عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وأثرها على الأداء

فؤاد عيسى إسماعيل سليم

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1429هـ - 2008م

إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وأثرها على الأداء

إعداد:

فؤاد عيسى إسماعيل سليم

بكالوريوس نظم المعلومات الحاسوبية - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

المشرف: الدكتور شريف أبو كرش

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات والتنمية البشرية من معهد التنمية المستدامة-كلية الدراسات العليا/ جامعة القدس

1429هـ - 2008م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

إجازة رسالة

إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية واثرها على الأداء

اسم الطالب: فؤاد عيسى إسماعيل سليم

الرقم الجامعي:(20411404)

المشرف: د. شريف أبو كرش

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 28/ 05 /2008م : من لجنة المناقشة المدرجة أسماءهم وتواقيعهم :

1- رئيس لجنة المناقشة : د. شريف ابو كرش التوقيع.....

2- ممتحناً داخلياً : د. محاسن عنبتاوي التوقيع.....

3- ممتحنا خارجيا : د. مروان جلعود التوقيع.....

القدس- فلسطين

1429هـ - 2008م

الإهداء

إلى شهداء الوطن الأجلاء وأسرى الحرية الأبطال....
إلى كل العاملين لنهضة الأمة وعزتها .....
إلى وطني الكبير.... فلسطين
والى

روح أمـي و روح أبـي

فؤاد عيسى إسماعيل سليم

إقرار:

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحـاثي الخاصـة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

فؤاد عيسى إسماعيل سليم

التاريخ: 28 / 05 /2008م

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

لا يسعني وقد وصلت هذه الدراسة مراحلها النهائية إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل الدكتور شريف أبو كرش المشرف على هذه الدراسة على ما بذله من جهد وإرشاد ووقوفه إلى جانبي ومساعدتي في إتمام هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى إدارة جامعة القدس لما تقدمه للطلبة من تسهيلات تساعد الطلبة في إكمال مشوارهم التعليمي في ظل الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية الصعبة التي يمر بها الوطن.

وبجزيل الشكر والعرفان أتقدم إلى مدير البرنامج الدكتور زياد قنام وجميع أساتذة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس ، على ما قدموه لي من علم وجهد وإرشاد.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من الدكتور محمد شاهين، والدكتور عادل ريان، والدكتور كامل الدرابيع، ومعلمة اللغة العربية هند أبو شخدم، لما قدموه لي من نصائح وتوجيهات ومشورات أثناء قيامي بهذه الدراسة

والشكر والتقدير أيضاً إلى كافة الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبيان، وزودوني بآرائهم ومقترحاتهم المفيدة.
و أتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع المدراء والموظفين العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية، لما قدموه من مساعدة وتسهيلات لإجراء هذه الدراسة.

كما وأتوجه بالشكر والتقدير إلى لجنة المناقشة الأفاضل وهم الدكتور شريف ابو كرش، والدكتورة محاسن عنبتاوي، والدكتور مروان جلعود، وختاماً أسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع عني خير الجزاء والحمد لله رب العالمين.

الباحث

فؤاد عيسى إسماعيل سليم

مصطلحات الدراسة

نظـــــم المعلومات : " مجموعة من الأشخاص والإجراءات ومعدات تشغيل البيانات التي تقوم باختيار وتشغيل واسترجاع البيانات وذلك بهدف تخفيض درجة عدم التأكـد المرتبطـة باتخاذ القرار". (احمد،2004).

نظـــــم المعلومـــات الإدارية : مجموعة من العناصر التقنية والمادية والبشرية والإدارية المتداخلة والمتفاعلـة مع بعضها البعض، والتي تقوم بمهمة جمع البيانات والمعلومـات، ومعالجتهـا وتخزينها وبثها وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القـرارات والتنسـيق بـين جميـع عناصر المنظمة وتأمين السيطرة عليها. (قنديلجي، والجنابي(2005).

إدارة موارد المعلومات : "العملية المنظمة باتجاه البحث، وإيجاد، واختيار، وتنظيم، وتوفير المعلومات من مصادر مختلفة ، ونشرها وبثها بطريقة تمكن مستخدمها من زيادة فهمـه فـي مجال محدد". (جامعة القدس المفتوحة، 2007، ص16).

تكنولوجيـــا المعلومات : " كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشـكالها إلـى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منهـا فـي كافـة مجالات الحياة". (السالمي، 2002، ص20).

الإدارة الإلكترونية : "قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الكترونية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها، بيسر وسهولة ودقة عاليـة، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومـات فـي أي وقت وأي مكان". (العمري،1424هـ، ص14).

الحكومـــة الالكترونية : قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان. (الحمـادي، 1422هـ).

المعرفة : "مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة والتي تخدم موضوع معـين تمـت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومـات وخصوصيتها على معرفة متخصصـة فـي موضـوع معـين".(السـامرائي والزعبي،2004،ص24).

الأداء : "قدرة الفرد على تحقيق اهداف الوظيفة التي يشغلها " (آل نمشة، 1996، ص8)

قياس الأداء : "التحديد العلمي لقيمة الجهد المبذول من قبل الفرد أو المؤسسة في تحقيق الأهداف المرسومة مراعيا الجودة والزمن والتكلفة مع تأثير عدد من العوامل الداخلية والخارجية".(الحمزي،2007).

قائمة المختصرات

ANOVA	Analysis of Variance	تحليل التباين
IS	Information Systems	نظم المعلومات
LAN	Local Area Network	شبكة محلية
MAN	Metropolitan Area Network	شبكة المدينة
MIS	Management Information Systems	نظم المعلومات الإدارية
WAN	Wide Area Network	الشبكة الواسعة
SPSS	Statistical Package for Social Sciences	برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع نظم المعلومات وإدارتها وأدائها، وأثر الإدارة على أداء نظـم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، كما سعت الدراسة أيضا إلى معرفة تأثير عدد من المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وهي (الجنس، والعمر، والمؤهـل العلمي، وسنوات الخبرة، والتخصص، والدرجة الوظيفية) على أداء نظم المعلومات.

وقد اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية بين شهري نيسان/2007م ولغاية شهر آذار/ 2008م ، واقتصرت على الموظفين الذين هم على رأس عملهم في المكاتب الرئيسة (المقرات) لـوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، وقد بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (2844) موظفـا وموظفة، وتكونت عينة الدراسة من (666) موظفا وموظفة.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام أداتين هما: المقابلة حيث احتوت على أسـئلة تتعلـق بواقع نظم المعلومات في تلك الوزارات، وإستبانة اشتملت على محاور أساسية تتعلق بإدارة نظـم المعلومات، واستيعاب نظم المعلومات، ومحاور أخرى تتعلق بأداء نظم المعلومات وشملت (ملائمة نظم المعلومات للعمل، وفاعلية وكفاءة نظم المعلومات، ومعيقات إدارة نظم المعلومات، وأمن نظـم المعلومات)، وتم تحكيمها من قبل عدد من المختصين للتأكد من صدقها، كما تم التأكد من معامـل ثباتها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث بلغ معامل الثبات (0.956).

وقد اعتمد الباحث في منهجية الدراسة على المنهج ألوصفي، كما تـم اسـتخدام برنـامج الـرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، في معالجة البيانات إحصائيا بعـدد مـن العمليـات شـملت استخراج الأعداد والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التبـاين الأحادي One –Way ANOVA، واختبار T-test، واختبار توكي Tukey، ومعامـل ارتبـاط بيرسون (Pearson correlation)، ومعادلة خط الانحدار.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جميع وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية تعمـل بأنظمة معلومات مختلطة (ورقية وحاسوبية)، وأيضا لا توجد في هيكليات هذه الـوزارات إدارات متخصصة بنظم المعلومات، وقد بينت الدراسة أن 83% من المفحوصين قد تلقوا دورات تدريبيـة متخصصة، وان 87.6% منهم أجابوا بان الدورات التي تلقوها كانت متوافقة مع طبيعة عملهم، وقد أظهرت الدراسة أن الدورات كانت كافية بدرجة متوسطة في التعامل مع المعلومات ومع البـرامج

ومع الأجهزة. كما أظهرت النتائج أن واقع أداء نظم المعلومات، وإدارتها في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية مرتفع، فيما تبين أن واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية يختلف باختلاف متغيرات المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة للمبحوثين، في حين لم تظهر وجود فروق باختلاف متغيرات الجنس، والعمر، والدرجة الوظيفية. وبينت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين تدريب موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وبين أداء نظم المعلومات، كما تبين وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وبين أداء نظم المعلومات، وأظهرت الدراسة وجود أثر لإدارة نظم المعلومات على مجالات أداء نظم المعلومات والمتمثلة في (معيقات إدارة النظم، ملائمة نظم المعلومات للعمل، فاعلية وكفاءة نظم المعلومات، أمن نظم المعلومات). واستنادا إلى نتائج الدراسة فقد أوصى الباحث بعدة توصيات أبرزها:- ضرورة إنشاء إدارات لنظم المعلومات قادرة على إدارة معلومات الوزارة بالشكل الأمثل، وضرورة استخدام نظم معلومات حديثة والتركيز على استخدام التقنيات الحديثة، وأهمية نشر الوعي والتثقيف بأهمية توظيف نظم المعلومات الحديثة.

The Management of Information Systems in the Ministries of the Palestinian National Authority and Its impact on Performance

Abstract

This study aimed at knowing the reality of the management and performance of the information systems, and the impact of management on the performance of the information systems in ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank . The study also sought to know the impact of a number of demographic variables for members of the study sample (gender, age, qualifications , years of experience, specialization, and the professional rank) on the performance of information systems. This study was limited to the time period between the months of April, 2007 until the month of March 2008 and to employees who are at the top of their offices (headquarters) for the ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank .The size of the population was (2844) male and female employees and the study sample consisted of (666) male and female employees.

To achieve the objectives of the study , the researcher used two instruments: the interview containing questions about the reality of the information systems in those ministries, and a questionnaire containing the fundamental dimensions related to the management of information systems, and the accommodation of the information systems, and other dimensions related to the performance information systems (suitability of the information systems to work, and effectiveness and efficiency of the information systems, the obstacles of management, and the security of the information systems).To ensure its validity ,it was presented to a number of specialists and its reliability coefficient was confirmed by using Kronbach Alpha equation which reached (0.956).
The methodology adopted by the researcher in the study was the descriptive approach, and the Statistical Packages for Social Sciences(SPSS) was employed in the processing of the statistical data .The operations included frequencies , percentages, means, standard deviations, and analysis of variance One-Way ANOVA, T-test test, Tukey test, Pearson correlation coefficient and the linear regression equation.

The results of the study showed that all the ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank use mixed information systems (paper and computer), and also there are no departments in the ministries specialized in information systems .The study has shown that 83% of the subjects have received specialized training courses, and 87.6 % of them responded that the courses they received were consistent with the nature of their work . The study has shown that the courses were moderately sufficient in dealing with information , the programmes and the devices. The results revealed that the reality of the performance of information systems, and management in the ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank is high ;and the reality shows that the performance of information systems in ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank differs depending on the variables of qualifications , specialization, years of experience of the subjects .Whereas there were no significant differences that can be attributed to these variables: gender , age and professional rank. The study showed a statistically significant relationship($\alpha \leq 0.05$) between the training of the staff of the ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank and the performance of information systems ,and a statistically significant relationship ($\alpha \leq 0.05$) between management of information systems in ministries of the Palestinian National Authority in the West Bank and

performance .Finally, the study indicated that there is an impact of the management of the information systems on the dimensions of the information systems performance (obstacles of management, suitability of the information systems to work, effectiveness and efficiency of the information systems and the security of the information systems). Based on the results of the study, the researcher highlighted several recommendations .The most important are: - The need to establish departments for information systems capable of managing the information of the ministry to its optimal form. The need to use modern information systems and focus on the use of modern techniques. The importance of disseminating awareness of the importance of education and employment of modern information systems.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومبرراتها وأهدافها

1.1 مقدمة

يتميز عصرنا الراهن بالتغير المستمر، وبسرعة تدفق المعلومات وتطور تقنيات وتكنولوجيا الاتصالات، في ضوء ذلك أصبح التحدي الحقيقي الذي تواجهه المؤسسات هو ليس الحصول على التقنية الحديثة للمعلومات أو تطوير نظم المعلومات نفسها، بل في تحقيق الاستخدام الفعال لهذه النظم في العمل الإداري، لأن الإدارة السليمة والاستخدام الفعال لنظم المعلومات في المؤسسة يساعد في تكوين صورة واضحة عن أوضاع المؤسسة الحالية والمستقبلية وأيضا يعتبر ضرورة حيوية للتخطيط للوصول إلى ما هو مرغوب، من خلال تقديم المعلومات المناسبة ليتسنى للمدراء اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالسرعة والدقة المطلوبتين، باستخدام الطرق المثلى لإدارة المعلومات وأنظمتها وتوفير متطلباتها البشرية والتكنولوجية والتدريبية وغيرها، ويعيش عالمنا اليوم ما يسمى بالمجتمع المعلوماتي أو عصر المعلومات حيث يزداد الوعي بأهمية المعلومات كمورد استراتيجي من موارد المؤسسات على اختلاف أنواعها، ونتيجة لذلك يتزايد الاهتمام بإدارة هذا المورد المهم، وبتطوير نظم معلومات إدارية تضمن توفير المعلومات اللازمة بالشكل والحجم والوقت المناسب.(جامعة القدس المفتوحة، 1996).

وتعتبر المعلومات من الموارد الهامة مثل رأس المال والأفراد وغيرها من الموارد التنظيمية، والمورد المعلوماتي يكتسب قيمته بما يمثله أو يعبر عنه وليس بشكله المادي الملموس ويستخدم المدير المورد المعلوماتي في إدارة وتوجيه المورد المادي بهدف خلق القيمة. (العمار، 2006)

وإدارة المعلومات هي ببساطة، حقل علمي في طريقه إلى أن يصبح أكثر شيوعاً و تنظيماً. و يهتم هذا الفرع العلمي بضمان المداخل التي توصل إلـى المعلومـات، و تـوفير الأمـان و السـرية للمعلومات، و نقل المعلومات و إيصالها إلى من يحتاجها، و خزن المعلومات و اسـترجاعها عنـد الطلب. و إدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومـات لتـوفير استخدام أكثر فاعلية و كفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المنظمة أو الأفـراد فـي تحقيق أهدافهم. و تتعامل إدارة المعلومات بشكل عـام مـع الوثـائق، و برمجيـات الحاسـوب، والمعلومات الصوتية و الصورية، و ما إلى ذلك. و يتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعليـة المعلومات، و حداثتها، و دقتها، و سرعة تجهيزها، و كلفتها، و خزنها واسترجاعها. في حـين أن خلق المعلومات، و دراستها، و تعلمها، و معناها، و فهمها هي ليست الموضوعات المركزية لهـذا الفرع العلمي التطبيقي. ومن الواضح أن لإدارة المعلومات الجيدة دوراً مهماً تلعبه فـي فعاليـات المعرفة المختلفة في المجتمعات من خلال مساهمتها في خلق قواعـد بيانـات المعرفـة، و جمـع المعرفة و تصنيفها، و تطوير مراكز المعرفة و ضمان انسياب المعرفة فيها، و ما إلى ذلك.

وفي الجانب التطبيقي، تتعلق عملية "إدارة المعلومات" في الوقت الحاضر أساساً بـنظم المعلومـات واستخدامها في إنتاج وبث و إيصال المعلومات. كما يتعلق بدراسة وتفهـم اسـتخدام عـدد مـن التكنولوجيات ذات العلاقة بمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات. وفي هذا السياق، هنـاك عـدد مـن المصطلحات الفرعية، مثل، إدارة الوثائق، و إدارة الأرشـيف، و إدارة المجموعـات و مصـادر المعلومات، و ما إلى ذلك التي تشكل جوانب الاهتمام التطبيقي لإدارة المعلومات. (الصباغ،2007)

وتنبثق أهمية هذه الدراسة من حداثة الموضوع وحيويته باعتباره محور اهتمام المنظمات في مجال الإدارة الحديثة ،والانتشار الواسع لنظم المعلومات الإدارية المبنية على الحواسب وشبكاتها وتقنيات الاتصال وملحقاتها، فهذه النظم موجودة عمليا في جميع المنظمات والقطاعات الحكومية، وحيث أن هذه النظم أصبحت أداة أساسية من أدوات العمل وفرضت تأثيرها في طبيعـة ومتطلبـات المهـن والوظائف المختلفة، وندرة الأبحاث والدراسات في مجال إدارة نظم المعلومات، وتركيـز معظـم الدراسات على النظم نفسها من حيث التكوين والتحليل والتصميم وليس على إدارتهـا (دراسـات حاسوبية وتقنية وليست إدارية)، فإن الباحث يرى أنه من المناسب دراسة إدارة هـذه الـنظم فـي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وذلك من أجل أن تستفيد هذه الوزارات من هذه الدراسـة فـي رفع كفاءة إدارة نظمها المعلوماتية، وأيضا بسبب التدخل السلبي المستمر من قبل الاحتلال وضرب البنى التحتية للوزارات الفلسطينية، فإنه من المناسب تعريف القائمين على الأعمال الإدارية في تلك الوزارات على الطرق المثلى لإدارة أخطار نظم المعلومات وتجديد وإصلاح هذه النظم باستمرار.

2.1 مشكلة الدراسة

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتوجهات الجديدة لدى المنظمات في توفير أحدث التقنيات والتجهيزات، واستخدامها المتنامي لنظم المعلومات الإدارية في جميع جوانب عناصر العملية الإدارية، وما أدت إليه هذه الاستخدامات من تأثير مباشر على حصيلة الأداء ، إضافة لسعي هذه المنظمات الدائم لتحسين أدائها والاستخدام الأمثل لموارد المعلومات حيث أصبحت المعلومات من أهم الموارد في المنظمات، وسعيها نحو الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق أهدافها وإنجاز أعمالها اليومية، من هنا عمد الباحث إلى البحث والتقصي لمعرفة واقع إدارة هذه النظم وأثرها على أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية, من خلال استطلاع آراء المبحوثين من الموظفين الإداريين في هذه الوزارات، وقد قام الباحث باختيار إجراء الدراسة على المكاتب الرئيسية للوزارات المختلفة في الضفة الغربية وبيان أثر إدارة نظم المعلومات على أداء تلك النظم.

لذا تتركز مشكلة الدراسة في:

1- معرفة واقع نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية
2- معرفة واقع إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية
3- معرفة واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية
4- معرفة أثر إدارة نظم المعلومات على أداء تلك النظم في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية.

وذلك لإرشاد الإداريين في تلك الوزارات لإدارة هذه النظم بشكل يؤدي إلى الوضع الأفضل.

3.1 أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

معرفة واقع نظم المعلومات وواقع أداؤها وواقع إدارتها في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وأثر هذه الإدارة على أداء نظم المعلومات في الوزارات، ومعرفة الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها زيادة كفاءة وفعالية إدارة هذه النظم والإمكانيات المتاحة والمتوفرة والتي يمكن توفيرها لدعم هذه الإدارة.

4.1 أسئلة الدراسة

سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- السؤال الاول: ما واقع نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- السؤال الثاني: ما واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية ؟
- السؤال الثالث: ما واقع إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- السؤال الرابع: هل توجد علاقة دالة إحصائيا عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) بين تدريب موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على نظم المعلومات وبين أداء تلك النظم؟
- السؤال الخامس: هل توجد علاقة دالة إحصائيا عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وبين أداء نظم المعلومات في تلك الوزارات؟
- السؤال السادس: ما أثر إدارة نظم المعلومات على أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- السؤال السابع: ما أثر إدارة نظم المعلومات على مجالات أداء نظم المعلومات (معيقات إدارة نظم المعلومات، ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية-، ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية-، فاعلية وكفاءة نظم المعلومات، امن نظم المعلومات) في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟

5.1 فرضيات الدراسة

بحثت الدراسة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وفقا لمتغير الجنس .

- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وفقا لمتغير العمر .
- الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وفقا لمتغير سنوات الخبرة .
- الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وفقا لمتغير المؤهل العلمي .
- الفرضية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وفقا لمتغير التخصص .
- الفرضية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وفقا لمتغير الدرجة الوظيفية .

6.1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها وضرورتها من خلال تركيزها على إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وذلك لأهمية نظم المعلومات الحديثة في إدارة المؤسسات وتزايد اعتماد المؤسسات على نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأيضا تعتبر هذه الدراسة هي الأولى التي تربط بين إدارة وتوظيف نظم المعلومات وبين محاور أداء نظم المعلومات من حيث (ملاءمة نظم المعلومات للعمل، ومعيقات نظم المعلومات، وفاعلية وكفاءة نظم المعلومات، وأمن نظم المعلومات) في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، كما أنها الدراسة الأولى التي تناولت نظم المعلومات بالبحث في واقعها وتأثير طريقة إدارتها على أدائها، وأيضا تعتبر هذه الدراسة مهمة لحقل علم المعلومات في فلسطين في أثراء المكتبة الفلسطينية، والاستفادة منها تطبيقيا في وزارات السلطة الفلسطينية.

7.1 حدود الدراسة

تمت هذه الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- الحدود الزمنية: اقتصرت الدراسة على الفترة الزمنية بين شهري نيسان/2007 ولغاية آذار/2008.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على الموظفين في المكاتب الرئيسية (المقرات) لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، والذين هم على رأس عملهم.
- حدود تتعلق بموضوع الدراسة: الأداء الذي تتضمنه الدراسة هو أداء نظم المعلومات المستخدمة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، وإدارة نظم المعلومات الذي تتضمنه الدراسة هي العمليات الإدارية التي تتم على نظم المعلومات المستخدمة في الوزارات.

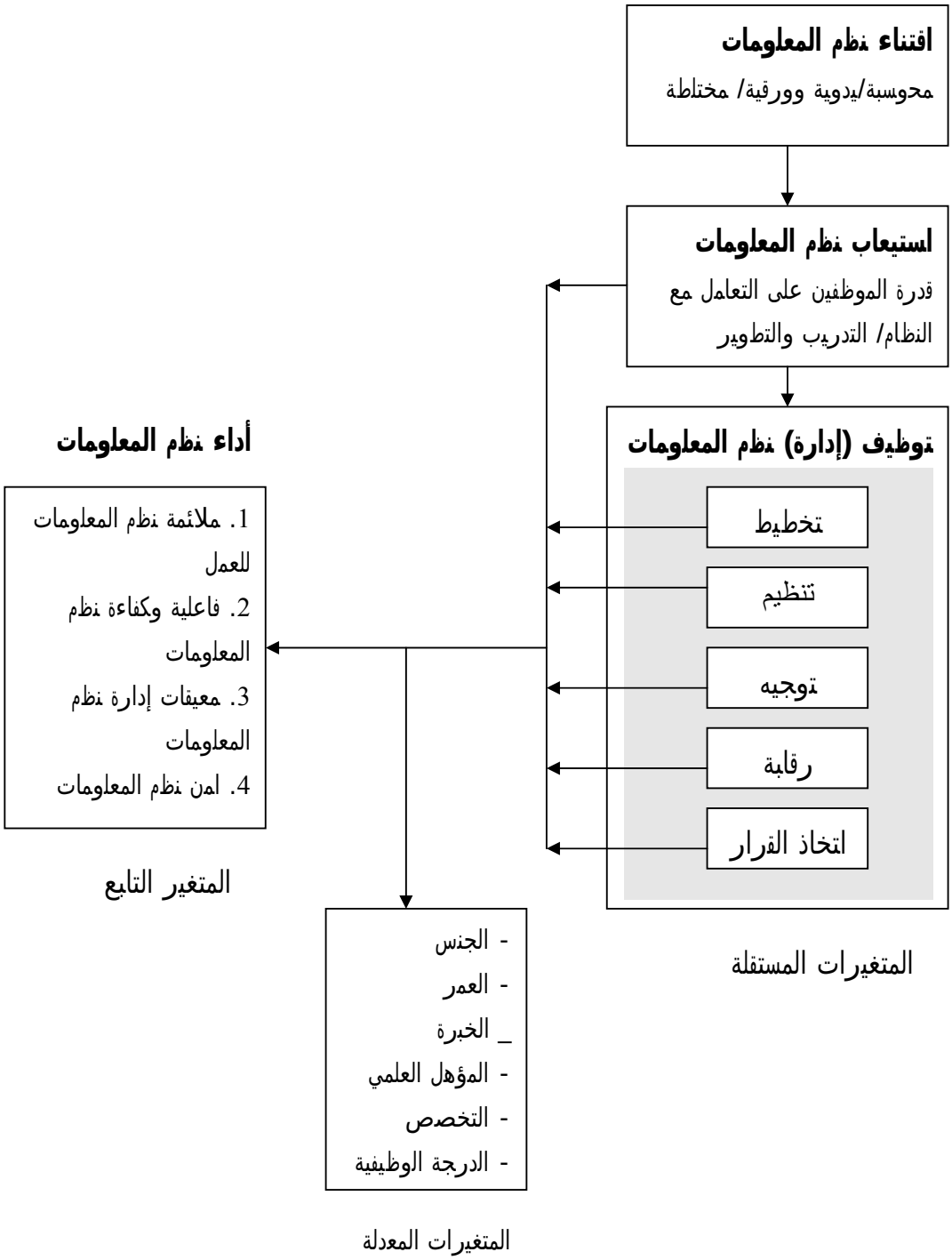
8.1 محددات الدراسة:

لقد واجه الباحث الصعوبات الآتية:

- عدم اعتماد جهة واحدة في كل وزارة لإدارة نظم المعلومات فيها، واختلاف مسميات الأقسام والدرجات الوظيفية للقائمين على إدارة نظم المعلومات.
- كثرة التغير في الهيكليات وحداثة إنشاء وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية أدت إلى قلة الخبرة في مجال نظم المعلومات الحكومية للقائمين على الأعمال فيها.
- ندرة الدراسات السابقة في موضوع الدراسة.
- رفض وزارة الخارجية تعبئة الإستبانة رفضا قاطعا، لذا تم استثناؤها من تطبيق الدراسة

9.1 نموذج الدراسة

قام الباحث باعداد نموذج للدراسة والشكل 1.1 يوضح ذلك



الشكل 1.1: نموذج الدراسة (من إعداد الباحث).

يتضح من نموذج الدراسة في الشكل (1.1) أن متغيرات الدراسة المستقلة هي:

- اقتناء نظم المعلومات وهل هي محوسبة، أم يدوية، أم مختلطة
- استيعاب نظم المعلومات وقدرة الموظفين على التعامل مع أنظمة المعلومـات الموجـودة، وقدرة المؤسسة على تدريب وتطوير أفرادها ومعداتها.
- إدارة نظم المعلومات بعناصرها التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار.

أما المتغير التابع فهو أداء نظم المعلومات، ويشتمل على المحاور الآتية:

- ملاءمة نظم المعلومات للعمل
- فاعلية وكفاءة نظم المعلومات
- معيقات إدارة نظم المعلومات
- أمن نظم المعلومات

أما المتغيرات المعدلة فهي: الجنس، والعمر، والخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصـص، والدرجـة الوظيفية.

10.1 التعريفات الإجرائية:

يعرف الباحث نظم المعلومات إجرائيا بأنها " مجموعة الموظفين والموارد والإجراءات والبـرامج التي تقوم بجمع المعلومات وحفظها وتبويبها وتنقيحها واسـترجاعها، وهـي تشـمل المعلومـات المحوسبة والورقية التقليدية، وتشمل النظم الجزئية والنظم الكلية التي تسـتخدمها وزارات السـلطة الوطنية الفلسطينية لأداء أعمالها ".

أما مجالات نظم المعلومات فيعرفها الباحث إجرائيا بأنها: "اقتناء نظم المعلومات، واستيعاب نظـم المعلومات، وتوظيف أو إدارة نظم المعلومات".

- اقتناء نظم المعلومات: وتعني ماهية النظم المعمول بها فـي وزارات السـلطة الوطنية الفلسطينية هل هي محوسبة أم يدوية أم مختلطة؟.

- استيعاب نظم المعلومات في الوزارة : قدرة الموظفين على التعامل مـع نظـم المعلومات المتوفرة، وقدرة الوزارة على الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعـدات المتوفرة ومقدرتها على تطويرها وفقا لحاجة العمل، وأيضـا المقـدرة علـى تدريب الطواقم وتأهيلها وتطويرها لإنجاز أهداف الوزارة.

- توظيف نظم المعلومات : الاستخدام الجيد لنظم المعلومات بهدف خدمة العملية الإدارية بعناصـرها التخطـيط، والتوجيـه، والتنظـيم، والرقابـة، واتخـاذ القرارات،(إدارة نظم المعلومات).

أما مجالات أداء نظم المعلومات فيعرفها الباحث إجرائيا بأنها:"ملاءمة نظـم المعلومـات للعمـل، ومعيقات إدارة نظم المعلومات، وفاعلية وكفاءة نظم المعلومات، وأمن نظم المعلومات".

- ملاءمة نظم المعلومات للعمل: وتعني قدرة نظـم المعلومـات علـى الاسـتجابة للمتغيرات والمستجدات، وأيضا ملاءمة النظام للمستوى الإداري الذي يخدمه.

- معيقات إدارة نظم المعلومات: وتعني المعيقات التـي تواجـه عمليـة إدارة نظـم المعلومات، وتشمل معيقات إدارية، ومعيقات قانونية، ومعيقـات فنيـة، ومعيقـات تشغيلية، ومعيقات مالية.

- فاعلية وكفاءة نظم المعلومات: مدى توافر عناصر الدقة، والسرعة، والشمولية، في النظام، وأيضا مدى مناسبة تكلفة النظام للعمل.

- أمن نظم المعلومات: وتُعنى بالمخاطر التي من الممكن أن يتعرض لهـا النظـام، وطرق ووسائل حماية النظام من المخاطر الموجودة، أو المحتمل حصولها.

أما وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية: فيعرفها الباحث بأنهـا المراكـز أو المقـرات الرئيسـية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، والموجودة في الضفة الغربية.

أما الأداء: فيعرفه الباحث بأنه أداء نظم المعلومات المعمول بها في المقرات الرئيسـية لـوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية.

11.1 استعراض عام لفصول الدراسة

تحتوي هذه الدراسة على خمسة فصول تغطي جميع جوانبها كما يلي:

- الفصل الأول: ويتضمن خلفية الدراسة، ومشكلة الدراسة، وأهداف الدراسة، وأسئلة وفرضيات الدراسة، وأهمية الدراسة، وحدودها ومحدداتها، ونموذج الدراسة، والمصطلحات الإجرائية للدراسة.

- الفصل الثاني: اشتمل على الإطار النظري لنظم المعلومات، والإطار النظري لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، بالإضافة إلى الأداء بشكل عام وأداء نظم المعلومات بشكل خاص، ودراسات سابقة في مجال نظم المعلومات، ودراسات أخرى في مجال وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، واشتمل أيضا على التعقيب على الدراسات السابقة.

- الفصل الثالث: وقد احتوى على المنهجية التي استخدمت في الدراسة، وأدوات الدراسة المستخدمة، وإجراءات الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وخصائص عينة الدراسة، وطرق المعالجة الإحصائية للبيانات.

- الفصل الرابع: احتوى هذا الفصل على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها وعلى نتائجها وعرض لمناقشة هذه النتائج، وبيان للعمليات الإحصائية التي استخدمت في هذا التحليل.

- الفصل الخامس: يتضمن هذا الفصل الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، ويقدم عدد من التوصيات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الخلفية النظرية لموضوع الدراسة، والأدبيات السابقة التي اهتمت بنظم المعلومات وإدارتها، كما يتطرق الباحث إلى الخلفية النظرية للمواضيع المرتبطة بهذه الدراسة وتشمل نظم المعلومات، وإدارة نظم المعلومات، والأداء، وواقع نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، والدراسات العربية والأجنبية السابقة.

1.2 مقدمة

مع تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية دفة الحكم في الضفة الغربية وقطاع غزة على أسس الاتفاقات الدولية التي أبرمت بين منظمة التحرير وإسرائيل، والتي كان من أهمها اتفاق أوسلو لإعلان المبادئ والذي ابرم عام 1993م، وبموجبه أُتيح لمنظمة التحرير تشكيل حكومة في داخل الأراضي الفلسطينية، وذلك بعد أن تسلمت مدينتي غزة وأريحا، حيث باشرت بإنشاء المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية من أجل خدمة وتنظيم الأمور في الضفة الغربية وقطاع غزة، وقد أُنشأت السلطة الوطنية الفلسطينية لتكون العنوان المباشر لإدارة الضفة الغربية وقطاع غزة ، وأسهمت في بناء وترميم المؤسسات الفلسطينية، وتم إنشاء أول تشكيل وزاري للسلطة الوطنية الفلسطينية على أرض فلسطين بتاريخ 1\7\1994م، وبذلك تشكلت الوزارات الفلسطينية التي وجدت نفسها في عصر تتسارع فيه التقنية وتزداد أهمية الاعتماد على المعلومات، وهي تبدأ من نقطة الصفر دون أن يكون لها أية خبرة في هذا المجال، وقد اجتهد القائمون على هذه الأعمال والمختصون في مجالها في سبيل الوصول إلى ما هو أفضل لخدمة أهداف وإستراتيجيات السلطة، وفي أحيان كثيرة

تم استيراد الأنظمة والتقنيات من دول صديقة أو مانحة، كانت أحيانا تخدم الـوزارة بشـكل جيـد وأحيانا لا تكون موفقة في ذلك.

وتعتبر عملية تقييم نظم المعلومات من أصعب الموضوعات التي تناولتها العديد من الهيئات العالمية ومراكز الأبحاث بالدراسة والبحث، وعلى الرغم من الاختلافات الكبيرة في أساليب التقييم و عوامل التقييم إلا أنه يوجد عدد من العوامل الأساسية التي يغلب وجودها في كثيـر مـن تقـارير التقيـيم المنشورة والتي يذكر منها: الاستفادة المحسوسة، وتعرف الاستفادة المحسوسة على أنهـا الدرجـة التي يعتقد مستخدم النظام بأن النظام تحسن أدائه. واليسر (السهولة) المحسوسة، وتعرف السـهولة المحسوسة على أنها الدرجة التي يعتقد مستخدم النظام بأن النظام لا يحتاج لمجهود عند اسـتخدامه. بالإضافة إلى الدقة والسرعة والشمول وغيرها من العوامل التي يمكن أن تساعد في تقيـيم نجـاح نظام المعلومات. (عبد المنعم، 2004).

2.2 مفهوم نظم المعلومات

لم يتفق الباحثون على تعريف محدد لنظم المعلومات، وقد وردت العديد من التعريفات لهذا المفهوم نذكر منها:

نظم المعلومات: " مجموعة من الأشخاص والإجراءات ومعدات تشغيل البيانات التي تقوم باختيـار وتشغيل واسترجاع البيانات وذلـك بهـدف تخفـيض درجـة عـدم التأكـد المرتبطـة باتخـاذ القرار".(احمد،2004). كما عرفها آخرون بأنها " مجموعة من العناصر المتداخلـة التـي تجمـع المعلومات وتعالجها وتخزنها، لتدعم عملية صنع القرار، والسيطرة عليه في المنظمـة".(Bansal, 2002, 205). وأيضا "مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقـوم بتجميـع البيانـات ومعالجتها ونقلها، لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائـم والوقـت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم".(قاسم،2004،ص15). وأنها " الـنظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لنقل المعلومات وتخزينها ومعالجتها وعرضـها فـي عمليـة أو أكثر". (Alter, 2004, 7). كما عرفها (قنديلجي والجنابي،2005) على أنها مجموعة من العناصر التقنية والمادية والبشرية والإدارية المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تقوم بمهمة جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرارات والتنسيق بين جميع عناصر المنظمة وتأمين السيطرة عليها.

يلاحظ من التعريفات السابقة أن غالبيتها تتفق على عناصر أساسية لنظم المعلومات بحيث يشمل نظام المعلومات الأشخاص القائمين على النظام، والمعدات التي يعمل بواسطتها النظام، والإجراءات التي تساعد على جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات.

ومفهوم إدارة نظم المعلومات يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة من خلال الاستجابة لمتطلبات وتحديات متتالية مما يحتم على منظمات الأعمال مواكبة تلك التحديات من خلال اتخاذ الترتيبات، والأخذ بمفاهيم الإدارة الحديثة، والتي تمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وتدعم قدراتها التنافسية,فهذه الاستجابة تحدث تغييرا في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية (مواد أولية,آلات.....الخ)إلى مخرجات(سلع وخدمات)بمواصفات فنية ومعدلات محددة(اشتون، 2001).

وقد اتفق العديد من الباحثين على أن إدارة المعلومات حقل علمي يهتم بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، و توفير الأمان والسرية للمعلومات، و نقل المعلومات و إيصالها إلى من يحتاجها، وخزن المعلومات واسترجاعها عند الطلب. وإدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع، أو المنظمة، أو الأفراد في تحقيق أهدافهم. و تتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك. ويتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات، وحداثتها، ودقتها، وسرعة تجهيزها، وكلفتها، وخزنها و استرجاعها. في حين أن خلق المعلومات، ودراستها، وتعلمها، ومعناها، وفهمها هي ليست الموضوعات المركزية لهذا الفرع العلمي التطبيقي. (الصباغ، 2007)

وقد عرف الفيومي وزميزير إدارة موارد المعلومات: "العملية المنظمة باتجاه البحث، وإيجاد، واختيار، وتنظيم، وتوفير المعلومات من مصادر مختلفة ، ونشرها وبثها بطريقة تمكن مستخدمها من زيادة فهمه في مجال محدد". (جامعة القدس المفتوحة،2007، ص16).

وهنالك العديد من المصطلحات التي تستخدم لتدلل على نظم المعلومات أو على أجزاء أو أقسام منها كما أن هنالك خلط بين هذه المفاهيم والمصطلحات ، وحقيقة الأمر أن معظم هذه المفاهيم تعتبر أجزاء من نظم المعلومات أو ترتبط بعلاقات مع نظم المعلومات ومن أهم هذه المفاهيم والمصطلحات:

- تكنولوجيا المعلومات: " كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانـات بمختلـف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منهـا فـي كافـة مجالات الحياة". (السالمي، 2002، ص20).

- الإدارة الإلكترونية: "قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الكترونية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها، بيسر وسهولة ودقـة عاليـة، وبأقل تكلفة وفي اقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات فـي أي وقـت وأي مكان". (العمري،1424هـ، ص14).

- الحكومة الإلكترونية: قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيمـا بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة عالية، وبأقـل تكلفـة، عبـر شـبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة، في أي وقت وأي مكان. (الحمـادي، 1422هـ).

- إدارة الموارد البشرية: " هي مجموعة من الأنشطة المتمثلة في تحليل العمـل، والاختيـار والتعيين وتقويم أداء العاملين، وترقيتهم، ونقلهم، وتصميم هيكل أجورهم، وتدريبهم، وتوفير سبل الأمن والسلامة لهم". (ربابعة، 2003، ص20)

- المعرفة: مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة، والتي تخدم موضوع معـين، تمـت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها، بحيـث نحصـل مـن تراكميـة هـذه المعلومـات وخصوصيتها على معرفة متخصصـة فـي موضـوع معـين".(السـامرائي والزعبـي، 2004،ص24).

3.2 التطور التاريخي لنظم المعلومات:

الثورة المعلوماتية هي في حد ذاتها جملة ثورات نوعية أهم مظاهرها الإنترنـت، كمكتبـة كونيـة تتفاعل وتتضافر فيها مكونات عدة: الكمبيـوتر، والهـاتف، والتلفـاز، والأقمـار الاصـطناعية، والمكتبات، ودور البحث والنشر، ومخازن المعلومات، كما يتداخل فيها الصوت والصورة والحرف المكتوب معبرا عنها كليا بنظام رقمي.(سبيلا،2007).

وقد مرت عملية تطور نظم المعلومات في المنظمات بمراحل عديدة منذ الخمسينيات وحتى الألفين، ففي الخمسينيات كان الاعتماد على الآلات النصف أوتوماتيكية مثل الحاسبة الإلكترونية في حينه حيث كان يركز العمل على تخفيض التكاليف المرتبطة بالأعمال الورقية، وفي الستينيات بدأ الاعتماد على نظم المعلومات لدعم الإدارة، وكانت توظف المعلومات لعمل تقارير عن الإنتاج وعن الأوضاع المالية للمنظمة، وأيضا استخدمت في تسوية الحسابات، وفي تلك الحقبة كانت المنظمات تحتاج إلى الكثير من الآلات والأدوات لأداء الأنشطة لدعم العديد من الوظائف، وفي السبعينات اعتمدت نظم المعلومات في منظمات الأعمال على تجميع وتشغيل وإجراء التحديثات اللازمة على الأعمال لتحقيق بعض أهداف المنظمة وأيضا استُخدمت هذه النظم في عمليات الرقابة على العملية الإدارية في المنظمة، ثم استُخدمت هذه النظم في عملية دعم القرارات وتوفير الدعم الفني لترشيد عمليات صنع القرار، وفي الثمانينات كان الاعتماد على نظم المعلومات بصفتها أحد الموارد الإستراتيجية التي تساعد في الحصول على مركز تنافسي جيد وتحسن من وضع المنظمة داخليا وخارجيا، وفي التسعينات حتى عام 2000م تغير مفهوم نظم المعلومات الإدارية حيث أصبحت المعلومة الأساس الذي تعتمد عليه المنظمات في جميع العمليات والنشاطات التي تقوم بها، وذلك سهل عليها تدعيم علاقاتها بالعملاء والموردين، وأصبحت النظم الحديثة للمعلومات توفر وضع تنافسي أفضل للمنظمة، وقد استغلت المنظمات الحديثة التطور الهائل في مجال الاتصالات والإنترنت والحاسوب في توظيف المعلومات بالشكل الأفضل والذي يحقق مزايا أفضل للمنظمة سواء في الرقابة أو العمليات الإنتاجية والتسويقية أو على مستوى اتخاذ القرارات في جميع مستويات المنظمة.(المغربي،2002).

وفي توصيات المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الزرقاء، والذي عقد في الفترة من 23 إلى 25 \11\2004 وكان بعنوان " نظم المعلومات ودورها في تطوير وتنمية منظمات الأعمال " فقد أوصى بتبني إستراتيجية واضحة في تصميم نظم المعلومات الإدارية وبنائها وتطبيقها في المنظمات العربية، وكذلك أوصي بضرورة الانتباه إلى أن المعلومات والمعرفة تعد من أهم الموارد في عصر ثورة المعلومات، وتفوق في أهميتها أهمية جميع الموارد الأخرى ، بل أن الموارد الأخرى تكاد تكون عديمة القيمة إلا في ظل التوظيف السليم للمعلومات المقترنة بها. (الواوي، 2004).

4.2 الصعوبات التي تواجهها إدارة نظم المعلومات

تواجه الإدارة التي تأخذ على عاتقها إدارة موارد نظم المعلومات عقبات كثيـرة، منهـا التغييـر المستمر في ثورة المعلومات وفي مكونات نظم المعلومات الماديـة والبرمجيـة. ويسـتدعي هـذا التطوير المستمر من الإدارة حساب عواقب ذلك على نظم المعلومات وعلى المؤسسة بكاملها. ومن الصعوبات الأخرى العلاقة بين وظائف نظم المعلومات والوظائف الأخرى للمؤسسة مما يسـتدعي إدارتها بصورة جيدة. وعلى هذا الأساس فإن إدارة نظم المعلومات تعاني من ضغوط مـن أجـل تحقيق المهام المنوطة بها.(البستكي والعجيلي، 2004).

وهنالك صعوبات أخرى تعاني منها مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، منها أن هذه المناطق مقطعة إلى أجزاء بسبب الاحتلال الإسرائيلي، وهذا يعرقل قدرة السلطة على التطوير الشامل للبنية التحتية بالنسبة لبناء قدرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. (القبج، 2004)

5.2 خصائص المعلومات

هنالك مجموعة من السمات الأساسية التي يجب أن تتوفر في المعلومات لتكون جيدة وهي :

- الدقة: بحيث تكون المعلومات مستندة إلى الحقائق وخالية من الأخطاء.
- الملاءمة: أن تكون مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام دون زيادة أو نقص.
- الوضوح: أن تكون سهلة الفهم والتطبيق.
- الشمول: بحيث تغطي جميع جوانب الموضوع الذي خصصت من أجله.
- التوقيت: إمكانية الوصول إليها في الوقت المناسب.
- المرونة: القدرة على تلبية الاحتياجات، والقدرة على خدمة أكثر من غـرض فـي الوقـت نفسه.
- التكلفة: أي أن لا تزيد تكلفة الحصول على المعلومة عن العائد المتوقـع منهـا (الزعبـي، والسامرائي، 2004).

وفي واقع الأمر فإن عملية تجميع البيانات وتدقيقها وفحصها وتبويبها وتصنيفها وإجراء العمليـات اللازمة عليها لتحويلها إلى معلومات، تعتبر عملية مكلفة، وهذا ما يدفع المنظمـات إلـى اختيـار

البيانات التي تؤدي إلى الحصول على المعلومات المطلوبة فقط، والتي تكون منفعتهـا أكبـر مـن تكلفتها، ويمكن معرفة تكلفة المعلومات من خلال البنود التالية:

- تكلفة الأجهزة والمعدات ويمكن تحديد هذه التكلفة بسهولة.
- تكلفة البرامج .
- تكلفة المكان، وقد تصل التكلفة في هذا العنصر إلى مبالغ كبيرة، وذلك لأنها تشمل المكـان والبنية الأساسية من تكييف وطاقة وغيرها .
- تكلفة التحول من النظام الحالي إلى النظام الالكتروني الجديد، والتطوير من وقـت لآخـر، وتعتمد على ماهية النظام الحالي، وماهية النظام الذي سنتحول إليه.
- تكلفة التشغيل، وتشمل الأفراد والطاقة والصيانة . (احمد، 2004).

قيمة المعلومات: يصعب تحديد قيمة المعلومات بدقة، وتختلف قيمتها حسب وجهة النظر إليهـا، وعند تحديد قيمة المعلومات فإنه يؤخذ بالاعتبار مجموعة من العناصر الهامة وهي: السـهولة، والشمول، والدقة، والوضوح، والملاءمة، والسرعة، والمرونة، وإمكانية التحقق، وعدم التحيز، والقياس الكمي. (احمد، 2004).

6.2 نظم المعلومات والاتصالات

تحتوي نظم المعلومات الحديثة على منظومات حاسوب ترتبط أجزاؤها مع بعضها البعض مـن خلال وسائل اتصال معينة تقوم بربط هذه الأجزاء بوحدة معالجة مركزية واحدة أو أكثر. مـن هنا يظهر استخدام مفهوم الاتصالات أو اتصالات البيانات والذي يعني اسـتخدام أنـواع مـن الشبكات التي تضم مجموعة أو مجموعات من الحواسـيب مـع ملحقاتهـا مثـل الطابعـات، والماسحات الضوئية، والفاكسات وغيرها من الأجهزة المرتبطة مع بعضها البعض، والتي تقوم بتشغيل نظام المعلومات، ومعالجة وتبادل البيانات والمعلومات، وتسـتخدم شـبكات الاتصـال العديد من الوسائل والمكونات المادية لتحقيق المراقبة والسيطرة على الاتصالات بين الحواسيب والأجزاء الملحقة .

وتعتمد نظم المعلومات في المنظمات بشكل كبير على الاتصـالات الإلكترونيـة فـي الوقـت الحاضر، فالمدراء والمستخدمين النهائيين ومنظماتهم بحاجة لتبادل البيانات والمعلومـات مـع مستفيدين نهائيين آخرين، ومع العملاء، والمجهزين، والمنظمات الأخرى لإنجاز أعمال الموارد

التنظيمية, وتعتمد أنظمة المعلومات الحديثة على الشبكة لخدمة الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين.(جامعة القدس المفتوحة، 2007).

1.6.2. شبكات الاتصال:

شبكة الاتصالات "هي أي ترتيب يقوم فيه بإرسال رسالة تستلم عبر قناة هي عبارة عن وسيط من نوع ما" (الصباغ، 2000م، ص92). وتتكون شبكات الاتصال من الأجزاء التالية:

- المحطات الطرفية: وهي محطات عمل المستخدمين النهائيين، أي وسيلة إدخال أو إخراج مثل الطابعات ،والحواسيب التي يتم بواسطتها إدخال البيانات في البرامج المعدة للعمل
- معالجات الاتصالات: والتي تسند عملية إرسال واستلام البيانات بين المحطات الطرفية والحاسوب الرئيسي، وتشمل على المودم والمازجات والمعالجات الطرفية، ومهمة هذه المعدات تحويل البيانات من الصيغة الرقمية إلى الصيغة القياسية وبالعكس، وترمز البيانات وتحل شيفرتها وغيرها من العمليات .
- قنوات وأوساط الاتصالات: وتستخدم فيها أوساط متعددة مثل الأسلاك النحاسية والألياف البصرية وأنظمة الميكروويف والأقمار الصناعية لربط مكونات الشبكة.
- الحواسيب: من جميع الأنواع مثل حاسوب كبير (مضيف)، أو حاسوب خادم تخزن عليه قواعد البيانات ويتم التعامل معها عن طريق الحواسيب الصغيرة المتصلة بالشبكة، وتستخدم الحواسيب الصغيرة كواجهات في إدارة فعاليات ونشاطات الحواسيب الدقيقة للمستخدمين النهائيين في شبكة الاتصال.
- البرمجيات: مجموعة برامج في نظام الحاسوب المضيف، والحواسيب السيطرة، وحواسب المستخدم النهائي، وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال والإخراج وتدير وظائف شبكات الاتصال.(الصباغ، 2000)

2.6.2 أنواع شبكات الاتصال:

هنالك العديد من التصنيفات لشبكات الاتصال من أهمها التصنيف حسب المنطقة الجغرافية التي تغطيها الشبكة، وهذا التقسيم يعتبر الشبكات ثلاث أنواع هي:

- الشبكة المحلية LAN (Local Area Network): يغطي هذا النوع من الشبكات عادة مناطق جغرافية صغيرة مثل بناية أو جامعة أو شبكة حاسوب في منزل، ويتراوح عدد أجهزة الحاسوب في هذا النوع من الشبكات بين اثنين إلى بضع مئات، مع ملحقاتها من طابعات وماسحات ضوئية وغيرها من الأجهزة المكتبية، ولربط الأجهزة نحتاج إلى أجهزة تسمى Hub أو Switch أي المركز أو الناقل ليعمل على ربط الأجهزة معا ويمكنها من الاتصال ببعضها.
- شبكة المدينة MANs (Metropolitan Area Networks) وهي شبكة واسعة نسبيا يمكن أن تغطي مدينة واحدة وعادة ما تستخدم الأجهزة اللاسلكية أو الأسلاك الضوئية، مثال ذلك أن تكون مؤسسة لديها مجموعة شبكات محلية، ويتم وصلها معا لتشكل شبكة محلية كبيرة أو واسعة.
- الشبكات الواسعة WAN (Wide Area Network) هذا النوع من الشبكات يغطي المناطق الجغرافية الواسعة والكبيرة، وأفضل مثل على هذا النوع شبكة الإنترنت والتي تغطي العالم كله تقريبا، ويشترط في هذه الشبكة توفر شبكتان محليتان على الأقل ويتم ربطهما عادة بجهاز يسمى (Router) " الموجه"، ويعمل الموجه على توجيه البيانات بين الشبكات وذلك حسب عنوان الحاسوب (IP Address) ولا يشترط أن تكون المسافة الجغرافية بينهما قريبة فمن الممكن أن تكون بين المدن أو الدول أو القارات. (جامعة القدس المفتوحة، 2007).

وتستخدم وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية الشبكات المحلية (LAN) في مقراتها الرئيسية لأداء أعمالها، وجميع المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تستخدم شبكة الإنترنت، والذي يقوم بتزويد الخدمة إليها هو مركز الحاسوب الحكومي، وبعض هذه المقرات ترتبط شبكاتها المحلية مع شبكة الإنترنت، وبعضها تستخدم أجهزة حاسوب منفصلة عن شبكاتها المحلية للاستفادة من خدمات الإنترنت.

7.2 عناصر نظام المعلومات

يتكون نظام المعلومات من خمسة عناصر أساسية هي:

- الأفراد (People) : وهم يشكلون مطلبا ضروريا لإنجاز العمليات والإجراءات، ومن هؤلاء الأفراد المستخدمين وهم الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام،

وكذلك الاختصاصيون الفنيون المسئولون عن تشغيل النظام وإدامته، ومنهم محللـو الـنظم ومطورو البرامج ومشغلو النظام .

- الأجهزة أو المكونات المادية (Hardware) وتشمل كل الوسائط المادية المسـتخدمة مـن أجهزة حاسوب، وشبكات، وأقراص، وطابعات، وأوراق، ووسائط تسـجيل مسـموعة أو مرئية، وكل ما يتعلق بمكونات النظام المادية.
- البرمجيات(Software) وتشمل برامج أنظمة التشغيل، والتعليمات البرمجية الخاصة بكـل عملية أو وظيفة، والبرامج التطبيقية المستخدمة، وبرامج بناء قواعد البيانات، وبرامج الأمن والحماية .
- موارد البيانات (Data Resources) والبيانات يمكن أن تكون بأي شكل حرفية أو رقميـة أو رسومات وصور، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في نظـام المعلومـات فهـي الموارد الأولية لنظام المعلومات .
- الشبكات (Networks) وتشمل تكنولوجيا الاتصال، والاتصال بعيد المدى، ومختلف أنواع الشبكات مثل الإنترنت، والشبكات الداخلية، وأي نظام اتصال تكنولوجي داخلي أو خارجي. (جامعة القدس المفتوحة، 2007).

8.2 المسارات الوظيفية لنظم المعلومات

أصبح هناك خلط كبير في المسارات الوظيفية لنظم المعلومات وإدارتها حيث أصبحت المسـارات متداخلة وتطغى عليها التخصصات الحاسوبية على حساب التخصص الوظيفي فـي مجـال الإدارة بالذات، وهذه المشكلة يواجهها الكثير من المتخصصين في مجال الإدارة لكون هـذه التخصصـات خرجت من المجال الإداري المألوف إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذه المشـكلة باتـت تهدد معظم التخصصات الأخرى مثل المحاسبة والتسويق والإحصاء ، ولا شك أن المتخصصين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات هم مؤهلين في هذه المجالات كتقنيـين أمـا فـي الجانـب الإداري فهم غير مؤهلين، والحل الأمثل لهذه المعضلة هو تهيئـة مـوظفين وأشـخاص ملمـين بالجوانب الإدارية الأساسية المطلوبة لإدارة الأعمال إضافة إلى مهـارات تكنولوجيـا الحواسـيب والاتصالات.(السامرائي، والزغبي، 2004)

1.8.2. أصناف وظائف نظم المعلومات

تصنف وظائف نظم المعلومات إلى الآتي:

- وظيفة تجميع البيانات: وتهتم بعملية البحث عن المعلومات من داخل المؤسسة ومن البيئة الخارجية، والقائمين على هذه المهمة تقع عليهم مسؤولية التحري والاستطلاع ومحاولة التعرف على كافة مصادر المعلومات المتاحة.
- وظيفة معالجة البيانات: وتهتم بتسجيل وإدخال البيانات ، وخزن وحفظ البيانات في قواعد البيانات المعدة لذلك بما فيها النسخ الاحتياطية، ثم عملية فرز وتصنيف وتبويب البيانات وذلك بترتيبها بالشكل الذي يجعل منها أكثر قيمة وأكثر فائدة، وإهمال البيانات التي تعد لا قيمة لها ومن ثم تصنيف البيانات ذات الفائدة في أبواب وحقول بشكل منظم .
- وظيفة تحديث البيانات: وهي عملية البحث الدائم عن البيانات الحديثة وإحلالها محل البيانات القديمة، وتتم هذه الوظيفة بالمراجعة المستمرة للبيانات والتدقيق المستمر للبيانات القديمة والجديدة والمراقبة عليها والاتصال الدائم بمصادر المعلومات للحصول على المعلومة الأحدث.
- وظيفة إدارة البيانات: وتعنى بالمحافظة وإدامة وصيانة البيانات واستمرارها، وذلك من خلال التواصل الدائم مع كل مصادر المعلومات وتكون مسئولة عن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لاستمرار تدفق البيانات لدائرة نظم المعلومات، وتتم بإجراءات منها الإدامة المستمرة للبيانات ، الصيانة الدائمة لقواعد البيانات، توليد البيانات من خلال تجهيز بيانات جديدة مفروزة بأشكال مفيدة، إصدار التقارير الإجمالية والملخصة والمفصلة للمعلومات الموجودة ، إصدار الإشكال والرسومات والمخططات المخزنة والمستخلصة من قواعد البيانات لنظم المعلومات الإدارية.
- وظيفة حفظ البيانات: وتعنى بحماية البيانات المخزنة في قواعد البيانات من الاختراق أو الضياع أو السرقة أو التلف، ومن إجراءات هذه الوظيفة الحفاظ على سرية المعلومات، وعمل حواجز للوصول (firewall) ، والمحافظة على أمن المعلومات وفرض كلمات العبور. (السامرائي، والزعبي، 2004).

وأهم المسارات الوظيفية الشائعة في نظم المعلومات التي تخدم الأعمال الإدارية هي:

- مدير المشروع (Project Manager) يجب أن يكون متخصص في العلوم الإدارية مع إتقان لمهارات استخدام الحاسوب والتكنولوجيا.
- مصمم المواقع على الإنترنت (Web Designer) متخصص بتكنولوجيا المعلومات والحواسيب ولديه دراية بالأعمال الإدارية.

- مصمم نظم (System Designer) متخصص بالحواسيب والبرمجيات.
- محلل نظم (System Analyst) متخصص بنظم المعلومات الحاسوبية، ويفضل أن يكـون لديه دراية كافية بتخصص الإدارة .
- مبرمج (Programmer) لإعداد البرمجيات المطلوبة .
- إداري قواعد بيانات (Database Manager) وهذه من الوظائف التي سـببت إشـكاليات كبيرة في تحديد مواصفات القيام بهذه المهمة، وغالبا تعطـى للمتخصصـين فـي مجـال البرمجيات أو الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات، ولكن يفضل أن يكون شاغل هذه الوظيفة ملم بجوانب العمل الإداري، وذلك لأن الإداري هو الأكثر فهمـا فـي تحديـد احتياجـات المستفيدين من قاعدة البيانات .
- مشغل الحاسوب (Computer Operator) في الغالب تحتـاج إلـى مهنـدس حواسـيب واتصالات وشبكات.
- اختصاصي المعلومات (Information Specialist) وهي من الوظـائف الجديـدة التـي دخلت مجال نظم المعلومات، وأحدثت خلافات حول مؤهل من يجب أن يقوم بهـا، فهـي تُعنى بجمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها والمحافظة عليها، وبالتالي فهي تحتاج إلـى إداري ملم يساعده متخصصون بعلم المعلومات والأرشفة والمكتبات، وهي بحاجة أيضا إلى معرفة كافية بالتعامل مع تكنولوجيـا المعلومـات والحواسـيب والشـبكات.(السـامرائي، والزعبي، 2004).

9.2 إدارة أخطار نظم المعلومات

عند اعتماد المنشآت على نظم المعلومات الحديثة في أداء وظيفتها بدلاً من اعتمادها علـي الـنظم اليدوية فإنها تصبح عرضة لمجموعة من الأخطار، سواء كانت أخطـار عامـة خاصـة بالسـوق (موردي الأجهزة أو البرامج أو الخدمات ... الخ) أو أخطار خاصة بأحد أجزاء النظام، أو مرتبطة بعملية إدخال وتشغيل وحفظ البيانات والبرامج، وفيما يلي أهم هذه الأخطار:- خطر توقف نشـاط المورد، وخطر قيام المنشأة بتغيير المورد، وخطر اختراق النظام، وخطر الإصـابة بفيروسـات الكمبيوتر، وخطر تلف الأجهزة، وخطر تلف وسائط التخزين، وخطر تلف أو فقد البرامج، وخطر أخطاء المستخدمين، وخطر تعطل الشبكة، وخطر المسؤولية المدنية.

وتدار هذه الأخطار حسب نوع الخطر، مثلا خطر التلف المادي يعالج بتغطية أي خسارة تتعـرض لها الأجهزة وملحقاتها نتيجة حادث مفاجئ أو عرضي، وأيضا أخطار تلف وسائط التخـزين تـتم

تغطية خسائرها بإعادة تسجيل المعلومات أو إعادة توافقها مع الأجهزة فضلا عن أن كل المعلومات يجب أن يكون منها نسخ احتياطية مخزنة في مكان بعيد وآمن (احمد،2004).

وهكذا تدار بقية الأخطار كل حسب نوع الخطر ومكانه وزمانه وأهميته وعمقه ومدى تأثيره على المؤسسة ومدى الحاجة إلى السرعة والدقة في إعادة إصلاحه.

10.2 موقع نظم المعلومات في الهيكل التنظيمي

نتيجة للتطور المتسارع في مجال نظم المعلومات، فقد تغير موقع نظم المعلومات والهيكل التنظيمي للمنظمات حيث كانت نظم المعلومات تتبع للإدارات المالية وكانت مقتصرة على أعمال التحليل المالي الرقمي كالأجور والرواتب، ومع مرور الزمن وتقدم التطبيقات الحاسوبية وتزايد طلب الإدارات المختلفة على استخدام الحاسوب داخل المنظمات ، أصبحت إدارة نظم المعلومات إدارة مستقلة عن الإدارة المالية ، وفي الثمانينات ظهرت شبكات الحواسيب داخل المنظمات، وتم ربط عدة حواسيب شخصية مع حاسوب مركزي وذلك بهدف توفير احتياجات مستخدمي نظم المعلومات، أدى ذلك التطور إلى تزايد اعتماد المنظمات على نظم المعلومات المحوسبة، وفي التسعينات ظهرت مراكز المعلومات داخل الهيكل التنظيمي للمنظمات وذلك ترجمة لمفهوم أن المعلومات هي مورد استراتيجي للمنظمة، وأصبحت هذه المراكز وحدات تنظيمية رسمية يقوم بها مجموعة من أخصائيي المعلومات مثل المبرمجين ومحللي النظم ومديري التسهيلات وفنيي الشبكات والاتصالات، بالإضافة إلى السعي لتوفير المكونات المادية والبرمجيات لتلك النظم . (سلطان،2000).

11.2 دور نظم المعلومات في العملية الإدارية

تعتمد الاستفادة الموفقة من أنظمة المعلومات أساسا على التخطيط الاستراتيجي لأنظمة المعلومات، ومنذ التسعينات استُخدم التخطيط الاستراتيجي في القطاع الخاص (في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا)، وقد كان ذلك مدعوما بالبحث العلمي، وكانت نماذج التخطيط الاستراتيجي في القطاع العام مستوردة أصلا من القطاع الخاص ومطورة عنه، كما أن البحث في إدارة أنظمة المعلومات في القطاع العام كان ضئيلا، وأشار عدة باحثين إلى نقص في البحث لإرشاد ممارسة الحكومات لأنظمة المعلومات، ويعود ذلك إلى الطبيعة التنافسية الواضحة الظاهرة في القطاع الخاص والغائبة

في القطاع العام، ويعتبر القطاع الخاص أنظمة المعلومات مصدرا مهما للفائـدة والـربح بعكـس القطاع العام الذي يعتبره ملكية عامة.(Dufner, Holley, Reed ,2005).

وتقوم نظم المعلومات في المنظمات بدور هام فـي خدمـة المـديرين ومسـاعدتهم علـى القيـام بمسؤولياتهم بكفاءة وفعالية .

ومن أهم الرواد الأوائل في تحليل الوظـائف الإداريـة كـل مـن هنـري فـايول (H. Fayol) وبرنارد(Barnard) وشيلدن (Shelden) وجوليك (Gulick) وايروك (Urwick) حيث ذكروا أن العملية الإدارية تتألف من مجموعة وظائف أساسية، تشكل بينها مزيجا متكاملا يمكن المـدير مـن الوصول إلى أهداف وحدته التنظيمية وهذه الوظائف هي التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابـة، واتخاذ القرارات، وبعض منهم ذكر التقييم كوظيفة أخرى وهذه الوظائف مترابطة ومتداخلـة مـع بعضها البعض. (حنفي، والصحن، 1990).

1.11.2. نظم المعلومات ووظيفة التخطيط:

تعتبر وظيفة التخطيط أهم الوظائف الإدارية، ويجب أن تسبق أي وظيفة إدارية أخرى لأن التخطيط يضع الإطار العام لبقية الوظائف الإدارية، ويعرف التخطيط على انه طريق مرسوم مسبقا يسـلكه المدراء للوصول بالمنظمة إلى أهدافها المحددة ، فالتخطيط يتعلق بالمستقبل لذلك لا بـد أن تكـون هنالك تقديرات صحيحة للماضي، فوظيفة التخطيط تعتبر مستخدم ومنتج للمعلومات وحتى تستطيع نظم المعلومات أن تدعم نظام الإدارة يجب أن تأخذ في الاعتبار احتياجات عمليات التخطيط بما في ذلك قيام فرق التخطيط أو المخطط بإعطاء المعلومات في كل خطوة يقوم بها من خطوات التخطيط وإنشاء الإجراءات التي تقوم بمعالجة المعلومات ، ويجب أن تخـزن الخطـط كمعلومـات وذلـك لاستخدامها في أعمال الرقابة والاتصال ونقل الخطط لأعضاء التنظيم . (البكري،1997).
والخطة هي وسيلة لتحقيق الأهداف وحتى تنجح أي خطة لا بد من جمع المعلومات الكافيـة عـن الموضوع الذي يخطط له.(الزعبي، وعبيدات،1997).

أما المعلومات التي تحتاجها وظيفة التخطيط فهي:

- المعلومات الخارجية: القوانين والتشريعات واللوائح والأنظمة والتعليمات التي تتعلق بالسياسات العامة مثل القوانين التي تحكم العمل والعمال ونظام الضرائب والاستثمار وقوانين التجارة الخارجية والداخلية .
- الإحصاءات عن السكان: وتفيد في عمليات التخطيط القصير والمتوسط وطويل المدى.
- المتغيرات الاقتصادية: مثل مستويات الأجور وإنتاجية الأفراد والدخل القومي والبطالة.
- المعلومات الداخلية: معلومات يتم الحصول عليها من داخل المنظمة مثل المعلومات المالية للمنظمة والأنظمة الداخلية والتنبؤ بأعمال المنظمة.(الكيلاني، والبياتي، والسالمي، 2000).

2.11.2. نظم المعلومات ووظيفة التنظيم:

مفهوم التنظيم الإداري كعملية أو وظيفة أو نشاط يتلخص بأنه عملية الإدارة عن طريق أجهزة متخصصة يعين فيها الأفراد لأداء وظائف محددة وينتظمون في شكل هرمي يوجد على رأسه قيادة التنظيم وتتدرج بعد ذلك المستويات وصولا إلى قاعدته حيث يوجد الموظفين الذين يكلفون بالتنفيذ دون أن تكون لهم سلطة اتخاذ قرارات إدارية.(محمد، 2000).

ويعتمد التنظيم على المعلومات التي تحدد طبيعة الهيكل الإداري والتنظيمي المطلوب ، وعلى معلومات تساعد في توزيع الأعمال والواجبات بين الأقسام الإدارية المختلفة، وعلى معلومات يستطيع الإداري بموجبها تحديد الصلاحيات وتفويضها، ويحتاج التنظيم إلى معلومات وافية تساعد في تحديد أوجه النشاطات الواجب قيام المؤسسة بها، وتنظيم تلك النشاطات في مجاميع وظيفية مستقلة من ناحية ومترابطة من ناحية أخرى بحيث يكمل بعضها البعض الأخر.(قنديلجي، والسامرائي، 2002).

إن عملية تحديد المهام والسلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل بين العاملين يتطلب معلومات كافية ودقيقة من أجل القيام بهذه المهمات بكفاءة وفعالية وذلك حتى نستطيع تحقيق أهداف المنظمة بالشكل المرغوب، وبالتالي فإن المنظمة تعتمد على تنظيمين متداخلين هما: الهيكل التنظيمي، وهيكل المعلومات وذلك لأن هيكل المعلومات يمثل مسارا للمعلومات وقنوات الاتصال في المنظمة بينما يمثل الهيكل التنظيمي حدود المسؤوليات والسلطات وشكل التنظيم الإداري للمنظمة، وهذا يستدعي أن يكون الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات متطابقان في المنظمة حتى يستفاد من المعلومات الإدارية في عملية التنظيم داخل المنظمة .(الكيلاني، والبياتي، والسالمي، 2000).

أما العوامل التنظيمية التي تؤثر في تصميم نظام المعلومات وتحديد متطلبات المعلومات فهي:

- حجم المنظمة: كلما كبر حجم المنظمة تحتاج إلى معلومات بحجم أكبر والى نظم معلومات تغطي كافة الأنشطة والأفرع، وفي العادة تجمع هذه الأنظمة ضمن نظام معلومات شـامل يغطي كافة نشاطات المنظمة ويزود الإدارة العليا بالمعلومات من أجـل اتخـاذ القـرارات والتنسيق بين الفروع والأنشطة .
- طبيعة عمل المنظمة: اختلاف طبيعة عمل المنظمة يؤدي إلى اختلاف في نوعيـة وكميـة المعلومات التي تحتاجها المنظمة فهنالك معلومات اقتصادية ومعلومات تربوية ومعلومـات خدمية وإنتاجية ...الخ.
- فلسفة النظام الإداري للمنظمة: مثلا المنظمة التي تمارس عدة أساليب رقابية تحتـاج إلـى معلومات أكثر من المنظمة التي تعتمد على أسلوب واحد.(العلي، والموسوي،2001).

هنالك إجماع على أهمية وضرورة وحتمية استخدام أنظمـة المعلومـات والتقنيـات الإلكترونيـة والأنظمة الاتصالية في دعم وتطوير وتحديث وإحداث تغييرات جذرية في تفعيل دور المنظمة فـي تقديم خدماتها أو إنتاجها بطريقة مميزة من القدرة والكفاءة والأداء، وتعتبر تقنية المعلومات العامـل الجوهري في إعادة هندسة العمليات الإدارية ووسيلة أساسية في إعادة تصميم وبنـاء المنظمـة . (ناصف، 2004).

3.11.2. نظم المعلومات ووظيفة التوجيه:

تختص وظيفة التوجيه بإصدار الأوامر والإرشادات والتعليمات التي تحدد تفاصيل الأعمال اللازمة والضرورية للوصول لأهداف المنظمة، وبهذه الوظيفة يقوم الرؤساء بإرشاد مرؤوسيهم وتحفيـزهم وقيادتهم بالأسلوب الذي يؤدي إلى الوصول لأهداف المنظمة وإرضاء العاملين .(محمد،2000).
لذلك فان التوجيه يتطلب وسائل اتصال فعالة حتى يتسنى اتصال الرؤساء بالمرؤوسـين والعكـس بشكل سلس، وكلما كانت شبكة الاتصال التي تربط بين أعضاء المنظمة فعالة يـؤدي ذلـك إلـى وصول المعلومات والتعليمات بشكل أفضل وأسرع وبوضوح أكثر وبالتالي الكشف السريع عن أي خلل في العمل وتصويب خط سير العمل وتحقيق أداء أكثر كفاءة. (عريفج،2001).

ويقوم الرؤساء في المستوى الإداري التكتيكي بترجمة الاستراتيجيات والسياسات التي تعدها الإدارة العليا إلى برامج تنفيذية يقوم الأفراد في المستوى الفني التشغيلي بتنفيذها وهـذا يتطلـب وصـول المعلومات بالكم المناسب والنوعية المحددة لتنفيذ المهمات بنجاح. (السامرائي، والزغبي، 2004).

4.11.2. نظم المعلومات ووظيفة الرقابة:

تعتبر الرقابة احد عناصر العملية الإدارية وتعرف بأنها: " الأداة التي تتحدد من خلالها المسـاءلة، ومن خلال المساءلة تتحدد المسؤولية، وبذلك يتحقق الصالح العام " (محمد، 2000، ص79).

وتهدف الرقابة إلى تحقيق المسؤولية الإدارية عمليا، وأيضا تهدف إلـى التأكـد مـن أن الخطـط والبرامج تتم حسب المعايير المحددة وتحقق الأهداف. (محمد،2000). وتهدف أيضا إلى التأكد من أن العاملين ينجزون الأعمال التي حددت لهم وتهدف إلى اكتشاف الأخطاء في العمـل حتـى يـتم تصحيحها وبالتالي رفع مستوى الأداء في المؤسسة ، وتقوم الرقابة على أساس المقارنة بين الإنجاز الفعلي وما هو مخطط له (الزعبي، وعبيدات، 1997).

وتحتاج الإدارة إلى كم كبير من المعلومات وذلك لإنشاء نظام رقابة فعال ومتكامل ، فالرقابة بحاجة إلى نظام معلومات يعمل على جمع البيانات الواقعية يتصف بالدقة والشمول والتوقيـت المناسـب للتعامل مع كل معلومة وبحيث يكون قادراً على التعرف على أي انحراف في أي نشاط في جميـع المستويات الإدارية، وذلك لرفع التقارير للإدارة في التوقيت المناسب لتجنب الانحرافات والأخطاء. (البكري،1997).

5.11.2. نظم المعلومات ووظيفة اتخاذ القرارات:

للمعلومات دور فعال في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، فهي تعمل على تحقيق الأهداف المرجـوة للمنظمة بأكبر قدر من الكفاءة، وتساعد المعلومات المتاحة ضمن نظام المعلومـات المتـوفر فـي المنظمة على تحديد المشكلة، وتحليلها، وإيجاد البدائل، واتخاذ القرارات الرشيدة، وتنفيذها بصـورة صحيحة، ويمكن تفعيل دور المعلومات في اتخاذ القرارات وذلك بالتحديث المسـتمر للمعلومـات والعمل على إيصالها في الوقت المناسب، وذلك بوضع المعلومات في إطـار متكامـل، واسـتخدام التقنية الحديثة في التعامل مع هذه المعلومات.(العتيبي، 2004).

والقرار هو: "الاختيار الأنسب من بين البدائل المتاحة أمام متخذ القرار، واتخـاذ القـرار عمليـة ديناميكية تتعلق باختيار البدائل التي تتعلق بمشكلة معينة من أجـل حلهـا بعـد دراسـتها وجمـع المعلومات الكافية الخاصة بها ". (الجرايدة، 2001،ص7).

وحتى تكون نظم المعلومات قادرة على دعم عملية اتخاذ القرارات يجب أن تكون هذه النظم مرنـة وتوفر بدائل عديدة، وأن تكون قادرة على دعم العديد من المعارف والمهـارات اللازمـة لصـنع القرار، وأن تكون قادرة على تقييم نتائج وآثار البدائل المتاحة.(مسلم، 1994).

12.2 أثر نظم المعلومات على التدريب

أثرت ثورة المعلومات الحديثة على مجال تدريب وتنمية الموارد البشرية بشكل كبيـر جـداً، وقـد أثرت نظم المعلومات وأدواتها ووسائطها على مراحل عملية التدريب كما يلي:-

1.12.2. مرحلة تخطيط التدريب:

أثرت ثورة المعلومات في عملية التخطيط للتدريب من حيث:

- قياس الاحتياجات التدريبية : حيث تتيح شبكة المعلومـات الداخليـة لمـدراء ومخططـي التدريب الإطلاع على كافة عناصر التحليل الاستراتيجي للمؤسسة بالشـكل الـذي يمكـن المدراء من تحديد الاحتياجات التدريبية لزيادة عناصر القوة ومعالجـة الضـعف وتلبيـة التوجهات الجديدة للمؤسسة ، كما أتاحت هذه الشبكات إمكانية تتبع إجراءات العمل المختلفة وتحديد مناطق الضعف وأسبابها وهل الضعف ناتج عن نقص في المهارات أو المعرفـة ، وهذا يمكن مديري التدريب من تحديد الاحتياجـات الضـرورية والمتطلبـات التفصـيلية للعاملين.
- تخطيط البرامج التدريبية : تتيح شبكات المعلومات الداخلية لمديري التدريب الإطلاع على برامج وخطط العمل والإنتاج لكافة الإدارات ومعرفة التوقيـت الأفضـل لتنفيـذ بـرامج التدريب، وتساعد البرامج الحاسوبية الخاصة بأعمال التخطيط في وضع خطـط التـدريب لجميع المجالات بصورة تتناسب مع الوضع الحقيقي، وهنا يجب على إدارة التدريب اختيار البرنامج الحاسوبي المناسب أو أن يقوم المبرمجين في المؤسسة بإنشاء برنـامج حاسـوبي يلبي احتياجات دائرة التدريب .

- تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ: تتيح الإنترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا وأساليب تنفيذها والخطط المعدة لها بحيث يكون لدى المدراء الإدراك الأوسع لاختيار البرنامج الأفضل والأسلوب الأمثل لتنفيذه.
- إعداد المحتوى التدريبي: من خلال التغذية الراجعة للبرامج التي نفذت في المؤسسة أو للبرامج التي نفذت في مؤسسات عالمية معروفة والتي يمكن الحصول عليها بعدة طرق من أهمها وأسرعها استخدام الإنترنت في الحصول على المعلومات يمكن لمدراء التدريب الاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة .
- توفير الوسائل التدريبية : المقلدات والمحاكيات تتيح الإمكانية لدائرة التدريب من الحصول على وسائل تدريبية بثمن رخيص بحيث تكون مناسبة للاستخدام ، وتتيح الوسائط المتعددة إمكانيات إضافية لإنجاح عمليات التدريب

2.12.2. مرحلة تنفيذ العملية التدريبية:

- إمكانية التدريب عن بعد: حيث يمكن إتاحة البرامج التدريبية للمشاركين عبر شبكات الحاسوب الداخلية أو من خلال الإنترنت.
- إمكانية التدريب المنزلي : باستخدام الوسائط المتعددة يتاح للمتدرب إمكانية التدريب في المنزل حيث يتسلم المتدرب المادة العلمية \ التعليمية على أشرطة صوتية أو مرئية أو على أقراص ممغنطة أو أية وسيلة أخرى.
- التدريب المستمر: يمكن للمتدرب الذي يرغب في الاستمرار بالتدريب أن يمارس عملية التدريب في جميع الأوقات، فالبرامج التدريبية على الشبكات العالمية والداخلية تكون مفتوحة لمدة 24 ساعة في اليوم ولجميع الأيام .
- التدريب أثناء العمل: تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية تنفيذ برامج التدريب بالتوازي مع العمل دون شعور المتدرب بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتدريب، حيث يتم التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات الحقيقية في حالة العمل، وبيئة قاعدة بيانات هيكلية مشابهة لتلك القاعدة الحقيقية في حالة التدريب.
- تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية تصميم برامج تدريب طبقا لمستوى المستخدم وبأكثر من مستوى حيث يقوم البرنامج بتحديد مستوى المتدرب ونقاط القوة والضعف لديه ويقدم له المادة التدريبية التي تلائمه .

3.12.2. مرحلة تقييم كفاءة العملية التدريبية:

تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية وتتـيح البـرامج الذكيـة إمكانية تتبع المتدرب ، وتتيح الشبكات الداخلية إمكانية قياس تدفق العمل قبـل العمليـة التدريبيـة وأثناءها وبعدها. (البصري،1999)

13.2 تصنيف نظم المعلومات حسب المستوى الإداري في المنظمة

اختلف الباحثون في تصنيف نظم المعلومات، وقد وردت عدة تصنيفات لهذه النظم وفي حقيقة الأمر فان الاختلافات هي في التسميات أو في تصنيف النظام ليخدم أي الإدارات ومن هذه التصنيفات ما يلي:

صنف (قنديلجي، والجنابي، 2007) نظم المعلومات التي تخدم المنظمة كما يلي:

- مستوى العمليات وهي القاعدة الأساسية لحركة المنظمة.
- المستوى المعرفي ويشمل العاملين في البيانات والمعلومات.
- المستوى الإداري ويشمل الإدارة الوسطى.
- المستوى الاستراتيجي ويشمل الإدارة العليا.

وهذه المستويات تحصل على المعلومات من خلال ستة أنواع من النظم وهـي نظـم معالجـة العمليات، ونظم المكتب، ونظم دعم القرار، ونظم العمل المعرفي، ونظم المعلومات الإداريـة، ونظم الدعم الفني.

أما التصنيف الأكثر انتشارا لنظم المعلومات والذي تناولته العديد من المراجع فهو كما يلي:

- نظم المعلومات التي تخدم الإدارة في المستوى التنفيذي، وتسمي أيضا نظم معالجة العمليات وتهدف إلى حوسبة الإجراءات والعمليات للاستفادة من إمكانيات الحاسوب المتمثلة بمعالجة حجم كبير من البيانات وتخزينها واسترجاعها بسرعات هائلة، ومن أمثلتها نظم المحاسـبة العامة، ونظم إدارة المخزون، ونظم معالجة الطلبيات، ونظم الرواتب والأجور.
- نظم المعلومات الموجهة لخدمة الإدارة الوسطى (الإدارة الوظيفية): وتتصف هـذه الـنظم بالطبيعة التكاملية، وتهدف لخدمة وظائف التخطيط والرقابة بالدرجة الأولى، ومن أمثلتهـا

نظم معلومات التسويق، ونظم معالجة الإنتاج، ونظم معلومات إدارة المواد، ونظم معلومات الموارد البشرية، ونظم المعلومات الإدارية المتكاملة والتي تتكون من تكامل النظم الوظيفية من خلال استخدام قاعدة بيانات مشتركة يمكن استخدامها من قبل جميع الـنظم الوظيفيـة الفرعية .

- نظم المعلومات الموجهة لخدمة الإدارة العليا (مستوى الإدارة الاستراتيجية) : تـوفر نظـم المعلومات الوظيفية أو المتكاملة مصدراً مهماً للمعلومات اللازمة للإدارة العليا في معرفـة سير الأنشطة، وتقييم أدائها، ولكن بما أن الإدارة العليا يكون عملها الأساسي هو التخطـيط الاستراتيجي للمنظمة، فهي بحاجة إلى نظم معلومات أخرى، لذلك تم تطوير نظامين لهـذا الغرض وهما:

1- نظم مساندة القرارات : وتساعد في بناء النماذج الرياضية اللازمة للتعامل مع المشـكلات المعقدة واستخدامها للوصول إلى الحل الأمثل، وتتكون هذه النظم من عدة نظم معلومـات داخلية وخارجية، وتحتوي قاعدة بياناتها على معلومات تساعد في حل المشـكلات وتقسـم هذه النظم إلى :-

أ- نظم مساندة القرارات المؤسسية : وتسمح باسترجاع أو توليد المعلومات اللازمـة لحل المشكلات ذات الطبيعة العامة وتتضمن إمكانيات يمكن الاستفادة منهـا فـي حالات مختلفة مثل القدرة على الربط بين المتغيرات، والقدرة على محاكـاة أثـر الاستراتيجيات المختلفة المتعلقة بالأداء العام.

ب- مولدات نظم مساندة القرار : وتصمم لتوليد تطبيقات سريعة لنظم اتخاذ القرارات، وتكون إمكانياتها أقل من نظم مساندة القرارات المؤسسية ولكنها تمتاز عنها بسرعة التطوير .

ت- أدوات نظم مساندة القرارات : وتصمم لتساعد في تطوير نظم مساندة القـرارات ولكنها ذات إمكانيات محدودة مقارنة مع المولدات ومع نظم المسـاندة المؤسسـية ومن أمثلتها الحزم والرسوم البيانية وحزم الجداول الإلكترونية.

2- نظم معلومات كبار المديرين : تتطلب مهام كبار المديرين استخدام نظم معلومات خاصـة بهم تساعدهم في الوصول السريع إلى معلومات ملخصة جدا ومكثفة إلى أقصى الـدرجات وتهدف هذه النظم إلى مساعدة كبار المدراء في تكوين فكرة عامة عـن المنظمـة وتـوفر معلومات تعطي مؤشراً أولياً يساعد في تقييم الوضع بشكل عام وتوفير معلومات تساعد في مواجهة عدة مشكلات في آن واحد، وهذه النظم تمتلك إمكانيات استعراض متطورة تمكـن

المديرين من إجراء مسح سريع لأهم المعلومات الداخلية والخارجية للمؤسسة وفي حال اهتمام المدير بأية معلومة يمكنه الحصول على المعلومات التفصيلية عن طريق إطلاعه على النظم الأخرى المختصة .(جامعة القدس المفتوحة،1996).

يتضح مما سبق أن الكثير من الباحثين المختصين قد تناولوا موضوع نظم المعلومات الإدارية، أو الإدارة بنظم المعلومات ولم يجمعوا على تعريف محدد لهذا الموضوع، ولكنهم اتفقوا جميعا على أن الهدف من استخدام هذه النظم هو تهيئة المعلومات للإدارة للقيام بوظائفها بالشكل الأفضل وذلك بتحليل وتنقية وتحديث ووصف المعلومات الخاصة بأنشطة المؤسسة في الماضي والحاضر والمستقبل والاعتماد على أجهزة الحواسيب في تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات وحفظها في ملفات وقواعد بيانات متصلة منطقيا كمجموعة متكاملة، من هنا تتضح أفضلية نظام المعلومات المتكامل على نظام المعلومات الإداري التقليدي إذ أن نظام المعلومات المتكامل يسمح بالوصول السريع للمعلومات وتجميعها وتنقيتها وتقديمها للإدارة على شكل مؤشرات كمية مقروءة وواضحة وتكامل المعلومات يعتبر الركن الأساسي لنجاح الإدارة في أية منظمة عند اتخاذ القرارات الإدارية (Nayer,1993).

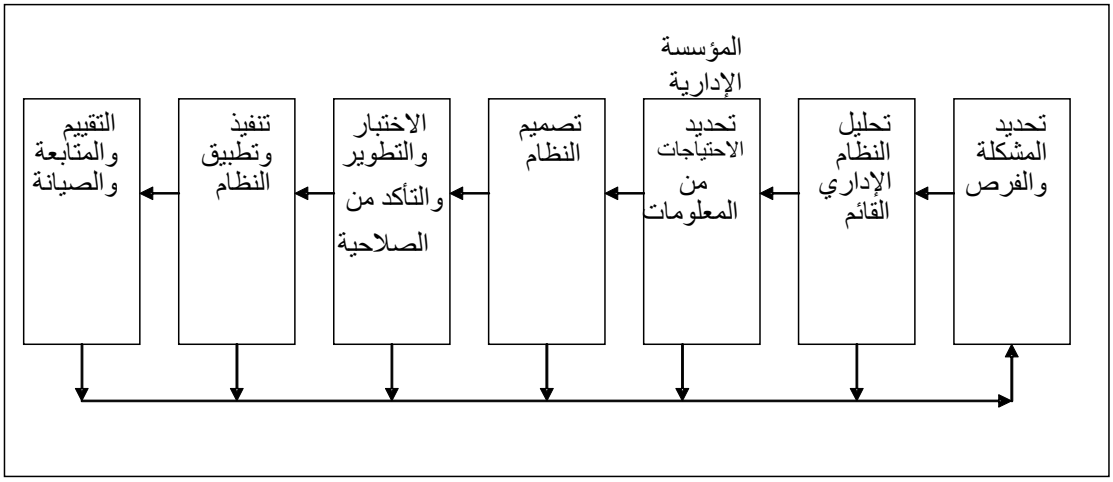
ويقصد بتكامل المعلومات وصول المعلومة المطلوبة للإدارة بصورة صحيحة تماماً مجرد طلبها، وفي كل وقت تنشأ الحاجة إليها ، لأن أي قرار لن يكون فاعلا إذا اعتمد على معلومات غير متكاملة، وبالتالي ستؤدي سلبياته إلى إضعاف العملية الإدارية ككل (Jonson, Mulvey,1995).

14.2 مراحل بناء وتطوير نظام المعلومات

تمر علمية بناء وتطوير نظام المعلومات بعدة مراحل نوردها فيما يلي:

- تحديد المشكلة أو الفرص.
- تحليل النظام.
- تحديد الاحتياجات من المعلومات.
- تصميم النظام.
- الاختبارات والتطوير والتأكد من الصلاحية.
- التطبيق والتنفيذ.
- التقييم والمتابعة والصيانة (السامرائي، والزعبي، 2004).

ويوضح الشكل 1.2 مراحل بناء وتطوير نظام المعلومات



شكل 1.2: مراحل بناء نظام المعلومات. (السامرائي، والزعبي، 2004).

15.2 تجارب عالمية وعربية في بناء وإدارة نظم المعلومات

هنالك العديد من التجارب العالمية والعربية في مجال بناء وإدارة نظم المعلومات نورد منها ما يلي:

1.15.2. تجارب عالمية:

- توفر حكومات الولايات بالولايات المتحدة الأمريكية ما يقرب من 70% من التكلفة وذلـك بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عـن طريـق المعـاملات المباشرة أو التقليدية.
- تجديد الرخص في ولاية أريزونا إلكترونيا تتكلف 2 دولار أمريكي لكل عمليـة مقابـل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية.
- نظم الشراء الحكومي الإلكتروني في ولاية واشنطن يوفر في المتوسـط 10 - 20% مـن تكلفة المواد والمشتريات.
- انخفضت تكلفة تسجيل السيارات في ولاية ألاسكا من 7.75 دولار أمريكي إلى 0.91 دولار أمريكي فقط باستخدام الطرق الإلكترونية.

- الانتخابات الإلكتروني في ولاية أريزونا بالولايات المتحدة أدى إلـى اشـتراك عـدد مـن الناخبين

يوازي ستة أضعاف المعدل العادي وذلك في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي.

- استخدمت هيئة الانتخابات الحرة في جنوب أفريقيا نظم المعلومات الإلكترونية لإدارة وجمع وتدقيق وتسجيل 18 مليون بطاقة انتخاب وذلك في انتخابات عام 1999.
- في عام 1993 تم عمل مداولات مدنية في مدينة "هوجفيات" بهولندا أشترك فيها مئات من المواطنين عن طريق ملء عدد من الاستبيانات عن بمساعدة نظام التراسل المزدوج الإلكتروني.
- ثمانية من كل عشرة برازيليين يقدمون الإقرارات الضريبية للدخل إلكترونيا.
- وفرت حكومة البرازيل عشرة ملايين دولار حين سدد أحد عشر مليون برازيلـي ضـريبة الدخل إلكترونيا.
- إنشاء مركز خدمة المواطنين في ولاية "اندهرا براديش" في الهند، اختصر زمن الإجراءات بصورة كبيرة.
- استخدام الإنترنت في شيلي لجدولة مدفوعات الضرائب ، وللتدقيق ، واستعادة بيانات عـن التاريخ الضريبي الكامل للمواطنين قد أدى إلى اختزال الوقت وقلل من الأخطـاء بصـورة كبيرة.
- تتوقع حكومة تشيلي أن توفر مبلغ 200 مليون دولار مـن جملـة 4 بليـون دولار قيمـة المناقصات السنوية للدولة ، وذلك بعد وضع نظام المشتريات على موقع إلكتروني.

2.15.2. تجارب عربية:

- إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط والمالية في المغرب أدي إلى خفض زمـن إعـداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف.
- استخدام هيئة الموانى والجمارك بدبي للإنترنت سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقـل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة.
- الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لهـا أن تحقق وفراً في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل 10%.(عطا الله، 2001).

16.2 تجارب عربية في إنشاء إدارات نظم المعلومات

تطبق إدارة نظم المعلومات في العديد من الوزارات والمؤسسات الحكومية في البلدان العربيـة وتعمل هذه الإدارات بشكل مستقل، وهنالك توجه بشكل كبيـر فـي معظـم الـدول العربيـة لاستحداث إدارات لنظم المعلومات في المؤسسات الحكومية ، وهنالك تجارب عديدة في الـدول العربية وخاصة في مصر، والأردن، والسعودية، ومعظم الدول الخليجية ونذكر منها:

1- إدارة نظم المعلومات التابعة لـوزارة الكهربـاء والمـاء فـي مملكـة البحـرين وأهـم اختصاصاتها:-

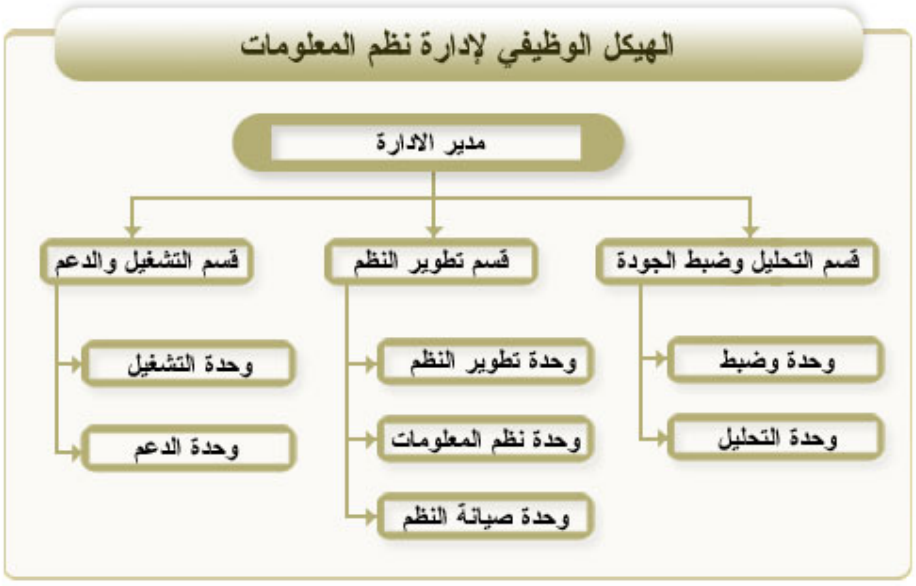
- تطبيق إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأنظمة والإجراءات، لتتوافـق مـع السياسات المحلية والمعايير المعترف بها لتحقيق أهداف الوزارة الأساسية .
- تشغيل وتوفير الخدمات والدعم على مدار الساعة للأنظمة المعلوماتية وشبكة الحاسب الآلي للوزارة والمعدات والأجهزة المرفقة وتقديم الدعم الشـامل للعمليـات اليوميـة، لإصدار قوائم الكهرباء والماء للوزارة .
- تقييم وإدارة جميع المشروعات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في الوزارة، والاتفاقيات المتعلقة بتراخيص استخدام أنظمة المعلومات، وتجهيزات الحاسب الآلي وذلك بتبنـي أفضل الأساليب التطبيقية الخاصة .(وزارة الماء والكهرباء بمملكة البحرين، 2007)

2- إدارة نظم المعلومات التابعة لوزارة العدل \ مملكة البحرين

مهامها:-

- الإشراف على تطوير نظم المعلومات.
- تطوير وتحديث وتركيب وتشغيل وصيانة الأنظمة المعلوماتية.
- تطوير وتركيب البرمجيات والوسائل الخاصة بالمكاتب.
- إنشاء وتحديث قاعدة معلومات مركزية للوزارة .
- التنسيق مع وحدة التدريب بإدارة الموارد البشرية لتدريب ومتابعة وتقييم المـوظفين فـي التعامل مع الحواسيب والشبكات والبرامج والمعلومات.
- العمل على تطوير برامج التدريب .

والشكل رقم (2.2) يوضح هيكلية إدارة نظم المعلومات

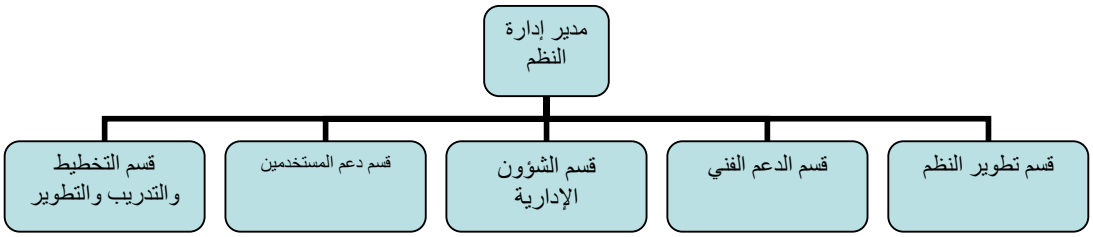


شكل 2.2: هيكلية إدارة نظم المعلومات بوزارة العدل/ مملكة البحـرين. (وزارة العـدل بمملكـة البحرين،2007).

2- إدارة نظم المعلومات التابعة لوزارة الداخلية بدولة قطر وأهم اختصاصاتها:-

وضع الخطة الإستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، القيام بالدراسات الخاصة بإدخـال الحاسب الآلي في أعمال الإدارات، وتدريب العاملين على استخدام الأنظمة،و اختبـار أجهـزة الحاسب الآلي والبرمجيات التي تخدم العمل، وتقديم الاستشارات الفنية لكافة الإدارات والأقسام، والتعاون في مجال المعلومات مع الوزارات الأخرى، والإشراف على شبكات الحاسـبات فـي الإدارات والأقسام، سواء ما يتعلق بالتركيب أو الربط مع بقيـة الشـبكات، والقيـام بأعمـال الصيانة.

وهيكلية هذه الإدارة موضحة بالشكل رقم (3.2)



شكل 3.2: هيكلية إدارة نظم المعلومات بوزارة داخلية قطر. (وزارة الداخلية بدولة قطر، 2007)

17.2 واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأراضي الفلسطينية

استطاع الشعب الفلسطيني، وبرغم الصعوبات أن يمضي في تطوير البنية التحتية والكادر البشـري من أجل خلق مجتمع متطور يحاكي التطور العالمي مستفيدا من الثورة المعلوماتية التي أصـبحت من أهم ميزات هذا العصر، وأهم الإحصاءات المتعلقة بتكنولوجيـا المعلومـات فـي الأراضـي الفلسطينية هي:

- الإنترنت: بلغ عدد المشتركين في خدمة الإنترنت في عام 2004م في الأراضي الفلسطينية 39015 مشتركا، وقد بلغ عدد الشركات التي تقدم خدمة الإنترنت للمشتركين 9 شـركات، وبلغ عدد مواقع الإنترنت المسجلة 55 موقعا في الأراضـي الفلسـطينية وذلـك حسـب إحصاءات سنة 2004م، اما عدد مقاهي الإنترنت المرخصة في عام 2003 كـان (138) مقهى في حين بلغ عددها في عام 2004 تقريبا 366 مقهى عام للنفاذ على الإنترنت.
- الحاسوب: ازدادت أعداد الحواسيب الشخصية نتيجة لازدياد إعداد المستخدمين لتكنولوجيـا المعلومات والاتصالات، في حين لا توجد إحصاءات دقيقة حول إعداد الحواسيب الشخصية في الأراضي الفلسطينية، ولكن توجد هناك تقديرات تشير إلى أن نسبة انتشار الحواسـيب الشخصية لعام 2004م بلغ 4.59 جهاز لكل مئة من السكان.(الجهاز المركزي للإحصـاء الفلسطيني،2007).

بالإضافة إلى توجه وزارة التربية والتعليم العالي في السنوات الأخيرة بإدخال منهـاج الحاسـوب وتكنولوجيا المعلومات إلى المدارس، مما زاد أعداد المستخدمين والمدربين على استخدام الحاسوب والإنترنت، وأيضا أوجد دافعاً لدى الآباء لاقتناء أجهزة حاسوب لأبنائهم في البيوت، مما زاد عـدد

أجهزة الحاسوب الشخصية بشكل كبير، وهذه المؤشرات تدلل على أن البنية التحتية للتعامل مع الخدمات المعلوماتية لدى المواطن في الأراضي الفلسطينية هي جيدة، وقادرة على التعامل مع متطلبات الخدمات الإلكترونية التي تستطيع الوزارات أن تقدمها للمواطنين . وأيضا هذه البنية هي جيدة للتعامل مع الحكومة الإلكترونية في حال قيام السلطة الوطنية الفلسطينية بتنفيذ مخططاتها خاصة مشروع فلسطين الإلكترونية.

1.17.2. مشروع فلسطين الإلكترونية

صادق مجلس الوزراء الفلسطيني عام 2005 على مشروع فلسطين الإلكترونية، على أن تقوم بتنفيذ هذا المشروع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ويستغرق تنفيذ المشروع من ثلاث إلى خمس سنوات، وبكلفة مئة مليون دولار أمريكي تقريبا، تشتمل هذه الخطة على تنفيذ مجموعة مشاريع في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، للتواصل مع كافة وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية، ولتواكب التطور التكنولوجي على المستويات المحلية والإقليمية والدولية، ومن ضمن مشاريع الخطة مشروع الحكومة الإلكترونية والذي سيعمل على تسهيل معاملات المواطنين من خلال أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت، وتبلغ تكاليف المشروع قرابة 300الف دولار أمريكي، بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وقد أنجز مشروع الحكومة الإلكترونية إقرار استراتيجية الحكومة الإلكترونية، ومشروع اليوروميتوسطي لربط الجامعات، ومشروع " فلسطينية " الخاص بتشجيع مشاركة المرأة في سوق المعلوماتية، ومشروع مجلس الوزراء. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،2007).

ولكن وبسبب الحصار الاقتصادي الأخير والذي جاء بعد حصول حركة حماس على أغلبية في المجلس التشريعي وتشكيلها للحكومة الفلسطينية فقد تأخر تنفيذ المشاريع بسبب النقص في التمويل.

18.2 وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية

في دراسة (ابو ديه، 2006م) والتي كانت بعنوان القطاع العام الفلسطيني – مهام وصلاحيات السلطة الفلسطينية للباحثة جيهان أبو دية وأشرف على الدراسة الدكتور عزمي الشعيبي المنسق العام لـ(أمان)، قسمت فيها مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية العامة إلى ثمانية أقسام وذلك كما ذكرت الدراسة وفقا لإطار وهيكل التشريعات التي تتضمنها منظومة قاعدة التشريعات الفلسطينية

(الملتقى) وتم التقسيم بناء على التخصص أو الخدمة التي تقدمها تلك الهيئات أو المؤسسـات، وقـد جاء التقسيم كما يلي:

أولا : الإدارة العامة: وتشمل المجلس التشريعي، ومجلس القضاء الأعلى، والنيابة العامة، وديوان قاضي القضاة الشرعي، ومجلس الوزراء، والجهاز المركزي للإحصاء، وديوان الموظفين العام، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وسلطة المياه، وديوان الفتوى والتشريع.

ثانيا: الأمن والنظام العام ويشمل وزارة الداخلية، ووزارة العدل، ووزارة الحكم المحلي، ووزارة الشؤون المدنية.

ثالثا: الشؤون الخارجية: وتشمل وزارة الخارجية (الشؤون الخارجية)

رابعا: الإدارة المالية: وتشمل وزارة المالية، ووزارة الأوقاف والشؤون الدينية، والهيئة العامة للتامين والمعاشات.

خامسا: التنمية الاقتصادية: وتشمل وزارة الاقتصاد الوطني، ووزارة التخطيط، ووزارة الزراعة، ووزارة الأشغال العامة والإسكان، وهيئة الطاقة والموارد الطبيعية، والهيئة العامـة للمـدن والمناطق الصناعية الحرة، ومؤسسة المواصفات والمقـاييس، والهيئـة العامـة لتشـجيع الاستثمار، وسلطة جودة البيئة.

سادسا: الخدمات الاجتماعية: وتشمل وزارة التربية والتعليم العالي، ووزارة الصحة، ووزارة العمل، ووزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة شؤون الأسرى.

سابعا: الخدمات الثقافية والإعلامية: وتشمل وزارة الإعلام، ووزارة الثقافة، ووزارة السياحة والآثار، ووزارة الشباب والرياضة.

ثامنا: خدمات النقل والاتصالات: وتشمل وزارة النقل والمواصلات، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وسلطة الطيران المدني، وسلطة المـوانئ البحريـة. (أبـو ديـة، 2006).

خلال الأربع سنوات الماضية حدث الكثير من التغيرات السياسـية، أدت إلـى تغيـر فـي نسـق التشكيلات الحكومية السابقة، وكان من أبرز هذه التغيرات التي أدت إلـى تغيـر فـي تشـكيلات المجالس الوزارية وبالتالي في الوزارات والمسميات للوزارات, وفي الصـلاحيات والمسـؤوليات موافقة الرئيس الراحل ياسر عرفات على تعيين رئيسا للحكومة، بدل أن تتبـع الحكومـة لرئاسـة السلطة الوطنية الفلسطينية، وأيضا بعد فوز حركة حماس بأغلبية المقاعد في المجلس التشريعي في 25\1\2006 وقيامها بتشكيل حكومة، وعدم قدرتها على الاستمرار في ظل الحصار الدولي الـذي فرض على السلطة الوطنية الفلسطينية، جاء تشكيل حكومة ائتلاف وطني، ومن ثـم قيـام حركـة

حماس بالاستيلاء على السلطة في قطاع غزة عسكريا عام 2007م ، ثم جاء تشكيل حكومة انقـاذ طوارئ، كل هذا أدى إلى تغير في المسميات والمهام والصلاحيات للوزارات، لـذلك فإننـا فـي دراستنا هذه سنتناول بالبحث التشكيلة الوزارية التي شكلت بتاريخ 24\2\2005م، وذلك لأنها كانت آخر تشكيلة وزارية مستقرة نسبيا قبل أن تحدث التغيرات الكبيرة والمتلاحقة التـي حـدثت بعـد الانتخابات التشريعية، والتي جرت بتاريخ 25\1\2006م والتي واكبها تغير كبير فـي الـوزارات واختصاصاتها وأسمائها.

1.18.2. مجلس الوزراء:

استحدث منصب رئيس الوزراء وفقا للقانون الأساسي الفلسطيني لسـنة 2002م الصـادر بتـاريخ 29\5\2002م، والتعديلات التي أدخلت عليه بتاريخ 18\3\2003م وإعلان الرئيس ياسر عرفـات رسميا بتاريخ 14\2\2003م قراره بتعيين رئيسا للوزراء، ويعتبر هذا القانون الأساسي المرجعيـة القانونية التي تحدد وتؤطر مهام وصلاحيات مجلس الوزراء ورئيسه، ووفقا لأحكام المادة (64) من القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م، يتكون مجلس الوزراء من رئيس الوزراء وعدد من الوزراء لا يتجاوز 24 وزيرا . (أبو دية، 2006).

2.18.2. التشكيل الوزاري بتاريخ 2005/2/24م:

جدول 1.2.أ: وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية حسب التشكيلة الوزارية بتاريخ 24\2\2005م

1	الإعلام	13	التخطيط
2	المالية	14	الأوقاف والشؤون الدينية
3	الشؤون الاجتماعية	15	الزراعة
4	السياحة والآثار	16	شؤون الأسرى
5	الداخلية والأمن الوطني	17	العدل
6	الثقافة	18	الأشغال العامة والإسكان
7	الاقتصاد الوطني	19	الشباب والرياضة
8	الحكم المحلي	20	العمل
9	الشؤون الخارجية	21	التربية والتعليم العالي

جدول 1.2.ب: وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية حسب التشكيلة الوزارية بتاريخ 24\2\2005م

10	شؤون المرأة	22	الصحة
11	الشؤون المدنية	23	النقل والمواصلات
12	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		

3.18.2. الهيكل التنظيمي لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية:

في قرار مجلس الوزراء رقم (144) لسنة 2004م، بشأن الوصف الوظيفي للمناصب العليا في الوزارات بينت المادة (3) وحدات الهيكل التنظيمي للوزارة وهي تنص على ما يلي:يتكون الهيكل التنظيمي للوزارة من الوحدات التالية:

- الإدارة العامة ويشرف على كل منها ويدير شؤونها مدير عام، وتتكون الإدارة العامة من عدد من الدوائر.
- الدوائر ويشرف على كل منها ويدير شؤونها مدير، ويمكن أن تحتوي الدائرة على عدد من الأقسام.
- الأقسام ويشرف على كل منها ويدير شؤونها رئيس، ويمكن أن يحتوي القسم على عدد من الشعب.
- الشعب ويشرف على كل منها ويدير شؤونها رئيس، وهي أصغر لبنة في بنية الوزارة الهيكلية.
- الوحدات المساندة والمرتبطة مباشرة بالوزير بجانب التسلسل الهرمي الإداري، وتضم ديوان الوزير والرقابة الداخلية ومكاتب أخرى مثل التخطيط والعلاقات العامة.
- الوحدات المساندة والمرتبطة مباشرة بوكيل الوزارة بجانب التسلسل الهرمي الإداري، وتضم مكتب وكيل الوزارة ومكاتب أخرى حسب احتياجات العمل.(مجلة الوقائع الفلسطينية عدد53، 2005).

4.18.2. التعريف الإجرائي لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية:

وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية: هي المقرات أو المراكز الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، والموجودة في الضفة الغربية .

5.18.2. نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية:

قام الباحث بإجراء مقابلات في مجلس الوزراء وفي الوزارات إما مع مدير إدارة الشؤون الإدارية أو مع مدير إدارة أو دائرة أو قسم الحاسوب حسبما توفر وقد تركزت الأسئلة في المقابلة حول نظم المعلومات المستخدمة وقد كانت النتائج كما يلي:

جميع الوزارات تستخدم نظم معلومات مختلطة (حاسوبية وورقية)، وكل إدارة تقوم بالإشراف على نظم معلوماتها بشكل منفرد، ولا توجد أي وزارة فيها دائرة نظم معلومات شاملة تقوم بالإشراف على جميع النظم ومتابعتها، وايضا كل وزارة فيها إما إدارة أو دائرة أو قسم حاسوب يقوم بالمهام التالية:

- تتولى الدائرة القيام بأعمال الصيانة والإشراف على الأجهزة والمعدات والشبكات في مقر الوزارة بالإضافة إلى الإشراف على موقع الوزارة على شبكة الإنترنت
- تقوم بتدريب الموظفين على البرامج الحاسوبية.
- البرامج المعمول بها هي داخلية من إنتاج دائرة الحاسوب وخارجية من وزارات أخرى أو من شركات مختصة .
- وضع المواصفات والإشراف على عمليات شراء الأجهزة والمعدات الخاصة بالحواسيب وملحقاتها.
- توجد شبكات داخلية في الوزارة بالإضافة إلى الربط مع شبكة الإنترنت.
- توجد للوزارة صفحة على الإنترنت وتقوم إدارة أو دائرة أو قسم الحاسوب بالإشراف عليها.

19.2 الأداء

يعرف الأداء بشكل عام بأنه: " قدرة الفرد على تحقيق اهداف الوظيفة التي يشغلها" (آل نمشة، 1996،ص8). كما يعرفه آخرون بأنه: " سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به". (هلال،1999،ص20).

أما مفهوم قياس الأداء فيرتبط بعملية مكونة من شقين: الأول يقيس الماضي ويظهر ما تم إنجازه, والثاني مقياس يتعلق بالمستقبل ويبين القدرات والمواهب التي تمكن الفرد من نجاح الأعمال في

المستقبل,وهنا يجب أن يهتم التقويم الفعال بمقياس القدرة على إنجاز الأعمال الحالية والقدرة على التطوير في المستقبل (عنوز, 1999). وقياس الأداء هو "التحديد العلمي لقيمة الجهد المبذول من قبل الفرد أو المؤسسة في تحقيق الأهداف المرسومة مراعيا الجودة والزمن والتكلفة مع تأثير عدد من العوامل الداخلية والخارجية".(الحمزي،2007).

وتعتبر عملية قياس الأداء خطوة هامة للفرد وللمنظمة التي ترغب بالنجاح والتقدم، وبقياس الأداء يمكن بسهولة أن يعزى النجاح لصانعه، وعن طريق القياس أيضا يمكن تحديد عوامل النجاح وتعزيزها، وعوامل الفشل والعمل على التخلص منها، كما يمكن تحديد مقدار تأثير العوامل الداخلية والعوامل الخارجية ومدى أثر كل عامل منها على حده، وبقياس الأداء يمكن التعرف على النتائج الحقيقية للنجاح وكشف العوامل الوهمية ، والجهات المعنية بعملية قياس الأداء هي :

- الفرد العامل: يستطيع تحديد نقاط القوة والضعف لديه والزمن الذي يستطيع فيه تحديد أهدافه المرسومة.
- الوحدة أو الإدارة المعنية بالقياس: تتكون من عدد من المختصين، والذين يفترض فيهم الخبرة الكافية والمعرفة الدقيقة بالعمل والعدل والأنصاف والحيادية أثناء القياس.
- الإدارة العليا للمؤسسة: وغالبا ما تهتم بتقييم أداء الأفراد المرشحين لشغل وظائف عليا أو القيام بأعمال إستراتيجية.

أما حدود القياس فهنالك عدة معايير يتم القياس بموجبها وهي:

- المهام الوظيفية المحددة لكل عمل.
- البرامج المخططة والتي التزم العامل بتنفيذها.
- مهام مضافة للعامل ينبغي عليه القيام بها بعقود مبرمة، أو اتفاقية مسبقة، أو محاضر مدونة تم إقرارها من قبل الطرفين.

وبعد تحديد هذه المعايير يجب على فريق القياس أن يأخذ بالحسبان أموراً أخرى، مثل بيئة العمل والتوافق بين العمل والعامل، ونوعية المرؤوسين والرؤساء .

وهناك طريقة اقترحها (الحمزي، 2007)، يمكن توضيحها كما في الجدول (2.2)

جدول رقم 2.2: قياس الجهد مقارنة بالزمن.

0	نوع الجهد	مختصين	مـ ـ ـ ـدراء تنفيذيين	رؤساء	توزيع النسب
1		%10	%35	%60	%10
2	مجهود فكري				%10
3					%10
4					%10
5	مجهود بدني				%10
6					%10
7		%60	%35	%10	%10
8	تنمية ذاتية	%10	%10		%10
9	فترات راحة	%20	%20	%20	%10
10					%10
إجمالي الزمن		%100	%100	%100	%100
قيمة الزمن	قيمة النسب بالدقائق للفترتين(8 ساعات) 10% - 48 دقيقة				
	قيمة النسب بالدقائق للفئة الواحدة (6 ساعات) 10%-36 دقيقة				

والطريقة السابقة تصلح لقياس أداء الأفراد العاملين والمدراء في التنظيم.

1.19.2. حلول تكنولوجيا المعلومات لعملية قياس الأداء:

تواجه المؤسسات تحديات كبيرة، تتمثل في بناء نظام للقياس يستطيع جمع المعلومات وثيقة الصـلة ومن ثم توصيل هذه المعلومات إلى الموظفين، مع الأخذ بالاعتبار أن الإدارة أحيانا توزع القياسات على نطاق واسع للموظفين، وفي أحيان أخرى قد تحتوي المقاييس على معلومات شديدة الحساسـية لذلك يعتبر تصميم النظام بالشكل المرغوب الذي يلبي احتياجات المنظمة تحديا كبيرا لإدارة النظام وهنالك ثلاثة أنواع رئيسية لحلول تكنولوجيا المعلومات، تستخدم إلى جانب قياس الأداء وهي:

- نظام واجهة المستخدم: وهو قائم على بيانات مأخوذة من مصادر مختلفة يدوية، والية ويسمح بعقد مقارنات بين الوحدات المختلفة ويعتمد على النصوص والأشكال الرسومية.
- نظم المعلومات التنفيذية : يتيح هذا النظام إمكانية جمع البيانات من نظم متنوعة موجودة بالفعل وعندما يكون عدد النظم كبيراً، فان المقاييس تكون أكثر تعقيدا، حيث يسمح هذا النظام بالوصول إلى البيانات الأساسية، وعادة تكون البيانات متاحة في شكل متعدد الأبعاد، وفي العادة وفي مثل هذه النظم، فإن واجهة المستخدم لنظام قياس الأداء تبنى على قاعدة البيانات لنظام المعلومات الكلي للمنظمة والذي يصطلح عليه بمصطلح نظام المعلومات الإداري للمنظمة وفي الغالب يعتمد هذا النظام على الشبكات الداخلية (LAN)، أو الشبكات الواسعة (WAN) .
- نماذج المحاكاة : تبنى على فرضيات علاقات السبب والنتيجة، وتعمل على أساس محاكاة الكيفية التي ستتطور بها الشركة على أساس فروض وبيانات تاريخية، وعادة ما تكون أدوات المحاكاة بدائل القرارات الإستراتيجية، وأدوات للتوصيل الفعال للاختيارات الإستراتيجية . (جوران، ووتر، 2003).

2.19.2. الإطار العام لتقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء في المؤسسات العامة من المهام الصعبة والمعقدة، وذلك لصعوبة تحديد المعايير الأساسية التي يتم الاعتماد عليها لقياس الأداء وذلك لاختلاف طبيعة عمل هذه المؤسسات عن بعضها. (عبد الرزاق، والرمال، مسيف، 2004).

لذلك يجب الاعتماد على نظرية علمية مناسبة، وذلك من أجل صياغة إطار علمي مناسب لعملية تقييم الأداء المؤسسي، ومدى تأثير نظم المعلومات المستخدمة في المؤسسات على أدائها الوظيفي. وتعتبر المنظمة ومبادئها الأساسية أساسا جيدا لعملية التقييم، وتقوم هذه النظرية على مجموعة من العناصر التي تعتمد على بعضها، وتترابط فيما بينها وهذه العناصر هي :

- الغايات والأهداف.
- المدخلات.
- الأنشطة الداخلية وعمليات التحويل.
- المخرجات.
- التغذية الراجعة.

- البيئة أو النظم الخارجية المحيطة. (السالم،2000)

أما عناصر العملية الإدارية والتي تتفق عليها معظم الدراسات فهي التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والرقابة، وبعض الدراسات تضيف لها عنصر اتخاذ القرارات، ويعد (هربرت سيمون) من أبرز المختصين باتخاذ القرارات، حيث اعتبر أن عملية اتخاذ القرارات تعد أهم جانب إداري في أي تنظيم، لأن عمل أي تنظيم يوجه بأنواع مختلفة من القرارات، ومن مستويات متباينة تمتد من قمة النظام حتى قاعدته. (عريفج، 2001).

وقد استخدم العديد من الباحثين مؤشرات ومعايير مختلفة لقياس الأداء في المنظمات بمختلف أنواعها، ويعتبر قياس الأداء في الوزارات بشكل خاص وفي القطاع العام بشكل عام أكثر صعوبة من قياسه في القطاع الخاص، وبشكل عام يتم الاعتماد في القياس على مجموعة عناصر إدارية لقياس أداء عمل الوزارات، وقد اعتمد كل من (عبد الرازق ، والرمال ، ومسيف، 2004) في تقييم أداء وزارة المالية الفلسطينية مؤشرات ومعايير لتقييم الأداء المؤسسي وقد شملت:

أ- الخطة وتشمل الرؤية، والرسالة، والأهداف، والسياسة، والإستراتيجية، ويجب أن تكون جميع هذه العناصر مكتوبة ومعروفة ومفهومة.

ب- التنظيم: ويشمل وضوح المهام والنشاطات، ووجود سياسة واضحة للتوظيف، ووجود هيكل تنظيمي ووصف وظيفي لكل وظيفة، ووضوح السلطات والمسؤوليات، وفعالية ومرونة الهيكل التنظيمي.

ت- التوجيه: وأهم المعايير التي تقيس مدى فعالية التوجيه والقيادة الإدارية ما يلي:

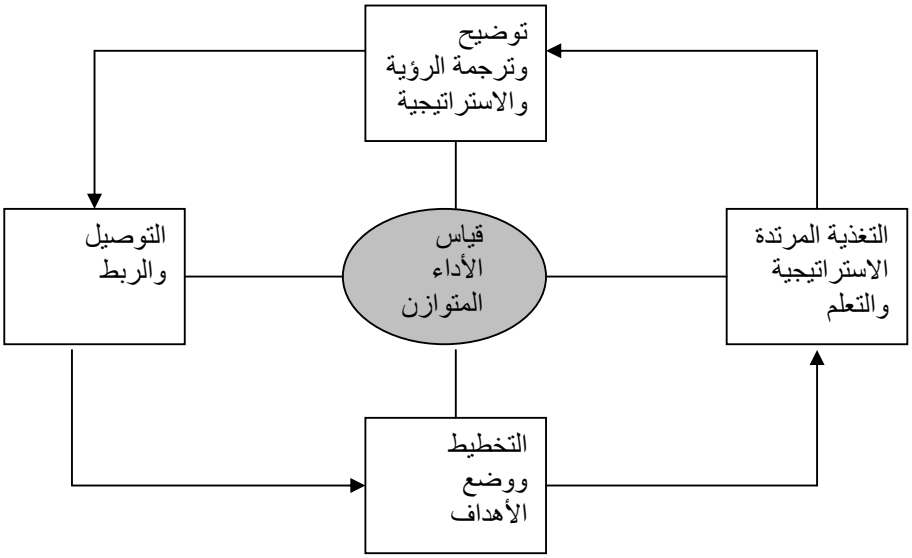
- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات ووضوحها.
- وضوح التعليمات الصادرة عن الجهات الإدارية.
- أساليب القيادة المستخدمة.
- تفويض الصلاحيات.
- التعاون بين الأقسام.
- وجود نظام حوافز فعال.
- الاهتمام بالعنصر البشري ومدى فعالية التدريب.

ث- الرقابة: وتشمل:-

- تقارير إنجاز دورية.
- تطبيق التغذية العكسية.

- التقييم الدوري لتنفيذ الخطة.
- كفاءة النماذج المستخدمة ومدى ملاءمتها للتخصص.
- وجود نظام رقابي داخلي.
- مدى وجود تعليمات مكتوبة.
- وجود وحدة للرقابة الداخلية.
- وضوح التعليمات للرقابة الداخلية.

وهذه المعايير تتوافق مع نموذج كابلان ونورتون لعملية قياس الأداء المتوازن.
والموضحة في الشكل (4.2)



شكل 4.2: وصف كابلان ونورتون لعملية قياس الأداء المتوازن. (جوران،وروي، ووتر،2003)

3.19.2. العلاقة بين المعلومات وتنمية الأداء البشري:

وصف العالم (جيلبرت) بعض التقنيات لرفع مستوى أداء العاملين إلـى مسـتوى أفضـل أو إلـى المستوى المثالي، وكان من ضمن هذه التقنيات نموذج هندسة السلوك والذي يركز علـى تصـحيح البيئة التي يعمل بها العامل، بدلا من تغيير العامل، ويعتبر جيلبرت في نموذجه هذا أن المعلومـات هي أهم عامل من العوامل البيئية التي تؤثر على الأداء، يليها عامل الموارد ثم الحـوافز، ويعتبـر

جيلبرت أن غياب هذه العوامل الثلاث يمثل أكبر عائق يمنع الوصول إلى الأداء المثالي، والشـكل رقم (5.2) يوضح نموذج هندسة السلوك للعالم جيلبرت.

المنبه / المثير	الاستجابة / الإجابة	العوائد / الحصيلة
الخلية1 بيئة العمل/المعلومات	الخلية2 بيئة العمل/ الموارد	الخلية3 بيئة العمل/ الحوافز
1. وصف ما هو متوقع من الأداء. 2. وضع أدلة وإرشادات حول كيفية تنفيذ العمل / المهمة. 3. أسلوب للتغذية الراجعة المتكررة ووثيقة الصلة بالأداء.	1. توفر الأدوات والوقت وتصميم المواد لتلبية حاجات الأداء. 2. تحديد طرق الوصول والاتصال مع القادة والمسئولين. 3. توفر عدد كاف من العاملين. 4. توفير إجراءات عمل وعمليات منظمة.	1. توفير حوافز مالية تعتمد على الأداء المتوقع. 2. توفير حوافز معنوية. 3. تطوير فرص مهنية. 4. توضيح عواقب الأداء السيئ.
الخلية4 عوامل متعلقة بالفرد/ المعرفة	الخلية5 عوامل متعلقة بالفرد/القدرة	الخلية6 عوامل متعلقة بالفرد/الدوافع
1. تدريب مصمم بشكل منظومة تتناسب مع متطلبات الأداء المثالي. 2. توفير فرص للتدريب.	1. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب. 2. اختيار جيد للعمليات. 3. جدولة مرنة للأعمال لتناسب ذروة قدرات العمال. 4. مساعدات مادية/ صناعية ومرئية لزيادة القدرات.	1. تمييز وإدراك رغبة العمال للحوافز المتوفرة. 2. تقييم دوافع العمال. 3. توظيف عمال لمقابلة حقائق وشروط العمل.

الشكل 5.2: نموذج هندسة السلوك. (الدحلة، 2001).

يوفر هذا النموذج مرشدا لطرح الأسئلة التي يمكن أن تقيس الأداء، ومن وجهة نظر جلبرت فإنـه يفضل التعامل مع العوامل الثلاث الأولى المتعلقة بالبيئة وهي المعلومات، والموارد، والحوافز ومن ثم التعامل مع العوامل الأخرى المتعلقة بالفرد لاستكمال عملية تحليل الأداء، أما الأسئلة التي يمكن أن تطرح لقياس أثر المعلومات على الأداء فهي:

- هل يعرف العاملون ما هو الإنجاز المتوقع منهم وما هي معايير ذلك؟
- هل يعرف العاملون مستوى أدائهم بسرعة وبشكل متكرر ببيانات واضحة يسهل فهمها؟
- هل البيانات التي يتم تزويد العاملين بها دقيقة؟

- هل البيانات مرتبطة بالأداء بحيث يسهل عليهم قياس الأداء الذي تحت سيطرتهم؟
- هل تشرح البيانات كيف لم يكن أدائهم جيدا؟
- هل هناك نظام لتوزيع البيانات على الجهات المعنية بالشكل الصحيح؟
- هل المعلومات الواردة إلى كل جهة واضحة وتقود الأداء بكفاءة ؟
- هل هناك أدلة عمل وإجراءات لكيفية تنفيذ العمل وعدم الاعتماد على الذاكرة؟
- هل هذه الأدلة بسيطة ومفهومة؟

وقد تم استخدام نموذج جلبرت لهندسة السلوك كأساس لتجربة ضمت مجموعة من الأفراد شملت مدراء، ومشرفين، ومدربين، ومعلمين، وعمال، وغيرهم من الفئات، حيث تم طرح السؤال التالي: ما هي حسب رأيك أكبر إعاقة للأداء في عملك؟
تم تطبيق هذه التجربة على حوالي 1000 مشارك من عدد من المنظمات المختلفة وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (3.2)

جدول 3.2: دور بيئة العمل في تنمية الأداء

الخلية/ العامل	المعلومات	الموارد	الحوافز
النسبة المئوية	%35.3	%29	%11.3
الخلية/ العامل	المعرفة	القدرات	الدوافع
النسبة المئوية	%10.5	%7.5	%6.3

من الجدول السابق نلاحظ أن عامل المعلومات يمثل ما نسبته 35.3% هو العامل الأكثر أهمية، حيث انه يسبب أكبر إعاقة للأداء . (الدحلة، 2001).

4.19.2. قياس أداء نظم المعلومات:

تعتبر عملية قياس الأداء بشكل عام وسيلة أكثر استخداما في القطاع الخاص منها في القطاع الحكومي، لذلك نجد أن العديد من الدراسات قد بحثت هذا المجال، والقليل منها تطرق إلى أداء نظم المعلومات في القطاع الحكومي، وأهم جوانب القياس التي يمكن أن يتم الاعتماد عليها في قياس أداء نظم المعلومات هي:

- في مجال الاستخدام: نسبة الاستخدام الفعلي، ونسبة المستخدم من غير المستخدم، وحجم الاعتماد على النظام في اتخاذ القرار، ونسب الزيادة في الاستخدام.
- المستفيد أو المستخدم: رضاء المستخدم عن النظام من حيث توفير الدقة في استرجاع المعلومات المطلوبة، وصواب المعلومات، ومقدار الوقت بين الطلب والإجابة.
- في مجال الأداء: نسبة الإجابات الصحيحة والدقيقة من كل الإجابات، الوقت وزمن الخدمة، ونسبة الزيادة السنوية في المعلومات.
- في مجال العمالة: كفاءة أداء أخصائي معين تظهر من جودة إنتاجه، وحجم وانتظام إنتاجه، ودرجة الاعتماد عليه بالإضافة إلى خبرته.
- في مجال التكلفة: تكلفة النظام مقارنة بالرضا عن الخدمة، وعدد ساعات العمل مقارنة بالطلب، وتكلفة تقديم الإجابة على الخدمة الواحدة، وتكلفة العمالة مقارنة بالإنتاجية، وتكلفة إعداد الوحدة في الأداء.(السيد محمود، 2007).

وتعتبر عملية قياس أداء نظم المعلومات من العمليات الصعبة والمعقدة وقد اجتهد العديد من الباحثين في تحديد معايير لقياس أداء نظم المعلومات، وقد كان من أبرزها الوثيقة التي أصدرها مركز التميز للمنظمات غير الحكومية، والتي ذكر فيها أن معايير نظم المعلومات الجيدة هي:

- الدقة.
- الحداثة- حديثة وفي حينها.
- الملاءمة والارتباط.
- توفر المعلومات. (مركز التميز للمنظمات غير الحكومية، 2003)

وذكر (الصباغ،2007) أن اهتمام إدارة المعلومات لتحسين أداء النظام يتركز حول فاعلية المعلومات وحداثتها، ودقتها، وسرعة تجهيزها، وكلفتها، وخزنها، واسترجاعها، وتوفير الأمان والسرية لها .

وعلى الرغم من الاختلافات الكبيرة في أساليب التقييم و عوامل التقييم لنظم المعلومات، إلا أنه يوجد عدد من العوامل الأساسية التي يغلب وجودها في كثير من تقارير التقييم المنشورة ومنها الاستفادة المحسوسة: وهي الدرجة التي يعتقد مستخدم النظام بأن النظام تحسن أدائه، والسهولة المحسوسة: وهي الدرجة التي يعتقد مستخدم النظام بأن النظام لا يحتاج لمجهود عند استخدامه. بالإضافة إلى الدقة، والسرعة، والشمول، وغيرها من العوامل التي يمكن أن تساعد في تقييم نجاح نظام المعلومات. (عبد المنعم، 2004).

أما (Price, & malley, & Balsmeier,1994) فقد ذكروا أن معايير تقييم كفاءة نظم المعلومات تتركز في سرعة الأداء والقدرة على التحديث والإضافة، وإمكانية النمو واستخدام العديد من النماذج، والتكلفة أي أن يكون اقتصادي أثناء التشغيل والصيانة، والدقة والتكامل، والأمان والسرية .

وقد حققت نظم المعلومات، أو نظم المعلومات الإدارية المتكاملة تقدماً كبيراً في نهاية التسعينات وأصبحت مصدراً أساسياً من مصادر صناعة القرارات الإدارية ، وفي تقييم أنشطة المؤسسة ووفرت ميزات المرونة في التحديث المستمر، وأسهمت بشكل كبير في تسهيل الاتصالات بين المستويات الإدارية جميعها وبالتالي تجميع جهودها في اتجاه واحد.(عابد، وأباظة، 2003).
وقد ذكر (Sharma & Bhagwat) أن قياس وتقويم أنظمة المعلومات يعتمد على فعالية وكفاءة الإجراءات الوظيفية لأنظمة المعلومات، والوقت، ودقة المعلومات، وأثر الأنظمة على الموقع التنافسي. (Sharma, Bhagwat,2006).

5.19.2 مجالات أداء نظم المعلومات:

من خلال ما سبق وبعد الرجوع إلى الدراسات الخاصة بموضوع تقييم أداء نظم المعلومات وبعد استعراض آراء بعض الباحثين والخبراء حول موضوع تقييم أداء نظم المعلومات، فقد تبين أن هنالك عناصر ضرورية في عملية تقييم أداء نظم المعلومات وهذه العناصر هي:

- مجال معيقات إدارة نظم المعلومات وتشمل المعيقات الإدارية، والمعيقات المالية، والمعيقات القانونية، والمعيقات التشغيلية، والمعيقات الفنية.
- مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل وتكون في اتجاهين الأول: الملاءمة الايجابية، والثاني: الملاءمة السلبية (عدم الملاءمة).
- مجال فاعلية وكفاءة نظم المعلومات وتشمل السرعة، والدقة، والشمولية، والتكامل، والسهولة، والخزن والاسترجاع.
- مجال امن نظم المعلومات.

وقد استخدم الباحث هذه المجالات في قياس أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية.

20.2 الدراسات السابقة

1.20.2. نظم المعلومات:

دراسة الخشالي والفطب، 2007

وكانت بعنوان " فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، وهدفت الدراسة إلى تعرف مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها. وقد شملت الدراسة 16 شركة صناعية وهي ما نسبته 20% من مجموع الشركات الصناعية المسجلة لعام 2004 في الأردن وتم أخذ عينة مكونة من 136 مديرا عاملا في هذه الشركات وقد تم استخدام الاختبارات الإحصائية في تحليل الاستبيانات وقد توصلت الدراسة إلى نتائج نذكر منها:

- وجود تأثير دال إحصائيا لـ(رضا المستخدم النهائي للنظام، وملاءمة النظام للمستويات الإدارية المختلفة، وقدرة النظام على الاستجابة للمستجدات) في تمكين إدارة الشركات من اكتشاف إشارات الإنذار التي تشير لاحتمالية حدوث أزمة.
- هناك تأثير دال إحصائيا لـ(حجم الاستخدام، والاستجابة للمتغيرات المستجدة، وأمن المعلومات) في قدرة الشركات الصناعية في الاستعداد والوقاية من الأزمات وفي استعادة نشاطها
- هناك تأثير دال إحصائيا لـ(رضا المستخدم النهائي، وحجم الاستخدام، وملاءمة النظام للمستويات الإدارية المختلفة) في تعلم واكتساب الإدارات في المستويات المختلفة لمواجهة الأحداث الطارئة والأزمات المستقبلية.

وكان من أبرز توصيات هذه الدراسة:

- تدريب المديرين على كيفية الاستفادة من المعلومات التي توفرها أنظمة المعلومات المستخدمة.
- التحديث المستمر لأنظمة المعلومات

دراسة العمار،2006

كانت بعنوان " دور تقنية نظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث" وهدفت هذه الدراسة إلـى معرفة أثر استخدام نظم المعلومات في رفع كفاءة أداء إدارة الأزمات في المديرية العامـة للـدفاع المدني في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وقد شملت الدراسة على عينـة قـدرها 300 ضابط من الدفاع المدني موزعة على خمس إدارات من إدارات المديرية العامة للدفاع المدني، وقد بينت الدراسة أن استخدام تقنية نظم المعلومات يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وسرعة أداء الأعمال في الوقت المناسب، كما بينت أن الاستخدام الجيد لنظم المعلومات يؤدي إلى اتخاذ القرار الصـحيح في الوقت المناسب.

دراسة المعشر والخصبة، 2006

وكانت بعنوان " أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومـات الإداريـة – دراسـة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني، هدفت هذه الدراسة التعرف على أثـر العوامـل التنظيميـة والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني. وقـد قـام الباحثـان بتصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين ، ومساعديهم، ورؤساء الأقسام، والعاملين في دوائر نظم المعلومات، والبالغ عددهم (1214) موظفا يعملون فـي المراكز الرئيسية للمصارف في الأردن وكانت عينة الدراسة 486 موظفا، وقد جمع الباحثان 292 استبانة سليمة ، وقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي والتحليل الإحصائي، والذي تضـمن أسـلوب المسح المكتبي والمسح الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة، وتحليلها إحصـائيا لاختبـار صحة الفرضيات، وكان من نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- وجود تأثير هام ذو دلالة إحصائية للعوامل التقنية والعوامل التنظيمية في تطبيقـات نظـم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي.
- أثبتت الدراسة أن العوامل التقنية أكثر تأثيراً في نظم المعلومات من العوامل التنظيمية فـي قطاع المصارف الأردنية.
- أثبتت الدراسة أن العوامل التقنية والعوامل التنظيمية تؤثر في مرونة وفي موثوقيـة نظـم المعلومات .

ومن توصيات الدراسة ما يلي:

- استمرار مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات والحرص على استخدام الحواسيب والتقنيات الحديثة والبرامج المتطورة.
- ربط دائرة نظم المعلومات بأعلى مستوى إداري، وإعطاؤها موقعا متميزا في الهيكل التنظيمي.
- تأهيل العاملين وتدريبهم في مجال نظم المعلومات.

دراسة Sharma, Bhagwat, 2006

وكانت بعنوان " مقاييس الأداء في تطبيق أنظمة المعلومات في المشروعات الصغيرة والمتوسطة – إطار عملي وتحليلي" وهدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار لأنظمة المعلومات، يقوم بقياس وتقويم أداء أنظمة المعلومات من حيث فعالية الإجراءات الوظيفية لأنظمة المعلومات، والوقت، ودقة المعلومات، وأثر الأنظمة على الموقع التنافسي العام للمؤسسة.

استخدم الباحثات منهج المسح وكان تركيز الدراسة أفقيا وجرت الدراسة على 147 مشروع صغير ومتوسط الحجم، وقد اعتمدت الدراسة على استبانة مسحية ومقابلات شخصية، وقد أظهرت النتائج أن تحسن وجودة نظم المعلومات تزيد من قدرة المنظمات على المنافسة وتزيد من فعاليتها أدائها، وقد زودت هذه الدراسة المشروعات الصغيرة والمتوسطة فرصة لمقارنة أداء أنظمة المعلومات بالشركات المشابهة، وقد قام الباحثان بعمل ورشات عمل للمدراء في هذه المشاريع قبل قيامهم بإجراء البحث حول مقاييس أداء وفوائد نظم المعلومات، وقد بينت الدراسة أن هناك تحسن طرأ في فعالية وظيفة أنظمة المعلومات، حيث أثبتت الدراسة أن 51% من المشروعات أظهرت بعض التحسن بعد أن حسنت من نظم المعلومات، وأن 15% قد أظهرت تحسناً كبيراً.

دراسة المحاسنة، 2005

وكانت بعنوان " أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات – دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية، وقد شملت الدراسة العاملين المستخدمين لنظم المعلومات في دائرة الجمارك وعددهم (500) عنصر، تم اختيار عينة عشوائية منتظمة وعددها (250) مفردة ، وتم توزيع استبيانات الدراسة على العينة واسترجع منها (239) استبانة وتم استبعاد

9 استبيانات لعدم صلاحيتها وبذلك بلغ عدد الاستبيانات الصـالحة 230 أي 46% مـن مجتمـع الدراسة وقد استخدم الباحث مقياس الإحصاء الوصفي، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحـدار المتعدد، وذلك للوصول إلى نتائج الدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- بينت النتائج أن المتوسط الكلي لكفاءة نظم المعلومات كان مرتفعا (3,69) مما يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة ذات كفاءة وجودة عالية.
- بينت النتائج أن العاملين في دائرة الجمارك يقومون بتنفيذ القرارات كما هي وذلك لتقيـدهم بالتعليمات والأنظمة كما هي، لذلك احتلت مرحلة تنفيذ القرارات المرحلة الأولى ومرحلـة تطوير البدائل المرحلة الأخيرة.
- أشارت النتائج إلى أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية لنظم المعلومات في تحديد المشكلات .
- دلت النتائج على أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات في تقييم وفي تنفيذ البدائل عند اتخاذ القرار.
- دلت النتائج على أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية لكفاءة نظـم المعلومـات فـي الرقابـة والمتابعة.

دراسة 2005, Dufner, Holley, Reed

وكانت بعنوان " نماذج للتخطيط الاستراتيجي لأنظمة المعلومات في حكومـات ولايـات الولايـات المتحدة الأمريكية" وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع نظم المعلومات في حكومات الولايات وإلى معرفة ماهية التخطيط الاستراتيجي للمعلومات المتبع لدى حكومات الولايات، طبقت الدراسة علـى (50) خمسين ولاية في الولايات المتحدة الأمريكية وكان من أهم نتائجها ما يلي:

- أظهرت الدراسة وجود مجموعتين أساسيتين من وظـائف تكنولوجيـا المعلومـات وهـي المجموعة الاستراتيجية وتشمل(عمل التصميمات، واسـتخدام السياسـات) والمجموعـة التكتيكية وتشمل (تصميم وتطوير مشـروعات، والموافقـة علـى المشـتريات، وتطبيـق المشروعات، ومراقبة التطبيق).
- أظهرت الدراسة أن تشريع الولاية والحاكم كان لهما الأثر الأكبر في صنع سياسـة نظـم وتكنولوجيا المعلومات.
- أظهرت الدراسة أن التخطيط الاستراتيجي لأنظمة المعلومات لم يحدث في حكومات ولايات الولايات المتحدة.

- أظهرت نتائج فحص مسح مشروع الأداء الحكومي تناقضا بين المفردات المستعملة في الأعمال والممارسات التي تجري داخل حكومات الولايات.

دراسة محمد، 2003

وكانت بعنوان " نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار – دراسة تطبيقية في الإدارات العامة للمصارف التجارية العاملة بليبيا" .

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار في إدارات البنوك التجارية العاملة بليبيا. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج نذكر بعض منها:

- تبين انخفاض متوسط امتلاك أنظمة المعلومات المستخدمة لسمات المعلومات الجيدة وخاصة سمة الشمولية، حيث توفرت هذه السمة بنسبة 50% تقريبا بمتوسط قدره 3.08 وهو قريب من موافق إلى حد ما، ثم تلتها سمتي السرعة والكلفة بمتوسط 3.17 و 3.24 على التوالي، وكذلك وجد أن هناك ارتباط معنوي بين سمات المعلومات بمعنى أن توفير مستوى إحدى السمات في نظام معين يحدد مستوى لبقية السمات، أي انه يوجد ترابط بين سمات أنظمة المعلومات.
- وجد أن هناك فروق معنوية في متوسط درجة طرق معالجة وتجهيز المعلومات بين أنظمة المعلومات المختلفة .
- بينت الدراسة أن أنظمة المعلومات المستخدمة توفر المعلومات إلى المستويات الإدارية بمتوسط منخفض يتراوح بين 2.97 للإدارة العليا و 3.27 للإدارة الإشرافية، وكذلك بينت الدراسة أنه يوجد هنالك ترابط بين توفير المعلومات للمستويات المختلفة .
- بينت الدراسة أن هنالك انخفاضاً في درجة مساهمة أنظمة المعلومات في مراحل اتخاذ القرار وبمتوسط 3 أي موافق إلى حد ما ولجميع مراحل اتخاذ القرار.
- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين سمات المعلومات المستخدمة وكفاءة استخدام النظام في عملية اتخاذ القرار، وأن أكبر تلك السمات علاقة بكفاءة استخدام النظام هي الوضوح.
- هناك علاقة ارتباط طردية معنوية بين درجة مساهمة أنظمة المعلومات في مراحل اتخاذ القرار المختلفة.

ومن أبرز توصيات تلك الدراسة الآتي:

- إعادة تصميم قواعد البيانات بالشكل الذي يجعلها قادرة على توفير معلومات أكثر تخصيصا تناسب احتياجات المستويات الإدارية العليا.
- توسيع نطاق مستخدمي النظام من مستويات الإدارة الإشرافية وذلك للاستفادة من ردود الفعل تجاه عمل النظام.
- ضرورة الاستفادة من المؤهلات العلمية العاملة في المؤسسة والعمل على إعدادها وزيادة تدريبها .

دراسة الفوزان ،2003

كانت بعنوان "نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين" ومن أهدافها معرفة الدور الايجابي والدور السلبي لاستخدام أنظمة المعلومات الحديثة على أداء العاملين، ومعرفة مصادر تدفق المعلومات وتصنيفها في مصلحة الجمارك بالمملكة العربية السعودية .

وقد بينت الدراسة أن 61% من أفراد العينة لا يعرفون عن البرامج التدريبية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات، وأن 91% من أفراد العينة يعتقدون أن استخدام نظم المعلومات في المؤسسة يسهم في دقة الأعمال وأن 87% يعتقدون بأن استخدام نظم المعلومات يحسن أداء المؤسسة ويسهل أعمال الموظفين، وافق معظم أفراد العينة على أن هناك معوقات إدارية ومالية وتشغيلية ونفسية تواجه استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة في المؤسسة.

دراسة عفدة، 2000

وكانت بعنوان " نموذج استخدام المعلومات، دراسة تحليلية للأبعاد السلوكية والتنظيمية لنظم المعلومات وتأثيرها في تصميم هذه النظم" ، وتوضح هذه الدراسة مدى تأثير خصائص نظام المعلومات من نواح ثلاث: نطاق الاستخدام وتكراره ومداه وتوضح أيضا أن علاقة صانع القرار بنظام المعلومات تعتمد على معتقداته حول النظام وموضوعاته، وتعتمد أيضا على العلاقة بين إدارة صانع القرار وإدارة نظام المعلومات .كما تبين أن لإدارة نظام المعلومات تأثيراً واضحاً على نموذج استخدام المعلومات، كذلك فإن تقييم نظم المعلومات من خلال استعراض المشاكل التي تعترض المشروع المراد دراسته، ومن ثم التعرف على نموذج استخدام كل صانع للقرار للمعلومات المقدمة له.

دراسة الشواف، والزلزلة، 2000م

وكانت بعنوان " تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة (دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية) ، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة ممارسات الإدارتين العليا والوسطى وفعاليتها في المنظمات الحكومية الكويتية بأنواعها المختلفة، وهدفت أيضا إلى التعرف على مدى توافق كل من الإدارة العليا والإدارة الوسطى بالمنظمة من جانب، وإدارة نظم المعلومات من جانب آخر حول مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة الممارسات الإدارية وفعاليتها، وأيضا هدفت إلى التعرف على مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة الممارسات الإدارية وفاعليتها في الأنواع المختلفة للمنظمات الحكومية الكويتية. وقد شملت الدراسة 39 منظمة حكومية وقد شارك بشكل فعلي في الدراسة 27 منظمة من هذه المنظمات أي 69% من مجتمع الدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- البنية الأساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة متقدمة في نسبة كبيرة من المنظمات الحكومية الكويتية.
- أن خدمات وظائف المعلومات تؤثر وبدرجات متفاوتة في تحسين كفاءة الأداء الكلي للعمل وفعاليته في المنظمة الحكومية الكويتية.
- يوجد تأثير غير معنوي لشرائح المنظمات الحكومية الكويتية في أداء وظائف نظم المعلومات في تطوير الممارسات الإدارية في كل منها.

دراسة النويصر، 1997

وكانت بعنوان " أثر تقنية المعلومات في رفع كفاءة أداء الأجهزة الأمنية - دراسة ميدانية على الأجهزة الأمنية في منطقة حائل" (في المملكة العربية السعودية)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدام تقنيات المعلومات ورفع كفاءة الأداء كما هدفت إلى معرفة مدى اعتماد الأجهزة الأمنية في منطقة حائل على تقنيات المعلومات في أدائها لإعمالها، وأثر استخدام هذه الوسائل على الكفاءة في الأداء وعلى مستوى أداء الخدمات المقدمة للجمهور.

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته وقد طبق استبانتين على أفراد عينة الدراسة وأهم نتائج تلك الدراسة:

- غالبية العاملين يرون أن اعتمادهم على وسائل تقنيات المعلومات يرفع مستوى كفاءة أدائهم بدرجة عالية جدا.
- أكد اغلب العاملين في الأجهزة الأمنية على ضرورة زيادة استخدام وسائل تقنيات المعلومات في أدائهم لإعمالهم.
- أوضح معظم العاملين على تلك الوسائل أنهم يعانون من صعوبات أهمها الأعطال الفنية الناجمة عن الاستخدام الخاطئ.
- أكد معظم العاملين على ضرورة توفير مراكز صيانة وتدريب على تلك التقنيات.
- رأى معظم الجمهور المراجع للأجهزة الأمنية أن استخدام وسائل تقنيات المعلومات يؤدي إلى تسهيل إجراءات الخدمات بدرجة كبيرة جدا، وأيضا يوفر السرية وسرعة الإنجاز واختصار الإجراءات.
- أكدت الدراسة على وجود علاقة طردية قوية بين استخدام وسائل تقنية المعلومات وبين مستوى كفاءة أداء عمل الأجهزة الأمنية.

2.20.2. دراسات الوزارات الفلسطينية:

دراسة الفرا، والخطيب، 2007

وكانت بعنوان " النمط القيادي السائد لدى المدراء في الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على النمط القيادي السائد لدى المديرين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة، وكان مجتمع البحث لهذه الدراسة الموظفين العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة ممن يحملون المسميات الوظيفية التالية: رئيس قسم، ونائب مدير دائرة، ومدير دائرة، وعددهم 7800 موظف، وقد أخذت منهم عينة عشوائية عددها 500 موظف أي ما نسبته 6.8% من مجتمع الدراسة، وكان من نتائجها:

- عكست إعداد المديرين خلل في البنية التنظيمية للوزارات، بحيث كان عدد مدراء الدوائر أكبر بكثير من عدد رؤساء الأقسام، وأيضا ضعف عدد نواب الدوائر.
- المدير يوجه الموظفين بطريقة فردية يغلب عليها الطابع الشخصي .
- الإدارة تأخذ برأي الموظفين أصحاب الخبرة أكثر من غيرهم.
- يوفر المدير التغذية الراجعة لمرؤوسيه ويعمل على تطوير قدراتهم.

وقد أوصت الدراسة بعمل ورشات عمل للمدراء وإطلاعهم على نماذج العمل الإداري الناجح في الدول الأخرى كي يساعد في إحداث تغيير ايجابي في ثقافة القطاع العام الفلسطيني.

دراسة الفرا، واللوح، 2007

وكانت بعنوان " تطور الهياكل التنظيمية للوزارات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على الكفاءة الإدارية"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على التطورات التي حصلت على الهياكل التنظيمية للوزارات الفلسطينية، وأثر هذا التغير على الكفاءة الإدارية للوزارات، وقد تم تصميم استبانة مكونة من 80 فقرة غطت فروض الدراسة، وكان مجتمع الدراسة يتكون من 3118 موظف، وقد تم أخذ عينة مكونة من 500 موظف تتراوح درجاتهم ما بين وكيل وزارة ورئيس قسم، وكان من نتائج الدراسة ما يلي:

- هناك اعتماد غير كافٍ على استخدام التكنولوجيا في إنجاز المهام داخل الوزارات حيث المتوسط الحسابي (3.05) ومستوى المعنوية(0.057) .
- كما أن الهياكل التنظيمية للوزارات تحتاج إلى الاهتمام أكثر بالتطورات التكنولوجية حيث كان المتوسط الحسابي (3.28) ومستوي المعنوية (0.00)، وعدم كفاية الاهتمام بالتطورات التكنولوجية قد يضعف مرونة الهياكل التنظيمية.
- بينت الدراسة وجود مشاكل وعدم سهولة في الاتصالات التنظيمية داخل الوزارات وذلك بسبب تداخل الوظائف والصلاحيات.

وكان من توصيات الدراسة : العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية لما توفره من جهد وتكاليف وسرعة في اتخاذ القرار، وتطوير الهياكل التنظيمية للوزارات الفلسطينية بما تتفق وهذه التكنولوجيا وبما يخدم تحقيق أهداف الوزارات.

دراسة سرحان، الشنطي، 2005

وكانت بعنوان "الفعالية الإدارية لدى مديري وزارة الشباب والرياضة في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر موظفيها: دراسة حالة "، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على النمط القيادي السائد لدى المدير في وزارات السلطة الفلسطينية في محافظات غزة، وقد أجريت الدراسة على جميع

موظفي الوزارة في عام 2005 وكان عددهم 191 موظف وموظفة ، اعد الباحثان استبانة لقيـاس الفعالية الإدارية تضمن 65 فقرة وكان من نتائج الدراسة ما يلي:

النسبة المئوية الكلية لمستوى الفعالية الإدارية لدى مديري وزارة الشباب والرياضة في محك كفاءة الأداء كانت 65.8% أي متوسطة حسب مقياس الدراسة، وأن الدرجة الكلية للفعالية الإدارية لـدى المديرين تختلف باختلاف المسمى الوظيفي، وأن الدرجة الكلية للفعالية الإداريـة لـدى المـديرين اختلفت باختلاف متغير الجنس، وقد بينت أيضا أنه يوجد تأثير لمتغيرات المؤهل العلمي، والخبـرة والجنس، والمسمى الوظيفي، في مستوى الفعالية الإدارية لدى مديري وزارة الشباب والرياضة في الضفة الغربية.

3.20.2. التعقيب على الدراسات السابقة:

أولا: في مجال نظم المعلومات:

بينت الدراسات السابقة أن استخدام تقنية نظم المعلومات يؤدي إلى توفير الوقت، والجهد، وسرعة أداء الأعمال، والدقة في إنجاز المهام في الوقت المناسب، مثل دراسة (العمار،2006)، ودراسة (الفوزان،2003)، ودراسة (الشواف، والزلزلة، 2000)، وأن الاستخدام الجيد لنظم المعلومات يؤدي إلى اتخاذ القرار الصحيح وبالتالي يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة، وأن خدمات وظائف نظم المعلومات تؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء الكلي للعمل، مثل دراسة (النويصر، 1997)، وقد أكدت معظم الدراسات على أن كفاءة نظم المعلومات لها أثر كبير على عملية اتخاذ القرار، وأنه في حال تحسن أنظمة المعلومات فإن المؤسسات تظهر تحسناً كبيراً في أدائها، مثل دراسة (محمد،2003) ودراسة (المحاسنة ، 2005)، ودراسة (الخشالي والقطب،2007)، وهذا يتفق مع ما توصلت اليه هذه الدراسة من نتائج حيث اظهرت ان زيادة فعالية وكفاءة نظم المعلومات تؤدي إلى زيادة في تحسن العمليات الإدارية.

وقد اتفقت الدراسات على أن هناك معيقات لإدارة نظم المعلومات، ودعت إلى إيجاد الطرق والأساليب للتخلص من هذه المعيقات، ودعت الدراسات السابقة إلى زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الحديثة التي تعتمد على التقنيات الحديثة، ودعت إلى إعادة تصميم قواعد البيانات بالشكل الذي يجعلها أكثر قدرة على توفير المعلومات المناسبة للمستويات الإدارية المختلفة . مثل دراسة (المعشر والخصبة،2006)، ودراسة (المحاسنة، 2005).

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Sharma, and Bhagwat,2006) حيث بينت أن تحسن الأداء يزيد من فعالية وظائف النظم، وأيضا اتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة (العمار، 2006) ودراسة (الفوزان،2003)، ودراسة (الشواف، والزلزلة، 2000)، ودراسة (المعشر، والخصبة، 2006) حيث بينت أن نظم المعلومات تزيد من دقة الأعمال وسرعتها، وان استخدام نظم المعلومات يحسن الأداء،

ثانيا: دراسات تتعلق بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية:

عكست الدراسات التي تحدثت عن وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية واقع هذه الوزارات، حيث بينت أن البنية التنظيمية لهذه الوزارات تعاني من الخلل، وأن الإدارة يغلب عليها الطابع الشخصي للمدير، وأن المدير يأخذ برأي أصحاب الخبرة وليس بالمعلومات ،مثل دراسة (الفرا، والخطيب،2007)، وأكدت الدراسات على أن هناك اعتماد غير كاف على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز المهام، ودعت إلى العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية لما توفره من جهد وتكاليف وسرعة في اتخاذ القرار، ودعت إلى تطوير الهياكل التنظيمية بما يتفق واستيعاب التكنولوجيا الحديثة. مثل دراسة (الفرا، واللوح، 2007)، وهذا يتفق مع الدراسة الحالية حيث أن نظم المعلومات هي نظم مختلطة تقليدية وحديثة معا، وهيكل نظام المعلومات غير واضح المعالم في الوزارات، وهناك خلط بين الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات في الوزارات، وبينت الدراسات السابقة أن كفاءة الأداء لدى المدراء متوسطة مثل دراسة (السرحان، والشنطي،2005).

واهم ما يجعل هذه الدراسة المتواضعة تختلف عن الدراسات السابقة بأنها تبحث في واقع نظم المعلومات وواقع إدارتها وواقع أداؤها في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، كما أنها تبحث في عدد من الأبعاد والمتغيرات التي تؤثر على نظم المعلومات في الوزارات، وعلى الأساليب والوسائل التي تدار بها نظم المعلومات في هذه الوزارات، كما أنها الدراسة الأولى التي جمعت بين مجالات الأداء المتمثلة في فعالية وكفاءة نظم المعلومات، وملاءمة نظم المعلومات للعمل، ومعيقات إدارة نظم المعلومات، وامن نظم المعلومات، وأيضا هي الدراسة الأولى التي استطلعت آراء المدراء ورؤساء الأقسام في هذه الوزارات حول مدى تأثير العمليات الإدارية في الوزارات على أداء نظم المعلومات.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

1.3 مقدمة

يوضح هذا الفصل المنهجية المستخدمة في الدراسة، والجوانب المتعلقة بإجراء الدراسة من حيث وصف مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، واختيار أداة الدراسة المستخدمة ومدى صدقها وثباتها وإجراءات توزيعها، وأساليب جمع البيانات والمعلومات ومصادرها الأولية والثانوية ،وخصائص أفراد عينة الدراسة، وطرق المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

في ضوء الأهداف والتساؤلات التي تحاول الدراسة الإجابة عنها استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وذلك لملاءمته طبيعة هذه الدراسة، وهذا المنهج يقوم على وصف الظاهرة ودراستها وجمع البيانات والمعلومات عنها، ومن ثم تصنيفها ثم استخلاص النتائج، وذلك بتحليل البيانات ومعالجتها إحصائياً بواسطة برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS).

3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، والذين هم على رأس عملهم حتى تاريخ 2008/2/1م، وقد بلغ عدد أفراد المجتمع (2844)

4.3 عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (666) موظفا من الموظفين والذين هم على رأس عملهم في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية، والعينة الطبقية العشوائية هي الطريقة التي يتم فيها اختيار عينة عشوائية ممثلة لكل طبقة من طبقات مجتمع الدراسة، وهذا يعني تحديد فئات المجتمع وعدد الأفراد بكل فئة ونسبة ذلك إلى العدد الكلي للمجتمع، ثم يتقرر حجم العينة المناسبة لإجراء الدراسة، ويتم اختيار هذه الأعداد عشوائيا من فئات المجتمع، وإذا كانت الأعداد المختارة من كل فئة نسبية(نسبة إلى حجم كل فئة من فئات المجتمع)، فتكون العينة نسبية، وهي أفضل أنواع العينات الممثلة لفئات المجتمع لاختيار العينة بنسبة أحجام تلك الفئات(مراد، 2000)

وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من أفراد مجتمع الدراسة، وذلك باستخدام البرنامج الحاسوبي (Sample Size Calculator) والموضحة شاشته في الملحق رقم (4) وذلك بإدخال حجم مجتمع الدراسة لكل وزارة بحيث يعطينا البرنامج حجم العينة المطلوبة.

وللتوضيح في تنفيذ إجراءات أخذ عينة الدراسة يعرض الباحث ذلك من خلال الجدول(1.3).

جدول 1.3.أ: مجتمع الدراسة وعينتها

رقم	الوزارة	المجتمع	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات الصالحة	النسبة المئوية=(الصالحةُ÷ أفراد المجتمع)
1	مجلس الوزراء	75	27	27	25	0.33
2	الثقافة	40	17	17	16	0.40
3	العمل	98	33	33	33	0.33
4	الشباب والرياضة	105	34	33	31	0.29
5	الأشغال العامة والإسكان	75	27	27	25	0.33
7	العدل	37	16	16	16	0.43
8	الشؤون الاجتماعية	110	35	35	34	0.30
9	الداخلية والأمن الوطني	140	40	39	38	0.27
9	الشؤون الخارجية	***	***	***	***	
10	الزراعة	120	37	35	35	0.29

جدول 1.3.ب: مجتمع الدراسة وعينتها

رقم	الوزارة	المجتمع	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات الصالحة	النسبة المئوية=(الصالحةُ÷ أفراد المجتمع)
11	شؤون المرأة	40	17	17	17	0.42
12	الشؤون المدنية	90	30	29	29	0.32
13	الاقتصاد الوطني	140	40	38	38	0.27
14	المالية	1054	75	75	74	0.07
15	النقل والمواصلات	85	27	27	27	0.31
16	التخطيط	55	21	19	18	0.32
17	الإعلام	42	17	17	17	0.40
18	الحكم المحلي	90	30	30	30	0.33
19	التربية والتعليم العالي	220	50	50	49	0.22
20	السياحة والآثار	40	17	17	17	0.42
21	شؤون الأسرى	53	20	20	19	0.35
22	الصحة	40	18	18	18	0.45
23	الأوقاف والشؤون	50	20	20	19	0.38
24	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	45	18	18	16	0.35
المجموع		2844	666	657	641	0.225

يتضح من الجدول(1.3) أن عدد الاستبيانات المستردة (657)، تم استبعاد (16) منها وذلك لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وعليه أصبح العدد النهائي للاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (641)، أي ما نسبته 22.5% من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي مسترشدا بتحديد حجم العينة المطلوبة باستخدام برنامج Sample Size Calculator بحسب الملحق رقم(1.3).

ولوصف خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية للأفراد والمتغيرات المتعلقة بالموظفين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية التي تناولتها الدراسة، يمكن عرضها كما في الجدول رقم (2.3).

جدول 2.3: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، والعمر، وسـنوات الخبـرة، والمؤهـل العلمـي، والتخصص، والدرجة الوظيفية.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	395	61.6
أنثى	246	38.4
المجموع	641	100
العمر	**التكرار**	**النسبة المئوية**
اقل من 30 سنة	187	29.2
من 30-39 سنة	245	38.2
أكثر من 39-50 سنة	170	26.5
أكثر من 50 سنة	39	6.1
المجموع	641	100
عدد سنوات الخبرة	**التكرار**	**النسبة المئوية**
اقل من 5 سنوات	129	20.1
من 5 إلى 10 سنوات	233	36.4
أكثر من 10 سنوات	279	43.5
المجموع	641	100
المؤهل العلمي	**التكرار**	**النسبة المئوية**
الثانوية العامة فما دون	49	7.6
دبلوم	144	22.5
بكالوريوس	337	52.6
أعلى من بكالوريوس	111	17.3
المجموع	641	100
التخصص	**التكرار**	**النسبة المئوية**
علوم إدارية	267	41.7
نظم معلومات وحاسوب	71	11.1
صحافة وعلوم سياسية	34	5.3
قانون	20	3.1
علوم أخرى	203	31.7
غير متخصص	46	7.2
المجموع	641	100
الدرجة الوظيفية	**التكرار**	**النسبة المئوية**
مدير	247	38.55
نائب مدير	58	9.0
رئيس قسم	187	29.2
غير ذلك	149	23.25
المجموع	641	100

يشير الجدول (2.3) إلى أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة 61.5% وأن نسبة الإناث من أفراد العينة قد بلغت 38.4% ، وهذا يتوافق مع الحقائق حيث أن نسبة الأفراد الذكور العاملين هي أعلى من نسبة الإناث في المجتمع الفلسطيني، ويتضح أيضا أن نسبة أفراد العينة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة قد بلغت 29.2%، وأن نسبة أفراد العينة والذين أعمارهم من 30 إلى 39 سنة قد بلغت 38.2 وهي أعلى نسبة في الفئات العمرية، ويعود ذلك إلى أن معظم الوزارات قد أنشأت سنة 1994 و 1995م أي قبل حوالي ثلاثة عشر عاما وكان معظم الموظفين من فئة الشباب أي في العشرينات من أعمارهم ، أما نسبة أفراد العينة الذين أعمارهم أكثر من 39 سنة إلى خمسين سنة فقد بلغت 26.5% ونسبة من أعمارهم تجاوزت الخمسين فكانت 6.1%.

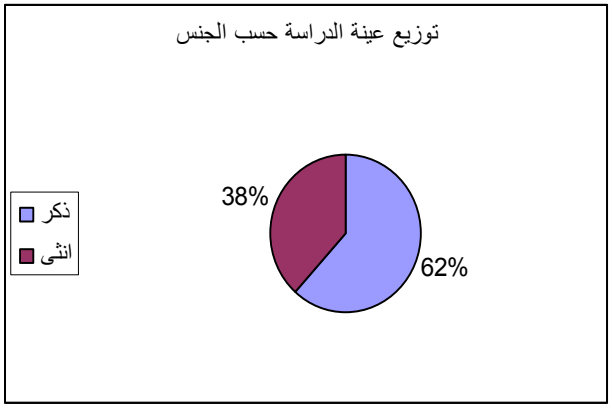
وأيضا يبين الجدول(2.3) أن غالبية أفراد العينة هم ممن لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات ونسبتهم 43.5% وهذا يعود إلى أن معظم الموظفين في مقرات الوزارات هم ممن تم توظيفهم في أواسط التسعينات من القرن الماضي حيث بدأ تشكيل الوزارات، يليهم في ذلك الأفراد الذين لديهم سنوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 36.4%، ثم يليهم الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 20.1%.

ويشير الجدول(2.3)أيضا إلى أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس بنسبة مئوية 52.6%، في حين أن ما نسبته 17.3%هم من حملة شهادات الدراسات العليا، وكانت نسبة حملة الدبلوم 22.5% أي أن الموظفين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية هم من حملة الشهادات الجامعية باستثناء ما نسبته 7.6% ممن يحملون الثانوية العامة فما دون.

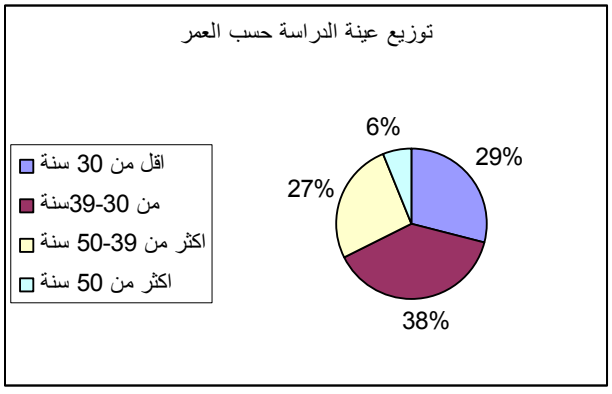
وأيضا يتضح من الجدول (2.3) إلى أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة هم من المتخصصين في المجال الإداري وكانت نسبتهم 41.7% وهذا يشير إلى أن نسبة المتخصصين الإداريين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية هي نسبة عالية وأن 11.1% هم من المتخصصين في مجال الحاسوب ونظم المعلومات، أي أن أكثر من نصف الموظفين هم من المتخصصين في مجال الإدارة والحاسوب، وأن نسبة 5.3% من أفراد العينة هم مختصون في مجال الصحافة والأعلام والعلوم السياسية، وأن 3.1% هم من المتخصصين في علوم القانون ، ونسبة المتخصصين في بقية العلوم الأخرى كانت 31.7%، وأن نسبة 7.2% هم من غير المتخصصين.

ويتضح من الجدول(2.3) أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة هم من المدراء حيث بلغت نسبتهم 38.5% وأن نسبة 29.2% هم من رؤساء الأقسام، و 9% هم نواب مدراء، وأن نسبة 23.2% (غير ذلك) هم رؤساء شعب أو موظفون جدد أو يعملون ضمن إعمال السكرتارية في الوزارات، يتضح من النسب السابقة أن نسبة 76.8% من عينة الدراسة هم في مواقع إدارية ويتحملون مسؤوليات اتخاذ قرارات سواء أكانوا في المستوى التنفيذي أم في مستوى الإدارة الوظيفية أو مستوى الإدارة العليا.

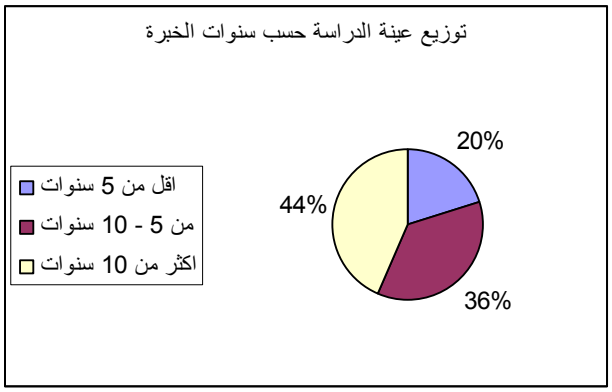
1.4.3. تمثيل عينة الدراسة بيانيا: الاشكال الاتية توضح توزيع عينة الدراسة



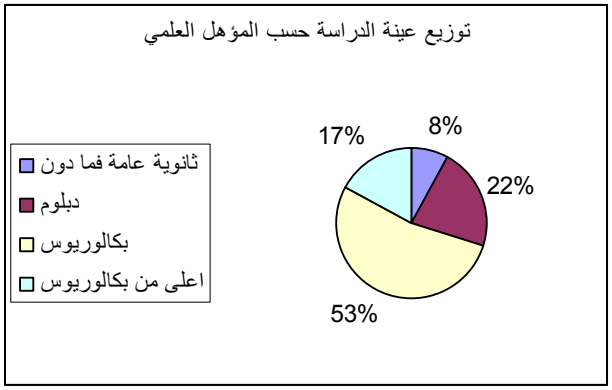
شكل 1.3: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



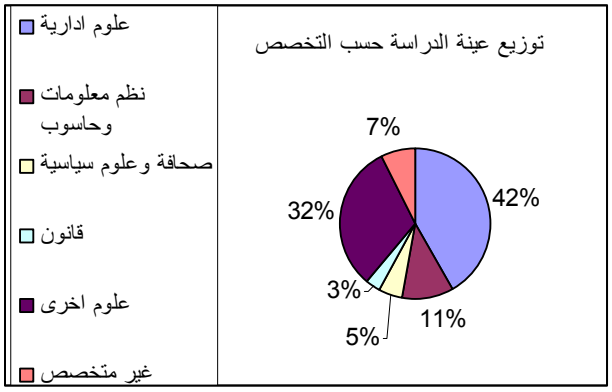
شكل 2.3: توزيع عينة الدراسة حسب العمر



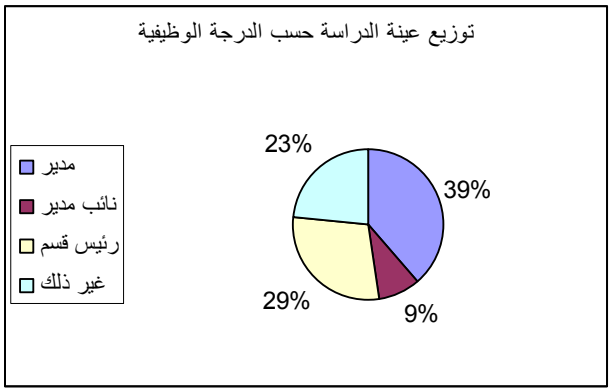
شكل 3.3: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



شكل 4.3: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



شكل 5.3: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص



شكل 6.3: توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية

5.3 أداة الدراسة

استخدم الباحث في هذه الدراسة أداتين هما المقابلة، والاستبانة.

وقد صممت المقابلة لتقيس محور اقتناء نظم المعلومات (نوعية أنظمة المعلومات المستخدمة في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية)، بالإضافة إلى الإجابة عن جزء من محور استيعاب نظم المعلومات (الإجابة عن الأجهزة والمعدات المتوفرة). والملحق رقم (2) يبين نموذج المقابلة.

وقام الباحث بتصميم استبانة كأداة رئيسية في هذه الدراسة،وإخضاعها للتطوير والتعديل من واقع الاستفادة من الأدبيات التي تغطي موضوع الدراسة والاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص لتحكيم الاستبانة بعرضها على 11 محكما الذين ارفدوا الاستبانة بملاحظات قيمة سواء بالشكل أو المضمون لتحقيق الغاية التي صممت من أجلها الأداة إلى أن تم إنتاجها بشكلها النهائي بما يحقق صدق الأداة، وقد صيغت جميع فقرات الاستبانة بصورة ايجابية وأعطيت وزنا متدرجا وفق سلم ليكرت Likert الخماسي لقياس اتجاه الفرد المستجوب بتدرج من الموافقة بدرجة قليلة جدا إلى الموافقة بدرجة قليلة إلى الموافقة بدرجة متوسطة إلى الموافقة بدرجة كبيرة، والى الموافقة بدرجة كبيرة جدا، والملحق رقم(1) يبين نموذج هذه الاستبانة،كما قام الباحث بإجراء استطلاع أولي بتوزيع 50 استبانة على مجتمع الدراسة لاختبار الاستبانة، تلمس الباحث فيها ملاحظات وتفاعل المبحوثين وكانت الملاحظات مشجعة لاستخدام أداة الدراسة واعتماد الباحث عليها في جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

وقد تكونت الاستبانة من أربعة أقسام أساسية وهي:

القسم الأول: يحتوي على المتغيرات الديمغرافية للمبحوثين.
القسم الثاني: تضمن أسئلة عن استيعاب نظم المعلومات (التدريب والتطوير، الأجهـزة والمعـدات، قدرة الموظفين على التعامل مع نظم المعلومات).
القسم الثالث: تضمن أسئلة عن الأداء وشمل على المحاور التالية:

- معيقات نظم المعلومات.
- ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية.
- ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية.
- فاعلية وكفاءة نظم المعلومات .
- أمن نظم المعلومات.

القسم الرابع: ويشتمل على إدارة نظم المعلومات، وقد شمل محـور توظيـف نظـم المعلومـات (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة، اتخاذ القرار).

1.5.3 صدق أداة الدراسة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم عرضها على عدد من المحكمين، الملحـق رقـم(3) الذين أبدو ملاحظات قيمة سواء بالشكل أو المضمون، من حيث درجة مناسبة الفقـرات للمجـالات التي تندرج تحتها، أو درجة وضوح الفقرات، ودقة الصياغة وسـلامة اللغـة، ودمـج الفقـرات المتشابهة، وإبداء وجهة نظرهم في ملاءمة الاستبانة، لتحقيق الغاية التي صممت من اجلهـا الأداة، وقد قام الباحث بإجراء التعديلات المقترحة من قبل المحكمين إلى أن تم إعدادها بشكلها النهائي بما يحقق صدقها الظاهري.

2.5.3 ثبات الأداة

بالاعتماد على العينة الاستطلاعية في فحص ثبات أداة الدراسة بقياس معامل الارتباط كرونباخ ألفا فقد كانت النتائج كالأتي:

جدول 3.3: معامل كرونباخ ألفا لأداة الدراسة:

المجال	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
معيقات إدارة نظم المعلومات.	0.843
ملاءمة نظم المعلومات للعمل – المؤثرات الايجابية -.	0.913
ملاءمة نظم المعلومات للعمل – المؤثرات السلبية - .	0.841
توظيف نظم المعلومات.	0.927
فاعلية وكفاءة نظم المعلومات.	0.915
امن نظم المعلومات.	0.863
معامل الثبات لجميع المحاور.	0.956

وتشير نتائج مقياس كرونباخ ألفا في الجدول أعلاه إلى أن معامل ثبات الاستبانة في محاورها كـل على انفراد وكذلك في جميع المحاور مجتمعة بان الاستبانة تمتعت بدرجة عالية مـن الاعتماديـة والثبات.

6.3 أساليب جمع البيانات

اولا: المصادر الثانوية واشتملت على الكتب، والمؤلفات، والرسائل العلمية، والـدوريات العلميـة والإحصاءات، والمؤتمرات، والتقارير والبحوث ذات العلاقة من المكتبات وشبكة الإنترنت.
ثانيا: المصادر الأولية واشتملت على:

- استبانة الدراسة التي تم تصميمها وتضمنت 86 فقرة تم الإجابة عليها وفق مقياس ليكـرت الخماسي وأعطيت أوزان كما هو واضح في الجدول رقم(4.3)

جدول4.3: أوزان المقياس المستخدم في استبانة الدراسة

بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
5	4	3	2	1

- المقابلة والتي اشتملت على أسئلة تجيب عن نوع نظم المعلومات المستخدم في كـل وزارة بالإضافة إلى أقسام الحاسوب في الوزارات كيف تعمل وما هي مهامها وواجباتها، وقد تـم مقابلة مدير الشؤون الإدارية في كل وزارة أو مدير الحاسوب في الوزارة.

وقد تم مقابلة 15 مدير شؤون إدارية في 15 وزارة و8 مدراء حاسوب في ثمانية وزارات وكانـت نتائج المقابلة كما في الجدول رقم (5.3) .

جدول 5.3: نتائج المقابلات

السؤال	خيارات الإجابة	الإجابة	عـــــدد الإجابات
نوع نظم المعلومات المستخدمة.	1- حاسوبي 2- ورقي 3- مختلط	حاسوبي ورقـي (مختلط)	23
هل توجد في هيكلية الـوزارة إدارة أو دائـرة لإدارة نظم المعلومات.	1- نعم 2- لا	لا	23
من يقوم بإدارة المعلومات في الوزارة.	وضح ذلك	كل إدارة لوحدها	23
البرامج المستخدمة- داخليـة- خارجيـة- داخليـة وخارجية.	1- داخلية 2- خارجية 3- مختلط	داخلية وخارجية	23
جميع المكاتب بها أجهزة حاسوب – نعم – لا.	1- نعم 2- لا	نعم	23
عدد موظفي قسم الحاسوب.	وضح ذلك	وزارتان	8
		وزارة واحدة	6
		وزارتان	4
		ثلاث وزارات	3
		15 وزارة	2

إضافة إلى ملاحظات الباحث الميدانية وزياراته إلى الوزارات خلال توزيع الاستبانة علـى عينـة الدراسة

7.3 المعالجة الإحصائية

بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 641 استبانه، تم تفريغها وتجهيزها للتحليل الإحصائي وقد تم استخدام البرامج المناسبة في المعالجة الكمية، حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS وتمت معالجة البيانات الإحصائية بعدد من العمليات اللازمة وهي: معامل الثبات كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة واستخراج الإعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في الإجابة عن أسئلة الدراسة كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA واختبار T-test واختبار المفروقات البعدية Tukey ومعامل ارتباط بيرسون ثم تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لتقدير معادلات الانحدار الخطي المتعدد بأسلوب Step-Wise لبيان أثر عناصر إدارة نظم المعلومات على محاور أداء النظم.

ولتفسير درجة الأهمية تم اعتماد مفتاح للمتوسطات الحسابية في تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة بسلم ثلاثي بعد أخذ القيمة (1.33) وهي ناتج قسمة عدد متدرج سلم ليكرت الخماسي n-1 ويساوي (4÷3) = 1.33 ثم زيادة الناتج إلى الرقم 1 ، ثم زيادته على الناتج الجديد (2.33) وهكذا على النحو التالي:

- يكون المتوسط الحسابي(منخفضا) إذا بلغت قيمته بين (1- 2.33)
- يكون المتوسط الحسابي(متوسطا) إذا بلغت قيمته بين(2.34 – 3.67)
- يكون المتوسط الحسابي(مرتفعا) إذا بلغت قيمته أعلى من(3.67)

الفصل الرابع

تحليل ومناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل عرضا للنتائج التي توصل لها الباحث في الإجابة على أسئلة الدراسة، واختبـار فرضيات الدراسة.

إن مجال توظيف نظم المعلومات بعناصره(التخطيط، والتوجيه، والتنظيم، والرقابة، واتخاذ القرار) هو متغير تابع، وقد تم تبنيه كمقياس للأداء، أما المتغيرات المستقلة فهي كل من : مجال معيقـات إدارة نظم المعلومات، ومجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية، ومجال ملاءمـة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية، ومجال فاعلية وكفاءة نظم المعلومات، ومحور أمن نظم المعلومات، لذلك فان الإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة هي كما يلي:-

1.4 تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الدراسة

1.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

نص السؤال الأول: "ما واقع نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية فـي الضـفة الغربية؟"

للإجابة على هذا السؤال تم تحليل نتائج المقابلة، وأيضا تم استخراج المتوسطات الحسابية والنسـب المئوية لأسئلة محور استيعاب نظم المعلومات في الاستبانة وقد كانت النتائج كما يلي:-

أولا: قام الباحث بإجراء مقابلات في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

والتي اشتملت على أسئلة تجيب عن نوع نظم المعلومات المستخدم في كل وزارة، بالإضـافة إلـى أقسام الحاسوب في الوزارات كيف تعمل وما هي مهامها وواجباتها، وقد تم مقابلة مـدير الشـؤون الإدارية في كل وزارة أو مدير الحاسوب في الوزارة.

وقد تم مقابلة 15 مدير شؤون إدارية في 15 وزارة و8 مدراء حاسوب في ثمانية وزارات وكانـت نتائج المقابلة كما في الجدول رقم (1.4)

جدول1.4: نتائج المقابلة التي توضح اقتناء نظم المعلومات في المقرات الرئيسية لوزارات السـلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

السؤال	الإجابة	عدد الإجابات
نوع نظم المعلومات المستخدمة.	حاسوبي ورقي (مختلط)	23
هل توجد فـي هيكليـة الـوزارة إدارة أو دائـرة لإدارة نظـم المعلومات.	لا	23
من يقوم بإدارة المعلومات في الوزارة.	كل إدارة لوحدها	23
البرامج المستخدمة- داخلية- خارجية- داخلية وخارجية.	داخلية وخارجية	23
جميع المكاتب بها أجهزة حاسوب – نعم – لا.	نعم	23
عدد موظفي قسم الحاسوب.	وزارتان	8
	وزارة واحدة	6
	وزارتان	4
	ثلاث وزارات	3
	15 وزارة	2

يتضح من الجدول (1.4) إن جميع المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسـطينية تعمـل على نظم معلومات مختلطة حاسوبية وورقية، وأنه لا توجد في هيكليات الوزارات دوائـر خاصـة بنظم المعلومات ، وأن كل إدارة تقوم بإدارة أنظمة معلوماتها لوحدها.

يتضح أيضا أن هذه المقرات لديها أجهزة حواسب وملحقاتها(شبكات، طابعات، ماسحات،....الـخ) في كل مكاتبها، وأن أقسام الحاسوب في هذه المقرات تقوم بعمليات الصيانة ومتابعة برامج الأقسام، علما بأن عدد المختصين في هذه الأقسام في غالبيته قليل، وغير قادر على إنتاج بـرامج ضـخمة تستطيع جمع جميع أعمال الإدارات المختلفة ضمن قواعد بيانات موحدة.

ثانيا:- تم استخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات لأسئلة محور استيعاب نظـم المعلومات وذلك لمعرفة واقع نظم المعلومات في هذه الوزارات وكانت كما يلي:-

جدول 2.4: إجابات أفراد عينة الدراسة على مستويات نظم المعلومات التي تدربوا عليها

الإجابة على الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	الفقرة
1	396	61.7	1- نظم معلومات إدارة تنفيذية
2	339	52.8	2- نظم معلومات وظيفية
3	83	12.9	3- نظم معلومات إستراتيجية
2+1	96	15.0	تنفيذية + وظيفية
3+1	16	2.5	تنفيذية + إستراتيجية
3+2	9	1.4	وظيفية + إستراتيجية
3+2+1	27	4.2	تنفيذية + وظيفية + إستراتيجية

يتضح من الجدول (2.4) أن 61.7% من أفراد عينة الدراسة قد تـدربوا علـى نظـم معلومـات المستوى التنفيذي (الإدارة التنفيذية) وأن 15% من أفراد العينة قد تدربوا علـى نظـم معلومـات المستوى التنفيذي وعلى نظم معلومات الإدارة الوظيفية (الوسطى)، وأن 4.2% قد تـدربوا علـى جميع مستويات نظم المعلومات (تنفيذية، ووظيفية، وإستراتيجية)، وأن نسبة 52.8% تدربوا علـى نظم معلومات الإدارة الوسطى وأن 12.9% قد تدربوا على نظم معلومـات الإدارة الإسـتراتيجية، وأن 1.4% قد تدربوا على نظم معلومات الإدارة الوسطى والإدارة الإستراتيجية.

جدول 3.4: يبين عدد الدورات التي التحق بها أفراد العينة

	لم يلتحق بدورات	من 1-2 دورة	من 3-4 دورة	5 دورات فأكثر	المجموع
العدد	109	183	169	179	641
النسبة	17.0	28.6	26.4	28.0	100

يتضح من جدول رقم (3.4) أن عدد أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم لم يلتحقوا بدورات تدريبية في العمل كان 109 وأن 183 فردا قد أجابوا بأنهم التحقوا بدورة أو دورتين وبنسـبة 28.6% وهـي النسبة الأعلى بين النسب في الجدول رقم(3.4) ، أما من التحقوا بثلاث أو أربع دورات فقد كـان

عددهم 169 وبنسبة 26.4%، أما الذين أجابوا بأنهم قد حصلوا على 5 دورات فـأكثر فقـد كـان عددهم 179 فردا بنسبة 28% من أفراد العينة، يتضح من ذلك أن نسبة 83% من أفراد العينة قـد التحقوا بدورات تدريبية في مجال عملهم، وهذا يوضح مـدى اهتمـام وزارات السـلطة الوطنيـة الفلسطينية بعملية التدريب، ولمعرفة ما إذا كانت الدورات التدريبية التي تلقاها الموظفين متوافقة مع أعمالهم أم لا فإن الجدول رقم (4.4) يوضح ذلك.

جدول4.4: يبين مدى ملاءمة الدورات للعمل

	لم يلتحق بدورات	كانت متوافقة	لم تكن متوافقة	المجموع
العدد	109	466	66	641
النسبة	17.0	72.7	10.3	100

يشير الجدول رقم(4.4) إلى أن 466 فرداً أجابوا بأن الدورات التي تلقوها كانت متوافقة مع طبيعة عملهم أي ما نسبته 72.7% من مجموع العينة وهي نسبة 87.6% من مجموع من تلقـوا دورات وأن 66 فرداً أجابوا بأن الدورات لم تكن متوافقة مع طبيعة عملهم أي أن 10.3% مـن مجمـوع العينية وهي نسبة 14.4% ممن تلقوا دورات تدريبية يرون أن الدورات لم تكن متوافقة مع طبيعـة عملهم.

جدول 5.4: يبين مكان انعقاد دورات التدريب على نظم المعلومات

	لم يلتحـق بدورات	تدريب داخـل العمل	تدريب خـارج العمل	تدريب داخل وخارج العمل	المجموع
العدد	109	236	232	64	641
النسبة	17.0	36.8	36.2	10.0	100
الوسط الحسابي					1.68
الانحراف المعياري					0.693

يشير جدول رقم(5.4) إلى أن عدد الأفراد الذين تلقوا دورات داخل العمل قد بلغ 236 فرداً بنسبة 36.8% وأن عدد من تلقوا تدريبات خارج العمل قد بلغ 232 أي بنسبة 36.2%، وأن الذين تلقـوا دورات تدريبية داخل وخارج العمل كانوا 64 فردا أي ما نسبته 10% من مجموع أفـراد العينـة ولفحص استجابات المبحوثين حول مدى توافق الدورات مع التعامـل مـع المعلومـات والبـرامج

والأجهزة فقد تم استخراج النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول هذا السؤال وهي موضحة في الجدول رقم (6.4).

جدول 6.4: يبين توافق الدورات مع كل من التعامل مع المعلومات والبرامج الحاسوبية والأجهزة الآلية .

	التعامل مع المعلومات		التعامل مع البرامج		التعامل مع الأجهزة	
الدرجة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
كافية جدا	80	12.5	76	11.9	59	9.2
كافية	274	42.7	217	33.8	211	32.9
لا ادري	34	5.3	41	6.4	55	8.6
غير كافية	125	19.5	171	26.7	183	28.6
غير كافية مطلقا	19	3.0	27	4.2	24	3.7
المجموع	532	83	532	83	532	83
المتوسط الحسابي	2.49		2.73		2.82	
الانحراف المعياري	1.112		1.197		1.155	

يشير جدول (6.4) إلى أن عدد أفراد العينة الذين تلقوا دورات تدريبية على العمل كان 532 فـردا أي ما نسبته 83% من مجموع أفراد العينة، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي لبيـان فيمـا إذا كانت الدورات كافية أم لا للتعامل مع المعلومات ومع البرامج ومع الأجهزة، ويشير الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي للتعامل مع المعلومات كان (2.49) أي كاف بدرجة متوسطة، وأن التعامل مع البرامج كان متوسط إجابات المبحوثين عليه (2.73) وانحراف معياري قيمته 1.19 أي بدرجة متوسطة أيضا، وكان متوسط إجابات المبحوثين على التعامل مع الأجهـزة هـو الأعلـى (2.82) وانحراف معياري قدره 1.15 أي انه أيضا كاف بدرجة متوسطة، ويوضح الجدول (6.4) إلـى أن أكثر الإجابات كانت بأن الدورات كافية وأن 42.7 % ممن تلقوا الدورات أشاروا إلى أنها كانـت كافية للتعامل مع المعلومات و 33.9% أشاروا إلى أنها كانت كافية فـي التعامـل مـع البـرامج الحاسوبية، و 32.9% أجابوا بأنها كانت كافية للتعامل مع الأجهزة الآلية، في حـين كانـت اقـل الإجابات على أنها غير كافية مطلقا فكانت في مجال التعامل مع المعلومات نسبة من أجابوا بأنهـا غير كافية مطلقا تساوي 3% و بأنها غير كافية مطلقا في التعامل مع البرامج الحاسـوبية بنسـبة 4.2% وبأنها غير كافية مطلقا في التعامل مع الأجهزة بنسبة 3.7%.

أما إجابات المبحوثين حول وجود خطط لتحديث أنظمة المعلومات وبرامج للتدريب على أنظمة المعلومات في الوزارات فقد كانت كما في الجدول رقم (7.4)

جدول 7.4:استجابات المبحوثين حول وجود خطط لتحديث أنظمة المعلومات في الوزارات

1- هنالك برامج تدريبية عن أنظمة المعلومات في الوزارة	نعم	لا ادري	لا	المجموع
العدد	190	247	204	641
النسبة	29.6	38.5	31.8	100
المتوسط الحسابي				2.02
الانحراف المعياري				0.78
2- يوجد لدى الوزارة خطة لاستخدام أنظمة أحدث من المستخدمة حاليا				
العدد	194	339	108	641
النسبة	30.3	52.9	16.8	100
المتوسط الحسابي				1.87
الانحراف المعياري				0.68

يشير الجدول (7.4)إلى أن إجابات المبحوثين حول وجود أو عدم وجود برامج تدريبية متخصصة عن أنظمة المعلومات في الوزارة أن غالبية المبحوثين (31.8%) لا يعلمون بوجود مثل هذه البرامج وأن 31.8% من المبحوثين أجابوا بعدم وجود برامج متخصصة وفقط 29.6% وافقوا على أن هناك برامج تدريبية متخصصة على أنظمة المعلومات، وهذا يدلل على عدم علم أو تخبط الموظفين في هذا الموضوع، وأيضا يشير الجدول (7.4) إلى أن 52.9% من المبحوثين لا يعلمون أن كانت هنالك خطط لتطوير أنظمة المعلومات في وزاراتهم وأن 30.3% هم أجابوا بلا، أي أنهم متأكدون وهذا يدلل على أنه لا يوجد خطط لتحديث نظم المعلومات في الوزارات، ويعزو الباحث النتائج السابقة إلى ما يأتي:

- حداثة إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية، وضعف الخبرة، والتغيرات المستمرة وعدم الثبات في هيكليات الوزارات وخاصة بعد الانتخابات التشريعية الأخيرة والتي جرت في 2006/1/25م ساعد في عدم نقل نظم المعلومات إلى مستوى تكنولوجي أعلى وبقيت هذه الوزارات تستخدم نظم معلومات محوسبة وأخرى يدوية.
- وفيما يتعلق بامتلاك الوزارات لأجهزة ومعدات حديثة، يرى الباحث أن تدخل الدول المانحة والدول الشقيقة والصديقة بتزويد مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية بأجهزة ومعدات حديثة،

في محاولة منها لإنشاء نظم الكترونية حديثة تكون قادرة على دعم مؤسسات السلطة الوطنيـة الفلسطينية.

- إن ما نسبته 52.8% من المبحوثين هم مختصون أما في المجـالات الإداريـة أو فـي نظـم المعلومات والحاسوب، لذلك هم على علم بأهمية الدورات التدريبية في تنمية قدراتهم، وأيضـا اهتمام الاتحاد الأوروبي والدول العربية بإنجاح السلطة الوطنية الفلسـطينية، وأخـذهم علـى عاتقهم تدريب جزء كبير من موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية أدى إلى رفع نسبة من تلقـوا دورات في مجالات نظم المعلومات والإدارة والتخطيط وغيرها.
- غالبية من تلقوا دورات كانت دوراتهم متوافقة مع طبيعة عملهم، وهذه نتيجة طبيعية حيـث أن الدورات يتم تخطيطها لإنجاح مهمات ووظائف معينة، ويقوم المدراء بفرز المـوظفين الـذين يعملون في هذه المهام والوظائف، بالإضافة إلى تدخل فرق التخطيط والتطـوير فـي تحديـد مواصفات الدورات ومن هم الموظفين الذين يجب أن يلتحقوا بها، وفي معظم الأحيان تكـون فرق تخطيط التدريب من الدولة التي ستنفذ التدريب.

2.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني:

والذي ينص على:

"ما واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟"

جدول 8.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل مجال من مجالات أداء نظم المعلومات.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
ملاءمة نظم المعلومات للعمل- تأثير ايجابي	4.20	0.477	مرتفعة
معيقات إدارة نظم المعلومات	4.08	0.387	مرتفعة
أمن نظم المعلومات	4.05	0.566	مرتفعة
ملاءمة نظم المعلومات للعمل- تأثير سلبي	3.96	0.526	مرتفعة
فاعلية وكفاءة نظام المعلومات	3.91	0.496	مرتفعة
الدرجة الكلية	4.05	0.346	مرتفعة

يبين الجدول رقم (8.4)، أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينـة علـى مقيـاس أداء نظـم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بلغ(4.05)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة

يعتقدون أن أنظمة المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربيـة أداؤهـا ايجابيا وبشكل عام "مرتفع" .

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات أداء نظم المعلومات ما بين(4.20-3.91)، فقـد جـاء مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل (بالبحث في التأثيرات الايجابية) في المرتبة الأولـى بمتوسـط حسابي مقداره(4.20)، يتبعه في المرتبة الثانية مجال معيقات إدارة نظم المعلومات بمتوسط حسابي مقداره(4.08)، تلاه في المرتبة الثالثة مجال أمن نظم المعلومات، بمتوسط حسابي مقـداره(4.05)، ثم جاء في المرتبة الرابعة مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل (بالبحث فـي التـأثيرات السـلبية) بمتوسط حسابي مقداره(3.96)، وفي المرتبة الأخيرة مجال فاعلية وكفاءة نظم المعلومات بمتوسـط حسابي مقداره(3.92)، مع الإشارة إلى أن درجة الأهمية لجميع المجالات كانت "مرتفعة".

ولمعرفة درجة الأهمية لكل فقرة من فقرات مجالات الأداء الخمسة تـم اسـتخراج المتوسـطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات ، وتم ترتيبها تنازليا من المتوسطات الحسابية ذات القيمة الأعلى إلى القيمة الأقل لكل مجـال فـي الجـداول:(9.4)، (10.4)، (11.4)،(12.4)، (13.4).

جدول 9.4أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجـــة الأهمية
28	تؤدي إلى سرعة الإنجاز.	4.37	0.677	مرتفعة
27	تؤدي إلى رفع كفاءة العمل.	4.28	0.693	مرتفعة
37	توفر خدمة الرد على استفسار المواطنين الكترونيا.	4.28	0.737	مرتفعة
26	تؤدي نظم المعلومات إلى رفع كفاءة العاملين.	4.26	0.690	مرتفعة
31	تسهم في دقة تنفيذ الأعمال.	4.24	0.684	مرتفعة
40	نشر ثقافة التعامل مع الإنترنت في أنجاز العمل.	4.23	0.708	مرتفعة
36	تقلل من ضياع المعاملات.	4.22	0.723	مرتفعة
32	تسهم في تحسين الأداء.	4.20	0.672	مرتفعة

جدول 9.4.ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ملاءمة نظم المعلومات للعمـل – التأثيرات الايجابية- مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجـــة الأهمية
33	تسهم في تبسيط العمل .	4.17	0.717	مرتفعة
29	تؤدي إلى المرونة الإدارية.	4.16	0.693	مرتفعة
39	تبادل المعلومات مع المؤسسات والهيئات الأخرى.	4.15	0.705	مرتفعة
30	الأنظمة المستخدمة تظهر بوضوح إنتاجية كل قسم .	4.14	0.715	مرتفعة
38	توفر الوضوح في مهمات العمل.	4.14	0.726	مرتفعة
34	تقلل من شكاوى المتعاملين.	4.10	0.751	مرتفعة
35	تسهم في تخفيض عدد الموظفين.	4.05	0.772	مرتفعة
الكلي		4.20	0.477	مرتفعة

توضح النتائج الواردة في الجدول(9.4)، أن أعلى المتوسطات الحسابية يعود للفقرة رقم(28)والتـي تنص على " تؤدي إلى سرعة الإنجاز" بمتوسط حسابي مقداره (4.37)، وأن الفقرة رقم(35) وهي "تسهم في تخفيض عدد الموظفين"جاءت في أقل المتوسطات الحسابية بمقدار(4.05) ، كانـت فـي درجة الأهمية "مرتفعة" لجميع الفقرات.

هذا المجال كان في ترتيبه هو الأعلى بين مجالات أداء نظم المعلومات، ويعزو الباحث ذلـك إلـى إدراك المبحوثين بأهمية ملاءمة نظم المعلومات للعمل، حيث انه كلما كانت نظم المعلومات ملاءمة أكثر للعمل فإنها تؤدي إلى سرعة انجاز الأعمال، ودقة تنفيذها، وتوفر الوضوح فـي المهمـات، وتزيد من رضاء المستفيدين، وتقلل من ضياع المعاملات وتبسط العمل، وهذا ما يدركه الموظفون من خلال أدائهم لوظائفهم.

جدول 10.4.أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور معيقات إدارة نظم المعلومـات مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
13	عدم توفير موازنة لتطوير البرامج.	4.39	0.746	مرتفعة

جدول 10.4.ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور معيقات إدارة نظم المعلومات مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
14	عدم توفير موازنة لتحديث الأجهزة.	4.30	0.727	مرتفعة
23	عدم توفر فرق صيانة كفؤة.	4.20	0.757	مرتفعة
15	ارتفاع كلفة تشغيل نظم المعلومات.	4.16	0.7501	مرتفعة
10	مقاومة بعض المدراء للتغيير.	4.15	0.750	مرتفعة
12	عدم دعم الإدارة العليا لتطبيق أنظمة معلومات متطورة.	4.13	0.766	مرتفعة
9	عدم المرونة الإدارية.	4.11	0.738	مرتفعة
16	صعوبة تعديل القوانين والتشريعات لتتلاءم مع متطلبات نظـم المعلومات المتطورة.	4.11	0.769	مرتفعة
17	صعوبة الحصول على برامج حاسوبية مرخصة.	4.10	0.752	مرتفعة
18	عدم وضوح التشريعات والقوانين.	4.05	0.758	مرتفعة
11	نظام الرقابة المتبع في العمل.	4.00	0.781	مرتفعة
20	قلة كفاءة وخبرة الموظفين.	3.99	0.753	مرتفعة
24	عدم تكامل البيانات في النظم المختلفة .	3.99	0.751	مرتفعة
25	نقص الإمكانات الفنية في تطبيق نظم المعلومات المتاحة.	3.99	0.777	مرتفعة
19	الأخطاء في إدخال البيانات.	3.96	0.781	مرتفعة
22	صعوبة التعامل مع نظم المعلومات الآلية.	3.96	0.756	مرتفعة
21	قواعد المعلومات غير مناسبة للعمل.	3.95	0.769	مرتفعة
8	كثرة الأعمال المكتبية.	3.93	0.773	مرتفعة
الكلي		4.08	0.387	مرتفعة

تشير النتائج الواردة في الجدول(10.4)، أن أعلى المتوسطات الحسابية يعود للفقرة رقم (13)وهي "عدم توفير موازنة لتطوير البرامج" بمتوسط حسابي مقداره (4.39)، في حين أن الفقـرة رقـم(8) وهي"كثرة الأعمال المكتبية " كانت في المستوى الأخير بمتوسط حسابي مقداره(3.93) وبذلك فـان جميع فقرات هذا المجال كانت في درجة الأهمية"مرتفعة".

ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الاقتصاد الوطني الفلسطيني واعتماد السلطة بالدرجة الأولى علـى المساعدات المالية الخارجية، حيث أن موازنات الوزارات لا تكون كافية لتغطية جميـع متطلبـات أعمالها، وأيضا حداثة إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية وضعف الخبـرة فـي البنـاء المؤسسـي،

بالإضافة إلى عدم اكتمال التشريعات والقوانين، كل هذا أدى إلى ظهور معيقات لـنظم المعلومـات تحد من أدائها

جدول 11.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أمن نظـم المعلومـات مرتبـة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقـم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجـة الأهمية
84	تتوفر أجهزة إطفاء الحريق في مكان العمل.	4.15	0.773	مرتفعة
80	لا يسمح نظام المعلومات بالدخول غير المصرح به.	4.13	0.742	مرتفعة
85	أجهزة الحاسوب متصلة بأجهزة تخزين الكهرباء.	4.07	0.761	مرتفعة
83	أجهزة الخوادم في غرف خاصة ومجهزة .	4.02	0.749	مرتفعة
81	توجد مراقبة للنسخ غير المشروع للمعلومات.	4.00	0.754	مرتفعة
86	تتوفر نسخ احتياطية يومية للمعلومات.	4.00	0.814	مرتفعة
82	توجد برامج حماية حاسوبية فعالة للأنظمة.	3.98	0.762	مرتفعة
الكلي		4.05	0.566	مرتفعة

يتبين من النتائج الواردة في الجدول(11.4)، أن أعلى المتوسطات الحسـابية لمحـور أمـن نظـم المعلومات يعود للفقرة رقم (84)وهي "تتوفر أجهزة إطفاء الحريق في مكان العمل"بمتوسط حسابي مقداره (4.15)، في حين أن الفقرة رقم(82) وهي"توجد برامج حماية حاسوبية فعالة للأنظمة"كانت في المستوى الأخير بمتوسط حسابي مقداره(3.98) وبذلك فإن جميع فقرات هذا المجال كانت فـي درجة الأهمية"مرتفعة".

ويعزو الباحث ارتفاع المتوسطات الحسابية لهذا المحور إلى اهتمام الدول المانحة للسـلطة بـأمن المعلومات، وتزويد بعض مؤسسات السلطة ومن ضمنها الوزارات بـأجهزة الكترونيـة حديثـة، بالإضافة إلى إشراف خبراء على شبكات وبرامج الحواسيب المعمول بها، بالإضافة إلـى أن مـا نسبته 11.1% من عينة الدراسة هم من المختصين في مجالات الحاسوب ونظـم المعلومـات، أي أنهم على دراية كافية بأهمية امن نظم المعلومات، والطرق الكفيلة بضمان أمنها.

جدول 12.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
46	تكرار نفس العمل في أكثر من قسم .	4.04	0.747	مرتفعة
44	إعاقة الأعمال اليومية في الوزارة.	3.99	0.733	مرتفعة
41	صعوبة ملاحقة التغيرات التكنولوجية.	3.98	0.738	مرتفعة
47	تؤدي الأنظمة المستخدمة إلى صعوبة تحديد الأداء الفردي للموظف .	3.97	0.751	مرتفعة
45	تؤدي إلى تضارب في الاختصاصات .	3.96	0.738	مرتفعة
43	انخفاض إنتاجية العاملين.	3.94	0.724	مرتفعة
42	تقليل نظم الحماية الأمنية.	3.88	0.726	مرتفعة
الكلي		3.96	0.526	مرتفعة

تظهر النتائج الواردة في الجدول(12.4)، أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم(46) وهي" تكرار نفس العمل في أكثر من قسم" بمقدار(4.04)، كما أن أقل متوسط حسابي كان للفقرة رقم(42) وهي "تقليل نظم الحماية الأمنية"بمقدار(3.88) كما كانت درجة الأهمية"مرتفعة" لجميع فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ارتفاع هذا المحور إلى عدم ثبات الهيكليات وعدم وجود نظام موحد لتحديد وصف ومواصفات كل وظيفة، وأيضا إلى اختلاف مسميات الإدارات والدوائر والأقسام من وزارة إلى أخرى، وفي الغالب تكون هذه المسميات وفقا لما يراه الوزير أو من ينوب عنه مناسبا، وعدم وجود هيكل معلوماتي موازٍ للهيكل التنظيمي هذا كله يؤدي إلى تداخل في الوظائف والاختصاصات، وبالتالي تزايد التأثيرات السلبية في العمل.

جدول 13.4.أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور فاعلية وكفاءة نظم المعلومات مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
72	تشمل المعلومات التي تصلك أشكالا ورسوم بيانية.	3.99	0.755	مرتفعة

جدول 13.4.ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور فاعلية وكفاءة نظم المعلومات مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

66	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات صحيحة .	3.98	0.673	مرتفعة
73	يمتاز نظام المعلومات بالتحديث المستمر للبيانات .	3.96	0.731	مرتفعة
79	يحدث النظام المعلومات بشكل فوري.	3.96	0.731	مرتفعة
75	يظهر النظام بوضوح قواعد الاستخدام للمعلومات.	3.95	0.703	مرتفعة
78	زمن استرجاع المعلومات من نظام المعلومات مناسب.	3.93	0.711	مرتفعة
74	النظام يعزز التنسيق بين أقسام العمل.	3.92	0.709	مرتفعة
70	المعلومات التي يخرجها النظام غير مكررة.	3.91	0.736	مرتفعة
76	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات بالوضوح.	3.91	0.732	مرتفعة
67	يحصل النظام على المعلومات من مصادر موثوقة.	3.90	0.716	مرتفعة
77	المعلومات التي يوفرها النظام ذات درجة عاليـة مـن التفصيل الذي احتاجه في أنجاز الوظائف الإدارية.	3.88	0.730	مرتفعة
69	ينسجم نظام المعلومات مع متطلبات القرارات المتعلقـة بتحقيق أهداف الوزارة.	3.87	0.707	مرتفعة
71	المعلومات التي يوفرها النظام تلبي احتياجـات جميـع مرؤوسيك لقيامهم بأعمالهم.	3.86	0.724	مرتفعة
68	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسـب مـع طبيعـة الأنشطة التي يمارسها الموظف.	3.84	0.719	مرتفعة
الكلي		3.91	0.496	مرتفعة

توضح النتائج الواردة في الجدول(13.4)، أن أعلى المتوسطات الحسابية يعود للفقرة رقم(72)والتي تنص على " تشمل المعلومات التي تصلك أشكالا ورسوم بيانية" بمتوسط حسابي مقـداره (3.99)، وأن الفقرة رقم(68) وهي "المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الأنشطة التي يمارسها الموظف"جاءت في أقل المتوسطات الحسابية بمقدار(3.84) ، وكانت درجة الأهمية"مرتفعة". لجميع الفقرات، وقد حصل هذا المحور على اقل الدرجات، ولكنه يقع أيضا ضمن درجة الأهمية المرتفعة.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود نظم معلومات متكاملة في الوزارات وان كل إدارة تقوم بإدارة معلوماتها منفصلة عن الإدارات والأقسام الأخرى، وهذا يؤدي إلى تكرار في المعلومات وعدم دقة وتشتت في البيانات والمعلومات، والتقليل من سرعة الحصول على المعلومة المناسبة.

3.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث :

والذي ينص على :"ما واقع إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟"

جدول 14.4.أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توظيف نظم المعلومات مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
التخطيط				
48	يستخدم نظام المعلومات في تحديد الأهداف المستقبلية	4.10	0.730	مرتفعة
49	يساعد نظام المعلومات في تقرير استراتيجيات الوزارة	4.03	0.748	مرتفعة
50	يوفر نظام المعلومات فرصة للتنبؤ بإعمال الوزارة	4.00	0.751	مرتفعة
الكلي للتخطيط		4.04	0.642	مرتفعة
التنظيم				
51	نظم المعلومات تحدد المهام والصلاحيات لكل وظيفة	4.10	0.694	مرتفعة
52	تعزز نظم المعلومات وضوح الاتصال التنظيمي	4.04	0.683	مرتفعة
53	يساهم نظام المعلومات في تحديد البناء التنظيمي	4.03	0.688	مرتفعة
54	وضوح مسار المعلومات في الوزارة	4.05	0.717	مرتفعة
الكلي للتنظيم		4.05	0.572	مرتفعة
التوجيه				
55	تسهم نظم المعلومات في إرشاد الموظفين في أدائهم للعمل	4.08	0.741	مرتفعة
56	يشكل نظام المعلومات وسيلة اتصال في توجيه الموظفين	4.01	0.704	مرتفعة
57	يفيد نظام المعلومات في توفير تغذية راجعة للمدراء	4.04	0.721	مرتفعة
58	نظام المعلومات يوفر معلومات تنفيذ المهمات	4.02	0.696	مرتفعة
الكلي للتوجيه		4.03	0.578	مرتفعة
الرقابة				
59	توفر نظم المعلومات أداة رقابية فعالة في الوزارة	4.12	0.736	مرتفعة
60	تسهم نظم المعلومات في التأكد من تحقيق الأهداف	4.03	0.700	مرتفعة
61	تكشف نظم المعلومات الانحراف في الأداء	4.05	0.726	مرتفعة
الكلي للرقابة		4.07	0.633	مرتفعة

جدول 14.4.ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توظيف نظم المعلومات مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي

اتخاذ القرار				
62	تفيد نظم المعلومات في الحصول على معلومات ملخصة	4.17	0.706	مرتفعة
63	تساعد نظم المعلومات في بناء النماذج الرياضية التي تسهل السيطرة على المشكلات	3.98	0.744	مرتفعة
64	تعمل نظم المعلومات على توليد المعلومات اللازمة لاتخـاذ القرارات	4.02	0.713	مرتفعة
65	يوفر نظام المعلومات المؤشرات الضرورية في تقييم عمـل الوزارة	4.03	0.712	مرتفعة
الكلي لاتخاذ القرار		4.05	0.603	مرتفعة
الكلي		4.04	0.479	مرتفعة

توضح النتائج الواردة في الجدول(14.4)، أن أعلى المتوسطات الحسابية في العمليات الإدارية يعود للرقابة بمتوسط قدره (4.07) يليه التنظيم بمتوسط قدره (4.05) ثم اتخاذ القرار بمتوسـط قـدره (4.05) ثم يليه التخطيط بمتوسط قدره (4.04) وأخيرا التوجيه بمتوسط قدره (4.03) أما الفقـرات فكان أعلى متوسط للفقرة رقم(62)والتي تنص على " تفيد نظم المعلومات فـي الحصـول علـى معلومات ملخصة" بمتوسط حسابي مقداره (4.17)، وأن الفقرة رقـم(63) وهـي "تسـاعد نظـم المعلومات في بناء النماذج الرياضية التي تسهل السيطرة على المشكلات"جاءت في أقل المتوسطات الحسابية بمقدار(3.98) ، وكانت درجة الأهمية"مرتفعة" للكلي ولجميع الفقرات.

ويعزو الباحث ذلك إلى النمط القيادي السائد في الوزارات حيث أثبتت الدراسـات السـابقة ومنهـا دراسة الفرا ، والخطيب ،2007 أن المدير يوجه الموظفين بطريقة فردية يغلـب عليهـا الطـابع الشخصي وبذلك فانه يزيد من أهمية الرقابة ويركز عليها، في حين أن التخطيط يصبح في درجـة أهمية اقل، ذلك لان المدير يخطط وفقا لما يراه هو مناسبا. وأيضا بسبب وجـود مشـاكل وعـدم سهولة في الاتصالات التنظيمية للوزارات الفلسطينية والذي أظهرته دراسة الفرا، واللـوح، 2007 لهذا فان التوجيه يصبح اقل أهمية .

4.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع:

والذي ينص على :هل توجد علاقة دالة إحصائيا عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) بين تدريب موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على نظم المعلومات وبين أداء تلك النظم؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج معاملات الارتباط بين مجالات أداء نظم المعلومات وعمليات التدريب على نظم المعلومات والجدول رقم (15.4) يوضح ذلك.

جدول 15.4: يبين معامل ارتباط بيرسون بين التدريب على نظم المعلومات ومجالات أداء نظم المعلومات

الأداء / التدريب	معيقات إدارة نظم المعلومات	ملاءمة نظم المعلومات للعمل-تأثيرات ايجابية	ملاءمة نظم المعلومات للعمل- تأثيرات سلبية	فعالية وكفاءة نظم المعلومات	أمن نظم المعلومات	الكلي
عدد الدورات	-0.079*	0.023	0.022	0.006	-0.02	-0.024
توافق الدورات مع العمل	-0.062	0.029	-0.096*	0.130**	0.69	0.065

* عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

** عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

بينت النتائج في الجدول رقم (15.4) إلى أن العلاقة بين عدد الدورات التي التحق بها الموظف ومعيقات إدارة نظم المعلومات علاقة سلبية معنوية عند مستوى دلالة α=0.05 حيث أن قيمة r المحسوبة بلغت (*0.079-) وهذا يعني أنه كلما كان عدد الدورات أكبر كلما قلت معيقات إدارة نظم المعلومات، وكذلك لم تبين معاملات الارتباط المحسوبة بين عدد الدورات وبقية مجالات أداء نظم المعلومات (ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية، ملاءمة نظم المعلومات للعمل-التأثيرات السلبية، فاعلية وكفاءة نظم المعلومات، امن نظم المعلومات، والأداء الكلي) أي علاقة أو اثر سلبا أو إيجابا، وهذا يعني أن عدد الدورات لم تساهم في رفع مستوى أداء النظام وإنما اقتصر دورها في الحد من معيقات إدارة نظم المعلومات.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة الدورات الخاصة بالموظفين العـاملين فـي مجـال إدارة نظـم المعلومات تركز على الإدارة والتشغيل للنظام فقط، لذلك كان هناك علاقة سلبية معنوية في الحـد من معيقات نظم المعلومات، ولم تكن هذه العلاقة معنوية على بقية المجالات بسبب غياب الدورات المختصة في عملية الملاءمة، والكفاءة والفاعلية، والأمن، وهذا يدل على أن الدورات تجعل العمل على نظام المعلومات مألوف للموظف ولكنها لا تساعد في رفع كفاءة نظام المعلومات.

كما تبين النتائج وجود علاقة معنوية سلبية بين توافق الدورات مع العمل وملاءمة نظم المعلومات للعمل- التأثيرات السلبية- عند مستوى دلالة (α=0.05) وكانت قيمة r المحسوبة (*0.069-) وهذا يعني انه كلما زاد توافق الدورات مع العمل فإنها تؤدي إلى التقليل من التأثيرات السـلبية لملاءمـة نظم المعلومات للعمل ، في حين انه بينت النتائج أن العلاقة بين توافق الدورات مع العمل وفاعليـة وكفاءة نظم المعلومات علاقة معنوية ايجابية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمة r المحسوبة كانت (**0.130) وهذا يعني أنه كلما كانت الدورات متوافقة مع العمـل فـان فعاليـة وكفـاءة نظـم المعلومات تكون أكبر، ولم تظهر النتائج وجود اثر أو علاقة بين توافق الدورات مع العمل وبقيـة مجالات أداء نظم المعلومات (معيقات نظم المعلومات، ملاءمة نظم المعلومات –التأثيرات الايجابية، امن نظم المعلومات، والكلي). وهذا يعني أن توافق الدورات مع العمل ساهم فقط فـي الحـد مـن التأثيرات السلبية لملاءمة النظام وزيادة فعالية وكفاءة النظام، ولم يكن له دور في السـيطرة علـى معيقات إدارة النظام أو زيادة التأثيرات الايجابية في ملاءمة النظام أو اثر على امن النظام.

ويعزو الباحث ذلك إلى غياب الدورات المتخصصة في مجالات أداء نظم المعلومات، وان معظـم الدورات هي دورات عامة.

5.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الخامس:

والذي ينص على :"هل توجد علاقة دالة إحصائيا عنـد مسـتوى($\alpha \leq 0.05$) بـين إدارة نظـم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وبين أداء نظم المعلومات في تلك الوزارات؟"

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج معاملات الارتباط بين مجالات أداء نظم المعلومات وعمليات إدارة نظم المعلومات والجدول رقم (16.4) يوضح ذلك.

جدول16.4: يبين معامل ارتباط بيرسون بين عناصر توظيف نظم المعلومات ومجالات أداء نظم المعلومات

الأداء / الإدارة	معيقـات إدارة نظم المعلومات	ملاءمـة نظـم المعلومات للعمل- تأثيرات ايجابية	ملاءمـة نظـم المعلومات للعمـل- تأثيرات سلبية	فعالية وكفاءة نظم المعلومات	أمن نظـم المعلومات
تخطيط	-0.228**	0.466**	-0.363**	0.450**	0.292**
تنظيم	-0.179**	0.472**	-0.317**	0.487**	0.273**
توجيه	-0.272**	0.513**	-0.385**	0.505**	0.361**
رقابة	-0.170**	0.479**	-0.306**	0.529**	0.392**
اتخاذ القرار	-0.212**	0.535**	-0.305**	0.575**	0.454**

* عند مستوى($\alpha \leq 0.05$ **)**

** عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يشير الجدول (16.4) إلى أن العلاقة بين التخطيط ومعيقات إدارة نظم المعلومات علاقـة سـلبية معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.228-) وهذا يعني أنه كلمـا كـان التخطـيط أفضل تقل المعيقات، وأيضا يشير إلى أن العلاقة بين التنظيم ومعيقات إدارة نظم المعلومات علاقة سلبية معنوية عند مستوى دلالة (α=0.01) وقيمتها (**0.179 -) وهذا يعني أنه كلما كان التنظيم أفضل فان معيقات إدارة نظم المعلومات تقل ، وأيضا يلاحظ من الجدول إلـى أن العلاقـة بـين التوجيه ومعيقات إدارة نظم المعلومات علاقة سلبية معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتهـا (**0.272-) وهذا يعني أنه كلما كان التوجيه أفضل فان المعيقات تكون أقل، وبينت النتائج أيضـا أن العلاقة بين الرقابة ومعيقات إدارة نظم المعلومات علاقة سلبية معنوية عنـد مسـتوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.170 -) وهذا يعني أنه كلما كانت الرقابة أفضل تقل المعيقات، وبينت النتائج أيضا إلى أن العلاقة بين اتخاذ القرار ومعيقات إدارة نظم المعلومات علاقة سـلبية معنويـة عنـد مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.212 -) وهذا يعني أنه كلما كانت عملية اتخـاذ القـرار أفضل فان المعيقات تكون أقل.

وكذلك بينت أن العلاقة بين التخطيط وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- علاقة معنوية ايجابية عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها(**0.466) وهذا يعني أنه كلمـا كـان التخطيط أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل –التأثيرات الايجابية- تكـون أكثـر، وأيضـا أظهرت النتائج أن العلاقة بين التنظيم وملاءمة نظم المعلومات للعمل –التأثيرات الايجابية- علاقـة

ايجابية معنوية عند مستوى دلالة (α=0.01) وقيمتها (**0.472) وهذا يعني أنه كلما كان التنظيم أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل –التأثيرات الايجابية- تكون أفضل ، وأيضا بينت النتائج أن العلاقة بين التوجيه وملاءمة نظم المعلومات للعمل –التأثيرات الايجابية- علاقة معنوية ايجابية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.513) وهذا يعني أنه كلما كان التوجيه أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثير الايجابي- تكون أعلى، وبينت النتائج أيضا أن العلاقة بين الرقابة وملاءمة نظم المعلومات للعمل –التأثيرات الايجابية- علاقة موجبة معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.479) وهذا يعني أنه كلما كانت الرقابة أفضل تكون ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- أفضل ، وأظهرت النتائج أيضا أن العلاقة بين اتخاذ القرار وملاءمة نظم المعلومات للعمل - التأثيرات الايجابية- علاقة معنوية موجبة عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.535) وهذا يعني أنه كلما كان اتخاذ القرار أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- تكون أفضل .

ويشير الجدول (16.4) إلى أن العلاقة بين التخطيط وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- علاقة سلبية معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.363 -) وهذا يعني أنه كلما كان التخطيط أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- تكون أقل، وأيضا تشير النتائج إلى أن العلاقة بين التنظيم وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- علاقة سلبية معنوية عند مستوى دلالة (α=0.01) وقيمتها (**0.317 -) وهذا يعني أنه كلما كان التنظيم أفضل تكون ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- أقل ، وأيضا يلاحظ من الجدول أن العلاقة بين التوجيه وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- علاقة سلبية معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.385 -) وهذا يعني أنه كلما كان التوجيه أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- تكون أقل، ويشير الجدول (16.4) أيضا إلى أن العلاقة بين الرقابة وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- علاقة سلبية معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.306) وهذا يعني أنه كلما كانت الرقابة أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- تكون أقل، وتشير النتائج أيضا إلى أن العلاقة بين اتخاذ القرار وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- علاقة سلبية معنوية عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.305 -) وهذا يعني أنه كلما كانت عملية اتخاذ القرار أفضل فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- تكون أقل، وأيضا يشير الجدول (16.4) إلى أن العلاقة بين التخطيط وفعالية وكفاءة نظم المعلومات علاقة معنوية ايجابية عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها(**0.450) وهذا يعني أنه كلما كان التخطيط أفضل فإن فعالية وكفاءة نظم المعلومات تكون أفضل، وأيضا بينت النتائج أن العلاقة بين التنظيم وفعالية

وكفاءة نظم المعلومات علاقة ايجابية معنوية عند مستوى دلالـة (α=0.01) وقيمتها (**0.478) وهذا يعني أنه كلما كان التنظيم أفضل فإن فعالية وكفاءة نظم المعلومات تكون أفضـل، وأيضـا يلاحظ من الجدول إلى أن العلاقة بين التوجيه وفعالية وكفاءة نظم المعلومات علاقة معنوية ايجابية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.505) وهذا يعني أنه كلما كان التوجيه أفضـل فـإن فعالية وكفاءة نظم المعلومات تكون أفضل، ويشير الجدول (16.4) أيضا إلـى أن العلاقـة بـين الرقابة وفعالية وكفاءة نظم المعلومات علاقة موجبة معنوية عند مستوى α=0.01 حيث أن قيمتهـا (**0.529) وهذا يعني أنه كلما كانت الرقابة أفضل فإن فعالية وكفاءة نظـم المعلومـات تكـون أفضل، وبينت النتائج أيضا أن العلاقة بين اتخاذ القرار وفعالية وكفاءة نظـم المعلومـات علاقـة معنوية موجبة عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.575) وهذا يعني أنه كلما كانت عملية اتخاذ القرار أفضل فإن فعالية وكفاءة نظم المعلومات تكون أفضل .

كما يشير الجدول (16.4) إلى أن العلاقة بين التخطيط وأمن نظم المعلومات علاقة معنوية ايجابية عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها(**0.292) وهذا يعني أنه كلما كان التخطيط أفضـل فإن أمن نظم المعلومات يكون أفضل ، وأيضا يشير الجدول(16.4) إلى أن العلاقة بين التنظـيم وأمن نظم المعلومات علاقة ايجابية معنوية عند مسـتوى دلالـة (α=0.01) وقيمتها (**0.273) وهذا يعني أنه كلما كان التنظيم أفضل فإن أمن نظم المعلومات يكون أفضل، وأيضا بينت النتـائج أن العلاقة بين التوجيه وأمن نظم المعلومات علاقة معنوية ايجابية عند مستوى α=0.01 حيـث أن قيمتها (**0.361) وهذا يعني أنه كلما كان التوجيه أفضل فإن أمن نظم المعلومات يكون أفضـل ويشير الجدول (16.4) أيضا إلى أن العلاقة بين الرقابة وأمن نظم المعلومـات علاقـة موجبـة معنوية عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتها (**0.392) وهذا يعني أنه كلما كانت الرقابة أفضل فإن أمن نظم المعلومات يكون أفضل ويشير أيضا إلى أن العلاقة بين اتخاذ القرار وأمن نظم المعلومات علاقة معنوية موجبة عند مستوى دلالة α=0.01 حيث أن قيمتهـا (**0.454) وهـذا يعني أنه كلما كانت عملية اتخاذ القرار أفضل فإن أمن نظم المعلومات يكون أفضل .

وبناء على ما تقدم يرى الباحث أن نتائج الجدول أظهرت وجود علاقات معنوية وبشكل عال بـين عناصر توظيف نظم المعلومات (محاور إدارة نظم المعلومات) ومجالات أداء نظم المعلومات.

ويعزى ذلك إلى أن الخلفية العلمية لـ52.7% من المستجوبين هي إدارية وحاسوبية، وإجابـاتهم تدلل على مدى قناعتهم بأهمية وجود علاقة بين محاور إدارة النظم ومجالات أداء هـذه الأنظمـة،

كذلك فان خلفياتهم الوظيفية (مدير، نائب مدير، رئيس قسم) تؤيد ما ذكر سابقا، كما أن النتيجة السابقة لا تتعارض نهائيا مع ما هو متعارف عليه وما اثبت في الدراسات السابقة في هذا المجال.

6.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السادس:

والذي ينص على :"ما أثر إدارة نظم المعلومات على أداء تلك النظم في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على هذا السؤال تم تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار مدى معنوية وفعالية النموذج المقدر تم استخراج جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر، جدول رقم (17.4) وكذلك حساب معامل التحديد R^2 حيث كانت قيمته تساوي 0.47 ومن ثم تم استخدام اختبار t لمعرفة مدى معنوية المعلمات المقدرة للنموذج (b1,b2,b3,b4,b5) والجدول رقم (18.4) يوضح النتائج.

جدول 17.4: تحليل التباين نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محاور إدارة نظم المعلومات وأداء نظم المعلومات

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الكلي	المعالجات	35.089	5	7.018	113.642	*0.000
	الخطأ	39.214	635	0.062		
	الكلي	74.302	640			

جدول 18.4.أ: نتائج اختبار t لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محاور إدارة نظم المعلومات وأداء نظم المعلومات.

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة T	الدلالة الإحصائية
التخطيط (X1)	0.076	0.021	3.686	0.000
التنظيم (X2)	0.043	0.023	1.836	0.067
التوجيه(X3)	0.148	0.023	6.467	0.000

جدول 18.4.ب: نتائج اختبار t لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محـاور إدارة نظم المعلومات وأداء نظم المعلومات.

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطـأ المعيـاري للتقدير	قيمة T	الدلالـة الإحصائية
الرقابة(X4)	0.051	0.022	2.313	0.021
اتخاذ القرار(X5)	0.163	0.022	7.358	0.000
الثابت	2.111	0.084	25.179	0.000

تشير البيانات في جدول رقم (17.4) إلى أن قيمة ف المحسوبة تساوي 113.642 وقيمة الدلالة P=00 وهذا يدلل على أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر معنوي عنـد مسـتوى دلالـة ($0.05\geq\alpha$) في حين أن البيانات في جدول رقم (18.4) تشير إلى أن معلمـات النمـوذج جميعهـا معنوية عند ($0.05\geq\alpha$) باستثناء محور التنظيم ولهذا يجب أن يستثنى محور التنظيم مـن النمـوذج المقدر لغياب الأثر المعنوي له على النموذج، وعليه يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقـدر للتنبؤ بأثر مجالات إدارة نظم المعلومات (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القـرار) على أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية كما يلي:

Y = 2.111 + 0.076X1 + 0.148X3 + 0.051X4 + 0.163X5

حيث أن:

Y: أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

X1: التخطيط

X3: التوجيه

X4: الرقابة

X5: اتخاذ القرار

ولتفسير أثر إدارة نظم المعلومات على أداء نظم المعلومات بناء على النموذج المقدر السابق يبـين النموذج أنه وعلى فرض أن مستويات التخطيط تأخذ القيم من 1 إلى 5 فانه عند زيـادة التخطـيط وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن أداء النظام يزداد بمقـدار 0.076 وحـدة، وكذلك عند زيادة التوجيه وحدة واحدة (على فرض ثبات بقيـة محـاور الإدارة) فـإن أداء نظـام المعلومات يزداد بمقدار 0.148 وحدة، وعند زيادة الرقابة وحدة واحدة (على فرض ثبـات بقيـة محاور الإدارة) فإن أداء النظام يزداد بمقدار 0.051 وحدة، وكذلك زيادة السـيطرة علـى اتخـاذ

القرار وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) يؤدي إلى زيادة في أداء النظام مقدارها 0.163 وحدة، كذلك بالرجوع إلى معامل التحديد R^2 فإنه يبين أن النموذج استطاع أن يفسر 47.2% من أداء نظم المعلومات بناء على محاور إدارة نظم المعلومات، في حين أن النموذج يبين انه لا يمكن الاعتماد على التنظيم في التنبؤ بأداء النظام.

ويفسر الباحث ذلك إلى أن المدراء يمارسون النمط القيادي الفردي، ويصبغون الإدارة بطابعهم الشخصي، وهذه النتيجة تتفق مع الدراسات السابقة التي بينت وجود خلل في الهياكل التنظيمية للوزارات، وتداخل في المهام والصلاحيات.

7.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السابع:

والذي ينص على: "ما أثر إدارة نظم المعلومات على مجالات أداء نظم المعلومات (معيقات إدارة نظم المعلومات، ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية-، ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية-، فاعلية وكفاءة نظم المعلومات، أمن نظم المعلومات) في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على هذا السؤال تم تجزئته إلى الأتي:

1.7.1.4. أثر إدارة نظم المعلومات على مجال معيقات إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

تم تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار مدى معنوية وفعالية النموذج المقدر تم استخراج جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر، جدول رقم (19.4) وكذلك حساب معامل التحديد R^2 حيث كانت قيمته تساوي 0.30 ومن ثم تم استخدام اختبار T لمعرفة مدى معنوية المعلمات المقدرة للنموذج (b1,b2,b3,b4,b5) والجدول رقم (20.4) يوضح النتائج.

جدول 19.4: تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محاور إدارة نظـم المعلومـات ومعيقات نظم المعلومات

المحور	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة ف	الدلالـة الإحصائية
معيقات إدارة نظـم المعلومات	المعالجات	8.579	5	1.716	12.433	*0.000
	الخطأ	87.630	635	0.138		
	الكلي	96.208	640			

جدول 20.4: نتائج اختبار T لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بـين محـاور إدارة نظم المعلومات ومعيقات نظم المعلومات

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطـأ المعيـاري للتقدير	قيمة T	الدلالـة الإحصائية
التخطيط (X1)	-0.077	0.031	-2.483	0.013
التنظيم (X2)	0.018	0.035	0.521	0.602
التوجيه(X3)	-0.138	0.034	-4.034	0.000
الرقابة(X4)	0.034	0.033	1.051	0.293
اتخاذ القرار(X5)	-0.056	0.033	-1.681	0.093
الثابت	2.798	0.125	22.328	0.000

تشير البيانات في جدول رقم (19.4) إلى أن قيمة ف المحسوبة تساوي 12.433 وقيمة الدلالة P=000 وهذا يدلل على أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر معنوي عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) في حين أن البيانات في جدول رقم (20.4) تشير إلى أن معلمات النموذج معنوية عند ($0.05\geq\alpha$) لمحاور التخطيط والتوجيه والثابت في حين أن كل من محاور التنظيم، والرقابة، واتخاذ القرار ليست معنوية حسب نتائج الاختبار ولهذا يجب أن تستثنى من النموذج المقدر لغياب الأثـر المعنوي لها على النموذج، وعليه يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر لبيان أثر مجـالات إدارة نظم المعلومات (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار) على معيقـات نظـم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية كما يلي:

$Y= 2.798 – 0.077\ X1 – 0.138\ X3$

حيث أن:

Y: معيقات نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

X1: التخطيط

X3: التوجيه

ولتفسير أثر إدارة نظم المعلومات على معيقات نظم المعلومات بناء على النموذج المقدر السابق بين النموذج انه عند زيادة التخطيط وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن المعيقـات تقل بمقدار 0.077 وحدة وكذلك عند زيادة التوجيه وحدة واحدة (على فرض ثبات بقيـة محـاور الإدارة) فإن المعيقات تقل بمقدار 0.138 وحدة، ولا يوجد أثر معنوي لبقية محاور الإدارة (التنظيم، والرقابة، واتخاذ القرار) على معيقات أداء نظم المعلومات، كذلك بالرجوع إلى معامل التحديـد R^2 فإنه يبين أن النموذج استطاع أن يفسر 30% من معيقات أداء نظم المعلومات بناء علـى محـاور إدارة نظم المعلومات.

ولتفسير ذلك يرى الباحث أن مقاومة المدراء للتغيير وعدم دعم بعض الإدارات العليا لتطبيق أنظمة معلوماتية حديثة يمكن من وجهة نظرهم أن تؤدي إلى تقليص صلاحياتهم، وأيضـا عـدم فهمهـم الصحيح لأهمية تطبيق نظم معلومات حديثة متطورة، أبقى على تدخلهم المباشر في بعض المجالات الإدارية لنظم المعلومات مما أدى إلى إضعاف دور التنظيم والرقابة واتخاذ القرار، وأدى إلى عدم اعتبارها متغيرات مهمة في مجال معيقات إدارة نظم المعلومات.

2.7.1.4. أثر إدارة نظم المعلومات على ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابيـة- في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية.

تم تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار مدى معنوية وفعالية النموذج المقدر تم استخراج جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر، جدول رقم (21.4) وكذلك حساب معامل التحديد R^2 حيث كانت قيمته تساوي 0.39 ومن ثم تم استخدام اختبار T لمعرفة مدى معنوية المعلمات المقدرة للنموذج (b1,b2,b3,b4,b5) والجدول رقم (22.4) يوضح النتائج.

جدول 21.4: تحليل التباين نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محـاور إدارة نظـم المعلومـات ومدى ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية-

المحور	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة ف	الدلالـة الإحصائية
ملاءمة نظم المعلومـات للعمـل – التـأثيرات الايجابية-	المعالجات	57.263	5	11.463	81.816	0.000
	الخطأ	88.888	635	0.140		
	الكلي	146.151	640			

جدول 22.4: نتائج اختبار T لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بـين محـاور إدارة نظم المعلومات وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية-

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطـأ المعيـاري للتقدير	قيمة T	الدلالـة الإحصائية
التخطيط (X1)	0.093	0.031	3.000	0.003
التنظيم (X2)	0.096	0.035	2.747	0.006
التوجيه(X3)	0.165	0.035	4.771	0.000
الرقابة(X4)	0.061	0.033	1.858	0.064
اتخاذ القرار(X5)	0.240	0.033	6.118	0.000
الثابت	1.692	0.126	13.408	0.000

تشير البيانات في جدول رقم (21.4) إلى أن قيمة ف المحسوبة تساوي 81.81 وقيمة الدلالـة P=000 وهذا يدلل على أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر معنوي عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$)، في حين أن البيانات في جدول رقم (22.4) تشير إلى أن معلمات النموذج معنوية عند ($0.05\geq\alpha$) لجميع محاور إدارة نظم المعلومات باستثناء محور الرقابة حيث بينت قيمة الدلالة عدم معنوية هذا المحور حسب نتائج الاختبار ولهذا يجب أن يستثنى من النموذج المقدر لغيـاب الأثـر المعنوي له على النموذج، وعليه يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر لبيان أثـر مجـالات إدارة نظم المعلومات (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار) على ملاءمـة نظـم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية كما يلي:

$Y=1.692+ 0.093X1 + 0.096X2 + 0.165X3 + 0.204X5$

حيث أن:

Y: ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- في وزارات السلطة الوطنية الفلسـطينية في الضفة الغربية

X1: التخطيط

X2: التنظيم

X3: التوجيه

X5: اتخاذ القرار

ولتفسير أثر إدارة نظم المعلومات على ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- بنـاء على النموذج المقدر السابق بين النموذج انه عند زيادة التخطيط وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- تزيد بمقدار 0.093 وحدة وكذلك عند زيادة التنظيم وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فـإن ملاءمـة نظـم المعلومات للعمل- التأثيرات الايجابية- تزيد بمقدار 0.096 وحدة، وكذلك عند زيادة التوجيه وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن ملاءمة نظـم المعلومـات للعمـل- التـأثيرات الايجابية- تزيد بمقدار 0.165 وحدة، وكذلك عند زيادة اتخاذ القرار وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن ملاءمة نظم المعلومات للعمل- التأثيرات الايجابية- تزيد بمقـدار 0.204 وحدة، ولا يوجد أثر معنوي لمحور الرقابة، على ملاءمة نظـم المعلومـات للعمـل – التـأثيرات الايجابية-، كذلك بالرجوع إلى معامل التحديد R^2 فإنه يبين أن النموذج استطاع أن يفسر 39% من ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات الايجابية- بناء على محاور إدارة نظم المعلومات.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن غالبية المبحوثين هم مدراء ويستخدمون أنماطا قيادية خاصـة بهـم ولا يعتبرون أن أنظمة المعلومات تدعم الرقابة، وإنما يمارسون الرقابة بناء على ما يرونه مناسبا لهم.

3.7.1.4. أثر إدارة نظم المعلومات على ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية.

تم تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار مدى معنوية وفعالية النموذج المقدر تم استخراج جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر، جدول رقم (23.4) وكذلك حساب معامل التحديد R^2

حيث كانت قيمته تساوي 0.20 ومن ثم تم استخدام اختبار T لمعرفة مدى معنوية المعلمات المقدرة للنموذج (b1,b2,b3,b4,b5) والجدول رقم (24.4) يوضح النتائج.

جدول 23.4: تحليل التباين نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محـاور إدارة نظـم المعلومـات ومدى ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية-

المحور	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة ف	الدلالـة الإحصائية
ملاءمة نظم المعلومـات للعمـل – التـأثيرات الايجابية-	المعالجات	33.833	5	6.767	29.876	0.000
	الخطأ	143.821	635	0.226		
	الكلي	177.654	640			

جدول 24.4: نتائج اختبار T لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بـين محـاور إدارة نظم المعلومات وملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية-

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطـأ المعيـاري للتقدير	قيمة T	الدلالـة الإحصائية
التخطيط (X1)	-0.147	0.040	-3.731	0.000
التنظيم (X2)	-0.043	0.045	-0.965	0.335
التوجيه(X3)	-0.202	0.44	-4.590	0.000
الرقابة(X4)	-0.017	0.042	-0.403	0.687
اتخاذ القرار(X5)	-0.054	0.042	-1.270	0.204
الثابت	3.907	0.161	24.335	0.000

تشير البيانات في جدول رقم (23.4) إلى أن قيمة ف المحسوبة تساوي 29.87 وقيمة الدلالـة P=000 وهذا يدلل على أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر معنوي عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) في حين أن البيانات في جدول رقم (24.4) تشير إلى أن معلمات النموذج معنوية عند ($0.05\geq\alpha$) لمحاور التخطيط والتوجيه والثابت في حين أن كل من محاور التنظيم، والرقابة، واتخاذ القرار ليست معنوية حسب نتائج الاختبار ولهذا يجب أن تستثنى من النموذج المقدر لغياب الأثـر المعنوي لها على النموذج، وعليه يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر لبيان أثر مجـالات

إدارة نظم المعلومات (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار) على ملاءمـة نظـم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربيـة كما يلي:

$$Y=3.907 – 0.147X1 – 0.202X3$$

حيث أن:

Y: ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

X1: التخطيط

X3: التوجيه

ولتفسير أثر إدارة نظم المعلومات على ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السـلبية- بنـاء على النموذج المقدر السابق بين النموذج انه عند زيادة التخطيط وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن المعيقات تقل بمقدار 0.147 وحدة وكذلك عند زيادة التوجيه وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن التأثيرات السلبية لملاءمة نظم المعلومات للعمل تقل بمقـدار 0.20 وحدة، ولا يوجد أثر معنوي لبقية محاور الإدارة (التنظيم، والرقابة، واتخاذ القـرار) علـى ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية-، كذلك بالرجوع إلى معامل التحديـد R^2 فإنـه يبين أن النموذج استطاع أن يفسر 20% من ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التـأثيرات السـلبية- بناء على محاور إدارة نظم المعلومات.

ويرى الباحث أن هذه النتائج تعزز ما ورد في جدول رقم (16.4) حيث أن أعلـى قـيم لمعامـل ارتباط الذي اشر على علاقة سلبية بين عناصر توظيف نظم المعلومات وملاءمة نظم المعلومـات للعمل- التأثيرات السلبية- كانت للمحورين التخطيط (-0.36) والتوجيه (-0.38) وهذا يتفق مـع الواقع أي انه كلما زاد التحكم في مجالي التخطيط والتوجيه قلت التأثيرات السلبية لملاءمـة نظـم المعلومات للعمل، وهذا يتفق مع الدراسات السابقة ومع الواقع.

4.7.1.4. أثر إدارة نظم المعلومات على فاعلية وكفاءة نظم المعلومـات فـي وزارات السـلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية.

تم تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار مدى معنوية وفعالية النموذج المقدر تم استخراج جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر، جدول رقم (25.4) وكذلك حساب معامل التحديد R^2

حيث كانت قيمته تساوي 0.42 ومن ثم تم استخدام اختبار T لمعرفة مدى معنوية المعلمات المقدرة للنموذج (b1,b2,b3,b4,b5) والجدول رقم (26.4) يوضح النتائج.

جدول 25.4: تحليل تباين نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محـاور إدارة نظـم المعلومـات وفعالية وكفاءة نظم المعلومات

المحور	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة ف	الدلالـة الإحصائية
ملاءمة نظم المعلومـات للعمـل – التـأثيرات الايجابية-	المعالجات	66.534	5	13.307	92.736	0.000
	الخطأ	91.117	635	0.143		
	الكلي	157.651	640			

جدول 26.4: نتائج اختبار T لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بـين محـاور إدارة نظم المعلومات وفعالية وكفاءة نظم المعلومات

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطـأ المعيـاري للتقدير	قيمة T	الدلالـة الإحصائية
التخطيط (X1)	0.50	0.031	1.594	0.112
التنظيم (X2)	0.104	0.036	2.925	0.004
التوجيه(X3)	0.129	0.035	3.682	0.000
الرقابة(X4)	0.129	0.033	3.869	0.000
اتخاذ القرار(X5)	0.247	0.034	7.320	0.000
الثابت	1.249	0.128	9.770	0.000

تشير البيانات في جدول رقم (25.4) إلى أن قيمة ف المحسوبة تساوي 92.73 وقيمة الدلالـة P=000 وهذا يدلل على أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر معنوي عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) في حين أن البيانات في جدول رقم (26.4) تشير إلى أن معلمات النموذج معنوية عند ($0.05\geq\alpha$) لجميع محاور إدارة نظم المعلومات باستثناء محور التخطيط حيث بينت قيمـة الدلالـة عدم معنوية هذا المحور حسب نتائج الاختبار ولهذا يجب أن يستثنى من النموذج المقـدر لغيـاب الأثر المعنوي له على النموذج، وعليه يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقـدر لبيـان أثـر

مجالات إدارة نظم المعلومات (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار) على فعاليـة وكفاءة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية كما يلي:

$$Y=1.249+0.104X2+0.129X3+0.129X4+0.247X5$$

حيث أن:

Y: فعالية وكفاءة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

X2: التنظيم

X3: التوجيه

X4: الرقابة

X5: اتخاذ القرار

ولتفسير أثر إدارة نظم المعلومات على فعالة وكفاءة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنيـة الفلسطينية في الضفة الغربية، بناء على النموذج المقدر السابق نرى أنه عند زيادة التنظـيم وحـدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن فعالية وكفاءة نظم المعلومات تزيد بمقدار 0.050 وحدة وكذلك عند زيادة التوجيه وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فـإن فعاليـة وكفاءة نظم المعلومات تزيد بمقدار 0.129 وحدة، وكذلك عند زيادة الرقابة وحدة واحـدة (علـى فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن فعالية وكفاءة نظم المعلومات تزيـد بمقـدار 0.129 وحـدة، وكذلك عند زيادة قيمة اتخاذ القرار وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن فاعلية وكفاءة نظم المعلومات تزيد بمقدار 0.247 وحدة،ولا يوجد أثر معنوي لمحـور التخطـيط، علـى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات للعمل، كذلك بالرجوع إلى معامل التحديد R^2 فإنه يبين أن النمـوذج استطاع أن يفسر 42% من فاعلية وكفاءة نظم المعلومات للعمل، بناء علـى محـاور إدارة نظـم المعلومات.

ويمكن اعتبار عدم وجود اثر لمحور التخطيط على فاعلية وكفاءة النظام عائد نظريا إلـى أن اقـل معامل ارتباط محسوب بين عناصر توظيف نظم المعلومات وفاعلية وكفاءة نظام المعلومـات هـو عائد إلى محور التخطيط وهذه القيمة تم حسابها بناء على إجابات المسـتجوبين والـذين يمثلـون شريحة إدارية عليا في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وأيضا بسبب أن عنصر التخطيط هـو منتج ومستخدم للمعلومات وان نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسـطينية هـي فـي غالبيتها نظم جزئية وغير متكاملة يؤدي إلى إضعاف دور التخطيط في أداء نظم المعلومات.

5.7.1.4. أثر إدارة نظم المعلومات على أمن نظم المعلومـات فـي وزارات السـلطة الوطنيـة الفلسطينية في الضفة الغربية.

تم تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار مدى معنوية وفعالية النموذج المقدر تم استخراج جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر، جدول رقم (27.4) وكذلك حساب معامل التحديد R^2 حيث كانت قيمته تساوي 0.24 ومن ثم تم استخدام اختبار T لمعرفة مدى معنوية المعلمات المقدرة للنموذج (b1,b2,b3,b4,b5) والجدول رقم (28.4) يوضح النتائج.

جدول 27.4: تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي المتعدد بين محاور إدارة نظـم المعلومـات وفعالية وكفاءة نظم المعلومات

المحور	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة ف	الدلالـة الإحصائية
ملاءمة نظم المعلومـات للعمـل – التـأثيرات الايجابية-	المعالجات	48.617	5	9.723	39.402	0.000
	الخطأ	156.701	635	0.247		
	الكلي	205.318	640			

جدول 28.4: نتائج اختبار T لمدى معنوية معلمات نموذج الانحدار الخطي المتعدد بـين محـاور إدارة نظم المعلومات وأمن نظم المعلومات

منبئات النموذج	معامل الانحدار (B)	الخطـأ المعيـاري للتقدير	قيمة T	الدلالـة الإحصائية
التخطيط (X1)	0.019	0.041	0.449	0.654
التنظيم (X2)	-0.038	0.047	-0.816	0.415
التوجيه(X3)	0.125	0.046	2.720	0.007
الرقابة(X4)	0.123	0.044	2.819	0.005
اتخاذ القرار(X5)	0.291	0.044	6.588	0.000
الثابت	1.945	0.168	11.608	0.000

تشير البيانات في جدول رقم (27.4) إلى أن قيمة ف المحسوبة تساوي 39.40 وقيمة الدلالة P=000وهذا يدلل على أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر معنوي عند مستوى دلالة (0.05≥α) في حين أن البيانات في جدول رقم (28.4) تشير إلى أن معلمات النموذج معنوية عند (0.05≥α) لجميع محاور إدارة نظم المعلومات باستثناء محوري التخطيط، والتنظيم حيث بينت قيمة الدلالة عدم معنوية هذين المحورين حسب نتائج الاختبار ولهذا يجب أن يستثنيا من النموذج المقدر لغياب الأثر المعنوي لهما على النموذج، وعليه يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر لبيان أثر مجالات إدارة نظم المعلومات (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار) على أمن نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية كما يلي:

$$Y=1.945 + 0.125X3 + 0.123X4 + 0.291X5$$

حيث أن:

Y: أمن نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية

X3: التوجيه

X4: الرقابة

X5: اتخاذ القرار

ولتفسير أثر إدارة نظم المعلومات على أمن نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، بناء على النموذج المقدر السابق يبين النموذج أنه عند زيادة التوجيه وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن أمن نظم المعلومات يزيد بمقدار 0.125 وحدة، وكذلك عند زيادة الرقابة وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن أمن نظم المعلومات يزيد بمقدار 0.123 وحدة، وكذلك عند زيادة قيمة اتخاذ القرار وحدة واحدة (على فرض ثبات بقية محاور الإدارة) فإن أمن نظم المعلومات يزيد بمقدار 0.291 وحدة، ولا يوجد أثر معنوي لمحور التخطيط، ولمحور التوجيه على أمن نظم المعلومات ، كذلك بالرجوع إلى معامل التحديد R^2 فإنه يبين أن النموذج استطاع أن يفسر 23% من أمن نظم المعلومات ، بناء على مجالات إدارة نظم المعلومات.

وقد يعزى عدم وجود اثر لكل من التخطيط والتنظيم على محور امن نظم المعلومات إلى أن الهياكل التنظيمية لوزارات السلطة هي ليست مستقرة وتتغير بتغير الوزير، وأيضا عدم الخبرة الكافية لدى المدراء في مجال التكنولوجيا الحديثة، والقيادة التقليدية التي يمارسونها في أعمالهم، جعلتهم لا يولون اهتماما كبيرا بأمن نظم المعلومات.

2.4 النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

1.2.4. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الأولى :

والتي نصت على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يعزى لمتغير الجنس .
لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الدراسة ، ولفحص دلالة هذه الفروق تم استخدام اختبـار "ت" والجـدول (29.4) يوضح ذلك :

جدول 29.4: يوضح اختلاف واقع أداء نظم المعلومات باختلاف متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	الوسـ ـ ـط الحسابي	الانحراف المعياري	درجـ ـات الحرية	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
معيقات إدارة نظم المعلومات	ذكر	395	4.07	0.393	639	-1.362	0.174
	أنثى	246	4.10	0.376			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثير الايجابي-	ذكر	395	4.20	0.479	639	0.245	0.807
	أنثى	246	4.19	0.478			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثير السلبي-	ذكر	395	3.90	0.527	639	-2.334	*0.020
	أنثى	246	4.02	0.521			
	أنثى	246	4.03	0.485			
فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	ذكر	395	4.00	0.493	639	2.357	*0.019
	أنثى	246	3.9	0.494			
امن نظم المعلومات	ذكر	395	4.10	0.584	639	2.740	*0.006
	أنثى	246	3.97	0.529			
الكلي	ذكر	395	4.06	0.362	639	0.432	0.082
	أنثى	246	4.04	0.320			

تشير المعطيات الواردة في الجدول(29.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المسـتوى ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء نظـم المعلومـات فـي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية حسب متغير الجنس على الدرجة الكلية، ولكن وجدت فـروق ذات دلالـة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسـة علـى مجـالات:

ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثير السلبي-، وفاعلية وكفـاءة نظـم المعلومـات، وامـن نظـم المعلومات، في حين وجدت الدلالة الإحصائية في باقي المجالات وعلى الكلي حسب متغيـر الجـنس أكبر من (0.05). وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية الأولى.

وتبين من الجدول(29.4) أن الفروق كانت لصالح الإناث في مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمـل – التأثيرات السلبية-، إذ أن المتوسط الحسابي لدرجة هذا المجال لدى الإناث بلـغ (4.02) مقابـل (3.90) لدى الذكور.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الإناث قد يكون لديهن قدرة اكبر من الذكور على الترتيب وحب إظهار الأداء الفردي، والالتزام بالأعمال المكتبية أكثر من الذكور.

في حين أن الفروق كانت لصالح الذكور في مجال فاعلية وكفاءة نظـم المعلومـات حيـث كـان المتوسط الحسابي لدرجة هذا المجال لدى الذكور(4.00) مقابل (3.90) لدى الإناث، وكانت الفروق لصالح الذكور في مجال امن نظم المعلومات بمتوسط حسابي قدره (4.10) مقابـل (3.97) لـدى الإناث.

وقد يرجع سبب ذلك إلى أن الذكور يمارسون الأعمال المكتبية وأعمال إدخال البيانات والمعلومات بدرجة اقل من الإناث، لذلك فان الإناث تراقب الأنظمة بصورة أدق ولفترات أطول من الذكور.

2.2.4. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الثانية:

والتي نصت على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يعزى لمتغير العمر.

لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الدراسة والجدول رقم (30.4) يوضح ذلك :

جدول 30.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينـة وفقـا لمتغيـر العمر.

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحـ ـ ـراف المعياري
معيقـات إدارة نظـم المعلومات	أقل من 30 سنة	187	4.13	0.391
	من 30-39 سنة	245	4.06	0.391
	أكثر من 39-50 سنة	170	4.06	0.387
	أكثر من 50 سنة	39	4.00	0.324
ملاءمة نظم المعلومات للعمـ ـل(التـ ـأثير الايجابي)	اقل من 30 سنة	187	4.22	0.496
	من 30-39 سنة	245	4.20	0.459
	أكثر من 39-50 سنة	170	4.19	0.466
	أكثر من 50 سنة	39	4.01	0.523
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (التأثير السلبي)	أقل من 30 سنة	187	4.02	0.554
	من 30-39 سنة	245	3.97	0.514
	أكثر من 39-50 سنة	170	3.89	0.530
	أكثر من 50 سنة	39	3.92	0.422
فاعلية وكفـاءة نظـام المعلومات	أقل من 30 سنة	187	3.92	0.481
	من 30-39 سنة	245	3.90	0.496
	أكثر من 39-50 سنة	170	3.93	0.522
	أكثر من 50 سنة	39	3.90	0.464
أمن نظم المعلومات	أقل من 30 سنة	187	4.06	0.561
	من 30-39 سنة	245	4.03	0.573
	أكثر من 39-50 سنة	170	4.06	0.567
	أكثر من 50 سنة	39	4.02	0.556
الكلي	أقل من 30 سنة	187	4.06	0.348
	من 30-39 سنة	245	4.05	0.329
	أكثر من 39-50 سنة	170	4.05	0.365
	أكثر من 50 سنة	39	4.00	0.362

ويتضح من الجدول (30.4)وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغيـر العمـر، ولفحص دلالة هذه الفروق، تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (31.4) يوضح ذلك.

جدول 31.4: نتائج تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع أداء نظم المعلومات حسب متغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
معيقات إدارة نظم المعلومات	بين المجموعات	0.925	3	0.308	2.06	0.104
	داخل المجموعات	95.28	637	0.150		
	المجموع	96.20	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل الايجابية)	بين المجموعات	1.45	3	0.484	2.129	0.095
	داخل المجموعات	144.70	637	0.227		
	المجموع	146.15	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل السلبية)	بين المجموعات	1.58	3	0.528	1.909	0.127
	داخل المجموعات	176.07	637	0.276		
	المجموع	177.65	640			
فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	بين المجموعات	0.119	3	0.040	0.160	0.923
	داخل المجموعات	157.53	637	0.247		
	المجموع	157.65	640			
أمن نظم المعلومات	بين المجموعات	0.194	3	0.065	0.200	0.896
	داخل المجموعات	205.12	637	0.322		
	المجموع	205.31	640			
الكلي	بين المجموعات	0.453	3	0.151	1.30	0.273
	داخل المجموعات	73.85	637	0.116		
	المجموع	74.30	640			

تشير النتائج الواردة في الجدول(31.4)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، على الدرجة الكلية وعلى جميع مجالات أداء نظم المعلومات ،حسب متغير العمر،وهذا يعني انه لا يوجد اختلاف في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية باختلاف متغير العمر ، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية الثانية.

3.2.4. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الثالثة:

والتي نصت على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يعزى لمتغير سنوات الخبرة .
لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الدراسة ،والجدول رقم (32.4) يوضح ذلك :

جدول 32.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معيقات إدارة نظم المعلومات	أقل من 5 سنوات	129	4.09	0.426
	من 5 الى10 سنوات	233	4.13	0.389
	أعلى من 10 سنوات	279	4.03	0.363
ملاءمة نظم المعلومات للعمل(التأثير الايجابي)	أقل من 5 سنوات	129	4.28	0.476
	من 5 الى10 سنوات	233	4.20	0.471
	أعلى من 10 سنوات	279	4.15	0.480
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (التأثير السلبي)	أقل من 5 سنوات	129	4.03	0.537
	من 5 الى10 سنوات	233	3.99	0.539
	أعلى من 10 سنوات	279	3.90	0.506
فاعلية وكفاءة نظام المعلومات	أقل من 5 سنوات	129	4.00	0.466
	من 5 الى10 سنوات	233	3.89	0.499
	أعلى من 10 سنوات	279	3.89	0.504
أمن نظم المعلومات	أقل من 5 سنوات	129	4.14	0.559
	من 5 الى10 سنوات	233	4.03	0.550
	أعلى من 10 سنوات	279	4.02	0.579
الكلي	أقل من 5 سنوات	129	4.10	0.351
	من 5 الى10 سنوات	233	4.05	0.327
	أعلى من 10 سنوات	279	4.02	0.358

يتضح من الجدول (32.4)وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة ، ولفحص دلالة هذه الفروق، تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (33.4) يوضح ذلك.

جدول 33.4: نتائج تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع أداء نظم المعلومات حسب متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
معيقات إدارة نظم المعلومات	بين المجموعات	1.180	3	0.590	3.960	*0.020
	داخل المجموعات	95.029	637	1.49		
	المجموع	96.208	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل الايجابية)	بين المجموعات	1.303	3	0.651	2.869	0.057
	داخل المجموعات	144.848	637	0.227		
	المجموع	146.151	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل السلبية)	بين المجموعات	1.862	3	0.931	3.378	*0.035
	داخل المجموعات	175.792	637	0.276		
	المجموع	177.654	640			
	المجموع	177.654	640			
فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	بين المجموعات	1.092	3	0.546	2.225	0.109
	داخل المجموعات	156.559	637	0.245		
	المجموع	157.651	640			
أمن نظم المعلومات	بين المجموعات	1.494	3	0.747	2.339	0.097
	داخل المجموعات	203.824	637	0.319		
	المجموع	205.318	640			
المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الكلي	بين المجموعات	0.907	3	0.454	3.944	0.020
	داخل المجموعات	73.395	637	0.115		
	المجموع	74.302	640			

تشير النتائج الواردة في الجدول(33.4)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq$ 0.05)، على الدرجة الكلية وعلى مجال معيقات إدارة نظم المعلومات وعلى مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- ،حسب متغير سنوات الخبرة، وهذا يعني رفض الفرضية

الصفرية الثالثة، ولإيجاد مصدر هذا الفروق فقد تـم اسـتخدام اختبـار تـوكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية حسب متغير سنوات الخبرة، ويوضح ذلك الجدول رقم (34.4).

جدول 34.4: نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية في مجالات أداء نظـم المعلومات حسب متغير سنوات الخبرة.

المقارنات	مستوى المتغير	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أعلـى مـن 10 سنوات
معيقات إدارة نظـــــم المعلومات	أقل من 5 سنوات	---------	---------	---------
	من 5 الى10 سنوات	---------	---------	0.0960
	أعلى من 10 سنوات	---------	---------	---------
ملاءمة نظـم المعلومـــات للعمـــل- التـــأثيرات السلبية	أقل من 5 سنوات	---------	---------	0.1332
	من 5 الى10 سنوات	---------	---------	---------
	أعلى من 10 سنوات	---------	---------	---------
الكلي	أقل من 5 سنوات	---------	---------	0.9821
	من 5 الى10 سنوات	---------	---------	---------
	أعلى من 10 سنوات	---------	---------	---------

وتشير المقارنات الثنائية البعدية في الجدول(34.4)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عنـد المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، على الدرجة الكلية بين فئة أقل من 5 سنوات وبين فئة أعلى من 10 سنوات ويتضح من الجدول (32.4) أن المتوسط الحسابي لفئة اقل مـن 5 سـنوات كـان (4.10)، وان المتوسط الحسابي لفئة أعلى من 10 سنوات كان (4.02)، لذلك فان الفروق هي لصالح فئة أقل من 5 سنوات وهذا يدلل على أن واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية يختلف باختلاف متغير سنوات الخبرة، وأيضا وجدت الفروق في مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- بين فئة أقل من 5 سنوات بمتوسط(4.03) وفئة أعلى مـن 10 سنوات بمتوسط (3.90) لصالح فئة أقل من 5 سنوات، ويعزو الباحث وجود فروق لصالح فئة اقل من 5 سنوات إلى أن هؤلاء الموظفون لديهم الدافعية والحماس للنجاح أكثر، ولـديهم الاهتمـام بتطوير أنفسهم أكثر من الموظفين القدامى، وأيضا قد يكون لديهم خلفية تكنولوجية أفضـل لأنهـم غالبا ما يكونوا قد تخرجوا من المدارس والجامعات في وقت اقرب من الموظفين القدامى، وأيضـا هذه الفئة من الموظفين هم الذين تم تعيينهم في الوزارات بعد عملية إعادة احتلال الجيش الإسرائيلي

لمدن الضفة الغربية في سنة 2002م وهذا يعني أنهم لديهم الدافعية لإعادة البناء أكثر من الفئات التي كانت قد بنت ثم شاهدت ما بنته وهو يهدم. وأيضا تشير المقارنات الثنائية البعدية في الجدول(34.4)، إلى أن الفروق في مجال معيقات إدارة نظم المعلومات حسب متغير سنوات الخبرة، كانت بين فئة من 5 إلى 10 سنوات وفئة أعلى من 10 سنوات، ومن الجدول (32.4) يتضح أن المتوسط الحسابي لفئة من 5 إلى 10 سنوات كان (4.13)، وفئة أعلى من 10 سنوات كان المتوسط الحسابي لها(4.03)، لذلك فان الفروق كانت لصالح الفئة من 5 إلى 10 سنوات، وقد يكون سبب هذا الاختلاف أن الفئة التي لديها خبرة أكثر من 10 سنوات أصبحت اقل اهتماما بالعمل وان الفئة من 5 إلى 10 سنوات لديهم طموح قوي للوصول إلى مراكز القيادة.

4.2.4. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الرابعة:

والتي نصت على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يعزى لمتغير المؤهل العلمي .
لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الدراسة، والجدول رقم (35.4) يوضح ذلك.

جدول 35.4.أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	مستوى المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معيقات إدارة نظم المعلومات	ثانوية عامة فما دون	49	4.18	0.412
	دبلوم	144	4.12	0.417
	بكالوريوس	337	4.09	0.370
	أعلى من بكالوريوس	111	3.94	0.357
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (التأثيرات الايجابية)	ثانوية عامة فما دون	49	4.23	0.498
	دبلوم	144	4.11	0.491
	بكالوريوس	337	4.24	0.467
	أعلى من بكالوريوس	111	417	0.470
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (التأثيرات السلبية)	ثانوية عامة فما دون	49	3.94	0.550
	دبلوم	144	3.99	0.514
	بكالوريوس	337	3.95	0.534
	أعلى من بكالوريوس	111	3.98	0.512

جدول 35.4.ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	ثانوية عامة فما دون	49	3.99	0.448
	دبلوم	144	3.87	0.511
	بكالوريوس	337	3.90	0.481
	أعلى من بكالوريوس	111	3.96	0.533
أمن نظم المعلومات	ثانوية عامة فما دون	49	3.99	0.506
	دبلوم	144	4.03	0.538
	بكالوريوس	337	4.06	0.583
	أعلى من بكالوريوس	111	4.05	0.580
الكلي للمحاور	ثانوية عامة فما دون	49	4.08	0.328
	دبلوم	144	4.03	0.390
	بكالوريوس	337	4.06	0.324
	أعلى من بكالوريوس	111	4.03	0.361

ويتضح من الجدول (35.4)وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي ، ولفحص دلالة هذه الفروق، تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (36.4) يوضح ذلك.

جدول 36.4.أ : نتائج تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة لواقع أداء نظم المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
معيقات إدارة نظم المعلومات	بين المجموعات	2.742	3	0.914	6.229	*0.000
	داخل المجموعات	93.466	637	0.147		
	المجموع	96.208	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل الايجابية)	بين المجموعات	1.758	3	0.586	2.585	0.052
	داخل المجموعات	144.393	637	0.227		
	المجموع	146.151	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل السلبية)	بين المجموعات	0.243	3	0.081	0.290	0.832
	داخل المجموعات	177.412	637	0.279		
	المجموع	177.654	640			

جدول 36.4.ب : نتائج تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة لواقع أداء نظم المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي

فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	بين المجموعات	0.840	3	0.280	1.137	0.333
	داخل المجموعات	156.811	637	0.246		
	المجموع	157.651	640			
أمن نظم المعلومات	بين المجموعات	0.343	3	0.114	0.356	0.785
	داخل المجموعات	204.975	637	0.322		
	المجموع	205.318	640			
الكلي	بين المجموعات	0.304	3	0.101	0.872	0.455
	داخل المجموعات	**73.999**	**637**	**0.121**		
	المجموع	74.302	640			

تبين النتائج الواردة في الجدول(36.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مجال معيقات إدارة نظم المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي، في حين أن جميع المجالات الأخرى وكذلك على الدرجة الكلية وجدت الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، وهذا يعني انه لا يوجد اختلاف في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية باختلاف متغير المؤهل العلمي ، وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية الرابعة.

ولإيجاد مصدر هذه الفروق في مجال معيقات إدارة نظم المعلومات ، فقد تم استخدام اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية حسب متغير المؤهل العلمي، ويوضح ذلك الجدول رقم (37.4).

جدول 37.4: نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية في معيقات إدارة نظم المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي.

المقارنات	مستوى المتغير	ثانوية عامة فما دون	دبلوم	بكالوريوس	أعلى من بكالوريوس
معيقات إدارة نظم المعلومات	ثانوية عامة فما دون	---------	-----	-----	*0.234
	دبلوم	---------	-----	--------	*0.173
	بكالوريوس	---------	-----	--------	*0.141
	أعلى من بكالوريوس	---------	-----	--------	---------

تشير المقارنات الثنائية البعدية في الجدول(37.4)، إلى أن الفروق في مجال معيقـات إدارة نظـم المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي، كانت بين فئة كل من (ثانوية عامة فما دون، وفئة دبلوم ، وفئة بكالوريوس) وبين فئة أعلى من بكالوريوس، ومن جدول رقـم (35.4) نجـد أن المتوسـط الحسابي لفئة ثانوية عامة فما دون (4.18)، والمتوسط الحسـابي لفئـة دبلـوم يسـاوي(4.12)، والمتوسط الحسابي لفئة بكالوريوس يساوي (4.09)، في حين أن المتوسط الحسابي لفئة أعلى مـن بكالوريوس (3.94) لذلك فان الفروق تكون لصالح الفئـات (ثانويـة عامـة فمـا دون، ودبلـوم، وبكالوريوس).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن فئة اعلي من بكالوريوس غالبا ما تتبع الأسـاليب العلميـة فـي حـل المشكلات لذلك يسهل عليها حل المشاكل والمعيقات التي تواجهها في العمـل أكثـر مـن الفئـات الأخرى، وأيضا غالبا ما تكون هذه الفئة في مراكز إدارية اعلي من الفئات الأخرى وبذلك تكـون على اطلاع أكثر بالخطط الموضوعة لحل المعيقات التي تواجه الإعمال.

5.2.4 النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الخامسة:

والتي نصت على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يعزى لمتغير التخصص.

ولاختبار صحة هذه الفرضية ، تم اسـتخراج المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة لاستجابات أفراد العينة على مقياس الدراسة ، والجدول رقم (38.4) يوضح ذلك :

جدول 38.4.أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقـا لمتغيـر التخصص.

المحور	مستوى المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحـــراف المعياري
معيقات إدارة نظـم المعلومات	علوم إدارية	267	4.08	0.380
	نظم معلومات وحاسوب	71	4.08	0.403
	صحافة وعلوم سياسية	34	3.98	0.327
	قانون	20	3.86	0.332
	علوم أخرى	203	4.09	0.395
	غير متخصص	46	4.18	0.403

جدول 38.4.ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقا لمتغير التخصص.

ملاءمة نظم المعلومات للعمل (التأثيرات الايجابية)	علوم إدارية	267	4.20	0.467
	نظم معلومات وحاسوب	71	4.30	0.491
	صحافة وعلوم سياسية	34	4.18	0.504
	قانون	20	4.04	0.538
	علوم أخرى	203	4.16	0.469
	غير متخصص	46	4.25	0.496
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (التأثيرات السلبية)	علوم إدارية	267	4.02	0.553
	نظم معلومات وحاسوب	71	4.00	0.603
	صحافة وعلوم سياسية	34	3.82	0.517
	قانون	20	3.76	0.420
	علوم أخرى	203	3.91	0.450
	غير متخصص	46	3.94	0.565
فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	علوم إدارية	267	3.90	0.500
	نظم معلومات وحاسوب	71	4.01	0.543
	صحافة وعلوم سياسية	34	3.98	0.483
	قانون	20	3.84	0.510
	علوم أخرى	203	3.87	0.487
	غير متخصص	46	3.99	0.422
أمن نظم المعلومات	علوم إدارية	267	4.08	0.596
	نظم معلومات وحاسوب	71	4.13	0.614
	صحافة وعلوم سياسية	34	4.04	0.581
	قانون	20	3.66	0.480
	علوم أخرى	203	4.03	0.512
	غير متخصص	46	3.97	0.503
الكلي للمحاور	علوم إدارية	267	4.06	0.337
	نظم معلومات وحاسوب	71	4.11	0.396
	صحافة وعلوم سياسية	34	4.02	0.365
	قانون	20	3.88	0.341
	علوم أخرى	203	4.03	0.345
	غير متخصص	46	4.09	0.292

ويتضح من الجدول (38.4)وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص في أعلى مؤهل علمي ، ولفحص دلالة هذه الفروق، تم استخدام تحليل التباين الأحـادي والجـدول (39.4) يوضح ذلك.

جدول 39.4: نتائج تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لاسـتجابات أفـراد عينـة الدراسة حول واقع أداء نظم المعلومات حسب متغير التخصص

المحور	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة ف	الدلالـة الإحصائية
معيقات إدارة نظـم المعلومات	بين المجموعات	1.814	5	0.363	2.441	*0.033
	داخـل المجموعات	94.394	635	0.149		
	المجموع	96.208	640			
ملاءمة نظـم المعلومـات للعمـل (العوامـل الايجابية)	بين المجموعات	1.644	5	0.329	1.445	0.206
	داخـل المجموعات	144.507	635	0.228		
	المجموع	146.151	640			
ملاءمة نظـم المعلومـات للعمـل (العوامـل السلبية)	بين المجموعات	3.085	5	0.617	2.244	0.052
	داخـل المجموعات	174.569	635	0.275		
	المجموع	177.654	640			
فاعلية وكفاءة نظـم المعلومات	بين المجموعات	1.615	5	0.323	1.315	0.256
	داخـل المجموعات	156.036	635	0.246		
	المجموع	157.651	640			
أمـن نظـم المعلومات	بين المجموعات	4.165	5	0.833	2.629	*0.023
	داخـل المجموعات	201.153	635	0.317		
	المجموع	205.318	640			
الكلي	بين المجموعات	1.282	5	0.256	2.229	*0.050
	داخـل المجموعات	73.021	635	0.120		
	المجموع	74.302	640			

تظهر النتائج الواردة في الجدول(39.4)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq$ 0.05) على الدرجة الكلية، وهذا يعني انه يوجد اختلاف في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية باختلاف متغير التخصص، لذلك نرفض الفرضية الصفرية الخامسة.

وكذلك وجدت فروق في مجال معيقات إدارة نظم المعلومات، وفي مجال أمن نظم المعلومات حسب متغير التخصص في حين أن المجالات الأخرى وجدت الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، ولإيجاد مصدر هذه الفروق ، فقد تم استخدام اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية حسب متغير التخصص ، ويوضح ذلك الجدول رقم (40.4).

جدول 40.4: نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية في مجالات أداء نظم المعلومات حسب متغير التخصص

المقارنات	مستوى المتغير	علوم إدارية	نظم معلومات وحاسوب	صحافة وعلوم سياسية	قانون	علوم أخرى	غير متخصص
معيقات إدارة نظم المعلومات	علوم إدارية						
	نظم معلومات وحاسوب						
	صحافة وعلوم سياسية						
	قانون						
	علوم أخرى						
	غير متخصص				0.32169		
أمن نظم المعلومات	علوم إدارية				0.42079		
	نظم معلومات وحاسوب				0.47455		
	صحافة وعلوم سياسية						
	قانون						
	علوم أخرى						
	غير متخصص						
الكلي	علوم إدارية				0.24970		
	نظم معلومات وحاسوب						
	صحافة وعلوم سياسية						
	قانون						
	علوم أخرى						
	غير متخصص						

تشير المقارنات الثنائية البعدية في الجدول(40.4)، إلى أن الفروق على الدرجة الكلية حسب متغير التخصص كانت بين فئة علوم إدارية وفئة قانون، ومن جدول رقم (38.4) نجد ان المتوسط الحسابي لفئة علوم إدارية (4.06)، والمتوسط الحسابي لفئة قانون(3.88)، لذلك فان الفروق تكون لصالح فئة علوم إدارية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن فئة علوم إدارية تجيد التعامل مع نظم المعلومات التي تخدم العمليات الإدارية، وان فئة قانون في الوزارات اقل تعاملا مع نظم المعلومات الآلية وفي الغالب يكون تعاملها بالأوراق، وأيضا تشير المقارنات الثنائية البعدية إلى أن الفروق مجال معيقات إدارة نظم المعلومات حسب متغير التخصص ، كانت بين فئة غير متخصص وفئة قانون، ومن جدول رقم (38.4) نجد أن المتوسط الحسابي لفئة غير متخصص (4.18)، والمتوسط الحسابي لفئة قانون(3.88)، لذلك فان الفروق تكون لصالح فئة غير متخصص، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين من فئة غير متخصص يحاولون باستمرار تطوير أنفسهم بالالتحاق بالدورات وورشات العمل وذلك لشعورهم بأنهم اقل مستوى من المتخصصين.

وأيضاً وجدت الفروق في مجال أمن نظم المعلومات بين فئة علوم إدارية بمتوسط(4.08) وفئة قانون بمتوسط (3.66) لصالح فئة علوم إدارية، وأيضا بين الفئة نظم معلومات وحاسوب (4.13) والفئة قانون (3.88) لصالح فئة نظم معلومات وحاسوب، وهذا متوقع إذ أن فئة علوم إدارية وفئة نظم معلومات وحاسوب هم احرص وأكثر علما بطرق حماية نظم المعلومات وأمنها.

6.2.4. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية السادسة:

والتي نصت على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يعزى الدرجة الوظيفية .

لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الدراسة ، والجدول الآتي رقم (41.4) يوضح ذلك :

جدول 41.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينـة وفقـا لمتغيـر الدرجة الوظيفية.

المحور	مستوى المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحـــراف المعياري
معيقات إدارة نظـم المعلومات	مدير	247	4.10	0.370
	نائب مدير	58	3.99	0.420
	رئيس قسم	187	4.05	0.369
	غير ذلك	149	4.11	0.420
ملاءمـــة نظـــم المعلومات للعمـل (التأثيرات الايجابية)	مدير	247	4.18	0.473
	نائب مدير	58	4.12	0.445
	رئيس قسم	187	4.25	0.468
	غير ذلك	149	4.18	0.505
ملاءمـــة نظـــم المعلومات للعمـل (التأثيرات السلبية)	مدير	247	3.94	0.524
	نائب مدير	58	3.93	0.559
	رئيس قسم	187	4.00	0.529
	غير ذلك	149	3.96	0.516
فاعلية وكفاءة نظـم المعلومات	مدير	247	3.89	0.484
	نائب مدير	58	3.82	0.438
	رئيس قسم	187	3.98	0.518
	غير ذلك	149	3.91	0.501
أمن نظم المعلومات	مدير	247	4.07	0.569
	نائب مدير	58	3.98	0.558
	رئيس قسم	187	4.09	0.581
	غير ذلك	149	3.99	0.544
الكلي للمحاور	مدير	247	4.05	0.346
	نائب مدير	58	3.97	0.296
	رئيس قسم	187	4.09	0.343
	غير ذلك	149	4.04	0.366

ويتضح من الجدول (41.4)وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغيـر الدرجـة الوظيفية ، ولفحص دلالة هذه الفروق، تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (42.4) يوضح ذلك.

جدول 42.4: نتائج تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع أداء نظم المعلومات حسب متغير الدرجة الوظيفة.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
معيقات إدارة نظم المعلومات	بين المجموعات	0.804	3	0.268	1.789	0.148
	داخل المجموعات	95.405	637	0.150		
	المجموع	96.208	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل الايجابية)	بين المجموعات	1.071	3	0.357	1.568	0.196
	داخل المجموعات	145.080	637	0.228		
	المجموع	146.151	640			
ملاءمة نظم المعلومات للعمل (العوامل السلبية)	بين المجموعات	0.395	3	0.132	0.473	0.701
	داخل المجموعات	177.260	637	0.278		
	المجموع	177.654	640			
فاعلية وكفاءة نظم المعلومات	بين المجموعات	1.670	3	0.557	2.273	0.079
	داخل المجموعات	155.981	637	0.245		
	المجموع	157.651	640			
أمن نظم المعلومات	بين المجموعات	1.021	3	0.340	1.061	0.365
	داخل المجموعات	204.297	637	0.321		
	المجموع	205.318	640			
الكلي	بين المجموعات	0.563	3	0.188	1.620	0.183
	داخل المجموعات	73.740	637	0.116		
	المجموع	74.302	640			

تظهر النتائج الواردة في الجدول(42.4)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عنـد المسـتوى ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات أداء نظم المعلومات حسب متغير الدرجة الوظيفية، وهذا يعني انه لا يوجد اختلاف في واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضـفة الغربيـة باختلاف متغير الدرجة الوظيفية، لذلك فإننا نقبل الفرضية الصفرية السادسة.

3.4 ملخص النتائج

من خلال ما سبق توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أولا: واقع نظم المعلومات:

- جميع وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية تعمل بنظم معلومـات مختلطـة، حاسوبية، وورقية.
- جميع وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية تمتلك شبكات حواسـيب داخليـة وأجهزة حديثة وملحقاتها.
- 83% من الموظفين تدربوا على نوع على الأقل من أنواع نظم المعلومات، التنفيذيـة ونظـم الإدارة الوسطى ونظم الإدارة الإستراتيجية.
- الدورات في مجالات التعامل مع المعلومات والبرامج الحاسوبية والأجهزة كانت كافية بدرجـة متوسطة.

ثانيا: واقع إدارة نظم المعلومات:

- أظهرت الدراسة أن واقع إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسـطينية فـي الضفة الغربية، ايجابي وبشكل عام مرتفع.
- لا يوجد في المخططات الهيكلية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية دوائر لإدارة نظم المعلومات، وكل إدارة تقوم بإدارة نظم معلوماتها بمفردها.

ثانيا: واقع أداء نظم المعلومات:

- أظهرت الدراسة أن أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضـفة الغربية ايجابيا، وبشكل عام مرتفع. وكان أعلى المجالات هو مجال ملاءمة نظم المعلومـات للعمل – التأثيرات الايجابية- يليه مجال معيقات إدارة نظم المعلومات، ثم مجال أمـن نظـم

المعلومات، ثم مجال ملاءمة نظم المعلومات للعمل – التأثيرات السلبية- ، وأخيرا جاء مجال فاعلية وكفاءة نظم المعلومات.

- أظهرت الدراسة أن واقع أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسـطينية فـي الضفة الغربية يختلف باختلاف متغيرات المؤهل العلمي، والتخصـص، وسـنوات الخبـرة للمبحوثين، في حين لم تظهر وجود فروق باختلاف متغيرات الجـنس، والعمـر، والدرجـة الوظيفية
- بينت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين تدريب موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وبين أداء نظم المعلومات.
- بينت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وبين أداء نظم المعلومات.
- أظهرت الدراسة أن أثر إدارة نظم المعلومات على مجالات أداء نظم المعلومات كما يلي:-

▪ الأثر على الأداء بشكل عام وتظهره المعادلة التالية:

Y=2.111 + 0.076X1 + 0.148X3 + 0.051X4 + 0.163X5

▪ أثر إدارة نظم المعلومات على معيقات إدارة النظم

Y = 2.798 – 0.077X1 – 0.138X3

▪ أثر إدارة نظم المعلومات على ملاءمة نظم المعلومات للعمل- التأثيرات الايجابية-

Y = 1.692 + 0.093X1 + 0.096X2 + 0.165X3 + 0.204X5

▪ أثر إدارة نظم المعلومات على ملاءمة نظم المعلومات للعمل التأثيرات- السلبية-

Y = 3.907 – 0.147X1 – 0.202X3

▪ أثر إدارة نظم المعلومات على فاعلية وكفاءة نظم المعلومات

Y = 1.249 + 0.104X2 + 0.129X3 + 0.129X4 + 0.247X5

▪ أثر إدارة نظم المعلومات على أمن نظم المعلومات

Y=1.945 + 0.125X3 + 0.123X4 + 0.291X5

حيث: Y تشير إلى المتغير التابع

X1 = التخطيط

X2 = التنظيم

X3 = التوجيه

X4 = الرقابة

X5 = اتخاذ القرار

وذلك لكل المعادلات السابقة

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل أهم الاستنتاجات والتوصيات

1.5 الاستنتاجات

- حداثة إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية، وضعف الخبرة، والتغيرات المستمرة على هياكل الوزارات ، أدت إلى عدم نقل نظم المعلومات إلى مستوى تكنولـوجي اعلـى، وبقيـت هـذه الوزارات تستخدم نظم معلومات مختلطة (حاسوبية وورقية).

- لا يوجد هيكل معلومات واضح لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وهنالك اختلاط وتقـاطع بين الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات في الوزارات مما يسبب في هدر جزء مـن المـورد المعلوماتي.

- وجود بنية تحتية الكترونية لنظم المعلومات، ولكن الوزارات لا تعمل على مواكبة التطـورات التكنولوجية أولا بأول.

- على الرغم من أن 52.8% من المبحوثين هم مختصون في المجالات الإدارية والحاسوبية، إلا أن الوزارات لم تكن موفقة في الدورات التدريبية، وفقط التدريب ساعد في جعل العمل مألوف للموظفين، ولم يساعد في رفع أداء نظم المعلومات وبالتالي رفع أداء المؤسسة.

- معظم الدورات التي يلتحق بها الموظفون في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية هـي دورات عامة، والقليل منها متخصصة بمجال نظم المعلومات.

- يعتقد المدراء في وزارات السلطة الوطنية الفلسـطينية فـي الضـفة الغربيـة أن أداء نظـم المعلومات في وزاراتهم مرتفع وبشكل عام ايجابي.

- يعتقد المدراء في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية فـي الضـفة الغربيـة أن إدارة نظـم المعلومات في وزاراتهم تحتل درجة أهمية مرتفعة وبشكل عام ايجابية.

- يدرك الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية أن ملاءمـة نظـم المعلومات للعمل تؤدي إلى انجاز الأعمال والى دقة تنفيذها، وتوفر الوضوح فـي المهمـات، وتقلل من ضياع المعاملات، وتبسط العمل، لذا حصل هذا المجال على أعلى درجة أهمية.

- ضعف الاقتصاد الوطني الفلسطيني واعتماد السلطة الوطنية علـى بالدرجـة الأولـى علـى المساعدات المالية الخارجية، وعدم اكتمال التشريعات القوانين الخاصة بنظم المعلومـات، زاد من المعيقات التي تؤثر على أداء نظم المعلومات.

- عدم وجود نظم معلومات متكاملة في الوزارات حيث أن كل إدارة تقوم بإدارة نظم معلوماتهـا بمعزل عن الإدارات والدوائر والأقسام الأخرى، يؤدي إلى تكرار وعدم دقـة وتشـتت فـي المعلومات والبيانات، وأيضا تقلل من سرعة الحصول على المعلومات، وهـذا جعـل مجـال فاعلية وكفاءة نظم المعلومات يحتل المرتبة الأخيرة في مجالات أداء نظم المعلومات.

- تحتل الرقابة درجة الأهمية الأعلى من بين مجالات إدارة نظم المعلومات، ويرجع هـذا إلـى نمط القيادة السائد في الوزارات، في حين أن التخطيط يأخذ درجة أهمية اقل وذلك لان المدراء في هذه الوزارات يخططون وفقا لما يرونه مناسبا من وجهة نظرهم.

- لا يوجد اختلاف في أداء نظم المعلومات باختلاف متغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية للمبحوثين، ويوجد اختلاف بـاختلاف متغيـر سـنوات الخبـرة، ومتغيـر التخصص.

- المعرفة بنظم المعلومات الحديثة والدافعية للتعلم والانجاز لدى الموظفين الذين تقل خبراتهم عن 5 سنوات في العمل هي اكبر منها لدى الموظفين أصحاب الخبرة الأعلى.

- الموظفون من أصحاب الدرجات العلمية العليا في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية هم اقدر على حل المعيقات التي تواجه نظم المعلومات بدرجة أكثر من غيرهم من الموظفين.

- المختصون في مجالات العلوم الإدارية وفي مجالات الحاسوب في الوزارات، يجيدون التعامل مع نظم المعلومات التي تخدم العمليات الإدارية أكثر من غيرهم من الموظفين.

- قناعة المبحوثين بوجود علاقات معنوية عالية بين مجالات إدارة نظم المعلومات ومجالات أداء نظم المعلومات، يرجع إلى أن الخلفية العلمية لـ 52.8% منهم متخصصون في المجالات الإدارية أو الحاسوبية، وأيضا غالبيتهم مدراء ويمارسون عناصر العملية الإدارية في وظائفهم.

- مقاومة بعض المدراء للتغيير، وعدم دعم بعض الإدارات العليا لتطبيق أنظمة معلومات حديثة يزيد من معيقات نظم المعلومات.

- يمكن الاعتماد على التخطيط والتوجيه والرقابة واتخاذ القرار في التنبؤ بأداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، ولا يمكن الاعتماد على التنظيم في ذلك التنبؤ.

- يمكن الاعتماد على التخطيط والتوجيه في التنبؤ بمعيقات أداء نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، ولا يمكن الاعتماد على التنظيم والرقابة واتخاذ القرار في التنبؤ بتلك المعيقات.

- يمكن الاعتماد على التخطيط والتنظيم والتوجيه واتخاذ القرار في التنبؤ بمدى الملاءمة الايجابية لنظم المعلومات للعمل، ولا يمكن الاعتماد على الرقابة في التنبؤ بذلك.

- يمكن الاعتماد على التخطيط والتوجيه في التنبؤ بمدى الملائمة السلبية لنظم المعلومات للعمل، ولا يمكن الاعتماد على التنظيم والرقابة واتخاذ القرار في التنبؤ بذلك.

- يمكن الاعتماد على التنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرار في التنبؤ بمدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، ولا يمكن الاعتماد على التخطيط في التنبؤ بذلك.

- يمكن الاعتماد على التوجيه والرقابة واتخاذ القرار في التنبؤ بأمن نظم المعلومات، ولا يمكن الاعتماد على التخطيط والتنظيم في التنبؤ بذلك.

2.5 التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بالاتي:

- ضرورة إنشاء إدارة لنظم المعلومات قادرة على إدارة معلومات الوزارة بالشكل المتكامل على أن تكون مرتبطة مباشرة بمكتب الوزير أو وكيل الوزارة، وتكون مهمتها تخطيط وإدارة المعلومات وأنظمتها لجميع الإدارات والدوائر والأقسام، بحيث تكون قادرة على إيصال المعلومات لمستخدميها في الوقت المناسب وبالدقة والسرعة المناسبة، ويكون لديها القدرة على التحديث المستمر للمعلومات، والقدرة على إنتاج التقارير الضرورية، الفورية والدورية، والخاصة بالعمل من خلال إنشاء قواعد بيانات قوية ومحكمة الضبط، بحيث يعطى كل مستخدم للمعلومات الصلاحيات المناسبة لعمله ومنعه من الوصول إلى المعلومات التي ليست من اختصاص عمله، وإنشاء هيكل معلوماتي موازي للهيكل التنظيمي في الوزارة وذلك لعدم هدر المورد المعلوماتي والذي يعتبر من أهم موارد المؤسسات الحديثة.
- ضرورة استخدام نظم معلومات حديثة والتركيز على استخدام التقنيات الحديثة والتقليل من استخدام النظم اليدوية الورقية التقليدية.
- عقد ورشات عمل تدريبية للمدراء ولرؤساء الأقسام في مجالات تطبيقات نظم المعلومات بالاستعانة بمختصين في نظم المعلومات وبجهات إدارية واستشارية متخصصة لإطلاعهم على تجارب المؤسسات الوطنية والدولية في تبني نظم معلومات إدارية حديثة.
- إجراء المزيد من البحوث العلمية والدراسات تتناول البيئة التنظيمية الداخلية للوزارات لإلقاء الضوء على عناصر القوة وعناصر الضعف لدعم جهود تطبيق نظم معلومات الكترونية حديثة في الوزارات.
- أهمية نشر الوعي والتثقيف بأهمية توظيف نظم المعلومات الحديثة، من خلال النشرات الدورية ، والندوات، والاجتماعات، والمحاضرات .

- العمل على التقليل ما أمكن أو التخلص من المعيقات التي تحد من قدرة إدارة نظم المعلومـات على رفع أداء نظام المعلومات.

المراجع

أبو دية، جيهان (2006): القطاع العام الفلسطيني – مهام وصلاحيات مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية- ، الطبعة الأولى، منشورات الائتلاف من أجل النزاهة والمسائلة – أمان-، القدس، فلسطين.

احمد، م (ابريل.2004): إدارة أخطار نظم المعلومات، في ندوة مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .

البستكي،ي، العجيلي،ع(ابريل، 2004): مراجعة أساليب الإدارة العليا وأثرها على كفاءة نظم المعلومات، في ندوة مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الموقع الالكتروني:www.arado.org.eg

البصري، سعيد (نوفمبر.1999): الإمكانيات المستقبلية والتدريب باستخدام شبكات المعلومات، ورقة عمل في الاجتماع السابع لشبكة تنظيم إدارات الاتصالات وتحسين التسيير الإداري للموارد البشرية وتنميتها في الدول العربية ، 15-18\11\1999، الوثيقة رقم 6، عمان، الأردن

البكري، سونيا (1997): نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر

جامعة القدس المفتوحة :(1996): نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، الأردن.

جامعة القدس المفتوحة (2007): إدارة أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

الجرايدة، محمد(2001): درجة إسهام المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ومساعديهم في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2007): إحصاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأراضي الفلسطينية ، سلسلة تقارير الوضع الراهن (8)، رام الله، فلسطين.

جوران، نيلز، وروي، جان، ووتر، ماجتير(2003): الأداء البشري الفعال بقياس الأداء المتوازن- أفكار عالمية معاصرة، ترجمة: علاء صلاح، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، القاهرة

الحمادي، بسام (1422هـ): مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم إلى ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

الحمزي، محمد(2007): كيفية قياس الأداء، مجلة العلوم والتكنولوجيا، العدد 18، دار المجد للطباعة والنشر، صنعاء، اليمن

حنفي، عبد الغفار ، الصحن، فريد (1990): التنظيم والإدارة، الدار الجامعية، بيروت، لبنان.

الخشالي، شاكر، والقطب، محي الدين (كانون ثاني،2007): فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، المجلة الأردنيـة فـي إدارة الأعمال، المجلد(3)، العدد(1)، ص ص 24-45

الدحلة، فيصل (2001) : تكنولوجيا الأداء البشري – المفهوم وأساليب القياس والنمـاذج، المكتبـة الوطنية، عمان، الأردن.

ربابعة، علي (2003): إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الزعبي، فايز، وعبيدات، محمد (1997): أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

السالم، مؤيد (2000): نظرية المنظمة – الهيكل والتصميم، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن.

السالمي، علاء(2002): تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن

السامرائي، إيمان ، الزعبـي،هيثم(2004): نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيـع، عمان، الأردن.

سبيلا، م (أكتوبر،2007): الثـورات العلميـة- التقنيـة الكبـرى، مجلـة النـور، العـدد172، www.annoormagazine.com/mag/ar/172/dirasat/dirasat_01.asp 1/9/2007

سرحان، غسان، والشنطي، نعمات (صيف 2007): الفعالية الإدارية لدى مـديري وزارة الشـباب والرياضة في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر موظفيها: دراسة حالة، مجلة علوم إنسـانية، العدد34، www.ulum.nl/c28.htm ,(27\8\2007م.)

اشتون، ك (2001): تقييم الأداء الاستراتيجي- أداء العاملين وإرضاء الزبون، ترجمة علاء احمـد صلاح، سلسلة إصدارات بميك، رقم36، مركز الخبرات المهنية "بميك" ، القاهرة.

سلطان، إبراهيم (2000): نظم المعلومات الإدارية- مدخل النظم، الدار الجامعية للطبـع والنشـر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر.

السيد محمود، أسامة (2007): قياس الأداء في مراكز ونظم المعلومات، المنظمة العربية للتنميـة الإدارية، القاهرة ، مصر http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ARADO/UNPAN026421.pps, 28/5/2007م

الشواف، عبد الرضا، والزلزلة، يوسف (يناير،2000): تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة: دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد السابع، العدد الأول، ص ص 92-113.

الصـــباغ، عمـــاد(2000): نظـم المعلومـات ماهيتهـا ومكونـاتهـا، مكتبـة دار النشـر للثقافـة والتوزيع، عمان، الأردن.

الصباغ، عماد(2007): إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات، قطر http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/nadi2.doc 20/5/2007

عابد، احمد، واباظه، احمد (2006): قياس أداء صناديق التقاعد السعودية بالاعتمـاد علـى نظـم معلومات متكاملة للخبرة الاكتوارية، السعودية.

http://docs.ksu.edu.sa/DOC/Articles41/Article410244.doc.م2007\10\3

عبد الرزاق، عمر، والرمال، إياد، ومسيف، مسيف(2004): تقييم أداء وزارة المالية الفلسـطينية، منشورات معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس ورام الله، فلسطين

عبد المنعم، ا (ابريل .2004): أسلوب مقترح لمراجعة نظم المعلومات: في ندوة مراجعـة نظـم المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة.

العتيبي، فريحان(2004): دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض)، جامعة نايف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، الرياض، السعودية، (رسالة ماجستير غير منشورة).

عريفج، سامي(2001): الإدارة التربوية المعاصرة، ط1، دار الفكر للطباعة والنشـر والتوزيـع، عمان ، الأردن.

قاسم، عبد الرزاق(2004): تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافـة للنشـر والتوزيع، عمان، الأردن.

عطا الله، سامي (2001): الحكومة الإلكترونية، منشورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي(UNDP) http://www.surf-as.org/FocusAreas/DG/Resources/Papers/EGovernment.doc (2007\7\17م)

عفدة، عبد الحميد(2000): نموذج استخدام المعلومات، دراسة تحليلية للأبعاد السلوكية والتنظيميـة لنظم المعلومات وتأثيرها في تصميم هذه النظم، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مركـز البحـوث والتنمية، كلية الاقتصاد والإدارة، مجلة الاقتصاد والإدارة.

العلي، رضا، والموسوي، سنان (2001): وظائف المنظمة المعاصرة- نظرة بانورامية عامـة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

العمار، ع (2006): دور تقنية نظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، جامعة الملك نايف بن عبد العزيز، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة).

العمري، س (1424هـ): المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، أكاديمية نـايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة)

عنوز,ع(1999):الاغتراب الوظيفي ومصادره,دراسة ميدانية حول علاقتهما بـبعض المتغيـرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال,مجلة الإدارة العامة,ع2,الأردن.

الفرا، ماجد، والخطيب، مازن (حزيران،2007): النمط القيادي السائد لدى المدراء في الـوزارات الفلسطينية في محافظات غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص ص 459 – 415 .

الفرا، ماجد، واللوح، نبيل (حزيران،2007): تطور الهياكل التنظيمية للوزارات الفلسـطينية فـي قطاع غزة وأثره على الكفاءة الإدارية، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص ص 416 - 506.

الفوزان، راشد(2003): نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين، جامعة الملك نايف بـن عبد العزيز، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة)

القبج، سامح (2004): اتفاقية اوسلو وتأثيرها على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات فـي بنـاء الدولة الفلسطينية، جامعة القدس، فلسطين، (رسالة ماجستير غير منشورة).

الكيلان، عثمان، والبياتي، هلال، والسالمي، علاء (2000): المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مجلة الوقائع الفلسطينية (2005): قرار مجلس الوزراء الفلسـطيني رقـم (144) لسـنة 2004، العدد53، ص227, العنوان الالكتروني
http://muqtafi.birzeit.edu/LegFullText.asp?FORM_LEG_ID=14752#A14752_1,
(25/2/2008)

المحاسنة، محمود (تموز، 2005): أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القـرارات : دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (1)، العـدد (1)، ص ص 78-100.

مراد، أ.ص.(2000): الأساليب الاحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر.

المعشر، والخصبة (تشرين أول،2006): أثر العوامل التنظيميـة والتقنيـة فـي تطبيقـات نظـم المعلومات الإدارية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردنـي، المجلـة الأردنيـة فـي إدارة الأعمال، المجلد2 العدد 4، ص ص 487-509.

المغربي، عبد الحميد (2002): نظم المعلومات الإدارية – الأسس والمبادئ، المكتبـة العصـرية، المنصورة ، مصر

المقابلة، محمد (2004) : نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتهـا التربوية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد، الأردن.

قنديلجي، عامر، والجنابي، علاء(2005): نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن.

قنديلجي، ع، والجنابي، ع (2007): نظم المعلومات التي تخدم الهـرم الإداري للمنظمـة، موقـع المنشاوي للدراسات والبحوث،

http://www.minshawi.com/other/gendelgy2.htm (2007\7\16)

قنديلجي، عامر، والسامرائي، إيمـان (2002): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الـوراق للنشر، عمان، الأردن.

محمد، عبد الرحمن (2003): نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار- دراسة تطبيقيـة في الإدارات العامة للمصارف التجارية العاملة بليبيا، جامعة السابع من ابريـل ، ليبيـا. (رسـالة ماجستير غير منشورة)

محمد، موفق (2000): الإدارة العامة- هيكلية الأجهزة وصنع السياسات وتنفيذ البرامج الحكومية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

مسلم، علي(1994): نظم المعلومات الإدارية المبـادئ والتطبيقـات، مركـز التنميـة الإداريـة، الإسكندرية، مصر.

منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة (الفاو) (2007): إدارة المعلومات، موقع المنظمـة علـى الإنترنت

http://www.fao.org/world/regional/rne/workpr/inform/inform_ar.htm(2008/8/15)

ناصف، ا (ابريل، 2004): إعادة هندسة نظم العمل لملاءمة هيكلية نظم المعلومات والاتصـالات، في ندوة مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

آل نمشة، علي (1996): اثر البرامج التدريبية على اداء المتدربين في المعاهد الامنيـة"،جامعـة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، (رسالة ماجستير غير منشورة).

النويصر، سعد (1997): أثر تقنية المعلومات في رفع كفاءة الأجهزة الأمنية : دراسة ميدانية على الأجهزة الأمنية في منطقة حائل" ، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (رسالة ماجستير غير منشورة).

هلال، حسن(1999): مهارة إدارة الأداء، (ط2)، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر.

الواوي، محمود(2004): توصيات المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والادارة، جامعة الزرقاء، الاردن، 23 الى 25\11\2004م

وزارة البلديات بمملكة البحرين (2007)، إدارة نظم المعلومات، مملكة البحرين

http://websrv.municipality.gov.bh/portal/page?_pageid=173,427868&_dad=portal&_schema=PORTAL, (2007\11\8م)

وزارة الداخلية القطرية (2007): هيكلية إدارة نظم المعلومات، قطر.

http://www.moi.gov.qa/arabic/dep/ComputerDept/index.html,

(8\11\2007م)

وزارة الماء والكهرباء بمملكة البحرين (2007): إدارة نظم المعلومات، مملكة البحرين

http://www.mew.gov.bh/ar/default.asp?action=article&id=134&keywords

(16\10\2007م)

وزارة العدل بمملكة البحرين (2007): إدارة نظم المعلومات، مملكة البحرين

http://www.moj.gov.bh/default.asp?action=category&ID=292

(16\10\2007م)

المراجع الأجنبية

Alter, Steven, (2004): Information Systems – A Management Perspective, 4th Ed, Benjamin – Cummings Publishing Company, Inc.

Bansal, S.K (2002): Information Systems Management, New Delhi, S.B.Nangia, Aph Publishing Corporation, Cheney, Paul and Dickson, Gary W , 1982, Organizational Characteristics and Information Systems an Exploratory Investigation, Academy of Management journal, 25 (1).

Dufner, D. , Holley, L. , and Reed, B. (2005): Models for U.S State Government Strategic Information Systems Planning (SISP), Proceeding of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences – 2005.

Johnson, D.G. and Mulvey, J.M.,(December.1995): Accountability and Computer Decision Systems, *Communications of the ACM* , PP 59-64.

Nayer, M.K. (Spring. 1993): Achieving Information Integrity: A Strategic Imperative Information Systems Management , PP 51-58

Price, J.; Malley, J. and Balsmeier, P. (Sept./Oct. 1994): Expert Systems: Application to Inventory Control and Production Management, Information Management, 36(5). : 26-30.

Sharma, M.K. and Bhagwat, R.,(2006): Performance measurements in the implementation of information systems in small and medium-sized enterprises: a framework and empirical analysis, Measuring Business Excellence , Vol.10, No.4 , PP 8-21.

ملاحق الدراسة

ملحق 1: استبانة البحث

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف/ أختي الموظفة:

يقوم الباحث بدراسة ميدانية بعنوان "**إدارة نظم المعلومات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وأثرها على الأداء**"، وذلك استكمالا للحصول على درجة الماجستير في برنامج بناء المؤسسات والتنمية البشرية من جامعة القدس.

يرجى التكرم بالإجابة عن جميع فقرات هذه الاستبانة بدقة وعناية، علماً بأنه سيتم التعامل مع البيانات كمجاميع إحصائية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث: فؤاد سليم

إشراف: د. شريف أبو كرش

القسم الأول:

ا- اسم الوزارة :.....

ب- يرجى وضع إشارة (×) في المربع المناسب فيما يلي:

1) الجنس: □ ذكر □ أنثى

2) العمر: □ أقل من 30 سنة □ من 30- 39 سنة □ أكثر من 39 - 50 سنة
□ أكثر من 50 سنة

3) سنوات الخبرة الفعلية: □ أقل من5 سنوات □5- 10 سنوات □ أعلى من10 سنوات

4) المؤهل العلمي:□ ثانوية عامة فما دون □ دبلوم(أقل من بكالوريوس) □ بكالوريوس
□ أعلى من بكالوريوس

5) التخصص: .....

6) الدرجة الوظيفية: □ مدير □ نائب مدير □ رئيس قسم □غير ذلك

القسم الثاني: محاور نظم المعلومات وإدارتها

ا- استيعاب نظم المعلومات:

1- ما هي الأنظمة الآلية التي تعاملت معها في عملك في الوزارة (يمكن الإشارة إلى أكثر من نظام)
□ نظم معلومات المستوى التنفيذي (إدارة تنفيذية)
□ نظم معلومات الإدارة الوظيفية (إدارة وسطى)
□ نظم المعلومات الإستراتيجية (إدارة عليا)

2- ما عدد الدورات التي التحقت بها في عملك
□ لم التحق بدورات □ من 1-2 □ من 3-4 □ 5 دورات فأكثر

3- الدورات التي التحقت بها في عملك كانت متوافقة مع عملك
□ نعم □ لا

4- عملية تدريبك على النظم الآلية للمعلومات في الوزارة كانت
ا- تدريب داخل العمل □ ب- تدريب خارج العمل □ ج- تدريب داخل وخارج العمل □

5- كانت دورات التدريب في مجال التعامل مع نظام المعلومات حسب طبيعة عملك من النواحي التالية:

	كافية جدا	كافية	لا ادري	غير كافية	غير كافية مطلقا
التعامل مع المعلومات					
التعامل مع البرامج الحاسوبية					
التعامل مع الأجهزة الآلية					

6- هناك برامج تدريبية متخصصة عن أنظمة المعلومات في الوزارة
□ نعم □ لا ادري □ لا

7- يوجد لدى الوزارة خطة لاستخدام أنظمة أحدث من المستخدمة حاليا؟
□ نعم □ لا ادري □ لا

ب- محور توظيف نظم المعلومات

إلى أي درجة تسهم نظم المعلومات المستخدمة في إنجاح عناصر العملية الإدارية

	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
في مجال التخطيط					
48- يستخدم نظام المعلومات في تحديد الأهداف المستقبلية					
49- يساعد نظام المعلومات في تقرير استراتيجيات الوزارة					
50- يوفر نظام المعلومات فرصة للتنبؤ بإعمال الوزارة					
في مجال: التنظيم					
51- نظم المعلومات تحدد المهام والصلاحيات لكل وظيفة					
52- تعزز نظم المعلومات وضوح الاتصال التنظيمي					
53- يساهم نظام المعلومات في تحديد البناء التنظيمي					
54- وضوح مسار المعلومات في الوزارة					
في مجال: التوجيه					
55- تسهم نظم المعلومات في إرشاد الموظفين في أدائهم للعمل					
56- يشكل نظام المعلومات وسيلة اتصال في توجيه الموظفين					
57- يفيد نظام المعلومات في توفير تغذية راجعة للمدراء					
58- نظام المعلومات يوفر معلومات تنفيذ المهمات					
في مجال: الرقابة					
59- توفر نظم المعلومات أداة رقابية فعالة في الوزارة					
60- تسهم نظم المعلومات في التأكد من تحقيق الأهداف					
61- تكشف نظم المعلومات الانحراف في الأداء					
في مجال: اتخاذ القرار					
62- تفيد نظم المعلومات في الحصول على معلومات ملخصة					
63- تساعد نظم المعلومات في بناء النماذج الرياضية التي تسهل السيطرة على المشكلات					
64- تعمل نظم المعلومات على توليد المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات					
65- يوفر نظام المعلومات المؤشرات الضرورية في تقييم عمل الوزارة					

القسم الثالث: محور أداء نظم المعلومات

ا- معيقات نظم المعلومات

إلى أي درجة تؤثر المعوقات الآتية على استخدام نظم المعلومات على العمل بالوزارة

	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
المعيقات الإدارية :					
8- كثرة الأعمال المكتبية					
9- عدم المرونة الإدارية					
10- مقاومة بعض المدراء للتغيير					
11- نظام الرقابة المتبع في العمل					
12- عدم دعم الإدارة العليا لتطبيق أنظمة معلومات متطورة					
المعيقات المالية :					
13- عدم توفير موازنة لتطوير البرامج					
14- عدم توفير موازنة لتحديث الأجهزة					
15- ارتفاع كلفة تشغيل نظم المعلومات					
المعيقات القانونية:					
16- صعوبة تعديل القوانين والتشريعات لتتلاءم مع متطلبات نظم المعلومات المتطورة					
17- صعوبة الحصول على برامج حاسوبية مرخصة					
18- عدم وضوح التشريعات والقوانين					
المعيقات التشغيلية					
19- الأخطاء في إدخال البيانات					
20- قلة كفاءة وخبرة الموظفين					
21- قواعد المعلومات غير مناسبة للعمل					
22- صعوبة التعامل مع نظم المعلومات الآلية					
المعيقات الفنية					
23- عدم توفر فرق صيانة كفؤة					
24- عدم تكامل البيانات في النظم المختلفة					
25- نقص الإمكانات الفنية في تطبيق نظم المعلومات المتاحة					

ب- ملاءمة نظم المعلومات للعمل – بالسؤال عن التأثيرات الايجابية :

إلى أي درجة تعتقد أن نظم المعلومات المستخدمة في الوزارة تؤثر إيجابا على أداء الموظفين

	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
26- تؤدي نظم المعلومات إلى رفع كفاءة العاملين					
27- تؤدي إلى رفع كفاءة العمل					
28- تؤدي إلى سرعة الإنجاز					
29- تؤدي إلى المرونة الإدارية					
30- الأنظمة المستخدمة تظهر بوضوح إنتاجية كل قسم					
31- تسهم في دقة تنفيذ الأعمال					
32- تسهم في تحسين الأداء					
33- تسهم في تبسيط العمل					
34- تقلل من شكاوى المتعاملين					
35- تسهم في تخفيض عدد الموظفين					
36- تقلل من ضياع المعاملات					
37- توفر خدمة الرد على استفسار المواطنين الكترونيا					
38- توفر الوضوح في مهمات العمل					
39- تبادل المعلومات مع المؤسسات والهيئات الأخرى					
40- نشر ثقافة التعامل مع الإنترنت في أنجاز العمل					

ج- ملاءمة نظم المعلومات للعمل – بالسؤال عن التأثيرات السلبية

إلى أي درجة تعتقد أن نظم المعلومات المستخدمة في الوزارة تؤثر سلبا على أداء الموظفين

	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
41- صعوبة ملاحقة التغيرات التكنولوجية					
42- تقليل نظم الحماية الأمنية					
43- انخفاض إنتاجية العاملين					
44- إعاقة الأعمال اليومية في الوزارة					
45- تؤدي إلى تضارب في الاختصاصات					
46- تكرار نفس العمل في أكثر من قسم					
47- تؤدي الأنظمة المستخدمة إلى صعوبة تحديد الأداء الفردي للموظف					

د : محور فاعلية وكفاءة نظام المعلومات

	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
66- المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات صحيحة					
67- يحصل النظام على المعلومات من مصادر موثوقة					
68- المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الأنشطة التي يمارسها الموظف					
69- ينسجم نظام المعلومات مع متطلبات القرارات المتعلقة بتحقيق أهداف الوزارة					
70- المعلومات التي يخرجها النظام غير مكررة					
71- المعلومات التي يوفرها النظام تلبي احتياجات جميع مرؤوسيك لقيامهم بأعمالهم					
72- تشمل المعلومات التي تصلك أشكالا ورسوم بيانية					
73- يمتاز نظام المعلومات بالتحديث المستمر للبيانات					
74- النظام يعزز التنسيق بين أقسام العمل					
75- يظهر النظام بوضوح قواعد الاستخدام للمعلومات					
76- تمتاز طريقة الحصول على المعلومات بالوضوح					
77- المعلومات التي يوفرها النظام ذات درجة عالية من التفصيل الذي احتاجه في أنجاز الوظائف الإدارية					
78- زمن استرجاع المعلومات من نظام المعلومات مناسب					
79- يحدث النظام المعلومات بشكل فوري					

هـ - محور أمن نظم المعلومات

	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
80- لا يسمح نظام المعلومات بالدخول غير المصرح به					
81- توجد مراقبة للنسخ غير المشروع للمعلومات					
82- توجد برامج حماية حاسوبية فعالة للأنظمة					
83- أجهزة الخوادم في غرف خاصة ومجهزة					
84- تتوفر أجهزة إطفاء الحريق في مكان العمل					
85- أجهزة الحاسوب متصلة بأجهزة تخزين الكهرباء					
86- تتوفر نسخ احتياطية يومية للمعلومات					

الباحث

ملحق 2:

نموذج المقابلة

السؤال	خيارات الإجابة	الإجابة	عدد الإجابات
نوع نظم المعلومات المستخدمة	4- حاسوبي 5- ورقي 6- مختلط	حاسوبي ورقـي (مختلط)	
هل توجد في هيكلية الوزارة إدارة أو دائـرة لإدارة نظم المعلومات	3- نعم 4- لا	لا	
من يقوم بإدارة المعلومات في الوزارة	وضح ذلك	كل إدارة لوحدها	
البرامج المستخدمة- داخليـة- خارجيـة- داخليـة وخارجية	4- داخلية 5- خارجية 6- مختلط	داخلية وخارجية	
جميع المكاتب بها أجهزة حاسوب – نعم – لا	3- نعم 4- لا	نعم	
عدد موظفي قسم الحاسوب	وضح ذلك	وزارتان	
		وزارة واحدة	
		وزارتان	
		ثلاث وزارات	
		15 وزارة	

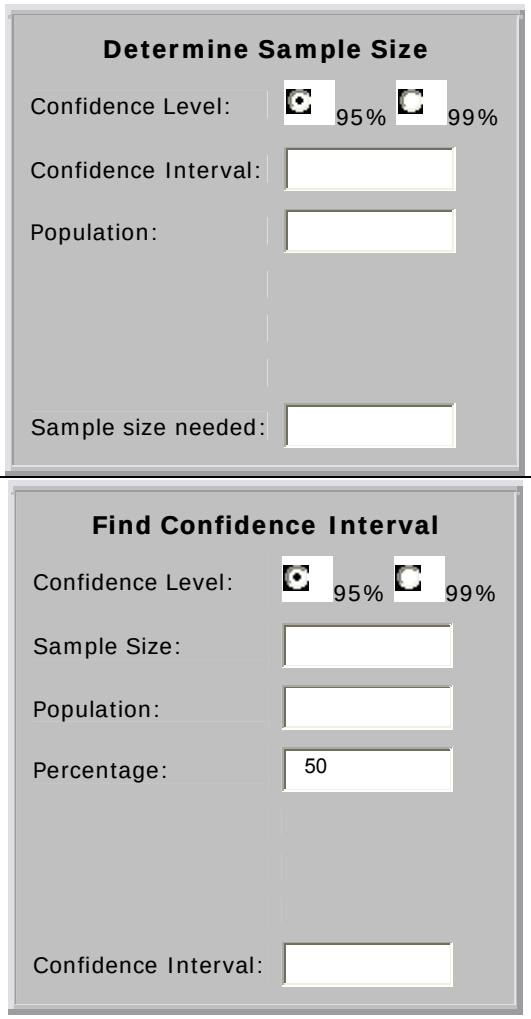
ملحق 3:

أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الاختصاص	مكان العمل
1	الدكتور علي صلاح	نظم معلومات حاسوبية	جامعة القدس المفتوحة
2	ا. منذر علقم	إدارة إعمال	جامعة الخليل
3	ا. شريف عقابنه	محاسبة	جامعة الخليل
4	الدكتور نبيل عرمان	تكنولوجيا معلومات	جامعة بوليتكنيك فلسطين
5	الدكتور عادل ريان	أساليب تدريس رياضيات	جامعة القدس المفتوحة
6	الدكتور محمد شاهين	أساليب تدريس	جامعة القدس المفتوحة
7	الدكتور مروان جلعود	إدارة موارد بشرية	جامعة بوليتكنيك فلسطين
8	الدكتور فضل عيدي	إدارة إعمال	جامعة القدس المفتوحة
9	ا. كامل الدرابيع	إحصاء	جامعة القدس المفتوحة
10	الدكتور إسماعيل شندي	لغة عربية	جامعة القدس المفتوحة
11	الدكتور بهجت قزاز	علوم حاسوب	جامعة النجاح الوطنية

ملحق 4: واجهة برنامج اختيار حجم العينة من مجتمع الدراسة

Sample Size Calculator



فهرس الجداول

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	نموذج استبانة الدراسة	139
2	نموذج أسئلة المقابلة	145
3	نموذج أسماء المحكمين	146
4	واجهة برنامج اختيار حجم العينة من مجتمع الدراسة	147

فهرس الأشكال

فهرس المحتويات

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

الفصل الرابع: تحليل ومناقشة النتائج