائص الفضائية (Spatial)
- الخصائص الثقافية (Cultural)

وقد أكد نيك مور (Nick Moore) ضرورة إيلاء النقاط الآتية الأهمية القصوى عند محاولة وضع إستراتيجية لتحويل المجتمعات إلى مجتمعات معلومات:

صناعة المعلومات: وتتضمن النشاطات المتعلقة بتوليد المعلومات، وتلك المعنية بإيصال المعلومات والنشاطات المتعلقة بمعالجة المعلومات.

مؤسسات المعلومات: إعادة بناء المؤسسات بما يضمن اعتمادها على المعلومات الخدمية من العمل بكفاءة وفعالية، ويجعلها أكثر قدرة على مواجهة التحديات والمتغيرات، كما يمكن المؤسسات ذات الطابع الإنتاجي من تحسين قدرتها التنافسية.

مجتمعات المعلومات: وهي قدرة الأفراد في المجتمع على الحصول على المعلومات، سواء أكانت بسيطة كحالة الجو، أم وصولاً إلى الخطط الاقتصادية وغيرها. وهذا يمكن أفراد مجتمع المعلومات من اتخاذ قراراتهم الشخصية استناداً إلى معلومات دقيقة. (عليان، 2003)

خصائص مجتمع المعلومات هي:

أولاً: الخصائص التقنية وتشمل:

- البنية التحتية المعلوماتية الوطنية (National Information Infrastructure): وهي الهيكل الفيزيقي والتخلي لمجتمع المعلومات، وتشمل الشبكات المالية، وشبكات الخدمة العامة كالتلفونات والشبكات المتعاونة كالإنترنت، والشبكات المحلية، والشبكات الحكومية وشبكات وحدات الخدمات العامة كالمياه والمرور وغيرها من الشبكات.
- المعلوماتية (Informatics): حيث يمتاز مجتمع المعلومات بأنه يركز على العمليات التي تعالج فيها المعلومات، وأن المادة الخام الأساسية هي المعلومة. وفي مجتمع المعلومات فإن المعلومات تولد المعلومات.
- التخيلية أو الافتراضية (Virtuality): مجتمع المعلومات مجتمع تخيلي يرتبط بطريق المعلومات السريع أو كما وصفه جيتس (Gates) بأنه طريق المعلومات فائقة السرعة. وهذا الطريق، كما تخيله جيتس، تأخذ فيه التفاعلات المعرفية والمعلوماتية والاجتماعية والسلوكية أنماطاً مختلفة تماماً مما اعتدنا عليه. وقد بدأ هذا العصر فعلاً من خلال استخدام الإنترنت في مختلف مجالات الحياة، وحيث يمكن السباحة في الفضاء الخارجي لتصفح محتويات الكتب والاستماع إلى الموسيقى والشراء والبيع والسفر والعلاج... إلخ.
- الرقمنة (Digitization): أي توظيف الأرقام أو الرقمنة في التقنيات الحديثة، وهو الذي أدى إلى ثورة جديدة في هذا المجال، فظهرت الكاميرا والموسيقى والهواتف الرقمية والحواسيب الرقمية... إلخ. لقد تحول الإنسان إلى أرقام، وبالتالي أصبحنا نعيش في مجتمع رقمي.

- **التقنية (Technology):** وهي من أهم خصائص مجتمع المعلومات، حيث يعتمد المجتمع عليها، وخاصة تكنولوجيا المعلومات، في تسيير حياته الاقتصادية والاجتماعية أكثر من غيره من المجتمعات الأخرى. وقد ساهم في سرعة هذه التقنيات، وبخاصة الحواسيب، الانخفاض الحاد في أسعارها.
- **الاتصالات (Communication):** : لقد أدى استخدام الإنترنت على نطاق واسع في الاتصالات إلى الابتعاد عن الورق في التخاطب والتركيز على المعلومة المرسله إلكترونياً. ولا يتوقف الحديث هنا عند البريد الإلكتروني، بل تعداه إلى مؤتمرات الفيديو والدرشات الصوتية والمصورة، وحتى الزواج عن طريق الإنترنت، وغيرها من السلوكيات التي لم تكن شائعة ولم تكن مقبولة اجتماعياً.
- **الأتمتة (Automation) والتلقائية:** فقد حلت التكنولوجيا محل الإنسان في كثير من الأعمال، فهناك الطيار الآلي، والإنسان الآلي في المختبرات وفي المصانع، والصراف الآلي، والمجيب الآلي في المنازل... إلخ، وغيرها من التقنيات التي تشترك بخاصية التلقائية أو الإحلال محل الإنسان في تنفيذ عمله.

ثانياً: الخصائص الاجتماعية، وتتمثل في:

- **المعلوماتية الاجتماعية (Social informatics):** : لقد تفاعلت التكنولوجيا مع الحياة الاجتماعية وأحدثت تغييرات في السلوكيات الاجتماعية للناس، وأحدثت تغييرات اجتماعية، ومن أمثلة ذلك التجارة الإلكترونية والمخازن الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والروايات الإلكترونية وحتى الجامعة الإلكترونية. وقد نتج من ذلك تغييرات اجتماعية (Social changes) مصاحبة لتكنولوجيا المعلومات في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية سواء داخل المنزل أو خارجه. كما ظهرت الشبكات الاجتماعية التقنية (Socio-Technical Networks)، حيث يلعب الناس أدواراً وعلاقات متنوعة مع بعضهم بعضاً ومع نظم وشبكات المعلومات.

- **التغيير المعلوماتي (Informational Change):** : سوف يدخل مجتمع المعلومات عصر نهاية الواقع وبداية التخيل أو الواقع التخلي، عصر الفضاء، عصر الجريمة عن بعد، عصر الحروب الإلكترونية، عصر الهواتف بلا أسلاك، والمدرسة بلا أسوار، والمصانع بلا عمال، والأفلام بلا ممثلين، والمركبات بلا سائقين، المكتبات بلا رفوف ولا جدران، والموظفون بلا مكاتب والرحلات بلا تنقل، والجيرة بلا قرب... إلخ.

- التفاعل الفضائي: إن ربط المجتمعات والمنظمات عبر العديد من شبكات المعلومات يحول هذه الشبكات الإلكترونية إلى شبكة اجتماعية كونية فضائية. لقد وفرت الشبكات لإفراد المجتمعات إمكانية أن يروا أو يسمعوا بعضهم البعض عن بعد، وكانت هذه الفرص صعبة أو مستحيلة دون الشبكات. إن الإنترنت أداة ربط بين الأفراد والمجتمعات بغض النظر عن اختلاف الثقافات واللغات والمكان والزمان، ولقد أدى ذلك إلى ظهور مجتمعات جديدة منظمة بسبب المصالح المشتركة. ويخشى بعضهم أن الانغماس الكبير على الشبكة كمجتمع تخيلي سيكون على حساب العلاقات الاجتماعية الواقعية.

- التفاعل عن بعد (Remote interaction): لم توفر تقنيات عصر المعلومات معدات وبرمجيات خاصة التخيلية لمجتمع المعلومات فقط، بل قربت المسافات بينها واختزلتها إلى حد إلغائها من الناحية العملية، فأصبحت المسافة بين شاشة الحاسوب والعين هي المسافة الحقيقية بين الفرد وأي شيء يتعامل معه، يضاف إلى ذلك التفاعل عن بعد على الشبكة، فلم يعد مهماً أن نسافر ونلتقي، وإنما يمكن إجراء كافة النشاطات الإنسانية من خلال الحواسيب والشبكات. وقد انتشرت ظاهرة استخدام الدردشات (chatting) بين أفراد المجتمعات المختلفة ومن أمكنة مختلفة، سواء كانت مكتوبة أو بالصوت أو بالصورة، إلى المؤتمرات التي تجمع الأشخاص من مناطق بعيدة. والنتيجة، ظهور عمليات عن بعد، مثل: التسوق عن بعد وعقد المؤتمرات عن بعد، والتعليم عن بعد، والعلاج عن بعد وحتى إجراء العمليات الجراحية عن بعد. وقد نتج عن ذلك كله ظهور مشكلات اجتماعية معلوماتية كثيرة، مثل البطالة وجرائم الحاسوب وخرق الخصوصية ومشكلات الملكية الفكرية وأمن المعلومات، بالإضافة إلى مشكلات كثيرة تتعلق بالمواقع الإباحية والجنسية وغيرها.

ثالثاً: الخصائص الثقافية، وتتمثل في المظاهر الآتية:

- الثقافة الكونية (Global Culture): حيث يمكن أن تتشكل ثقافة كونية في مجتمعات المعلومات بسبب إمكانية توحيد المكان وذوبان الفوارق بين الدول والثقافات المختلفة، والتواصل المستمر بين الثقافات، الذي قد يشكل في النهاية ثقافة اجتماعية عالمية. وقد لعبت الإنترنت دوراً كبيراً في تكوين الثقافة العالمية.

- العولمة (Globalization): العولمة بمعنى الانسياب الاقتصادي والتجاري والثقافي بين الدول والمجتمعات ليست ظاهرة جديدة، فقد عرفت المجتمعات عبر التاريخ. وتعد العولمة

من أبرز خصائص مجتمع المعلومات بفعل الشبكات والاتصال الفعال بين المجتمعات، حتى أصبح المجتمع الدولي واحداً بل أصبح العالم قرية صغيرة. لقد دخلت مجتمعات المعلومات عولمة التكنولوجيا والحاسوب، مما أدى إلى حراك إلكتروني للمجتمعات المختلفة النامية والصناعية.

- التعليم الإلكتروني (E-learning) : التعليم هو الاستثمار الأفضل في مجامع المعلومات. وهناك مؤشرات على عولمة التعليم وظهور الجامعة الفضائية (Cyber University) أو الجامعة الإلكترونية (E-University) والجامعة العالمية والتعليم مدى الحياة... الخ. في التعليم الإلكتروني يصبح الحوار بين الطلبة عبر المحيطات، ويصبح التعليم مستمراً وغير محدد بمدرس أو بمنهج معين، وسيكون عن بعد وبدون معلمين وبدون مدارس. مجتمع المعلومات سوف يؤدي إلى عولمة المعرفة.

رابعاً: الخصائص السياسية، وتشمل:

- اللا حدود (No Boundaries) : تتلاشى الحدود السياسية والجغرافية في مجتمع المعلومات بسبب الربط الفضائي، حيث يمكن لأي فرد في قرية عربية صغيرة أن يدخل إلى مكتبة الكونغرس الأمريكية ويتصفح مقتنياتها دون الحاجة إلى تأشيرة دخول إلى الولايات المتحدة أو إذن أو جواز سفر. هذه الخاصية في مجتمع المعلومات تجعل إمكانية وجود مجتمع عالمي لا يعترف بالحدود السياسية بين الدول أمراً واقعاً.
- الحكومة الإلكترونية (E-Government) : نتيجة لما يتطلبه مجتمع المعلومات من تغيرات في مختلف مجالات الحياة، فقد تنبّهت بعض الدول إلى ضرورة تحويل حكوماته إلى حكومات إلكترونية لتواكب هذه التطورات، لقد قامت العديد من الحكومات في العالم ببناء قواعد معلومات وطنية خاصة بها، بل تحولت بعض الدول إلى الحكومة الإلكترونية كدولة الإمارات العربية المتحدة وتقوم الحكومة الإلكترونية على أربعة مبادئ أساسية هي:

- بناء الخدمة المتمركزة حول احتياجات المواطنين.
- جعل الحكومة وخدماتها متاحة للمواطنين.
- شمولية الشبكات وتوافرها للجميع.
- إدارة المعلومات بشكل أفضل.

خامساً: الخصائص الاقتصادية وتشمل:

- الاقتصاد الإلكتروني: يعتمد الاقتصاد حالياً على المعلومات وأدواتها كالحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصال المختلفة. ولم يعد المصدر الأساسي للاقتصاد رأس المال أو المصادر الطبيعية أو العمال فقط بل أصبحت المعلومات مصدراً رئيسياً للاقتصاد. فالتجارة اليوم إلكترونية وعبر الطرق السريعة المعلوماتية وليس الطرق البرية. وستكون التجارة الإلكترونية هي المحرك للنمو الاقتصادي لمجتمع المعلومات.
- المهن الإلكترونية: إن ظهور مجتمع المعلومات يعتمد إلى حد كبير على التغير المهني لأفراده. وقد لوحظ في الولايات المتحدة أن نسبة العاملين في الزراعة تتخفض بشكل كبير، بينما ترتفع هذه النسبة في مجال المعلوماتية، بل أن نسبة عالية من الدخل القومي في الولايات المتحدة يعتمد على المعلوماتية. لقد ظهرت مهن جديدة في مجتمع المعلومات لم تكن موجودة سابقاً. ويرى جيتس (Gates) أن الكلمة الوحيدة التي يجب أن يقال لخريج الجامعة هذه الأيام هي (المعلومات).

سادساً: الخصائص الأمنية:

ويقصد بها أمن المعلومات، لأن للمعلومات قيمة أمنية وسياسية وإدارية هامة، فقد أصبح الحصول عليها بالطرق المقبولة وغير المقبولة عملية هامة نجم عنها التفكير بحمايتها خاصة إذا كانت ذات قيمة أمنية أو اقتصادية أو تقنية عالية. ولهذا بدأ الحديث عن حماية البناء التحتي للمعلومات، وظهرت المفاهيم الأمنية الحديثة للمعلومات مثل حماية الاقتصاد الإلكتروني والحماية ضد التجسس الإلكتروني والإرهاب وجرائم المعلومات والدخلاء والمتسللين، وفيروسات الحاسوب وغيرها من الجرائم. وتتلخص خصائص مجتمع المعلومات في ثلاث خصائص أساسية، هي:

- أولاً: استخدام المعلومات كمورد اقتصادي، حيث تعمل المؤسسات والشركات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وفي التنمية والتجديد والابتكار، وفي زيادة فعاليتها ووضعها التنافسي من خلال تحسين نوعية البضائع والخدمات التي تقدمها. وهناك اتجاه متزايد نحو إنشاء شركات معلومات تضيف كميات كبيرة من القيمة، ومن ثم تحسن الاقتصاد الكلي للدولة.
- ثانياً: الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين، وهم يستخدمون المعلومات أيضاً كمواطنين لممارسة

حقوقهم ومسؤولياتهم. هذا فضلاً عن إنشاء نظم المعلومات التي توسع من إتاحة التعليم والثقافة لكافة أفراد المجتمع. وهكذا أصبحت المعلومات عنصراً لا غنى عنه في الحياة اليومية للأفراد. (عليان، 2003)

ويرى عباس أن أهم عنصر في مجتمع المعلومات هو الاقتصاد الجديد (اقتصاد المعرفة) و يبرز مجتمع المعلومات هذه الأيام كنتيجة لظاهرة انفجار المعلومات وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما سمح ببناء اقتصاد المعرفة (Knowledge-Based Economy)، وهو مجتمع يشق طريقاً جديداً في التاريخ الإنساني، ويجعل المعلومات وتكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من معظم الفعاليات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، ويحقق تغيرات بنيوية عميقة في جميع مناحي الحياة. وقد حدد عباس سمات مجتمع المعلومات في النقاط التالية: (عباس، 2000)

- الثقافة في مجتمع المعلومات.
- التعليم في مجتمع المعلومات.
- البحث العلمي والإبداع في مجتمع المعلومات.
- الإنترنت ومجتمع المعلومات.
- المعرفة أهم مصادر الثروة والقوة في مجتمع المعلومات.
- المعلومات سلعة وخدمة في مجتمع المعلومات.
- القوى العاملة في مجتمع المعلومات.
- نموذج جديد للإدارة في مجتمع المعلومات.
- فريق العمل في مجتمع المعلومات.
- الانتقال من التمرکز إلى التعددية.
- الانتقال من النمطية إلى التنوع.
- الانتقال من الانغلاق نحو الانفتاح.
- الانتقال من الدورة الطويلة في الإنتاج إلى التسارع التنافسي. (عليان، 2003)

ويستخلص ذياب بعد إطلاعه على النتائج الفكرية المتعلقة بمجتمع المعلومات المؤشرات والخصائص التالية لمجتمع المعلومات :

- التحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات.
- التحول من الاقتصاد الوطني أو القومي إلى الاقتصاد العالمي الشامل أو المتكامل.

- التحول من إنتاج البضائع والسلع المصنعة إلى إنتاج المعلومات.
- التحول من استخدام القوة الجسمية إلى القوة العقلية أو الذهنية
- ظهور المعلومات كمصدر ومورد أساسي ورئيسي للاقتصاد بعد أن كانت عنصراً ثانوياً في الاقتصاد الصناعي.
- ظهور شبكات المعلومات والاتصالات البعيدة على المستوى العالمي لتلبية احتياجات الأفراد من المعلومات بسرعة أكثر وتكلفة أقل.
- انتشار تكنولوجيا المعلومات المتقدمة ووسائل الاتصالات البعيدة بشكل مكثف واستخدامها في المؤسسات العامة والخاصة والمدارس والمنازل لتحقيق أهداف وغايات اجتماعية وسياسية وثقافية وغيرها.
- ظهور مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات الديمقراطية المباشرة نتيجة التدفق الحر للمعلومات.
- ظهور مبدأ المنتج - المستهلك.
- الانتقال من المركزية إلى اللامركزية.
- الاعتراف بدور المعلومات كعنصر مهم وحيوي في تقوية المبادئ والقيم الثقافية للمجتمع ودورها في عملية التطوير والتنمية.
- اعتبار التعليم عملية استثمار إستراتيجية وقوة تطويرية هامة في مجتمع المعلومات. (عليان، 2003)

ويلخص الوردي والمالكي خصائص مجتمع المعلومات من خلال مراجعتهم لعدة بحوث ودراسات في هذا المجال على النحو التالي:

- انفجار المعلومات: التدفق الهائل في المعلومات، ومن مظاهره:

- النمو الكبير في حجم النتائج.
- تشتت النتاج الفكري.
- تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها.

- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي .
- نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة على المعلومات .

- بزوغ تقنيات المعلومات والنظم المتطورة .
- تعدد فئات المستفيدين من المعلومات وظهور التوقعات المتغيرة لهم .
- تنامي النشر الإلكتروني ومصادر المعلومات الإلكترونية .
- تزايد حجم القوى العاملة في قطاع المعلومات .
- الاغتراب والتحديث في مجتمع المعلومات .
- إمكانية الدخول إلى المعلومات الشخصية للأفراد
- فوضى الاتصال.

وحيث إن للإنسان في مجتمع المعلومات دوراً هاماً وحيوياً، فلا بد أن تكون له خصائص تميزه وتجعله متوافقاً في حياته مع مجتمع المعلومات الذي يعيش فيه، وقد لخصوا خصائص إنسان مجتمع المعلومات كما يلي :

- متفرد وغير نمطي (ليس صورة مكررة عن الآخرين)
- يمارس التفكير الناقد.
- قادر على التعليم المستمر والذاتي الشامل.
- إنسان المستقبل، مبدع ومبتكر.
- إيجابي ومتعاون، قادر على المبادرة والتفكير الخلاق واتخاذ القرارات.
- معتر بعقيدته ويحترم عقائد الآخرين. (عليان، 2003)

6.2 أبعاد مجتمع المعلومات

يمكن تلخيص أبعاد مجتمع المعلومات بالنقاط الآتية:

- إن مجتمع المعلومات هو حقيقة اقتصادية وليس تجريداً فكرياً، وهذا يعني إمكانية قياس اقتصاديات المعلومات بصورة واضحة مثل أي نتاج محسوس.
- إن الابتكارات الجديدة في حقل الاتصالات وتكنولوجيا الحواسيب هي التي تعكس قنوات الاتصال بين أفراد المجتمع في المستقبل. وسوف تؤدي إلى تنامي سرعة التحول عن طريق انهيار ما يسميه (تسبيت) عوامة المعلومات التي تعرف بأنها الوقت الذي تستغرقه المعلومات في قناة الاتصال.
- إن التطور التكنولوجي يمر بثلاث مراحل تحقق هضمه واستيعابه وهي:

- أولاً: إن التكنولوجيا الجديدة تتبع خط المقاومة الدنيا.
 - ثانياً: يجري الاستخدام التكنولوجي لتحصيل تكنولوجيا سابقة.
 - ثالثاً: تبدأ اتجاهات واستخدامات جديدة بالظهور نتيجة للتكنولوجيا.
- إن النظام التربوي القائم يخرج أجيالاً متدنية في مستوياتها التعليمية في الوقت الذي يتطلب المجتمع الآن تركيزاً على المعرفة والخبرة واكتساب المهارات. ويرى العديد من الباحثين أن هذه الثورة التقنية المعلوماتية ما هي في جوهرها إلا ثورة تربوية بالدرجة الأساس ذلك لأنه مع بروز المعرفة تصبح تنمية الموارد البشرية هي العامل الحاسم في تحديد وزن الدول والمجتمعات المعاصرة والمستقبلية، ومن ثم أصبحت التربية هي المشكلة وهي الحل، لأن الفشل في إعداد القوى البشرية القادرة على مسايرة مقومات التغيير في عصر المعلومات ومواجهة التحديات المتوقعة سيؤدي إلى فشل جهود التنمية حتى لو توافرت الموارد الطبيعية والمادية. فوظيفة التربية لدى أصحاب النظرة الثورية هي تنشئة الأفراد على درجة من الوعي والقدرة والكفاءة في تغيير واقع المجتمع والتصدي لسلبياته من أجل الوصول إلى حياة أفضل. وخير مثال على ذلك اليابان التي أعلنت في عام 1967 عن خطتها التجديدية الشاملة للوصول إلى المعلومات عام 2000 وركزتها في ذلك النظام التعليمي.
 - إن تكنولوجيا العصر المعلوماتي ليست قطاعاً يبحث في المطلق، أي ليس معزولاً عن تأثيرات قطاعات أخرى بل أن نجاحها أو فشلها مرتبطان بطريقة استجابتنا لها، وسواء أكان أحدنا يعمل في مجال يتطلب الحاسوب أم لا فإن عليه استيعاب هذه التقنية العامة لها في ظل التطور العلمي والتقني الذي تشهده حياتنا المعاصرة. إن المجتمع ما بعد الصناعي ومجتمع المعلومات المعاصر هو الذي يعتمد في تطوره بشكل رئيس على المعلومات والحواسيب وشبكات الاتصال المختلفة، وسيتحول الاقتصاد العالمي المبني على الطاقة والمادة إلى اقتصاد يعتمد على المعلومات والمعرفة وأن هذا القطاع يشمل المهن والوظائف التي يقوم أصحابها بإنتاج أو خلق أو تجهيز أو معالجة وتوزيع وبث المعلومات كما يرى العالم ماكلوب، خمسة أقسام رئيسة لصناعة المعرفة وهي (التعليم، البحوث والتنمية، وسائل الإعلام والاتصال، آلات المعلومات، خدمات المعلومات). فضلاً عن ذلك فإن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات الجديدة التي تعتمد على الإلكترونيات الدقيقة والموجهة نحو الربط بين مختلف الحواسيب والاتصالات سيؤدي إلى التسريع في تطور اقتصاديات

المعلومات، وسيظل قطاع المعلومات هو البارز في المجتمعات الصناعية المتقدمة، وستبقى هذه الدول هي المتحكمة في صناعة المعلومات وتشغيلها واختزانها واسترجاعها وبثها للمستفيدين، وتحقيق الاستثمار الأمثل لها بعد أن أصبحت صناعة المعلومات صناعة قائمة بذاتها في مثل هذه الدول. فهي صناعة الـ 52 بليون دولار في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات، والخمسين بليوناً في العقود التالية. وبذلك ستزداد الهوة بين إمكانات الدول النامية والدول الصناعية في إنتاج المعلومات ونشرها لفقر الدولة النامية بالمعلومات، وضعف البنى الوطنية للمعلومات، وافتقارها إلى الطاقات البشرية المؤهلة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وعدم وجود نظم معلومات وطنية وقومية كفؤ وفعالة تحقق الإفادة القصوى. (عليان، 2003)

7.2 الرقابة الإدارية

تنطوي وظيفة الرقابة على تلك الأنشطة والأعمال التي تصمم كي تجعل من الأحداث تتماشى مع الخطط الموضوعية ومن ثم فهي تقيس الأداء وتصحح الانحرافات السلبية وتؤكد تحقيق الخطط ولذلك فإن الاختبار الحقيقي لأي قائد هو ما يحققه من نتائج ولكن من الحتمي وجود بعض الأخطاء وبعض الجهود الضائعة وما يترتب عن ذلك من انحرافات عن الأهداف المنشودة فيتوجب وظيفة الرقابة.

1.7.2. تعريف الرقابة:

يقصد بالرقابة في اللغة كما جاء في مسعود: الرقيب: الحارس والحافظ ورقيب نفسه: أي يتبع طريقه النقد الذاتي فينفذ أعماله بنفسه فلا يلام. (الدغيثر، ب.ت)

ويقصد بها اصطلاحاً ما ذكره المنيف: الرقابة تعني الضبط في أوسع معانيه، وفي المفهوم الإداري يقصد بها التأكد من مدى تحقيق النشاط الإداري للأهداف المقررة، أي التحقق من أن ما يتم إنجازه مطابق لما تقرر في الخطة الموضوعية. (الدغيثر، ب.ت)

وفي تعريف آخر لمحيي الدين الأزهرى: الرقابة في أي مشروع تشتمل على الكشف عما إذا كان كل شيء يتم، ويتم وفقاً للخطط الموضوعية والتعليمات الصادرة والمبادئ السارية وهي تهدف إلى

الوقوف على نواحي الضعف والأخطاء ومن ثم العمل على علاجها ومنع تكرارها وهي تكون على كل شيء سواء أعمال أو أشياء أو أفراد أو مواقع. (الدغيثر، ب.ت)

وهي أيضاً وظيفة من وظائف الإدارة تعنى بقياس وتصحيح أداء المرؤوسين لغرض التأكد من أن الأهداف والخطط الموضوعية قد تم تحقيقها فهي وظيفة تمكن القائد من التأكد من أن ما تم مطابق لما خطط له. ويعرفها هنري فايول: تنطوي الرقابة على التحقق إذا كان كل شيء يحدث طبقاً للخطة الموضوعية والتعليمات الصادرة وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف، والأخطاء. يقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها وهي تنطبق على كل شيء معدات، أفراد، أفعال. (الهواري، 2001)

ويعرفها الدكتور سعيد محمد عبد الفتاح: الوظيفة التي تحقق توازن العمليات مع المستويات والخطط المحددة سلفاً وأساس الرقابة هي المعلومات المتوفرة بين أيدي المدراء. وهي الوظيفة التي تهدف إلى تأكد كل رئيس أو قائد أن ما تم إنجازه من أعمال هو ما قصد إنجازه. (الهواري، 2001)

2.7.2. تطوير مفهوم الرقابة:

الرقابة الإدارية واحدة من الوظائف الرئيسية الأربعة التي تتكون منها العملية الإدارية والترتيب المعتاد لهذه الوظائف هو التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.

إن كلمة الرقابة وموقعها في ترتيب وظائف الإدارة دلالة معينة وهي أن الوظيفة ليست منفصلة عن وظائف الإدارة الأخرى، بل هي جزء يكتمل به الأداء الإداري في منظمات الأعمال. والرقابة كغيرها من الوظائف الإدارية ساهمت بدور رئيسي في تنظيم المجتمع ومؤسساته عبر مراحل التاريخ، وتطورت تبعاً لذلك حتى أصبحت اليوم برأي علماء الإدارة والاقتصاد، إن أي إداري أو مالي لا تتوفر فيه رقابة فعالة ومنتظمة يعتبر نظاماً يفتقر إلى مقومات وجوده، ويرى هؤلاء العلماء أن الرقابة ظاهرة ضرورية وطبيعية في منظمات الأعمال، لأنها تمثل الضوابط لكل تصرف إداري يتعدى أثره إلى الغير.

ومن المعتاد وجود بعض الأخطاء وبعض الجهود الضائعة والاحتكاك وما يترتب على ذلك من انحرافات عن الأهداف المقصودة، فقد يتضح مثلاً أن التخطيط غير كامل والتنظيم ينقصه الإصلاح، والتشكيل الوظيفي غير سليم. (الهواري، 2001)

3.7.2. خطوات الرقابة:

تتضمن الرقابة ثلاث خطوات أساسية هي:

- تحديد المعايير: هي المقاييس الموضوعية التي تستخدم لقياس النتائج الفعلية أي أنها الوسيلة التي يتم بمقتضاها مقارنة شيء بشيء آخر. وقد تكون هذه المعايير مادية فهي تعتبر بمثابة نقاط أو أوجه قياس معينة يتم اختيارها للدلالة على إنجاز البرنامج أو الخطة المعنية، بحيث أن قياس الأداء عن طريقها يعطي للقائد صورة محددة عن مدى سير العمل وتختلف معايير الأداء باختلاف المستويات التنظيمية و تتمثل هذه المعايير فيما يلي:

- كمية العمل المطلوب إنجازه
- مستواه النوعي.
- الزمن اللازم لأدائه.

- قياس الأداء: قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير السابق وضعها في الواقع تظهر كثير من الاختلافات والاختلالات في تنفيذ المهام كما كان مخططا لها في مستوى الأداء للأفراد أو الإدارات المختلفة فيقصد بذلك مقارنة النتائج المحققة بالمعدلات الموضوعية سلفا فهو تقييم الإنجاز الذي يتم عن طريق وسائل متنوعة منها التقارير الإدارية والشكاوي والتفتيش.

- (3) مقارنة النتائج بالمعايير، لتصحيح الانحرافات عن المعايير والخطط : ويقصد بذلك الأخطاء والانحرافات التي تسفر عنها عملية قياس الأعمال السابقة فإن عملية مقارنة أداء المخطط تمكن من رصد الانحرافات، وبالتالي محاولة تصحيحها، وقيام المدراء باتخاذ إجراءات لعلاج الانحرافات فهذه العملية هي الخطوة التي تلتقي فيها الرقابة بباقي الوظائف الإدارية الأخرى، فعن طريق العملية الرقابية يمكن للقائد أن يغير الخطط أو إعادة توضيح وتعريف الأفراد بالمهام والواجبات المخولة لهم فلا يجب النظر للرقابة على أنها عملية مستقلة ومنفصلة عن باقي الوظائف الأخرى بل يجب أن تعمل داخل إطار واحد يجمع كامل الوظائف الأخرى (التخطيط، التنظيم، التوجيه).

ويمكن التمييز بين نوعين من الإجراءات التصحيحية:

- الإجراءات قصيرة الأجل: يتم التصرف السريع والعلاج الفوري للانحرافات التي تكون قد ظهرت في إحدى المستويات فيلجأ القائد إلى القيام بالأعمال واتخاذ القرارات التي تتماشى مع الوضع الراهن.
- الإجراءات الوقائية (طويلة الأجل): بعد علاج الأخطاء بصورة سريعة و إرجاع الأمور إلى ما هو مخطط يلزم الأمر اهتمام أكبر وأعمق بالأسباب والتعرف على الإجراءات التصحيحية طويلة الأجل لتفادي حدوثها في المستقبل. (الهواري، 2000)

4.7.2 أهمية الرقابة:

إن الرقابة من أهم الوظائف للقائد الإداري إذ بواسطتها يستطيع التحقق من مدى تنفيذ الأهداف المرسومة للمنظمة. أي أنها وظيفة مراجعة وكذلك وظيفة تعمل على إظهار نقاط الضعف وكشف الأخطاء الموجودة بالتنظيم حتى يمكن إصلاحها والعمل على منع تكرارها. (الهواري، 2000)

والرقابة وظيفة إدارية مطلوبة في كل المستويات الإدارية وليست مقصورة على الإدارة العليا فقط وإن كانت تختلف من موقع لآخر حسب اختلاف السلطات المخولة للمديرين في المنظمة. وتبرز أهمية الرقابة في صلتها الوثيقة بباقي مكونات العملية الإدارية.

فالرقابة لها صلة وثيقة بالتخطيط: فهي التي تسمح للمدير بالكشف عن المشاكل والعوائق التي تقف إزاء تنفيذ الخطة وتشعره في الوقت المناسب بضرورة تعديلها أو العدول عنها كلية أو الأخذ بإحدى الخطط البديلة على نحو ما أشرنا عن التعرض لموضوع التخطيط.

والرقابة لها صلة بالتنظيم فهي التي تكشف للمدير عن أي خلل يسود بناء الهيكل التنظيمي لوحده الإدارية.

وفي مجال التفويض لا يستطيع المدير أن يفوض واجباته إلا إذا توفرت لديه وسائل رقابية فعالة لمراجعة النتائج لأن المفوض يظل مسئولاً عن إنجاز المفوض إليه للواجبات التي فوضها.

والرقابة لها صلة أيضاً بعملية إصدار الأوامر وبعملية التنسيق إذ يستطيع المدير عن طريقها التعرف على مدى تنفيذ قراراته ومدى فعاليتها ومدى قبولها من جانب أعضاء التنظيم وهي التي

تمكن المدير في النهاية من معرفة أوجه القصور في التنسيق في منظمته الإدارية فيعمل على تلافيها أو تذليلها.

إن الوظيفة الرابعة للإدارة ومفهومها يتبلور في تقييم النشاط الفعلي ومقارنته بالمخطط وتحديد الانحرافات ومعالجتها، ومراحل الرقابة الإدارية هي: تحديد المعايير، قياس الأداء، مقارنة الأداء الفعلي بالمخطط، تحليل أسباب الانحرافات ومعالجتها. وتصنف الرقابة حسب أسس متعددة منها: الزمن والجهة التي تقوم بها، والتنظيم الرقابي، وتعدد أساليب الرقابة منها: أساليب الرقابة بالاستثناء، والاستثناء التقليدية في الرقابة، وأساليب الرقابة المتخصصة ثم أساليب الرقابة الشاملة.

5.7.2 الرقابة الإدارية في القانون الإداري الحديث:

يسمى هذا النوع من الرقابة التي سبق ذكر نماذج منها في علم الإدارة الحديث بالرقابة الإدارية، وهي الرقابة التي يمارسها الجهاز الإداري للدولة على نفسه، سواء كانت الرقابة داخل المنظمة الإدارية أو من السلطة المركزية. إذن فهي نوعان:

- رقابة داخلية، وهي التي يمارسها رئيس المنظمة الإدارية أو مديرها على موظفيه.
- رقابة خارجية، وهي التي تمارس من السلطة الإدارية المركزية، ويطلق عليها البعض بالوصاية الإدارية. (الهواري، 2001)

كما تعرف الرقابة الإدارية بأنها تلك الرقابة التي تقوم بها السلطة بواسطة أحد الأجهزة الإدارية، سواء أكانت من نفس الجهاز أو من جهاز خارجي . والرقابة الإدارية تنصب على جوانب المشروعية فقط، أي هل الإجراء المتخذ نظامي أم لا.

6.7.2 مبادئ الرقابة الفعالة:

تخضع عملية الرقابة لبعض المبادئ أو المتطلبات التي يجب أن يأخذها المدير المختص في الحسبان حتى تكون الرقابة فعالة.

ومن أهم هذه المبادئ: (الهواري، 2001):

- يجب أن يكون نظام الرقابة مناسباً لطبيعة العمل واحتياجات الإدارة وأن يكون سهلاً واضحاً بحيث يفهمه المدير الذي يستعمله ومن يطبق عليهم من المرؤوسين، وأن يكون مرناً أي قابلاً للتعديل بحيث يتلاءم مع أي تعديل يطرأ على سير العمل.
- يجب أن لا يكون الهدف من الرقابة إرضاء رغبات أو دوافع شخصية، وإنما يجب أن يكون وسيلة لتحقيق أهداف موضوعية لا شخصية.
- يجب أن يعنى نظام الرقابة بوسائل العلاج والإصلاح وذلك لأن النظام السليم للرقابة هو الذي يكشف الأخطاء والانحرافات ويبين مكان حدوثها ومن المسئول عنها وما الذي يجب عمله لتصحيح الأوضاع.
- يجب ألا تتعدد أوجه الرقابة بدون مبرر حتى لا تؤدي إلى تعطيل اتخاذ القرارات وانتشار روح السلبية لدى المديرين، كما أن تعدد أوجه الرقابة دون مبرر يؤدي إلى أن يكون نظام الرقابة كثير التكاليف أي ليس اقتصادياً.
- يجب أن تعمل الرقابة على الإبلاغ الفوري عن الانحرافات، بل إن نظام الرقابة المثالي يعمل على الكشف عن الأخطاء قبل وقوعها، وفي جميع الأحوال يجب أن تصل المعلومات إلى المدير المختص حتى يتخذ الإجراءات الملائمة على وجه السرعة.
- أن تتجح الرقابة في توجيه سلوك الأفراد، لأن النتائج المستهدفة من الرقابة لا تصبح ذات فاعلية إلا عند تأثيرها في سلوك الأفراد، لأن الرقابة وسيلة وليست غاية، فجرس الإنذار بالحريق لا يطفئ النار وإنما يساعد ذلك في استجابة شخص لهذا الإنذار بشكل أو بآخر، والتي تعكس فاعلية الرقابة.
- ينبغي أن لا تقتصر الرقابة على النتائج سهلة القياس مثل صرف جميع المستحقات، وإنما يجب أن تشمل الرقابة حتى النتائج غير سهلة القياس مثل الخدمة في مستشفى أو مصرف، وذلك بالعمل على صياغة معظم الأهداف في شكل قابل للقياس وإخضاعه للرقابة.

8.2 صور الرقابة ومداها وأدواتها

1.8.2. الرقابة من حيث مداها:

تنقسم الرقابة من حيث مداها إلى نوعين:

- الأول: رقابة جزئية.
- الثاني: رقابة شاملة.

ويقصد بالرقابة الجزئية: هي تلك التي تقتصر على موضوع معين أو موضوعات محددة. ويقصد بالرقابة الشاملة: هي تلك التي تتضمن جميع الوسائل التي تتصل بالجهاز الإداري من ذلك الرقابة التي يباشرها الرؤساء الإداريون بالجهاز الإداري. (الهواري، 2001)

2.8.2. أدوات الرقابة:

هناك العديد من الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها للقيام بالوظيفة الرقابية ونكتفي بتعداد أهمها وأكثرها شيوعاً:

- الميزانيات التقديرية (الموازنات التخطيطية).
- البيانات الإحصائية.
- التقارير والتحليل الخاصة.
- تحليل نقاط القوة والضعف.
- المراجعة الداخلية.
- الملاحظة الشخصية.
- الملفات والسجلات.
- مقاييس التفضيل.
- الأساليب السوسيو مترية.

3.8.2. طبيعة الرقابة:

لو لم تكن الخطط الموضوعية في منظمات الأعمال بحاجة إلى تعديل وتنفيذ دقيق من خلال تنظيم إداري متكامل ومتوازن بتوجيه من مدير كفء، لما كان هناك حاجة للرقابة، فكثيراً ما نلاحظ أن التنظيمات الإدارية في المؤسسات والشركات لا تعمل دائماً بصورة ميسرة، ولمساعدتها على بلوغ أهدافها نجدها بحاجة إلى تعديل لمواجهة الظروف المتغيرة التي تستجد في المستقبل.

وهنا تبرز الحاجة إلى ذلك المدير الذي يأخذ في الحسبان التنبؤ بما ستكون عليه الحالة بعد حين، ولما كانت عملية اختيار المدير الكفاء يكتنفها بعض الغموض فإن مثل هذه القيادة الإدارية غالباً ما تكون مثاراً للتساؤل.

وبصورة عامة نلاحظ أن طبيعة العمل الرقابي تهدف إلى القيام بالكشف عن الانحرافات السلبية في العمل ثم القيام بالإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان تحقيق الأهداف.

4.8.2. علاقة الرقابة بالتخطيط:

يمكن النظر إلى العلاقة بين التخطيط والرقابة بأنها علاقة مباشرة وثيقة ومتبادلة بمعنى أن التخطيط يعتمد على نتائج العملية الرقابية، وبالتالي فإن التخطيط يمد الرقابة بمعايير الأداء، والرقابة تمد التخطيط بالمعلومات الكافية عن سير تنفيذ الخطة وحجم الإنجاز الذي تحقق.

9.2 أنواع الرقابة

1.9.2. الرقابة من حيث مستوياتها الإدارية:

تصنف الرقابة وفق هذا المعيار ضمن ثلاثة أنواع وهي: (السنيدي، 2003)

- الرقابة على مستوى الفرد: يسعى هذا النوع من الرقابة إلى تقييم أداء الأفراد العاملين، ومعرفة مستوى كفاءتهم في العمل وسلوكهم وذلك بمقارنة أدائهم مع المعايير الخاصة بذلك.
- الرقابة على مستوى الوحدة الإدارية: يهدف هذا النوع إلى قياس وتقييم الإنجاز لإدارة واحدة أو قسم من أقسامها لمعرفة مدى كفاءة أدائها لمهامها وتحقيق الأهداف المطلوبة منها.
- الرقابة على مستوى المؤسسة ككل: وهو المستوى الثالث للرقابة في منظمات الأعمال والغرض منه تقييم الأداء الكلي للمؤسسة ومعرفة مدى كفاءتها في تحقيق الأهداف العامة التي تعمل من أجل تحقيقها.

2.9.2. الرقابة من حيث نوعية الانحراف:

تصنف الرقابة وفق هذا المعيار إلى نوعين رقابة إيجابية، ورقابة سلبية:

- الرقابة الإيجابية: ويقصد بها تحديد الانحرافات الإيجابية لمعرفة أسبابها وتدعيمها ومن ثم الاستفادة منها بشكل أكثر في المستقبل.
- الرقابة السلبية: ويقصد بها الكشف عن الأخطاء والانحرافات السلبية وتحديد معرفة أسبابها ومسبباتها والعمل على تصحيحها فوراً واتخاذ الإجراءات لمنع تكرار حدوثها في المستقبل.

3.9.2. الرقابة من حيث تنظيمها:

تصنف الرقابة طبقاً لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع:

- الرقابة المفاجئة: وهو ذلك النوع من الرقابة الإدارية الذي يتم بصورة مفاجئة وبدون سابق إنذار من أجل مراقبة العمل وضبطه دون اتخاذ ترتيبات مسبقة من المدير أو الرئيس المباشر.
- الرقابة الدورية: وهي التي تنفذ كل فترة زمنية أي حسب جدول زمني منتظم حيث يتم تحديدها يوماً أو أسبوعياً أو شهرياً.
- الرقابة المستمرة: وتتم عن طريق المتابعة والإشراف والتقييم المستمر لأداء العمل (الصحن، 2000)

إن الرقابة تتضمن عملية وضع المعايير وقياس النتائج والمقارنة والتقييم ثم تصحيح الانحرافات، ولذلك فهي تسعى إلى التحقق من أن التنفيذ يتم طبقاً للخطة الموضوعية. وعلاج الانحرافات التي تحدث عن المعايير الموضوعية، الرقابة لا تقف عند حد معالجة الانحرافات التي تحدث فقط بل تتجاوز ذلك لتعمل على منع وقوع الانحرافات، وفي هذه الحالة تكون وقائية كأساس لاتخاذ القرارات التخطيطية، وتعتبر الرقابة الوقائية أفضل من الرقابة العلاجية التي تتعلق بتصحيح الانحرافات التي تحدث فعلاً أثناء التنفيذ نظراً لأنها تؤدي إلى تقليل الأعطال وخفض تكلفة الإصلاح، وانتظام وتدفق سير العمل ولعل المثل القائل الوقاية خير من العلاج يمثل أفضل تعبير لهذه الحقيقة، يمكن تخيل هذا النوع من الرقابة في الواقع الفعلي في حالات عديدة مثل الفحص الدوري الذي يقوم به الإنسان للتحقق من حالته الصحية، أو الصيانة الدورية التي تقوم بها لسيارتك، وكذلك الصيانة المنتظمة للآلات والمعدات التي تقوم بها معظم المنشآت. (المعاز، 2001).

تتطلب الرقابة الايجابية من المدير أن يتأكد من أن الأداء يتم بالكيفية المحددة له، وأن تقدم العمل يسير نحو الأهداف المحددة، معنى هذا أن الرقابة ترتبط بالإجراءات والأهداف في نفس الوقت، ويجب عليه أن يحقق التوازن بينهما دون أن يغلب جانب على الآخر وإلا تعذر تحقيق الفاعلية في حالة الاهتمام بأحدهما فمثلاً إذا ركز المدير على تحقيق الفاعلية في حالة الاهتمام بأحدهما فقط فإن تحقيقه للهدف يكون ضئيلاً نسبياً، وإذا اهتم بالأهداف دون الإجراءات فقد يحقق نجاحاً في الأجل القصير فقط.

تتضمن الرقابة قياس نتائج التنفيذ الفعلية ومقارنتها بالمعايير الموضوعية طبقاً للخطوة، وهذا يعني أنها ترتبط بالأهداف والمعايير والخطط، ولذلك من الصعب تحقيق إيجابيتها دون خطة سليمة، كما أن نتائجها تؤدي إلى تطوير الخطط، إن هذه العلاقة ذات طبيعة خاصة وتؤدي إلى التلازم الواضح بينهما بحيث يتعذر ممارسة الرقابة دون تخطيط أو العكس. (المعاز، 2001)

10.2 عوامل الرقابة

تتم عملية الرقابة في الغالب في الاتجاهات التالية:

- الكم.
- الكيف.
- الزمن.
- التكلفة.

وللتوضيح، دعنا نأخذ كمثال نشاط البيع لأحد المشروعات والذي لديه عدة فروع للبيع، ونشاط البيع لكل فرع يمكن رقبته من الناحية الكمية عن طريق مقارنة حجم المبيعات الفعلية بما كان ينبغي بيعه. أما الكيف فيمكن استخدامه كعامل رقابة عن طريق إيجاد المقادير النسبية للأصناف المباعة أو بتحديد نوع العميل على أساس الحجم أو المكانة، وهذه النتائج يمكن استخدامها بعد ذلك للحكم على مدى ملائمة مبيعات كل فرع. ويمكن تطبيق عامل الزمن عن طريق وضع جدول زمني لتحقيق أهداف معينة في مواعيد معينة. وفي حالة انحراف الزمن الفعلي عن الزمن المجدول، ينبغي القيام بالعمل التصحيحي. أما تكلفة المبيعات فيمكن تحديدها مسبقاً واستخدامها كمرشد للجهود البيعية الفعلية وجعلها لا تخرج عن الحدود المرغوبة. ويمكن استخدام مجرد عامل واحد أو عاملين للرقابة، وليس بالضرورة جميع هذه العوامل.

وهناك من الكتاب الإداريين من يتحدث عن الرقابة بالإشارة إلى وظائف محددة بدلاً من الحديث عن العوامل، حيث يتحدثون عن رقابة التسويق، ورقابة المشتريات، ورقابة المبيعات، والرقابة المالية إلخ... لكن من الضروري التأكيد على أن هذين المدخلين، وإن كانا مختلفين، إلا أنهما مترابطان ومتداخلان. فرقابة المبيعات يمكن أن تنطوي على رقابة للحكم: هل بلغ حجم المبيعات المتوقع؟ كما يمكنها أن تنطوي أيضاً على رقابة للتكلفة: هل تتمشى تكلفة الإعلان وترويج المبيعات مع حجم المبيعات الفعلية؟ (العلاق، 2008)

11.2 النظام الرقابي

يعد وجود نظام رقابي فعال شرطاً لازماً لضمان تحقيق الأهداف المنشودة من وظيفة الرقابة. إن مثل هذا النظام ينبغي أن يشمل تحديداً واضحاً ومنطقياً للأجهزة أو المعدات أو الوسائل أو الأشخاص المسؤولين عن المهمة الرقابية. وضروري جداً أن تكون هذه الوسائل وهؤلاء الأشخاص مسلحين بالصلاحيات الكافية والإمكانات اللازمة لإتمام مهامهم بالشكل الصحيح. ومن أبرز مكونات النظام الرقابي الفعال:

- الأشخاص الذين يقومون بالعمل الرقابي.
- الأدوات والوسائل التي تمكن هؤلاء الأشخاص من القيام بواجباتهم.
- السلطات والصلاحيات الممنوحة لهم.
- علاقات واضحة في إطار الهيكل التنظيمي للمنشأة المعنية.
- إجراءات رقابية واضحة.

1.11.2 خصائص وشروط النظام الرقابي الجيد:

من أبرز هذه الخصائص والشروط::

- الملائمة: حيث من الضروري أن يتلاءم النظام الرقابي مع طبيعة نشاط المنشأة وحجمها وأهدافها، وتطلعاتها المستقبلية، ونوع الصناعة، نوع العملاء، وطبيعة السلع أو الخدمات المقدمة وغيرها. فالمنشأة الكبيرة الحجم والمعقدة النشاط تحتاج بالتأكيد إلى نظام رقابي دقيق وشامل بينما قد لا تحتاج المنشأة الصغيرة الحجم والمحدودة النشاط إلا إلى نظام رقابي مبسط.

- السرعة في كشف الانحرافات: كلما كان النظام الرقابي قادراً على تحقيق السرعة في اكتشاف الانحرافات أو منع حدوثها أصلاً، كلما كان ذلك النظام ذا كفاية في تلافي أكبر قدر ممكن من الآثار السلبية الخطيرة لتلك الانحرافات. ولا شك أن النظام الرقابي الأمثل هو الذي يكتشف الأخطاء ليس فور وقوعها فحسب، بل قبل وقوعها إن أمكن ذلك.
- توازن التكاليف مع المردود: يجب أن تتناسب التكاليف المبذولة لتوفير النظام الرقابي مع الفوائد التي تعود على المنشأة من جراء تطبيق هذا النظام، فلا حاجة لنظام رقابي تفوق تكاليفه الفوائد الناتجة عن استخدامه وتطبيقه.
- المرونة: حيث يجب أن يكون النظام الرقابي مرناً كي يظل محتفظاً بفعاليته في مواجهة الخطط المتغيرة أو الظروف غير المتوقعة أو في حالات الفشل التام، حيث ينبغي أن تنبه الرقابة إلى الفشل قبل حدوثه وأن تحافظ الرقابة على سير العمليات بالرغم من وقوع الفشل.
- الوضوح: يجب أن تكون الوسائل الرقابية واضحة وصريحة ومفهومة لجميع العاملين في المنشأة. كما يمكن الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص لإيضاح الوسائل الرقابية المعقدة.
- التوافق مع الهيكل التنظيمي: ذلك أنه لا يجوز أن يمارس الرقابة إلا من كانت سلطته تسمح بذلك. فالتنظيم باعتباره الأداة الرئيسية للتنسيق، يعتبر الأساس الذي تقوم عليه الرقابة. والمدير في التنظيم الرسمي، هو المركز الذي تتركز فيه وظيفة الرقابة على من يخضع له من المرؤوسين. أما التنظيم غير الرسمي فلا يجوز له ممارسة الرقابة. وإذا فعل ذلك فإنه يؤدي إلى إخلال بنظام العمل وإساءة بالغة إليه.
- إمكانية تشخيص وتصحيح الأخطاء: فالنظام الرقابي الجيد ليس فقط النظام الذي يكتشف الأخطاء أو الانحرافات. فهدف الرقابة تشخيص الأخطاء وإبراز أسباب وقوعها أصلاً، وأيضاً تصحيح هذه الأخطاء في نهاية الأمر. لهذا يجب أن يقرن النظام الرقابي نواحي الفشل التي يكتشفها، بالأسباب التي أدت إليها، والشخص المسؤول عنها، وماذا ينبغي إجراؤه لتصحيحها. (الدغيثر، ب.ت)

12.2 مبادئ ومستلزمات الرقابة الفاعلة

- يجب أن تعكس الرقابة طبيعة النشاط واحتياجاته.
- يجب على النظام الرقابي أن يبلغ عن الانحرافات بسرعة.
- ينبغي على النظام الرقابي أن ينظر إلى الأمام.
- يجب على النظام الرقابي أن يشير إلى الاستثناءات في النقاط الحرجة الإستراتيجية.

- يجب أن تكون الرقابة موضوعية ومرنة واقتصادية.
- ينبغي أن يعكس النظام الرقابي النموذج التنظيمي.
- ينبغي على النظام الرقابي أن يكون مفهوماً.
- يجب أن يبين نظام الرقابة الأعمال التصحيحية.
- يجب أن تشجع معايير الرقابة عملية الالتزام في المنظمة.
- يجب تزويد المرؤوسين بتغذية عكسية عن الأداء.
- يجب عدم الاعتماد الكلي على التقارير الرقابية.
- ينبغي أن يتناسب حجم الرقابة مع العمل نفسه.
- يجب أن تشجع معايير الرقابة على الطاعة، وأن تكون عادلة، ملحوظة، وقابلة للقياس، محددة، وصعبة، ومناسبة وتامة وأن تسمح بالمشاركة كلما كان ذلك ممكناً. (الدغيثر، ب.ت)

13.2 أهداف الرقابة

للمراقبة أهدافاً عدة ومن أهم هذه الأهداف الرقابية الإدارية:

- حماية الصالح العام: وهي محور الرقابة، وذلك بمراقبة النشاطات، وسير العمل وفق خطته وبرامجه في شكل تكاملي يحدد الأهداف المرجوة، ويكشف عن الانحرافات والمخالفات ويحدد المسؤولية الإدارية.
- توجيه القيادة الإدارية أو السلطة المسؤولة إلى التدخل السريع، لحماية الصالح العام، واتخاذ ما يلزم من قرارات مناسبة لتصحيح الأخطاء من أجل تحقيق الأهداف.
- ما يحتمل أن تكشف عن عملية الرقابة من عناصر وظيفية أسهمت في منع الانحراف، أو تقليل الأخطاء، وهذا يؤدي إلى مكافأة هذه العناصر وتحفيزها معنوياً ومادياً. (ثابت، 2008)

14.2 مجالات استخدام الرقابة

إن للمراقبة مجالات استخدام واسعة، يذكر منها:

- الرقابة على الأهداف: وذلك لضمان تحقيق الأهداف المرجوة، من النشاطات القائمة في المشروع. والتأكد أيضاً بأن أهداف المشروع واضحة لجميع العاملين، وبحث مدى الحاجة لشرحها وتفسيرها.
- الرقابة على السياسات: وهذه تهدف إلى التأكد من أن الأعمال تسير وفقاً للسياسات المقررة، ودراسة الانحرافات عنها إن وجدت وتصحيح الأخطاء بسرعة، أو تعديل السياسات ذاتها إذا اقتضى الأمر ذلك.
- الرقابة على الإجراءات: كما ذكر سابقاً، فإن الإجراءات تحدد متى وكيف يتم الأداء ومن المسؤول عن الأداء. وتهدف الإجراءات إلى التأكد من الالتزام بإجراءات العمل المقررة، ودراسة مدى الحاجة إلى تعديل هذه الإجراءات بما يكفل توفير أفضل الأساليب الممكنة لتنفيذ الأعمال - المهمات.
- الرقابة على التنظيم: وذلك بمراقبة الالتزام بالتخطيط المحدد ولأوجه النشاط والتقسيمات التنظيمية وعلاقة السلطة والخرائط التنظيمية ومواصفات الوظائف وخرائط العمل وإجراءاته والدور المحدد للوحدات الاستشارية وغير ذلك. كذلك التأكد من توافر التعاون على كافة المستويات الإدارية رأسياً وأفقياً، وبحث متى يتطلب الأمر تغيير أو تعديل كل أو بعض هذه الجوانب التنظيمية.
- الرقابة على تطوير القوى العاملة: وذلك بمراقبة مدى الالتزام بسياسات الاختيار وبرامج التدريب وتقدير الكفاءة وسياسات الأجور والرواتب. وتقييم الوظائف ومراقبة مدى كفاءة وفاعلية هذه السياسات والبرامج، والتحقق من أن كل فرد في المشروع له صلاحية مستمرة لتأدية العمل المنوط به على أساس المعدلات والمقاييس والمعايير المتضمنة في برنامج العمل.
- الرقابة على التكلفة: وذلك لتلافي في ظواهر الإسراف والضياع وهدر الأموال، والوقوف على أسبابها واتخاذ ما يلزم من إجراءات علاجية ومنع تكرارها (إجراءات وقائية) ويتم ذلك في ضوء مقارنة التكاليف الفعلية المعيارية المحددة على أساس الدارسات المستفيضة.
- الرقابة على المصروفات الرأسمالية: وذلك في ضوء ميزانية المصروفات الرأسمالية التي تمثل قيمة احتياجات المشروع وأقسامه التنظيمية من المصروفات الرأسمالية المختلفة عن سنة قادمة، وهي توضع وفقاً للظروف الاقتصادية والمالية للمشروع، وأيضاً في ضوء سياسات الاستثمار.
- الرقابة على خط الإنتاج: وذلك للتأكد من أن السلع تطابق أذواق المستهلكين وتشبع رغباتهم، وأنها تدعم المركز التنافسي للمشروع بالنسبة للنوع والجودة والسعر والخدمة وغيرها، وبحث مدى الحاجة إلى تغيير السلع أو إضافة منتج جديد.

- الرقابة على المبيعات: ويشمل ذلك مقارنة المبيعات بالميزانية التقديرية للمبيعات والتعرف على موقف السوق لكل منتج، ومدى سلامة سياسات البيع.
- الرقابة على الأسعار: للنظر في مدى ملائمة الأسعار المحددة في ضوء تكاليف الإنتاج.
- الرقابة المالية: وتشمل الرقابة على تكاليف العمليات وعلى المركز النقدي للتأكد من قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته في مواعيدها ومقارنة الوضع الفعلي بالميزانيات التقديرية.
- الرقابة على الأرباح والخسائر: وذلك بمراقبة تحقيق الأرباح والخسائر سواء بالنسبة لوحدات المشروع أو لمنتجاته للوقوف على أسباب ذلك ومدى إمكانية تلافي الخسائر إن وجدت.
- الرقابة على العلاقات الخارجية: سواء كانت هذه العلاقات مع الجمهور أو مع الاتحادات أو النقابات أو العملاء أو الحكومة.
- الرقابة على الكفاءة الإدارية: وذلك بمراقبة مدى فاعلية إدارة المشروعات في مختلف المستويات الإدارية.
- الرقابة الشاملة أو الرقابة على الأداء الكلي للمشروع: وهو أسلوب تعتمد عليه الإدارة العليا في الرقابة المركزية على الأداء الكلي لتحقيق الأهداف العامة والخطط العامة. (العلاق، 2008)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تعد الرقابة في الشركات من المواضيع المهمة والتي تناولتها باهتمام العديد من البحوث والدراسات سواء العربية منها أم الأجنبية.

1.3 الدراسات العربية

1.1.3. دراسة ميرفت الجعبري (2007):

بعنوان "دور الرقابة الإدارية في تطوير أداء الموظفين في الوزارات الفلسطينية ، جنوب الضفة الغربية"، فلسطين، حيث هدفت الدراسة إلى توضيح المواضيع الخاصة بكل من الرقابة وتطوير الأداء وربطها مع بعضهما البعض لتوضيح دور الرقابة في تطوير الأداء والإجابة على عدة أسئلة مرتكزة هذه الدراسة على منهجية الأسلوب الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وأهمها وهي:

يوجد ضعف في تطبيق نظام الرقابة الإدارية بناء على معايير رقابية محدودة، وأن الهدف الرئيسي للرقابة لا يرتبط باستمرار بعملية التطوير الأدائي، أن الوسائل الرقابية المستخدمة في تطبيق نظام الرقابة لا تتوافق باستمرار مع الهدف الذي تسعى لتحقيقه بشكل دائم وهي غير كافية للوصول إلى ما تصبوا إليه، وعدم تعريف الموظف العام بآلية الرقابة المتبعة بشكل مستمر ودائم ويتم التعريف لفئة معينة من الموظفين وقد يكون الموظف على علم ببعض أو جزء من الجوانب التي يتم مراقبتها

في أدائه ولكن لا تمتاز بالشمولية وإنما بالجزئية، ولا يوجد اختصاصات واضحة لجهاز الرقابة، وأن القائمين على هذا الجهاز لا يتمتعون بالخبرات الكافية مما يؤدي لوجود ضعف في الرقابة الخارجية على أداء الموظفين، وأن الإدارة العليا تثق في رقابة الرئيسي المباشر بشكل محدود وأن الرقابة التي يتم ممارستها من قبل هذا الرئيسي ضعيفة في مجال تحسين أداء الوزارات وأن هناك ضغطاً في عملية التبليغ عن الأخطاء حال اكتشافها، مما يؤدي إلى عدم قيامها بعملية المتابعة والتصحيح اللازم ويوجد إمكانية للطعن في نتائج تقييم الأداء ولكن بشكل محدود، وعدالة تقييم الأداء ليست بشكل دائم وعدم اتصاف معايير التقييم بالموضوعية، وعدم مناقشة أو دراسة نتائج تقييم الأداء مابين الرئيس والموظف، وهناك ضعف في دور الرقابة ووحدة التطوير الإداري وعدم تقبل الإدارة لاقتراحات جديدة من قبل الموظف لتطوير أدائه يؤدي إلى ضعف في الارتقاء بمستوى أداء الموظف.

2.1.3. دراسة حواس مثل التميّاط (2007):

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية"، في الأردن. هدفت إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية ودرجات أهميتها والتعرف على إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات ومدى فعالية هذه الإدارات والتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات، واختبار الفروق في درجات أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة الموارد البشرية حسب بعض الخصائص الشخصية والوظيفية، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات ولفقرات درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية واستخدام تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات المختلفة.

وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الإنترنت وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية.
- عدم وجود فروق في درجات أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية التالية (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الوظيفة)

3.1.3. دراسة سهيل إلياس طراطة (2006):

بعنوان " أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن"، في الأردن، هدفت إلى التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات المحوسبة بأبعادها المختلفة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من (206) فرداً يشكلون فئة المديرين ورؤساء الأقسام في سبع مؤسسات عامة مستقلة في الأردن.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن.
- هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموظفين العاملين في دائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية: (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن.
- هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لنوعية الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية: (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن.

- هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة معلومات نظام المعلومات الإدارية المحوسب في وظائف إدارة الموارد البشرية: (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن تعزى للخصائص الديموغرافية والوظيفية: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية)

4.1.3. دراسة شاكر العدوان (2006):

بعنوان " أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية" في الأردن، هدفت إلى التعرف على أثر خصائص المعلومات بأبعادها المختلفة (الملائمة، التوقيت المناسب، الدقة، الشمول، الوضوح، المرونة، وسهولة الحصول عليها) على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية، كما هدفت إلى التعرف على مدى وجود فروق لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة العلمية). وأخيراً هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات وأهم الاقتراحات الممكنة لعلاجها.

تكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات العامة المستقلة التي يتم إقرار موازنتها من قبل مجلس الوزراء ويسري على موظفيها نظام الخدمة المدنية الذي يسري على موظفي الدولة كافة، حيث تم توزيع (254) استبانة استرد منها (209) كان منها (198) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد اعتمد تحليل البيانات على التحليل الإحصائي الوصفي والانحدار المتعدد والبسيط. وبعد اختبار الفرضيات باستخدام اختباري F-test، T-test، وتحليل الأسئلة المفتوحة من التحديد R^2 وتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، وتحليل الأسئلة المفتوحة من خلال التكرارات والنسب المئوية أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين خصائص المعلومات (الملائمة، التوقيت المناسب، الدقة، الشمولية، الوضوح، المرونة، وسهولة الحصول على المعلومات) بين فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة الأردنية.

- لا توجد فروق لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية تعزى (للجنس، والمؤهل العلمي، والمركز الوظيفي).
- هنالك فروق لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية تعزى (للعمر، والخبرة العملية).
- تتوافر المعلومات ذات الخصائص الجيدة في المؤسسات العامة عينة الدراسة إذ بلغ متوسطها العام (3.71) من (5).
- تعد القرارات الإدارية المتخذة من قبل المديرين عينة الدراسة فعالة إذ بلغ متوسطها العام (3.91) من (5).
- ومن أهم المعوقات التي تواجه المديرين عينة الدراسة في الحصول على المعلومات هو ضعف أنظمة معلومات محسوبة لمعالجة البيانات وتبويبها وتصنيفها وتوصيلها إلى متخذي القرارات الإدارية.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- أولاً: العمل على إنشاء وحدات متخصصة تعنى بإدارة المعرفة والمعلومات. بالإضافة إلى إنشاء بنوك معلومات حديثة لتزويد متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة، والمشاركة بالمعرفة.
- ثانياً: ضرورة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات من أجل تناقل المعلومات، وتقليل تكلفتها ومن بينها (الانترنت، الانترنت، والاكسترنات).
- ثالثاً: تفعيل دور مركز المعلومات الوطني وربطه مع كافة مؤسسات الدولة وأجهزتها.
- رابعاً: عقد دورات تدريبية ولقاءات دورية للمدربين والموظفين على حد سواء وتعريفهم بأهمية المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية.
- خامساً: تمكين العاملين وتفويضهم الصلاحيات وانتهاج أسلوب اللامركزية في اتخاذ القرارات الإدارية.

- سادساً: ضرورة التوجه نحو تقليل عدد المستويات الإدارية وضرورة التخفيف من الإجراءات الروتينية المعقدة في تناقل المعلومات.

5.1.3. دراسة محمد خندقجي (2005):

بعنوان " العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية" في الأردن، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية والإبداع الإداري في هذه الجامعات، وتعرف أثر بعض المتغيرات الوسيطة: (الجنس، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، والمستوى الوظيفي) على تقدير الإداريين لمستوى نظم المعلومات الإدارية ومستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية.

بينت نتائج الدراسة أن مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية، مرتفع لنظم المعلومات الإدارية ككل ولمجالاته أيضاً. وأن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية مستوى مرتفع للإبداع الإداري ككل ولمجالاته باستثناء مجال التخطيط الاستراتيجي، والتسهيلات الإدارية، وتشجيع وتبني الإبداع، إذ كان مستوى الإبداع الإداري لهذه المجالات بدرجة متوسطة. وأظهرت أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية.

6.1.3. دراسة محمود الكوفحي (2005):

بعنوان " الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي الفعال للعاملين في مديريات التربية والتعليم في الأردن" هدفت إلى التعرف على الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي الفعال للعاملين في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر للرقابة الإدارية على مجالي الشفافية، والحوافز والمكافآت على الأداء الوظيفي الفعال بدرجة كبيرة، بينما كان أثر الرقابة الإدارية على بقية المجالات بدرجة متوسطة.
- أظهرت النتائج المتعلقة بمتغير أثر الجنس وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) عند جميع مجالات الدراسة والأداة الكلية ولصالح الذكور.

- دلت النتائج لأثر متغير المركز الوظيفي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) عند جميع مجالات الدراسة والأداة الكلية ولصالح ذوي المركز الوظيفي (مدير تربية، مدير مساعد، رئيس قسم).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة عند جميع مجالات الدراسة.

7.1.3. دراسة خيرى مصطفى كتانة (2003):

هدفت إلى دراسة أثر المعلومات والعولمة والانترنت في تكييف نظم المعلومات الإدارية حيث تم تحديد دائرة ضريبة الدخل في الأردن مجالاً للدراسة لها في ظل التطورات المحلية الإقليمية والدولية، فضلاً عن تطرق الدراسة إلى إيجاد علاقات بحثية بين المتغيرات الهامة ذات العلاقة بالموضوع الحالي الذي يؤكد عدم استطاعة أي منظومة أن تتجاوز تأثيرات العولمة على أنظمتها الاقتصادية والإدارية. وقد درجت هذه الدراسة نحو تحديد إطار تنظيم المعلومات الإدارية كمحور من المحاور المهمة التي تقوم عليها القرارات الإدارية وبالذات تلك القرارات الإيرادية التي تدعم موازنة الدولة وتعزيز قدراتها على تحقيق مشاريع النمو الشامل ودعم القطاعات التي تساهم بشكل فاعل في تعزيز قدراتها المالية والاعتماد على الذات بدلاً من الاعتماد على المصادر الخارجية ذات المخاطر السياسية والاجتماعية والاقتصادية سيما وأن الأردن يتصف بخصائص ندرة الموارد وقلة الإمكانيات ولديه الإنسان أغلى ما يملك لأنه القادر على الإبداع والتكيف وخلق الثروة، وتعد وزارة المالية ودوائرها وعلى وجه التحديد دائرة ضريبة الدخل تعتبر إحدى أهم الميادين التي كانت وما زالت محل انتباه الحكومة بالرعاية والاهتمام.

8.1.3. دراسة محمد أحمد عبد القادر (2003):

بعنوان " الرقابة الإدارية ودورها في الأداء المؤسسي نحو تطوير نموذج لتحسين الأداء " دراسة وصفية تحليلية على الشركات الصناعية الأردنية "

وظيفة الرقابة الإدارية عنصر هام وأساسي من عناصر العملية الإدارية التي لا يتم اكتمالها إلا من خلال أداء هذه الوظيفة. وقد دارت مشكلة الدراسة حول وجود تقصير في أداء دور الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية، وقد عكس الباحث مشكلة الدراسة في جملة من التساؤلات منها:

- إلى أي مدى أسهمت الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية في تحقيق مستوى الأداء المطلوب؟
- إلى أي مدى استطاع نظام الرقابة الإدارية اكتشاف الانحرافات قبل وقوعها؟
- إلى أي مدى تتأثر ممارسة الرقابة الإدارية من قبل المديرين والمسؤولين بالأعباء والواجبات التي تقع على عاتقهم؟

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج بعد أن أجرى مجموعة من المعالجات الإحصائية والرياضية ومن هذه النتائج:

مقدارها أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ردود أفعال العاملين تجاه نظام الرقابة المتبع والأداء المؤسسي مقدارها (351.0) وعند مستوى دلالة 00.000 وأن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوسائل والأساليب التي تستخدمها الرقابة الإدارية في عملها والأداء المؤسسي مقدارها (0.265) وعند مستوى دلالة 0.000

يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اهتمام الإدارة العليا بالرقابة والأداء المؤسسي مقدارها (0.202). وقد أوصت الدراسة بتطوير نمط الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، من رقابة تقليدية تسعى إلى اكتشاف الأخطاء من أجل إدانة مرتكبيها إلى رقابة تسعى إلى تصحيح الانحرافات وتجنبها في المستقبل والوقوف على عدد الجهات الرقابية المسؤولة عن عمل الشركات سواء أكانت الخارجية أم الداخلية، وتقليص عددها، والالتزام بمسؤولياتها، إذ إن مثل هذا الأمر يساعد في تسهيل وتفعيل ممارسة العمل الرقابي، ويبعد التداخل والتشابك في المسؤوليات والمهام.

9.1.3. دراسة فيروز الضمور (2003):

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية " في الأردن، تهدف إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية، وتأثيرها على الإبداع التنظيمي، وذلك لمعرفة مستوى الإبداع التنظيمي في هذه الشركات، بغرض تقديم توصيات، واقتراحات يمكن أن تسهم في زيادة الإبداع، وتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركات بناء على نتائج تقييم الدراسة.

وقد شملت عينة الدراسة (384) مدير من أصل (900) مدير من مختلف المستويات الإدارية، واعتمدت الباحثة في عملية جمع البيانات على استبانة احتوت على أسئلة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي.
- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات ونظرة الشركة الإستراتيجية نحو النمو.
- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وتشجيع وتبني الإبداع.
- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وطرق تطبيق الإبداع الفعالة لدى الشركة.
- توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل الداخلية (تصميم المؤسسة)
- توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والثقافة المؤسسية السائدة.
- توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والتسهيلات الإدارية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف المستويات لتدريبهم على التعامل الفعال مع التكنولوجيا والتقنيات المتوفرة في شركاتهم، وزيادة وعي مستخدمي تلك التكنولوجيا بكيفية استخدامها، واستغلالها بالشكل الصحيح، وجعلها ميزة تنافسية تستفيد منها في تعزيز وضعها الحالي.
- العمل على تشكيل ودعم فرق لمواجهة الأزمات ولحل الصراعات وفرق للبحث والتطوير حيث أن كثيراً من شركاتنا تفتقر لمثل هذه الفرق، ووجودها بشكل رسمي، فقد بينت الدراسة أن معظم الشركات لا يتجاوز عدد العاملين في فرقها عن خمسة وأن نسبة الذين يقل عدد العاملين في فرقهم عن خمسة كانت أكثر من 50%.
- العمل على الاحتفاظ بالكفاءات من ذوي الخبرة حيث أظهرت النتائج أن معظم موظفي تلك الدوائر من ذوي الخبرة التي تقل عن العشر سنوات وتبلغ نسبتهم (52,8 %) وأن الغالبية العظمى من الموظفين هم من ذوي الأعمار من عشرين عاماً إلى ثلاثين عاماً.
- العمل على حفز الأفراد المبدعين مادياً، ومعنوياً، وتعزيز ذلك من خلال إيجاد دوائر مختصة تهتم بالمبدعين.

- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في دعم سياسات الإبداع في الشركات، والطرق المنهجية لذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

10.1.3. دراسة ياسين كاسب الخرشة (2001):

بعنوان " مدى فاعلية الرقابة الداخلية الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية" في الأردن، هدفت إلى محاولة معرفة فاعلية الرقابة الإدارية الداخلية في الشركات الصناعية الأردنية، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الهيكل التنظيمي والوسائل الرقابية والأنظمة والتعليمات والعوامل الشخصية) في فاعلية الرقابة الإدارية الداخلية في تلك الشركات، كما هدفت إلى تقديم التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في رفع فاعلية الرقابة الإدارية الداخلية في الشركات الصناعية الأردنية.

وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- أن مدى فاعلية الرقابة الإدارية الداخلية في الشركات المبحوثة كان بدرجة مرتفعة.
- أن أبعاد المتغيرات المستقلة (الهيكل التنظيمي والوسائل الرقابية والأنظمة والتعليمات والعوامل الشخصية) قد توافرت بدرجة مرتفعة في الشركات المبحوثة.
- إن متغيرات الدراسة مجتمعة أسهمت في تفسير (26.11%) من فاعلية الرقابة الإدارية الداخلية في الشركات المبحوثة، وكان أهمها متغير الوسائل الرقابية.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين في فاعلية الرقابة الإدارية الداخلية في الشركات الصناعية الأردنية.
- هناك علاقات ارتباطية إيجابية وذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة.

11.1.3. دراسة سامر البشباشة (2002):

بعنوان "العلاقة بين خصائص المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية كما يراها الأفراد العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية دراسة ميدانية ". تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين خصائص المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية في الأجهزة الحكومية الأردنية وتحليلها.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد تم تطوير استبانة وجرى توزيعها على ما نسبته 16.47% من مجتمع الدراسة، وقد تم استعادة (234) استبانة صالحة لأغراض البحث العلمي أي ما نسبته

(78%) من الاستبانات الموزعة وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية (SPSS 10) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة. وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي
- تحليل الانحدار البسيط
- معامل الارتباط بيرسون
- تحليل الانحدار المتعدد
- معامل الانحدار التدريجي

وقد توصلت الدراسة، إلى كثير من النتائج نجل أهمها في ما يلي: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة خصائص المعلومات (دقة، وتوقيت، وشمولية، وملائمة وقابلية المعلومات للقياس) وبين المتغير التابع (فاعلية الرقابة).

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ما يلي:

- ضرورة الاهتمام من قبل أصحاب القرار في الجهاز الإداري الحكومي بخصائص المعلومات الإدارية.
- تطوير شبكات المعلومات وتحسينها لتلائم طبيعة وأغراض الرقابة الإدارية.
- تأهيل الأفراد المختصين بنظم المعلومات الإدارية وتدريبهم لزيادة فهمهم وإدراكهم لأهمية تقديم المعلومات الواضحة، والدقيقة والملائمة. بالوقت المناسب لاحتياجات العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية.
- هناك تأييد كبير لخصائص المعلومات في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية لذا يجب تركيزه كمبدأ من مبادئ نجاح المنظمات لدى المديرين.

12.1.3. دراسة محمد الذنبيات (2001):

بعنوان "المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن" استهدفت هذه الدراسة معرفة مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي الرئيسية (الهيكل التنظيمي، والسياسات الإدارية، والبيئة الخارجية والتكنولوجيا) في أداء العاملين بأجهزة الرقابة

المالية والإدارية في الأردن. وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية مكونة من 360 مفردة مقسمة حسب الجنس والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة.

وقد تم تطوير أربع فرضيات أساسية لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبارها، وبعد جمع البيانات بواسطة الاستبانة وتحليلها باستخدام بعض الوسائل الإحصائية أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة وأن لأبعاد المناخ التنظيمي المختلفة الأثر الكبير في أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية.

13.1.3. دراسة علي يسلم الجراي (2000):

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع أداء أجهزة الرقابة الإدارية في اليمن والعوامل المؤثرة عليها وكذلك إلى الكشف عن المشكلات التي تواجه أجهزة الرقابة الإدارية من وجهة نظر المبحوثين والتعرف على الاقتراحات التي يرون لمواجهة هذه المشكلات.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الذين يقومون بإجراء الرقابة الميدانية المباشرة في أجهزة الرقابة الإدارية المركزية في العاصمة صنعاء والمتمثلة في وزارة الخدمة المدنية والجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة البالغ عددهم (700 فرد).

وقد قام الباحث بسحب عينة طبقية عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة مكونة (260) فردا يشكلون ما نسبته 37%. وقام الباحث باستخدام استبانة مصممة لغايات الدراسة اشتملت على (38) سؤالاً مغلقاً وسؤالين مفتوحين، وتم استرجاع (202) استبانة وضعت للتحليل الفعلي، وعليه فقد بلغت نسبة الإعادة (78%). كما تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وتم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي ومعاملات الارتباط.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ضعف أداء أجهزة الرقابة الإدارية في تنفيذ ومتابعة مخرجات العمل الرقابي من وجهة نظر العاملين فيها.

• بينت الدراسة أن العوامل ذات العلاقة بأداء أجهزة الرقابة الإدارية مرتبة تنازليا كما يلي:

○ العوامل الشخصية بنسبة (46%) ويليهما العوامل التشريعية بنسبة (22%) ثم العوامل التنظيمية بنسبة (15%).

○ وقد كشفت الدراسة أن من أهم المشكلات التي تواجه أجهزة الرقابة الإدارية من وجهة نظر العاملين فيها عدم التنفيذ الجاد لمخرجات العمل الرقابي يليه بالأهمية عدم التعاون من قبل الجهات الخاضعة للعمل الرقابي. ووجد أن أكثر الاقتراحات التي يمكنها أن تتغلب على تلك المشكلات من حيث الأهمية لدى أفراد مجتمع الدراسة هي إعطاء مزيد من الصلاحيات لأجهزة الرقابة الإدارية ثم توفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين ثم يليها في الأهمية عقد الدورات التدريبية.

2.3 الدراسات الأجنبية

1.2.3. دراسة (Biers taker 2004):

بعنوان "أثر الرقابة الداخلية على جودة الأداء: دراسة ميدانية" وقد هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة ما بين أنظمة الرقابة الداخلية في بعض مؤسسات القطاع العام في السويد وقد تكونت عينة الدراسة من خمسة مؤسسات عامة كما وبلغ حجم العينة (203) أفراد من الإدارة العليا والوسطى وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها ما يلي:

- هناك أثر إيجابي لأنظمة الرقابة الداخلية على جودة الأداء من حيث (سرعة الأداء ودقته).
- هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية ما بين أنظمة الرقابة الداخلية والأداء تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الرقابة الإدارية الداخلية من أجل الارتقاء بتوعية الموظفين إلى أعلى المستويات.

2.2.3. دراسة (Kumar and Plavia, 2001):

بعنوان " Key Data Management Issues in Global Executive Information System" حيث أوضحت الدراسة أن استخدام الإدارة العليا لنظم المعلومات يسهم في توفير المعلومات اللازمة للمدراء التنفيذيين وذلك بغية تدعيم عملية اتخاذ القرارات، إذ أن الحاجة

للمعلومات أصبحت أكثر إلحاحاً سواء كانت (المعلومات الداخلية أو الخارجية)، وخصوصاً تلك المعلومات المبنية على أساس استخدام الحاسب الآلي وقواعد البيانات.

3.2.3. دراسة (Wenger 2000):

بعنوان " Three Essays on the Influence of Information Technology on the Organization of Firms" وتمت الدراسة في ثلاث شركات بريطانية والتي تم من خلالها طرح ثلاثة أوراق مكرسة لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات وحجم المنظمة "حيث أوضحت أن تكنولوجيا المعلومات، تتوافق مع الاتجاه نحو الشركات صغيرة الحجم في الصناعات التقليدية ومع الاتجاه نحو الشركات كبيرة الحجم في الصناعات المعلوماتية.

في حين أن الورقة الثانية بحثت "العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات في التنظيمات المرنة" والتي ظهر فيها الانتقال من المنظمات البيروقراطية كبيرة الحجم ومن التنافس الفردي نحو المنظمات المرنة (الأفقية والشبكية) أما الورقة الأخيرة فبحثت في الاتصالات المكلفة "غير المجانية" والتي أظهرت أن تكنولوجيا المعلومات حسنت من القدرة على توصيل المعلومات في المنظمات بينما يصعب تحليل آثار الاتصالات في النماذج الاقتصادية التقليدية، لأنها تفترض أن الاتصالات مجانية.

4.2.3. قام الباحثان توركزادة ودول (Torkzadeh and Doll 1999):

بدراسة هدفت إلى تعرف الآثار المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على حياة العمل من خلال بناء أداة لقياس تلك الآثار على إنتاجية المهام، وإداعية المهام، والرضا الداخلي والخارجي عند المستفيد، وعلى الرقابة الإدارية. توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في التمييز بين نظم المعلومات الكفوة وغير الكفوة.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات مقياساً للكفاءة والفعالية والإنتاجية إذ أن لها أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة التنفيذية، وتحفز تكنولوجيا المعلومات القيام بأبحاث جديدة والتي لها مضامين عملية على كيفية تصميم النظم وتطويرها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقليل الفجوة القائمة بين مقدرة تكنولوجيا المعلومات وبين آثارها الفعلية المدركة. وتؤدي تكنولوجيا المعلومات أيضاً إلى زيادة إنتاجية وإداعية المهام والرضا الوظيفي وتفعيل الرقابة الإدارية داخل المؤسسات.

5.2.3. وأجرى جوبتا وآخرون (Gupta and others, 1997):

دراسة هدفت إلى استكشاف التغيرات في أداء المؤسسة كنتيجة لأثر أبعاد هيكل وكثافة التكنولوجيا المتطورة توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة التي تستخدم تكنولوجيا متقدمة بكثافة عالية بهدف تحسين الأداء يجب أن تحتوي على هيكل تنظيمي عضوي تتيح التكيف مع المتغيرات المختلفة داخلياً وخارجياً، أي أن الهيكل يجب أن يبنى على فلسفة القواعد القليلة والمشاركة الفعالة، ووجود عمال ذوو كفاءات مرتفعة، فإن إدارتهم واستغلال قدراتهم يتطلب توفير المرونة والصلاحيات الكافية لهم للخلق والإبداع والتطوير. وهذا ما تتيحه الهياكل العضوية. وأوصت الدراسة ببناء وتهيئة وتوليف هياكل تنظيمية مرنة يحكمها القليل من القواعد والتعليمات، وتكون أقل مركزية ورسمية أي تهيئة البيئة التنظيمية قبل إدخال التكنولوجيا لتستطيع تفعيل دور أنظمة المعلومات المستخدمة والاستفادة القصوى منها كما أوصت بتشجيع فرق العمل والتركيز عليها بدل المهارات الفردية كونها أنجح بتحفيز الأفراد على الخلق والإبداع من العمل بمفردهم من خلال ما تتيحه أنظمة المعلومات المتطورة من إمكانيات.

6.2.3. دراسة (Bledong 1997) :

بعنوان تأثير الثقافة الوطنية والمواصفات الثانوية والمواصفات الصناعية على الرقابة الإدارية: التأثيرات على الشركات متعددة الجنسيات في ألمانيا، حيث ناقشت الدراسة عولمة المصالح ووضع المديرين على مفترق طرق، وهل يجب عليهم أن يحولوا الطرق الإدارية التي يتبعونها في بلدانهم إلى فروعهم في الدول الأخرى أو أن يلتزموا بالإدارة المحلية لتلك الفروع، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ضرورة اختيار نظام للرقابة الإدارية مبني على الثقافة المحلية للفرع.

7.2.3. قاما سم (K. Sim 1996):

في جامعة دركسل في الولايات المتحدة الأمريكية بدراسة دور أنظمة الرقابة الإدارية لتحسين الأداء في بيئة المنظمات ذات التحسين المستمر: دراسة تطبيقية اشتملت على (83) مؤسسة تم اختيارها عشوائياً ممن تزيد المبيعات السنوية فيها عن عشرة ملايين دولار، وهدفت الدراسة إلى محاولة الوصول إلى فهم أفضل عما إذا كان تصميم أنظمة الرقابة الإدارية لها علاقة بتحسين الإنتاجية والأداء. فقد دعمت النتائج التي توصل إليها النظرية التي مؤداها أنه إذا تم تصميم أنظمة الرقابة الإدارية وطبقت بطريقة مناسبة، فإن ذلك يؤدي إلى توفير أجواء من التحسن المستمر في الأداء.

وقد نبين له أيضاً وبشكل عام، أن المؤسسات التي تطبق تقنياً التحسن المستمر، وتطبق مفاهيم العمل بروح الفريق، وتظهر فيها التحسينات في الأداء بشكل مستمر وواضح. وأن تتصف هذه المنظمات أنها تقوم بوضع الأهداف، وتوفير التغذية الراجعة المستمرة على الأداء إلى المستويات الدنيا من التنظيم. وقد تبين له أيضاً أنه بدون التخطيط المناسب والرقابة، فإن الأهداف التنظيمية لا يمكن أن تتحقق بسرعة وكفاءة.

8.2.3. دراسة (NENS TEORGE، 1996) :

بعنوان "استخدام أعضاء مجلس الإدارة للفرع كأداة للرقابة الإدارية في كندا". حيث هدفت الدراسة إلى المقارنة بين التركيب والأداء وفعالية أعضاء مجلس الإدارة للفروع في الشركات متعددة الجنسيات في الشركات المحلية، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن فعالية وعدد أعضاء مجلس الإدارة تعتمد بشكل كبير على نظام الملكية، وأن قدرة تأثير مجلس الإدارة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية ليس لها علاقة بتنوع مجلس إدارة، وإنما اعتبرت الخبرة التجارية والبيئة من أهم مقومات الأداء لأعضاء المجلس.

9.2.3. تهدف دراسة سوبا سرجندي (Subba Sirigindi) (1996) :

بعنوان "معلومات الأعمال مصادرها ودورها في العولمة" إلى معرفة الدور الذي تلعبه المعلومات في السوق العالمية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الفاعلة في صناعة المعلومات تحتاج إلى متخصصين بسبب التعقيد المتزايد لمصادر المعلومات والتطور العلمي السريع وكذلك توصلت إلى أنه من المهم للشركات والمؤسسات أن تملك نظم معلومات جيدة قادرة على تزويدها بالمعلومات التي تحتاجها. (البشاشة، 2002)

10.2.3. أما دراسة سليك (Slack) (1995):

التي تهدف إلى: تحديد أهمية المعلومات والتدريب للحكومات المحلية وقد اشتملت عينة الدراسة على (500) مدير مدينة ومن نتائج هذه الدراسة، أن الحصول على المعلومات الملائمة في الوقت المناسب يعتبر المفتاح الأساسي لنجاح العملية الإدارية. (البشاشة، 2002)

11.2.3. وأجرى لورين (Lorine, 1991):

دراسة بحثت موضوع الرقابة والمعلومات، وأثرها على الأداء، حيث أوضحت الدراسة أن مفاهيم المعلومات والرقابة مترابطة ويؤثران في البيئة المؤسسية، كما أوضحت أن نظرية المؤسسة تقوم على الأساس في نجاح الرقابة هو المعلومات، إذ أن المعلومات لا تساعد على الحفاظ على العمليات اليومية والإبقاء عليها فقط، بل أنها تساعد على صنع القرار الإداري والمساعدة على إنشاء اتجاه استراتيجي للمؤسسة. وأوضح أن المعلومات تقدم نفسها كمصدر أساسي للمعلومات للمدراء، ولكن الإفراط المتشدد في الرقابة تشكل تحدياً لأفكار النظرية الإدارية التقليدية، ويستعرض المعيار الذي طورته وزارة الدفاع الأمريكية لأصحاب العقود استجابة لمشاكل سابقة في الأداء والرقابة على تنفيذ العقود الكبيرة، وقد تم تطوير نظام التكلفة والنوعية.

3.3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- من خلال المسح المكتبي لأدبيات الدراسة وفي حدود - علم الباحثة - تبين أنه لا يوجد دراسة محلية تحمل عنوان (نحو توظيف إيجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم).
- كان تركيز هذه الدراسة على الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم فهذه الدراسة هي الوحيدة التي تنفرد في دراسة موضوع خصائص المعلومات لدى الشركات في محافظة بيت لحم، والتي اهتمت بدراسة خصائص المعلومات ودورها في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية.
- لم تتطرق أي من الدراسات السابقة - وعلى حد علم الباحثة - إلى موضوع خصائص المعلومات كظاهرة جديرة بالبحث والدراسة والاهتمام.
- بحثت هذه الدراسة في خصائص المعلومات (المتغيرات المستقلة) وأثرها في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية (المتغير التابع)، بينما بحثت الدراسات الأخرى في متغيرات مختلفة تشمل نظم المعلومات، ومصادر المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، وأمن وسرية المعلومات، كالدراسات التي ورد ذكرها.
- تتميز هذه الدراسة أيضاً بأنها الأولى من نوعها التي تبحث واقع الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة وأثرها على أداء الموظفين في محافظة بيت لحم.
- جاءت الدراسة بشيء من الخصوصية من حيث المنهجية إذ تركزت على دراسة واقع الشركات الخاصة بكافة قطاعاتها في محافظة بيت لحم

- أول دراسة تهدف إلى تقييم وضع الشركات الخاصة من خلال تطور المشروعات وتطور الوظيفة فيها ومن حيث المستويات الإدارية فاهتمت بالرقابة الإدارية بوجه خاص على أنها الأساس وأنها أداة هامة في التنفيذ الفاعل لمسؤولياتها وأن الحاجة تزداد إلى هذه الرقابة كلما كبر حجم المنشأة وتوسعت الفجوة المكانية ما بين إدارتها العليا والإدارات التنفيذية مما يشير إلى أنه لا يمكن لأي شركة أن تقوم بتنفيذ أعمالها وتأدية مهامها بكفاءة دون وجود نظام فعال للرقابة الإدارية فيها يغطي العمل والنشاط.

الفصل الرابع

المنهجية وأدوات الدراسة

1.4 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً للخطوات التي اتبعتها الباحثة في مسيرة إعداد هذه الدراسة من جوانبها كافة، وفق الأصول العلمية للبحث العلمي، من أجل بلوغ الهدف العام لهذه الدراسة، والذي يتجلى في إبراز وإظهار دور خصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم. إن المراحل التي تم إنجاز هذه الدراسة فيها، ابتداءً من وضوح فكرة الدراسة، ومروراً بتوضيح خطواتها، ومنهجيتها، وعينتها، ثم التأكد من صحة صدق وثبات أدوات الدراسة، كل ذلك سيتم عرضه في هذا الفصل، وفق الترتيب المتدرج في الصفحات التالية من هذا الفصل.

2.4 منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3.4 مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم والمسجلة في غرفة تجارة وصناعة المحافظة، وعددها (348) شركة للعام 2007/2008. (غرفة صناعة وتجارة بيت لحم).

حيث تكونت العينة الأصلية من (225) شركة، بنسبة (65%) من مجتمع الدراسة، اختيرت بالطريقة الطبقيّة العشوائية: طبقية من حيث متغير قطاع العمل. بحيث وزعت الباحثة (225) استبانة استردت منها (200) استبانة، منها 17 استبانة لا تصلح للتحليل الإحصائي. يوضح الجدول رقم (1.4) توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقاً لمتغير قطاع العمل.

جدول 1.4: توزيع مجتمع الدراسة والعينة حسب قطاع العمل.

الرقم	قطاع العمل	عدد الشركات	عدد أفراد العينة
1	صناعي	108	57
2	تجاري	170	89
3	خدمات	30	16
4	مقاولات	40	21
	المجموع	348	183

ويوضح الجدول رقم (2.4) الخصائص الديمغرافية للعينة النهائية.

جدول 2.4-أ: خصائص العينة الديمغرافية

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية	القيم الناقصة
الجنس			
ذكر	133	72.7	-
أنثى	50	27.3	
العمر			
30-20	63	34.4	-
40-31	72	39.3	
50-41	38	20.8	
+51	10	5.5	
المؤهل العلمي			
ثانوية عامة فأقل	13	7.2	2
دبلوم متوسط	25	13.8	
بكالوريوس	125	69.1	
دراسات عليا	18	9.9	

جدول 2.4-ب: خصائص العينة الديمغرافية

–	سنوات الخبرة		
	3.8	7	أقل من سنة
	35.0	64	5-1
	37.2	68	10-6
	24.0	44	+11
20	المسمى الوظيفي		
	24.5	40	مدير
	30.7	50	رئيس قسم
	44.8	73	موظف

4.4 أسلوب وأداة جمع البيانات

استخدمت الدراسة الحالية أسلوب المسح بالعينة والاستبانة أداة لجمع البيانات، فبالرجوع إلى الأدبيات السابقة، ولفحص واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، طوّرت الباحثة استبانة تكونت من قسمين رئيسيين: اشتمل القسم الأول على معلومات عامة، ضمّت متغيرات الدراسة المستقلة وهي: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، في حين ضمّ القسم الثاني مقياس الدراسة، الذي تكوّن من (37) فقرة، علماً بأن طريقة الإجابة عن أداة الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي على نمط ليكرت (Likert Scale)، وذلك كما يأتي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، وغير موافق بشدة.

5.4 صدق أداة الدراسة

قامت الباحثة بالتحقق من صدق أداة الدراسة، بعرضها على مجموعة من المحكمين الذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وعليه أخرجت الأداة بشكلها الحالي، وقد تحققت من صدق الأداة أيضاً بحساب مصفوفة ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.4).

جدول 3.4: نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.

الفقرات	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية	الفقرات	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
.1	0.62*	0.000	.20	0.52*	0.000
.2	0.55*	0.000	.21	0.56*	0.000
.3	0.58*	0.000	.22	0.48*	0.000
.4	0.57*	0.000	.23	0.55*	0.000
.5	0.60*	0.000	.24	0.52*	0.000
.6	0.66*	0.000	.25	0.47*	0.000
.7	0.60*	0.000	.26	0.40*	0.000
.8	0.57*	0.000	.27	0.58*	0.000
.9	0.59*	0.000	.28	0.59*	0.000
.10	0.31*	0.000	.29	0.67*	0.000
.11	0.52*	0.000	.30	0.66*	0.000
.12	0.56*	0.000	.31	0.56*	0.000
.13	0.61*	0.000	.32	0.52*	0.000
.14	0.56*	0.000	.33	0.57*	0.000
.15	0.49*	0.000	.34	0.53*	0.000
.16	0.65*	0.000	.35	0.51*	0.000
.17	0.53*	0.000	.36	0.50*	0.000
.18	0.48*	0.000	.37	0.55*	0.000
.19	0.56*	0.000			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن جميع قيم ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة دالة إحصائية، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس واقع التوظيف الإيجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، في ضوء الإطار النظري الذي بنيت الأداة على أساسه.

6.4 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة، بفحص الاتساق الداخلي للأداة، بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على عينة الدراسة الكلية، إذ بلغت قيمة ألفا (0.92)، وبذلك تتمتع الأداة بدرجة عالية جداً من الثبات.

7.4 المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب. وقد أدخلت للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، محايد 3 درجات، غير موافق درجتين، وغير موافق بشدة درجة واحدة، وذلك في فقرات الدراسة الموجبة، وقد عكست هذه الدرجات في الفقرات السالبة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت استجابات أفراد العينة حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم والعكس صحيح. وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى $\alpha=0.05$ ، عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية: اختبار ت (T-Test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance)، واختبار توكي (Tukey Test)، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، باستخدام الحاسوب، باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

الفصل الخامس

نتائج الدراسة والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة

تتناول الباحثة في هذا الفصل عرضاً لخصائص عينة مبحوثي العينة. كما تتناول أيضاً عرضاً وتحليلاً مقارناً لإجابات مبحوثي الاستبيان من حيث متغيرات الدراسة، حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم.

1.1.5. سؤال الدراسة الأول:

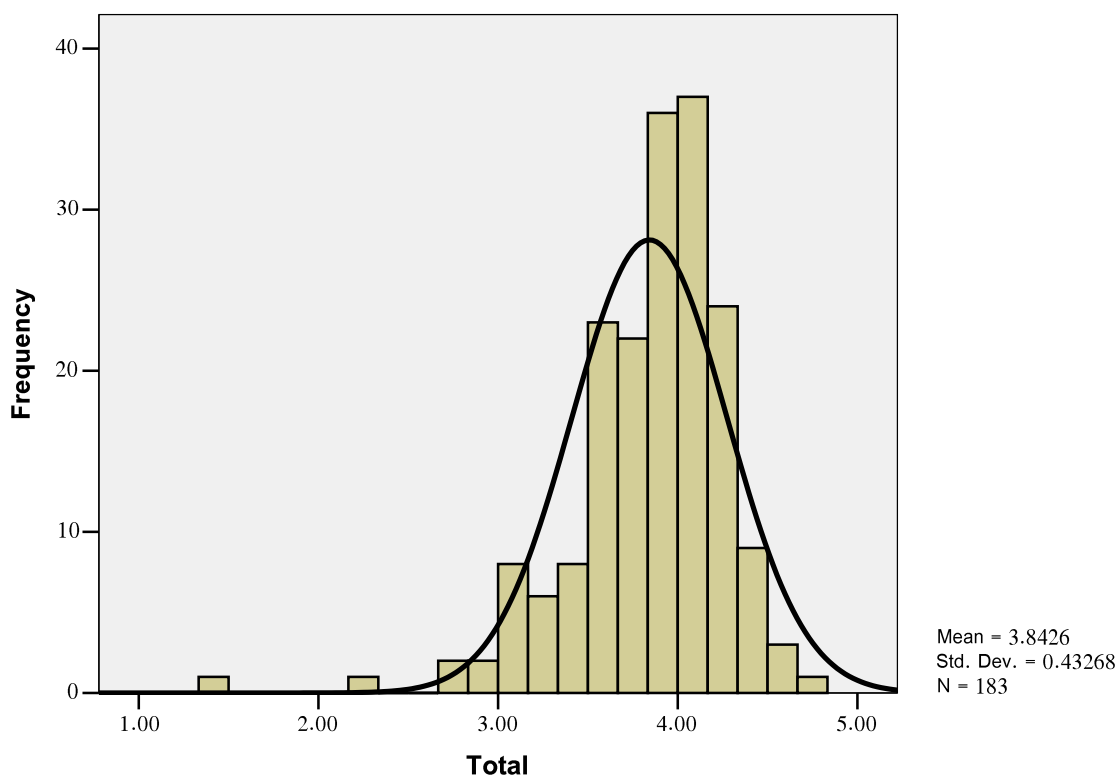
ما واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (1.5).

جدول 1.5: الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها.

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم	183	3.84	0.43

Histogram



شكل 1.5: يوضح التوزيع الطبيعي لاستجابات أفراد العينة حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الادارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم

يتضح من الجدول والشكل (1.5) أن واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها كان

عالياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا الواقع على الدرجة الكلية للمقياس (3.84). والسبب في ذلك يعود ربما إلى زيادة الوعي تجاه أهمية تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها الإيجابي في خدمة الرقابة الإدارية، من حيث تسهيل عملها وزيادة فعاليتها. و اهتمام الشركات الخاصة في المحافظة بعملية الرقابة، بالذات وأننا نعيش في عصر العولمة، وتقنية المعلومات وانتشارها.

2.1.5. سؤال الدراسة الثاني:

ما أهم مظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2.5).

جدول 2.5-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة حسب الأهمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المظاهر
0.67	4.17	تعتمد الرقابة في الشركة على معلومات موثوق بها
0.77	4.09	تتم الرقابة في شركتي بهدف تجنب حدوث الانحرافات
0.71	4.05	تؤدي المعلومات المتوفرة إلى تحسين العملية الرقابية
0.69	4.04	تعتمد الرقابة في الشركة على معلومات صحيحة
0.81	4.04	تتم الرقابة في شركتي بهدف تصحيح الانحرافات
0.68	4.01	تختلف المعلومات المتوفرة للرقابة حسب المستويات الإدارية
0.79	4.01	تركز المعلومات المتوفرة للرقابة في شركتي على مقارنة الإنجاز الحقيقي مع الإنجاز المتوقع
0.78	4.01	تتم الرقابة في شركتي بطريقة تسهم في تحسين الأداء
0.75	3.98	تعتمد الرقابة في شركتي على معلومات دقيقة

0.78	3.95	تتم الرقابة في شركتي بطريقة تتناسب مع قدرات المسؤولين وخبراتهم
------	------	--

جدول 2.5-ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة حسب الأهمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المظاهر
0.72	3.91	تقوم الرقابة في شركتي على أسس موضوعية
0.78	3.91	يمكن تقدير الأهمية النسبية للمعلومات حسب درجة تأثيرها
0.75	3.91	يمكن تحليل المعلومات المستخدمة في العملية الرقابية
0.71	3.91	تكلفة معلومات الرقابة لا تمثل عبئاً مالياً مقارنة بمنافعها
0.86	3.90	تتوافق المعلومات المتوفرة للرقابة في شركتي مع الحاجات الرقابية
0.84	3.90	يمكن قياس حدود المعلومات المستخدمة في العملية الرقابية
0.74	3.89	يتوفر للرقابة في شركتي معلومات كافية لكشف الانحرافات
0.81	3.87	يجري تحديث مستمر للمعلومات الواردة للعملية الرقابية
0.77	3.87	يوضح تقرير المعلومات المستخدمة أهميتها للعملية الرقابية
0.76	3.87	يتوفر للرقابة في شركتي معلومات كاملة
0.79	3.86	تعتمد الرقابة في شركتي على سرعة استرجاع المعلومات من مصادرها المتنوعة
0.81	3.86	ينتصف العاملون والقائمون على الرقابة في شركتي بالنزاهة
0.82	3.86	تتم الرقابة في شركتي بطريقة اقتصادية (أي مقارنة المنافع بالتكاليف)
0.88	3.81	يمكن تصنيف المعلومات بسهولة
0.87	3.81	يمكن قياس حدود المعلومات المستخدمة في العملية الرقابية
0.79	3.81	تصل المعلومات الخاصة بعملية الرقابة إلى شركتي في الوقت المناسب
0.84	3.80	تجمع المعلومات للرقابة في الوقت المناسب
0.85	3.79	يتم تحليل المعلومات للرقابة في الوقت المناسب.
0.84	3.79	يمتاز العاملون على الرقابة في شركتي بالكفاءة
0.90	3.77	تعتمد الرقابة في شركتي نظاماً شاملاً للمعلومات.
0.94	3.75	تأخذ الرقابة في شركتي بعين الاعتبار حماية الموظف من التعسف
0.89	3.74	يمتاز العاملون على الرقابة في شركتي بالخبرة
0.89	3.73	تتم الرقابة في الشركة بطريقة سهلة وواضحة
0.86	3.72	تعتمد الرقابة في شركتي في معظمها على التغذية العكسية (الراجعة)
0.92	3.67	تقوم الرقابة في شركتي على عدم تصيد الأخطاء
0.92	3.60	يتوفر للرقابة في شركتي معلومات مختصرة

0.43	3.84	المجموع العام
------	------	---------------

يوضح الجدول السابق رقم 2.5 أهم مظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تأكيد أفراد العينة اعتماد الرقابة في الشركات على معلومات موثوق بها، يليها أن الرقابة في الشركات تتم بهدف تجنب حدوث الانحرافات، ثم أن المعلومات المتوفرة تؤدي إلى تحسين العملية الرقابية، يليها اعتماد الرقابة على المعلومات الصحيحة، ثم يأتي بعدها أن المعلومات المتوفرة للرقابة تختلف حسب المستويات الإدارية، يليها أن المعلومات المتوفرة للرقابة تركز على مقارنة الإنجاز الحقيقي مع الإنجاز المتوقع، ثم أن الرقابة تتم بطريقة تسهم في تحسين الأداء، يليها أن الرقابة تعتمد على معلومات دقيقة، ثم أن الرقابة تتم بطريقة تتناسب مع قدرات المسؤولين وخبراتهم، يليها أن الرقابة تتم على أسس موضوعية، ثم أنه يمكن تقدير الأهمية النسبية للمعلومات حسب درجة تأثيرها. أما الفقرات الأقل أهمية في رأي أفراد العينة، فقد كانت فقرة أنه يتوفر للرقابة معلومات مختصرة، تلاها أن الرقابة تقوم على عدم تصيد الأخطاء، ثم أن الرقابة تعتمد في معظمها على التغذية العكسية (الراجعة).

وهذه النتائج تعود إلى مفهوم الرقابة الإدارية، إذ أن الرقابة تعتمد في عملها على جمع المعلومات، وكي تكون الرقابة فعالة، فإن المعلومات يجب أن تؤخذ من مصدر موثوق، ونتيجة لذلك يتم تفادي حدوث الانحرافات، إذ أن دور الرقابة هو معرفة نقاط الضعف والخطأ ومحاولة تصحيحها وتعديلها. إما فيما يختص بالفقرات التي جاءت في آخر القائمة، والتي تعد أقل أهمية، تعود أيضاً إلى مفهوم الرقابة، إذ أن الرقابة لا يمكن أن تعتمد على معلومات مختصرة في جميع الأحوال، وذلك لأن المراقب يحتاج إلى معلومات كافية وشاملة حول الشركة، كي يكون صورة واضحة عن الانحرافات إن وجدت، ويجد الحلول لها، وفيما يختص في تصيد الأخطاء، فإن الرقابة بصورة عامة، قائمة على المشاهدة، والملاحظة، وقد ينتج عن هذه الملاحظة تصيد لأخطاء الموظفين، التي تسعى المراقبة الإدارية إلى تصحيحها، أما من ناحية التغذية الراجعة، فقد جاءت في أواخر القائمة بسبب أن الرقابة يجب أن تكون متجددة وتعتمد على معلومات حديثة، لا تعتمد على التغذية الراجعة.

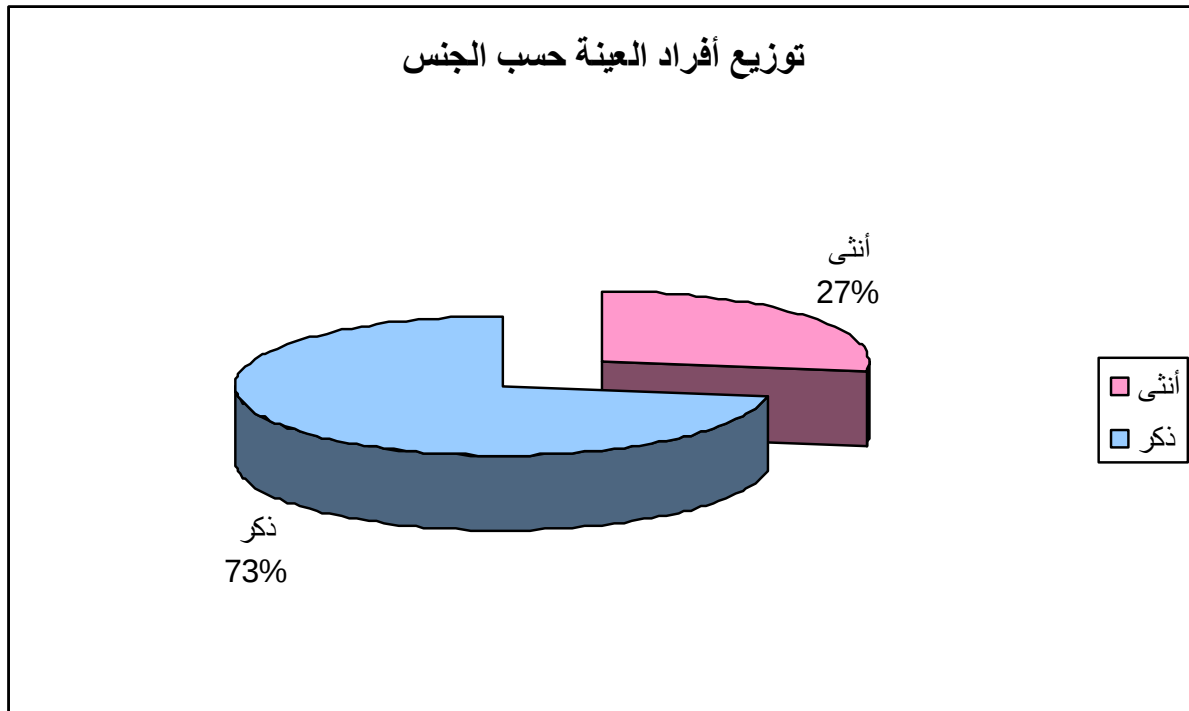
3.1.5. سؤال الدراسة الثالث:

هل هنالك فروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها وفقاً لمتغيرات: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي؟

للإجابة عن السؤال السابق وضعت الباحثة خمس فرضيات للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها وفقاً لمتغيرات: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، وذلك كما يأتي:

1.3.1.5. الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس.



شكل 2.5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدمت الباحثة اختبار ت (T-test) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.5).

جدول 3.5: نتائج اختبار ت (T-test) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس.

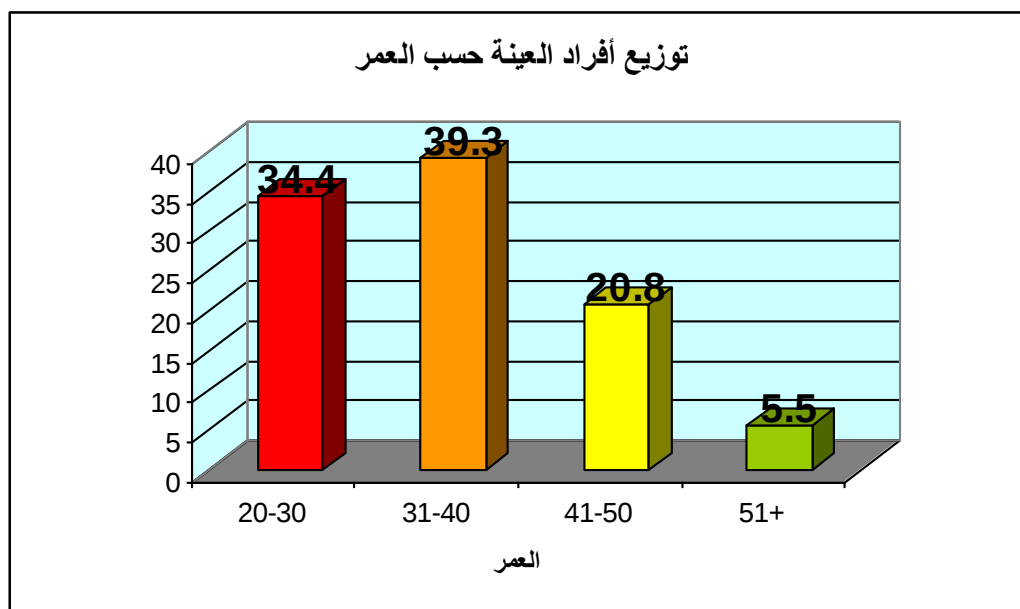
الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	133	3.85	0.41	181	0.578	0.565
أنثى	50	3.81	0.48			
المجموع	183					

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس. فقد كانت استجابات أفراد العينة وعلى اختلاف جنسهم عالية حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم.

وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه. مما يشير إلى أن واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات لا يتأثر كثيراً بجنس الموظف، وأن العاملين وعلى اختلاف جنسهم يعيشون ظروف العمل نفسها، ومطلعين على موضوع الرقابة بطريقة متماثلة تقريباً، مما يوحي بأن العوامل المسببة لها تقع خارج هذا الإطار، فجنس الموظف لا يؤثر على مدى استيعابه لتوظيف خصائص وتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الرقابة الإدارية.

2.3.1.5. الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.



شكل 3.5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4.5).

جدول 4.5: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر

الدالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
0.264	1.337	0.249	0.747	3	بين المجموعات
		0.186	33.326	179	داخل المجموعات

المجموع	182	34.073	–	
---------	-----	--------	---	--

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر. فقد كانت استجابات أفراد العينة وعلى اختلاف فئاتهم العمرية عالية حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (5.5).

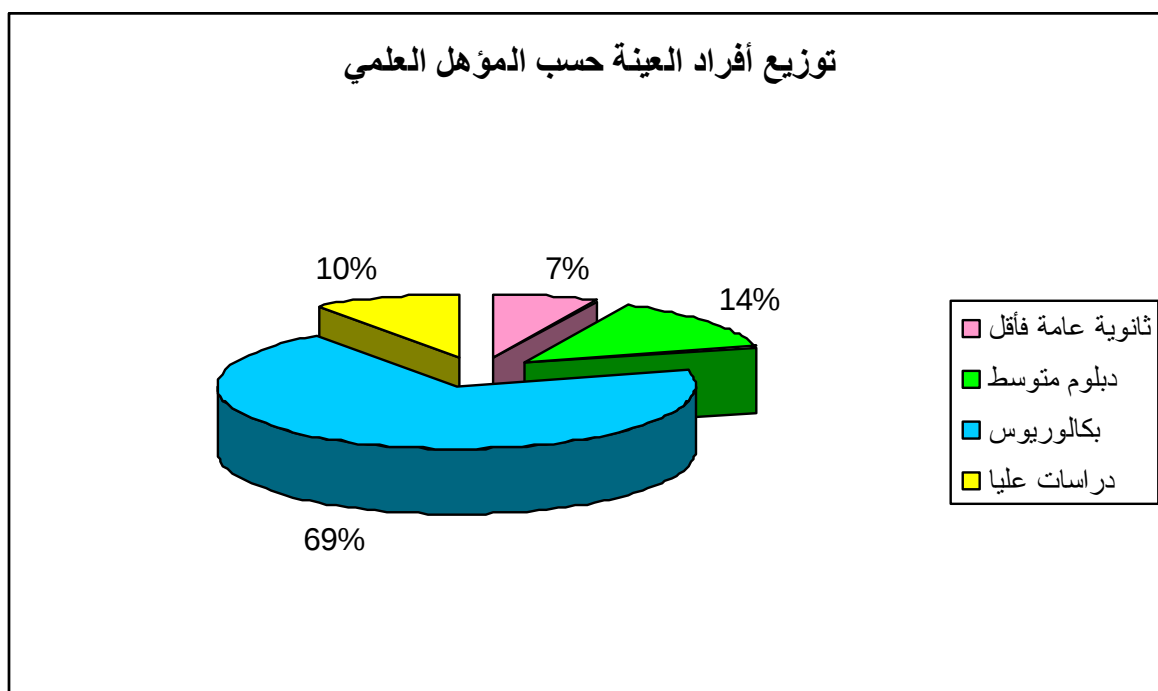
جدول 5.5: الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
30-20	63	3.81	0.40
40-31	72	3.89	0.43
50-41	38	3.75	0.51
+51	10	4.00	0.18

تري الباحثة أن ذلك ربما يعود إلى أن متغير العمر ليس له علاقة مباشرة في توظيف خصائص المعلومات لخدمة الرقابة الإدارية، إذ أن الموظفين الأصغر سناً يكونون على وعي تام لدور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الرقابة الإدارية، نتيجة للتقدم التكنولوجي والعلمي السريع الذي نعيش فيه، والثورة التكنولوجية الحديثة، في حين يكتسب الموظفون الأكبر سناً هذه المعرفة عن طريق الخبرة العملية، وعليه فلا توجد فروق تعزى لمتغير العمر.

3.3.1.5. الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.



شكل 4.5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (6.5).

جدول 6.5: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الدالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
0.399	0.991	0.187	0.560	3	بين المجموعات
		0.189	33.373	177	داخل المجموعات

المجموع	180	33.933	–	
---------	-----	--------	---	--

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي. فقد كانت استجابات أفراد العينة وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية عالية حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (7.5).

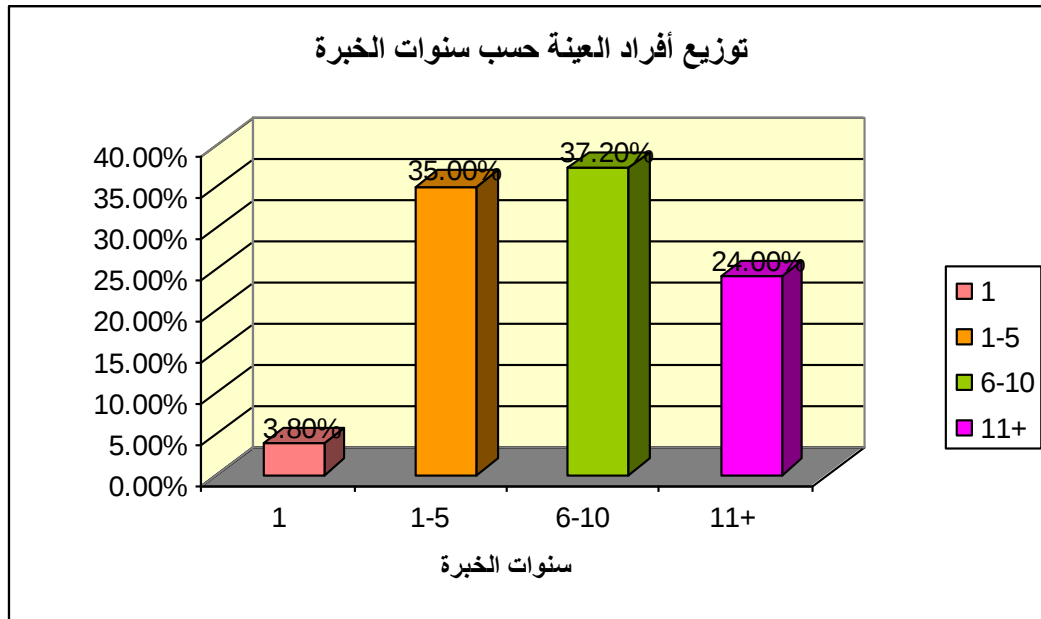
جدول 7.5: الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ثانوية عامة فأقل	13	3.82	0.82
دبلوم متوسط	25	3.79	0.39
بكالوريوس	125	3.82	0.39
دراسات عليا	18	4.00	0.38

وربما يعود ذلك إلى أن التطور التكنولوجي فتح المجال أمام جميع فئات المجتمع، بغض النظر عن التحصيل العلمي لهم، وأن يكونوا على اطلاع على الوسائل التكنولوجية الحديثة، بما فيها تلك التي تخدم الرقابة الإدارية وتعزز دورها، لذلك يلاحظ أن موظفي الشركات وعلى اختلاف تحصيلهم العلمي، يؤيدون فكرة التوظيف الإيجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة.

4.3.1.5. الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.



شكل 5.5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (8.5).

جدول 8.5: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الدالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
0.117	1.990	0.366	1.099	3	بين المجموعات
		0.184	32.974	179	داخل المجموعات
		—	34.073	182	المجموع

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة. فقد كانت استجابات أفراد العينة وعلى اختلاف سنوات خبراتهم عالية حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (9.5).

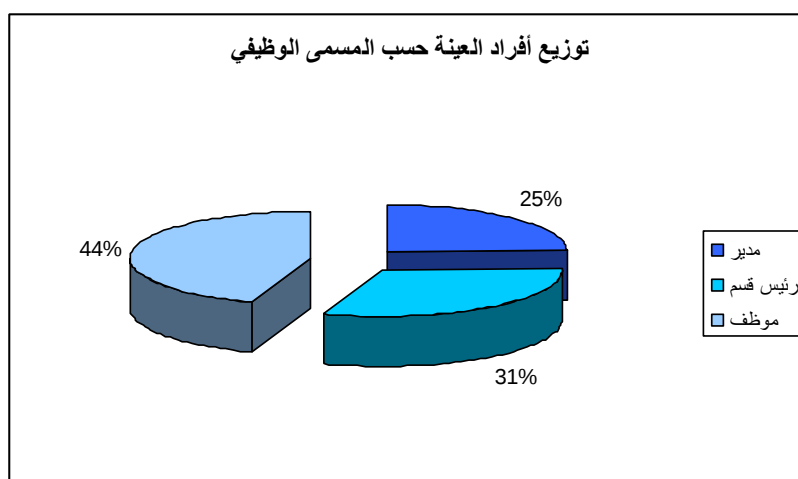
جدول 9.5: الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من سنة	7	3.96	0.17
1-5	64	3.79	0.47
6-10	68	3.79	0.46
+11	44	3.96	0.31

وهنا أيضاً ربما يعود السبب إلى أن التطور العلمي والتكنولوجي أصبح من صفات العصر، إذ أن جميع الموظفين أصبحوا مطالبين بمعرفة وإن كانت أولية بكيفية استخدام أجهزة الحاسوب، وعليه فإن الموظفين على اختلاف سنوات خبرتهم، واعون لأهمية أنظمة المعلومات في تشغيل الشركات بصورة عامة، وتفعيل الرقابة الإدارية بصورة خاصة.

5.3.1.5. الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.



شكل 6.5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (10.5).

جدول 10.5: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	2	1.336	0.668	4.199	0.017
داخل المجموعات	160	25.447	0.159		
المجموع	162	26.782	—		

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. ولإيجاد مصدر هذه

الفروق استخدم اختبار توكي (Tukey test) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (11.5).

جدول 11.5: نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المقارنات	مدير	رئيس قسم	موظف
مدير		-0.04514	0.15385
رئيس قسم			0.19899*
موظف			

تشير المقارنات الثنائية البعدية في الجدول السابق إلى أن الفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي كانت بين العاملين من رؤساء الأقسام والموظفين لصالح رؤساء الأقسام الذين أكدوا بدرجة أكبر على واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم بمتوسط حسابي (3.94)، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (12.5).

جدول 12.5: الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدير	40	3.90	0.35
رئيس قسم	50	3.94	0.35
موظف	73	3.74	0.44

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام قد يكونوا أكثر خبرة ودراية بنظام الرقابة من باقي العاملين في الشركات، وعلى اتصال واسع بنظام العمل والرقابة فيها، وفي تعامل يومي مع بيئة العمل، مما يزيد من تعودهم عليها، فتصبح جزءاً رئيساً من عملهم، مما يعني زيادة اندماجهم فتزيد خبرتهم ودرايتهم بنظام الرقابة، التي تزيد تدريجياً كلما ارتقى العامل في السلم الوظيفي.

2.5 مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة

قد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة شاكر العدوان من حيث النتائج في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي، واختلفت معها في وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر وسنوات الخبرة، إذ أنه في الدراسة الحالية، لم تظهر النتائج أي فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة، في حين ظهرت فروق في النتائج تعزى لنفس المتغير في دراسة، واختلفت معها أيضاً بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المركز الوظيفي، إذ أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود فروق تعزى لمتغير المركز الوظيفي، في حين لم تظهر نتائج دراسة العدوان وجود أي فروق تعزى لنفس المتغير. وقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في ضرورة توظيف التكنولوجيا الحديثة، وخصائص المعلومات لخدمة الوظائف الإدارية، بما فيها الرقابة، وقدرة خصائص المعلومات على رفع مستوى العمل، وتحسين خصائص الرقابة، التي تشمل على التزود بمعلومات دقيقة، والتي تستطيع خصائص المعلومات تزويدها بصورة دقيقة.

3.5 نتائج الدراسة

فيما يلي تعرض الباحثة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي:

- أن واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها عالياً، إذ أن المتوسط الحسابي لهذا الواقع على الدرجة الكلية للمقياس هو (3.84).

- أهم مظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها هو اعتماد الرقابة في

الشركات على معلومات موثوق بها، تلاها أن الرقابة في الشركات تتم بهدف تجنب حدوث الانحرافات، ثم أن المعلومات المتوفرة تؤدي إلى تحسين العلمية الرقابية، يليها اعتماد الرقابة على المعلومات الصحيحة، ثم يأتي بعدها أن المعلومات المتوفرة للرقابة تختلف حسب المستويات الإدارية.

- مظاهر التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم الأقل أهمية في رأي أفراد العينة، فقد كانت فقرة أنه يتوفر للرقابة معلومات مختصرة، تلاها أن الرقابة تقوم على عدم تصيد الأخطاء، ثم أن الرقابة تعتمد في معظمها على التغذية العكسية (الراجعة).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

4.5 المقترحات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، خرجت الباحثة بمجموعة من المقترحات، فيما يلي أهمها:

- ضرورة الاهتمام من قبل أصحاب القرار في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم بخصائص المعلومات، وبخاصة دقة المعلومات التي أظهرت الدراسة قوة تفسيره، وتأثيره على فاعلية الرقابة الإدارية.
- ضرورة أخذ النتائج التي أبرزتها هذه الدراسة بعين الاعتبار وتفعيلها بما يخدم العملية الرقابية في الشركات العاملة في المحافظة.
- تطوير شبكات المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وخصائصها، وتحسينها لتلائم طبيعة العمل وأغراض الرقابة الإدارية في هذه الشركات.
- تدريب الأفراد القائمين على نظم المعلومات الإدارية وتأهيلهم بشكل يزيد من فهمهم وإدراكهم لأهمية استخدام الحاسوب في تقديم المعلومة الملائمة والواضحة والدقيقة، وبالوقت المناسب، وكذلك قدرتهم على تشغيل هذه النظم بفاعلية، وكفاءة عالية.
- نتيجة للتأثير الكبير الذي تحققه خصائص المعلومات في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية، يجب زيادة التركيز على أهمية هذه العلاقة، وترسيخها كمبدأ من مبادئ نجاح الشركات لدى المديرين والقائمين عليها.
- إجراء المزيد من الدراسات لقياس العلاقة بين خصائص المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية من جهة، وأي من الوظائف الإدارية الأخرى، لا سيما أن خصائص المعلومات تعد المتغير الحيوي في التأثير على الوظائف الإدارية.
- تجميع الدراسات والأبحاث المختصة بموضوع خصائص المعلومات والرقابة الإدارية في مجلد واحد، لتسهيل الوصول إليها نظراً لحداثة الموضوع والحث على إجراء دراسات تتبعية للموضوع.
- الحاجة إلى إنشاء مركز يعنى بالرقابة الادارية في فلسطين، وتفعيل نشاطاته لتقديم خدمات خاصة بالرقابة الادارية، وكيفية تفعيلها بما يخدم مصلحة هذه الشركات.

المراجع

المصادر باللغة العربية:

- برنوطي، سعاد نائف (2001): الإدارة، أساسيات إدارة الأعمال، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- البشابشة، سامر عبد المجيد العلاقة (2002): بين خصائص المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية كما يراها الأفراد، مؤتمة للبحوث والدراسات، المجلد السابع عشر، العدد السابع.
- التمياط، مثل حواس (2007): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، الجامعة الأردنية، الأردن.
- ثابت، عادل (2008): سيكولوجيا الإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الجعبري، ميرفت (2007): دور الرقابة الإدارية في تطوير أداء الموظفين في الوزارات الفلسطينية، جنوب الضفة الغربية، فلسطين.
- الحسنية، سليم (1998): مبادئ نظم المعلومات الإدارية (نما)، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الخرشة، ياسين كاسب (2001): مدى فاعلية الرقابة الداخلية الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية، الجامعة الأردنية.
- الخطيب، أحمد (2001): الإدارة الجامعية، دراسات حديثة، ط1، دار النشر، إربد، الأردن.
- خندقجي، محمد (2005): العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية، الجامعة الأردنية.
- الدغيثر، عبد العزيز بن سعد (ب.ت): الرقابة الإدارية، الرياض، السعودية.
- دياب، مفتاح محمد (2007): قضايا معلوماتية اتجاهات حديثة في دراسات المعلومات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الذنيبات، محمد (2001): المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن، الأردن.
- السامرائي، سلوى أمين، والعبيد، عبد الرحمن (2005): نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- السندي، علي (2003) الرقابة الإدارية، ط1، جريدة الرياض، جدة.

- الشنطي، تغريد إبراهيم (1996): واقع إدارة الوقت لدى مديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة شمال عمان وأثره في التزام معلمهم ومعلماتهم بتعليمات المدرسة والدوام ومفهوم التنظيم لديهم، رسالة مجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- الصحن، عبد الفتاح (2000): الرقابة الإدارية والمراجعة الداخلية، ط1، مطبعة التونسي، القاهرة.
- الضمور، فيروز (أيار، 2005): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، الجامعة الأردنية.
- الطائي، محمد عبد حسين آل فرج (2005): المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن.
- طراطة، سهيل إلياس (2006): أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن، الجامعة الأردنية، الأردن.
- عباس، بشار (2000)، مجتمع المعلومات العربي: المفاهيم والمرتكزات والتوجهات، معلومات دولية، ع63، ص 85.
- عبد القادر، محمد أحمد (2003): الرقابة الإدارية ودورها في الأداء المؤسسي نحو تطوير نموذج لتحسين الأداء، (دراسة وصفية تحليلية)، الجامعة الأردنية.
- العدوان، شاكر أحمد طلال (حزيران 2006): أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية (دراسة ميدانية)، الجامعة الأردنية.
- العلاق، بشير (2008): الإدارة الحديثة، نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العلي، إبراهيم وآخرون (2006): المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- عليان، ربحي مصطفى (2003): خصائص مجتمع المعلومات، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- العمر، معن خليل (2001): قضايا اجتماعية معاصرة، دار الكتاب الجامعي، العين.
- قنديلجي، عامر إبراهيم والسامرائي، إيمان فاضل (2002): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الكوفحي، محمود (2005): الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي الفعال للعاملين في مديريات التربية والتعليم في الأردن، جامعة الأردن.

- المالكي، مجبل لازم، ووصفي عايض الدوير (2000): خصائص وأبعاد مجتمع المعلومات، مجلة العربية، ع 13.
- مبارك، حمد الله (2004): تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء، دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، أطروحة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- المعاز، حمدي مصطفى (2001): وظائف الإدارة، ط 3، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
- الهواري، سيد (2000): الإدارة، الأصول والأسس العلمية للقرن ال 21، ط 21، مكتبة عين شمس، مصر.
- الهواري، سيد (2001): الادارة المعاصرة، الطبعة الثالثة، مكتبة عين شمس، القاهرة.

المراجع الأجنبية:

- Gupta A., Chen IJ, And Chiang D. (1997). Determining Organizational Structure Choices In Advanced Manufacturing Technology Management. Omega The International Journal Of Management Science, 25(5), 511-521.
- Kim Sim. (1996). The role of Management Control Systems to Promote Performance Improvement in an Environment of Continuous Drexel University: An Empirical Analysis. Dissertation Abstract PhD, Drexel University, Database. Yarmouk University, Irbid, Jordan.
- Kumar, A and Plavia, P. (2001) . Key Data Management Use On Decision Making: studies in Five sectors . Library Management, 19 (2), 78-85.
- Lorine, Donna Trelese (1991). Information and Control: The effect of information on program performance. (Managerial Control) Dissertation International Abstract, vol 52 11 a.p. 4086.
- Torkzadeh, Reza and A., Gemoets, Leopoldo. (1999). Utilization And Impacts Of Information. Technology Application On End users In US And Mexico. Journal Of Computer Information Systems xxxix (2), 6-1
- Wenger, Albert E.(2000), Three Essays on the Influence of Information Technology on the organization of Firms. DAL-A 60-61. Wheelen, L And , Hunger, Davide . (2000), Strategic Management New York : Addison Wesley. P.3.

الصفحات الالكترونية:

- <http://www.ju.edu.jo/publication/cul...e/studies2.htm> (17.1.2008)
- <http://www.alriyadh.com/2003/12/03/article18140.html,%20%20> (2.12.2007)
- <http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA> (9.3.2008)
- <http://www.annabaa.org/nbanews/69/186.htm> (1.10.2008)
- <http://boufoulaboukhemis.maktoobblog.com/900408> (3.4.2004)

ملحق 1.5: استمارة الاستبيان (أداة الدراسة)

جامعة القدس - أبو ديس

كلية الدراسات العليا/

برنامج التنمية الريفية المستدامة/ بناء مؤسسات

السادة والسيدات مديري وموظفي الشركات الخاصة المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بين يديك استبانته كأحدى أدوات جمع المعلومات لدراسة ميدانية بعنوان:

نحو توظيف ايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم

أرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض آملا تحري الصدق والموضوعية في الإجابة، وذلك بوضع إشارة (/) مقابل كل فقرة في المربع المناسب حسب ما ترونه ملائما، وقد تضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تخص خصائص المعلومات والرقابة الإدارية.

أرجو التعاون بتعبئة هذه الاستبانة بما يعكس وجهة نظركم وبموضوعية علما بأنه سيتم التعامل مع كافة المعلومات الواردة التي ستدلون بها بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي مع التذكير بأنه لا داعي لكتابة اسمكم أو أي إشارة تدل على شخصكم الكريم.

مع وافر الشكر والامتنان

الباحثة عزيزة أحمد العمري

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع رمز إشارة صح أمام الخيار المناسب الذي ينطبق عليك :

• الجنس:

() ذكر () أنثى

• العمر:

() من 20_30 سنة () 31-40 سنة
() 41_50 سنة () 51 سنة وأكثر

• التحصيل العلمي:

() ثانوية عامة فأقل () دبلوم متوسط
() بكالوريوس () دراسات عليا

• سنوات الخبرة:

() أقل من سنة () 1-5 سنوات
() 6-10 سنوات () 11 سنة فأكثر

• المسمى الوظيفي في الشركة:.....

القسم الثاني: فيما يلي (37) فقرة أمام كل فقرة خمس خيارات، يرجى وضع إشارة (/) أمام كل فقرة وحسب الدرجة التي تراها مناسبة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1. تعتمد الرقابة في الشركة على معلومات موثوق بها.
					2. تعتمد الرقابة في الشركة على معلومات صحيحة
					3. تعتمد الرقابة في شركتي على معلومات دقيقة.
					4. تصل المعلومات الخاصة بعملية الرقابة إلى شركتي في الوقت المناسب.
					5. يجري تحديث مستمر للمعلومات الواردة للعملية الرقابية.
					6. تجمع المعلومات للرقابة في الوقت المناسب.
					7. يتم تحليل المعلومات للرقابة في الوقت المناسب.
					8. تعتمد الرقابة في شركتي نظاماً شاملاً للمعلومات.
					9. يتوفر للرقابة في شركتي معلومات كاملة.
					10. يتوفر للرقابة في شركتي معلومات مختصرة.
					11. تركز المعلومات المتوفرة للرقابة في شركتي على مقارنة الإنجاز الحقيقي مع الإنجاز المتوقع.
					12. يمكن قياس حدود المعلومات المستخدمة في العملية الرقابية
					13. يتوفر للرقابة في شركتي معلومات كافية لكشف الانحرافات.
					14. معظم المعلومات التي تجمع للرقابة مفيدة.
					15. تكلفة معلومات الرقابة لا تمثل عبئاً مالياً مقارنة بمنافعها.
					16. تتوافق المعلومات المتوفرة للرقابة في شركتي مع الحاجات الرقابية.
					17. تؤدي المعلومات المتوفرة إلى تحسين العملية الرقابية.
					18. تختلف المعلومات المتوفرة للرقابة حسب المستويات الإدارية.
					19. يوضح تقرير المعلومات المستخدمة أهميتها للعملية الرقابية
					20. يمكن تقدير الأهمية النسبية للمعلومات حسب درجة تأثيرها.
					21. يمكن قياس حدود المعلومات المستخدمة في العملية الرقابية
					22. يمكن تحليل المعلومات المستخدمة في العملية الرقابية.
					23. يمكن تصنيف المعلومات بسهولة.
					24. تتم الرقابة في شركتي بهدف تصحيح الانحرافات.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة

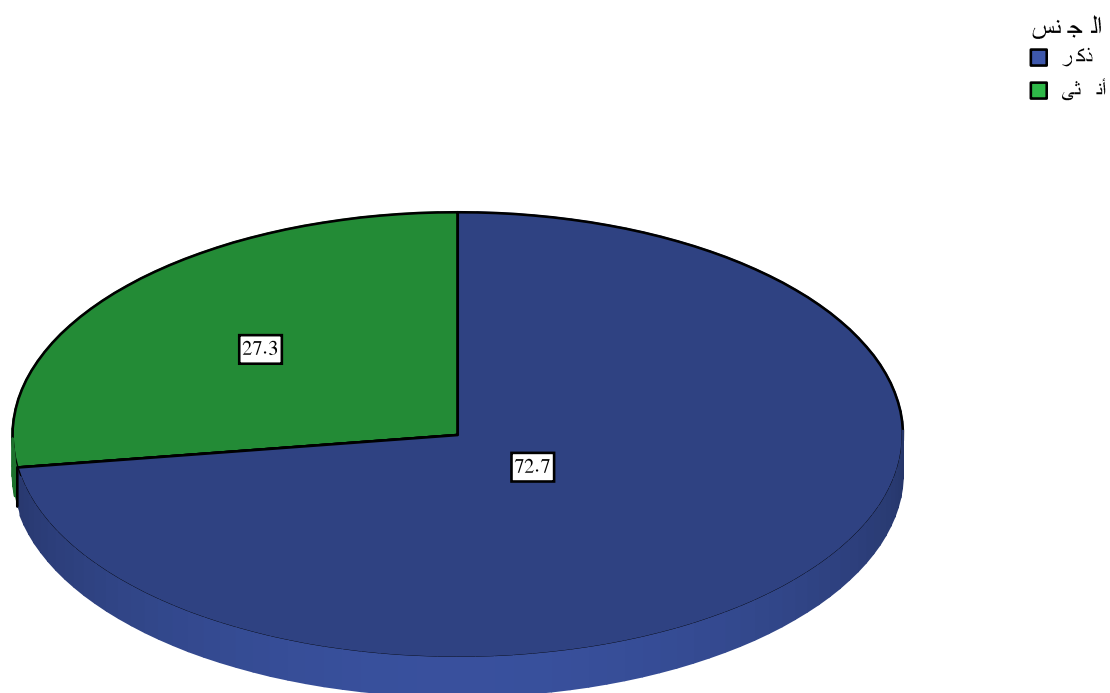
موافق بشدة	موافق			بشدة	
					25. تتم الرقابة في شركتي بهدف تجنب حدوث الانحرافات .
					26. تتم الرقابة في شركتي بطريقة اقتصادية (أي مقارنة المنافع بالتكاليف)
					27. تتم الرقابة في شركتي بطريقة تتناسب مع قدرات المسؤولين وخبراتهم .
					28. تأخذ الرقابة في شركتي بعين الاعتبار حماية الموظف من التعسف .
					29. يتصف العاملون والقائمون على الرقابة في شركتي بالنزاهة.
					30. تتم الرقابة في شركتي بطريقة تسهم في تحسين الأداء.
					31. تقوم الرقابة في شركتي على أسس موضوعية
					32. تقوم الرقابة في شركتي على عدم تصيد الأخطاء
					33. تعتمد الرقابة في شركتي على سرعة استرجاع المعلومات من مصادرها المتنوعة
					34. تعتمد الرقابة في شركتي في معظمها على التغذية العكسية (الراجعة)
					35. تتم الرقابة في الشركة بطريقة سهلة وواضحة
					36. يمتاز العاملون على الرقابة في شركتي بالخبرة

وشكرا لحسن تعاونكم

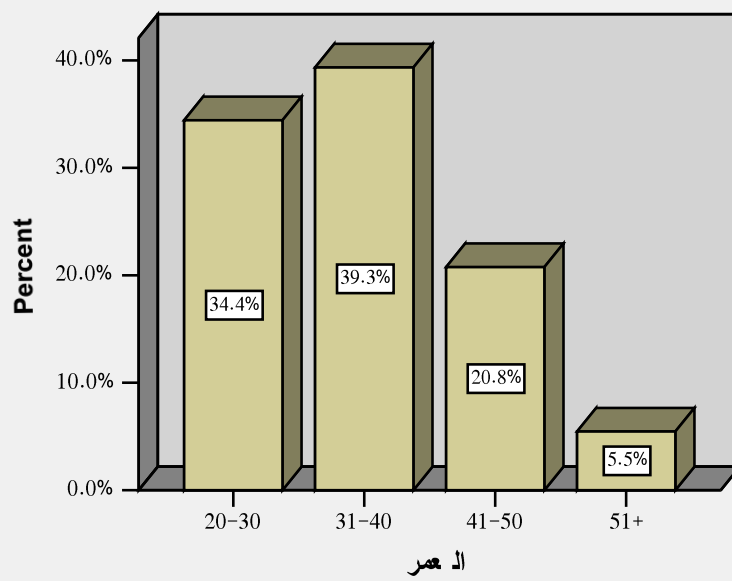
الباحثة عزيزة العمري

ملحق 2.5: الأشكال كما وصلت من المحلل الإحصائي

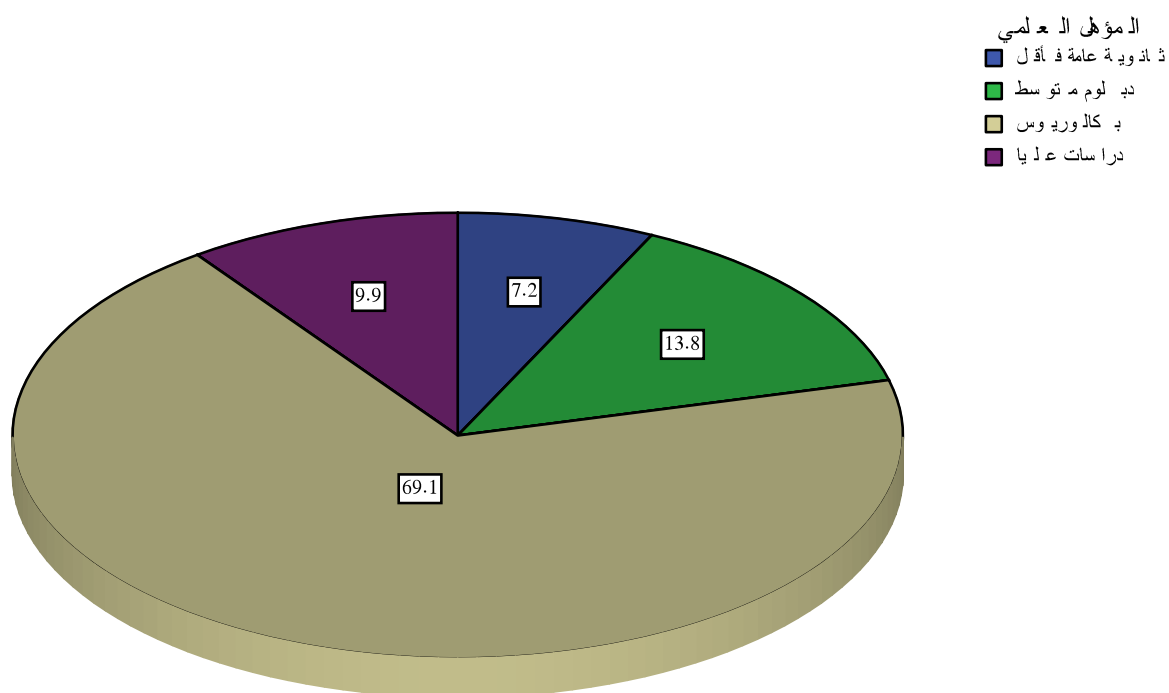
توزيع أفراد العينة حسب الجنس



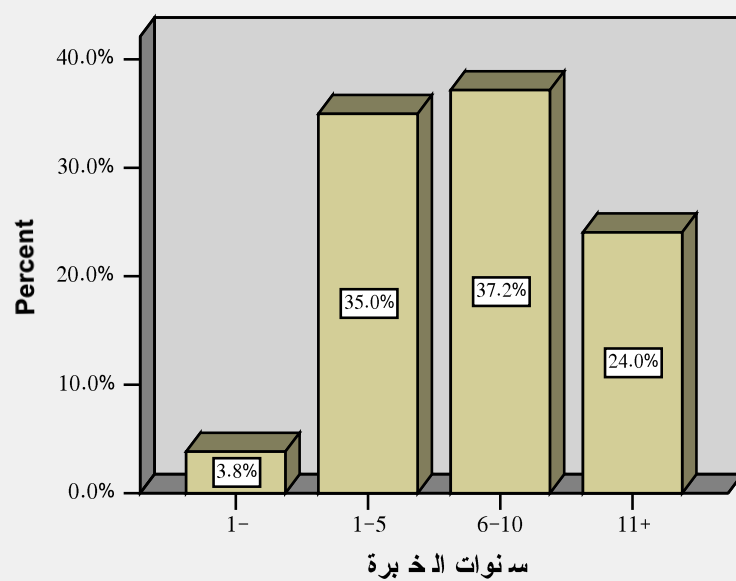
توزيع أفراد العينة حسب العمر



توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



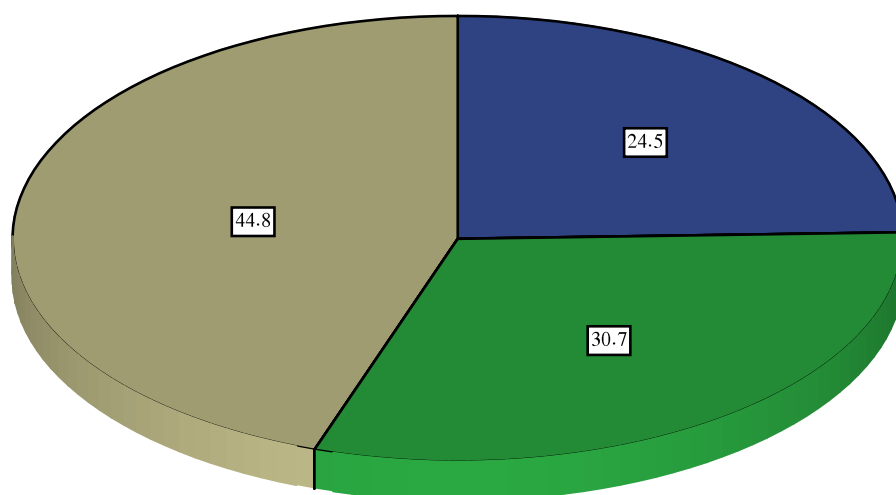
توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي

مدير

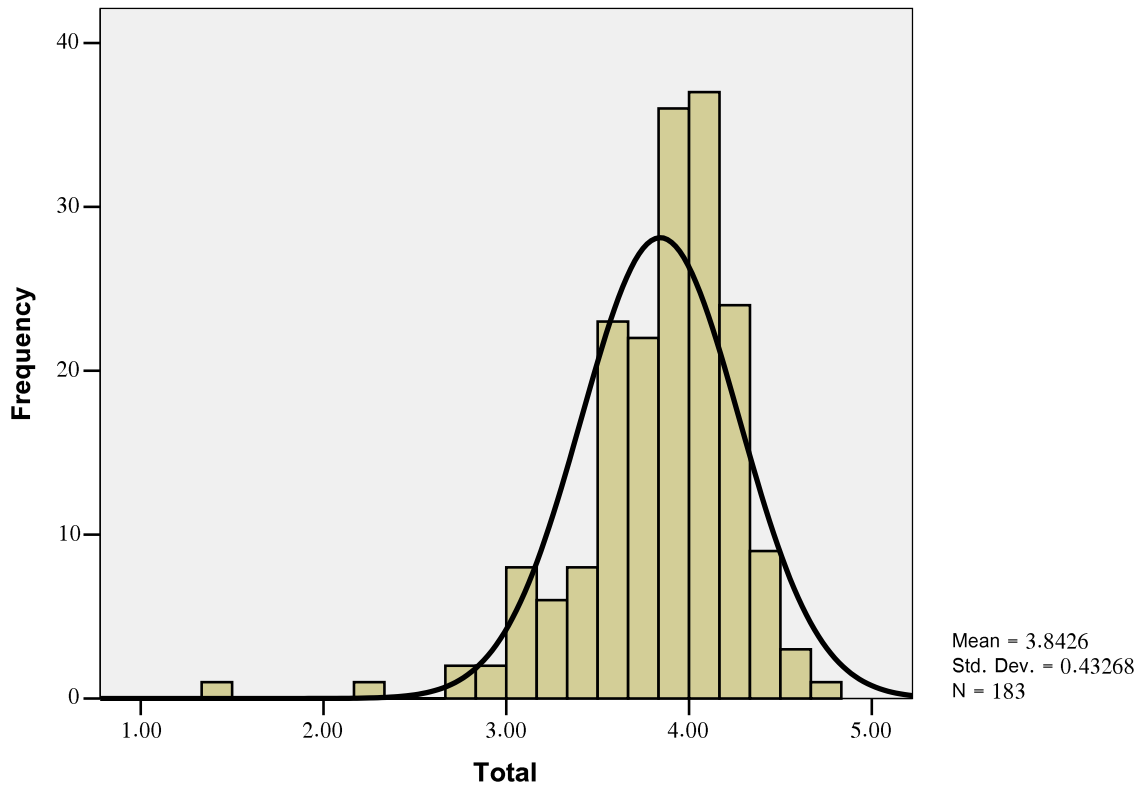
رئيس قسم

موظف



التوزيع الطبيعي لاستجابات أفراد العينة حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في
تعزيز فعالية الرقابة الادارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم

Histogram



ملحق 3.5: رسالة تحكيم الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

رسالة تحكيم الاستبيان

الأخ/ت الدكتور/ة.....المحترم/ة
تحية طيبة وبعد،

الموضوع: تحكيم استبانة بحثية

أرجو التكرم بالعمل على تحكيم استبانتي البحثية المتعلقة بموضوع دراستي "نحو توظيف ايجابي
لخصائص المعلومات في تعزيز فاعلية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت
لحم". وذلك من أجل الحصول على درجة الماجستير من جامعة القدس/ معهد التنمية المستدامة /
بناء مؤسسات.

ولكم جزيل الشكر والتقدير

الباحثة

عزيزة أحمد العمري

ملحق 4.5: قائمة بأسماء محكمي استمارة الاستبيان حسب الحروف الهجائية

الرقم	الاسم	مكان العمل
1.	د. إبراهيم الصليبي	جامعة القدس
2.	د. جمال أبو السباع	جامعة القدس
3.	د. علي صالح	جامعة القدس

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1.4	توزيع مجتمع الدراسة والعينة حسب قطاع العمل.....	57
2.4-أ	خصائص العينة الديمغرافية.....	57
2.4-ب	خصائص العينة الديمغرافية.....	58
3.4	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة	
	ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.....	59
1.5	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف	
	الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في	
	الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها...	62
2.5-أ	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر التوظيف الايجابي	
	لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات	
	الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة حسب	
	الأهمية.....	63
2.5-ب	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر التوظيف الايجابي	
	لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات	
	الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة حسب	
	الأهمية.....	64
3.5	نتائج اختبار ت (T-test) للفروق في واقع التوظيف الايجابي	
	لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات	
	الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير	
	الجنس.....	67
4.5	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of	
	variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات	
	في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت	
	لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير	
	العمر.....	68
5.5	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف	69

	الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.....	
70	One way analysis of () نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	6.5
71	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	7.5
72	One way analysis of () نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.....	8.5
73	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.....	9.5
74	One way analysis of () نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (variance) للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....	10.5
75	نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....	11.5

الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع التوظيف
الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في
الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم من وجهة نظر العاملين فيها
تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....

الرقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1.2	تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.....	10
2.2	تصور للعلاقة بين المعرفة والحكمة وبقية العناصر المكون لها	11
1.5	يوضح التوزيع الطبيعي لاستجابات أفراد العينة حول واقع التوظيف الايجابي لخصائص المعلومات في تعزيز فعالية الرقابة الإدارية في الشركات الخاصة في محافظة بيت لحم....	62
2.5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	66
3.5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	68
4.5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....	70
5.5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....	72
6.5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.....	74

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
84	استمارة الاستبيان.....	1.5
88	الأشكال كما وصلت من المحلل الإحصائي.....	2.5
94	رسالة تحكيم الاستبيان.....	3.5
95	قائمة بأسماء محكمي استمارة الاستبيان.....	4.5

فهرس المحتويات

الرقم	رقم الصفحة
الإقرار.....	أ
الشكر والعرفان.....	ب
المصطلحات الإجرائية.....	د
ملخص الدراسة.....	ط
الملخص باللغة الانجليزية.....	ك
الفصل الأول: خلفية الدراسة.....	1
1.1 المقدمة.....	1
2.1 مشكلة الدراسة.....	2
3.1 أهداف الدراسة.....	2
4.1 أسئلة الدراسة.....	2
5.1 فرضيات الدراسة.....	3
6.1 أهمية الدراسة.....	3
7.1 مبررات الدراسة.....	4
8.1 حدود ومحددات الدراسة.....	4
9.1 هيكلية الدراسة.....	5
الفصل الثاني: الإطار النظري.....	6
1.2 مقدمة.....	6
2.2 نظام إدارة المعرفة والمعلومات.....	8
3.2 المعلومات مورد استراتيجي.....	11
4.2 خصائص المعلومات.....	13
5.2 خصائص مجتمع المعلومات.....	14

23	أبعاد مجتمع المعلومات.....	6.2
25	الرقابة الإدارية.....	7.2
25	تعريف الرقابة.....	1.7.2
26	تطوير مفهوم الرقابة.....	2.7.2
27	خطوات الرقابة.....	3.7.2
28	أهمية الرقابة.....	4.7.2
29	الرقابة الإدارية في القانون الإداري الحديث.....	5.7.2
29	مبادئ الرقابة الفعالة.....	6.7.2
30	صور الرقابة ومداها وأدواتها.....	8.2
30	الرقابة من حيث مداها.....	1.8.2
31	أدوات الرقابة.....	2.8.2
31	طبيعة الرقابة.....	3.8.2
32	علاقة الرقابة بالتخطيط.....	4.8.2
32	أنواع الرقابة.....	9.2
32	الرقابة من حيث مستوياتها الإدارية.....	1.9.2
33	الرقابة من حيث نوعية الانحراف.....	2.9.2
33	الرقابة من حيث تنظيمها.....	3.9.2
34	عوامل الرقابة.....	10.2
35	النظام الرقابي.....	11.2
35	خصائص وشروط النظام الرقابي الجيد.....	1.11.2
37	مبادئ ومستلزمات الرقابة الفاعلة.....	12.2
37	أهداف الرقابة.....	13.2
38	مجالات استخدام الرقابة.....	14.2

40 الفصل الثالث: الدراسات السابقة.....

40	الدراسات العربية.....	1.3
40	دراسة ميرفت الجعبري.....	1.1.3
41	دراسة حواس مثل التميّاط.....	2.1.3
42	دراسة سهيل الياس طراطة.....	3.1.3

43	دراسة شاكر العدوان.....	4.1.3
45	دراسة محمد خندقجي.....	5.1.3
45	دراسة محمد الكوفحي.....	6.1.3
46	دراسة مصطفى كتانة.....	7.1.3
47	دراسة محمد أحمد عبد القادر.....	8.1.3
47	دراسة فيروز الضمور.....	9.1.3
49	دراسة ياسين كاسب الخرشة.....	10.1.3
50	دراسة سامر البشايشة.....	11.1.3
51	دراسة محمد الذنيبات.....	12.1.3
52	دراسة علي يسلم الجرادي.....	13.1.3
53	الدراسات الأجنبية.....	2.3
53	دراسة Biers taker.....	1.2.3
54	دراسة Kumar and Plavia.....	2.2.3
54	دراسة Wenger.....	3.2.3
54	دراسة Tarkzadeh and Doll.....	4.2.3
54	دراسة Gupta and others.....	5.2.3
55	دراسة Bledong.....	6.2.3
55	دراسة K. Sim.....	7.2.3
55	دراسة NENS TEORGE.....	8.2.3
55	دراسة سوبا سرجندي.....	9.2.3
55	دراسة سليك.....	10.2.3
56	دراسة Lorine.....	11.2.3
56	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....	3.3

58 الفصل الرابع

58	تمهيد.....	1.4
58	منهج الدراسة.....	2.4
58	مجتمع الدراسة والعينة.....	3.4
60	أسلوب وأداة جمع البيانات.....	4.4

60		صدق أداة الدراسة	5.4
61		ثبات أداة الدراسة	6.4
62		المعالجة الإحصائية	7.4
63		الفصل الخامس: نتائج الدراسة والتوصيات	
63		نتائج الدراسة	1.5
63		سؤال الدراسة الأول	1.1.5
65		سؤال الدراسة الثاني	2.1.5
67		سؤال الدراسة الثالث	3.1.5
68		الفرضية الأولى	1.3.1.5
69		الفرضية الثانية	2.3.1.5
71		الفرضية الثالثة	3.3.1.5
73		الفرضية الرابعة	4.3.1.5
75		الفرضية الخامسة	5.3.1.5
78		مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة	2.5
79		نتائج الدراسة	3.5
80		المقترحات	4.5
81		المراجع	
96		فهرس الجداول	
99		فهرس الأشكال	
100		فهرس الملاحق	
101		فهرس المحتويات	