دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتأثيره على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

الملخص

هدف البحث: التعرف على دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتأثيره على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

مجتمع وعينة البحث: تكون من أربع جامعات فلسطينية في قطاع غزة وهى (جامعة الأقصى، الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة فلسطين)، وعينة الدراسة الأكاديميين بمنصب إدارى.

المنهجية:تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث وتم الحصول على البيانات الثانوية من خلال قائمة استقصاء صممت خصيصا لجمع البيانات باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب الجامعة، حيث تم توزيع (250) استبانة على مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (216) استبانة بنسبة (86.4%)، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

النتائج: أبرزت النتائج بأنه يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. كما أكدت النتائج على وجود تأثير لدعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. وأظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى (الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

التوصيات: ضرورة إهتمام الإدارة العليا للجامعات بنظم دعم القرار، وبذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى إثراء وتعزيز دور نظم دعم القرار

في الجامعات. وضرورة إعتماد مبدأ التكامل فى عمل تكنولوجيا المعلومات والإبتعاد عن الإزدواجية، وإنشاء وتخصيص بند خاص بفرق تكنولوجيا المعلومات كعناصر مكملة لفريق إعادة الهندسة، ومواصله الإتصال الإدارى والتغذية العكسية لكشف أى مستجدات، وبناء منصه تكنولوجيا المعلومات تتيح الفرصه للجامعات لإستخدامها كبنية تحتيه فى برامج إعادة الهندسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العليا، نظم دعم القرار، إعادة الهندسة، النظم الأكاديمية والإدارية، الجامعات الفلسطينية، غزة، فلسطين.

Abstract:

Aim of the research: The objective of the research is to identify the support of senior management for the use of decision support systems and its impact on the re-engineering application of academic and administrative systems in the Palestinian universities in the Gaza Strip.

Population: It consists of four regular Palestinian universities in the Gaza Strip (Al-Aqsa University, Islamic University, Al-Azhar University, and Palestine University)

Methodology The descriptive descriptive approach was used in this research. The secondary data was obtained through a survey questionnaire designed specifically for collecting data using the random stratified sample method by the university. 250 questionnaires were distributed to the study community. 216 responses were retrieved (86.4%). The Statistical Analysis of Social Sciences (SPSS) program was used to introduce, process

and analyze data.

Results: The results showed that there is a statistically significant relationship between the commitment, support and support of senior management to use decision support systems and re-engineering the academic and administrative systems in the Palestinian universities in the Gaza Strip. The results also confirmed the impact of the commitment, support and support of senior management to the use of decision support systems to implement re-engineering of academic and administrative systems in the Palestinian universities in the Gaza Strip. The results showed that there were no statistically significant differences between the responses of the respondents attributed to (gender, age group, degree, number of years of service, job title).

Conclusions: Higher management of universities should support decision support systems, and intensive and sustained efforts should be made to support and enhance efforts to enrich and enhance the role of decision support systems in universities. And the need to adopt the principle of integration in the work of information technology and avoid duplication, and the establishment and allocation of an item for the IT teams as complementary elements of the re-engineering team, and continue administrative communication and feedback to detect any developments, and building an information technology platform provides the opportunity for universities to be used as infrastructure in re-engineering programs.

Key words: Senior management, decision support systems, re-engineering, academic and administrative systems, Palestinian universities, Gaza, Palestine.

مقدمة

تسعى منظمات الأعمال إلى إحداث التغيرات اللازمة للتكيف مع التطورات الحديثة التي فرضتها تحديات العولمة، والثورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يحتم على كل منظمة الأعمال التي ترغب في البقاء، أو تريد زيادة في مقدرتها التنافسية، العمل سريعًا على تغيير ممارساتها واعتقاداتها، وإعادة التفكير بكل أنشطتها، وقد أدت هذه التحديات إلى تبني المنظمات مفاهيم إدارية جديدة للتكيف مع هذه المتغيرات، لجسر الفجوة بين الواقع والمأمول[١].

نظم دعم القرار أحد الأنواع الهامة من نظم المعلومات المعتمدة على الكمبيوتر والتى أصبحت تتزايد إستخداماتها فى إتخاذ القرارات، فنظام دعم القرار يساعد متخذ القرار فى إيجاد صيغة جيدة للقرارت، والمشاكل والمواقف شبة المحددة أو المهيكلة، والتى لها إجراءات محددة سلفا يمكن إعتبارها إجراءا أساسيا فى نظام دعم القرار بالإضافة الى المواقف التى تحدث بطريقة نادرة أو غير متكررة[٢].

إعادة الهندسة من أفضل الأساليب الإدارية فى الفكر الإدارى المعاصر حيث تنبع أهميتها من أنها تعمل بصورة جذرية وقد يصل مستوى التحسين فى التكلفة والوقت والجودة والخدمة إلى عشرة أضعاف مثيلة فى بعض برامج التطوير الأخرى، ذلك أنها تتبنى إعادة التفكير الأساسى فى العمليات والهيكل التنظيمى وتكنولوجيا المعلومات ومحتوى الوظيفة وتدفق العمل وذلك لتحقيق تحسينات ملموسة فى الإنتاجية[٣].

ركزت الكثير من الدراسات على ضرورة توفر مجموعة من العوامل لنجاح تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات، فتوفر هذه العوامل يشكل عنصر رئيسي لنجاح تطبيق وتبني هذا الأسلوب، كما أن التأكد من توفر هذه المتطلبات أساس تنظيمي هام لأسلوب إعادة هندسة العمليات الادارية[٤]. وقد انبعثت

الحاجة إلى تطوير التعليم العالي من الظروف الاقتصادية المعاصرة التي تتميز بكثافة المنافسة، وما نتج عن ذلك من عدم توافر الاستقرار الوظيفي(٥).

الدراسات السابقة

١- دراسة (الطيب، 2015) بعنوان "أثر نظم دعم القرار فى صناعة القرارات الإستراتيجية بالشركات السودانية"(٦).

أهداف الدراسة: التعرف على أثر نظم دعم القرار فى صناعة القرارات الإستراتيجية.
نتائج الدراسة: نظم دعم القرارات المستخدمه فى الشركات تتناسب مع احتياجات الإدارة العليا، وتدعم عملية صنع القرارات الإستراتيجية دعم كامل، وأن الإدارة العليا تدعم جهود الموظفين لتصميم نظم دعم القرار، وتقييم الإدارة يجعل عملية نظم دعم القرار من عملية التطوير التنظيمي الشامل.

٢- دراسة (أبو تيم، 2015) بعنوان "نظم دعم القرارت وعلاقتها بفعالية القرارات الإدارية- بحث ميداني على العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية- محافظات غزة"(٧).

أهداف الدراسة: التعرف على نظم دعم القرارت وعلاقتها بفعالية القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى).
نتائج الدراسة: إدراك الإدارة العليا لأهمية إستخدام نظم دعم القرارات، وأن الإمكانات المادية تتلائم مع متطلبات العمل، وأن الجامعات تقوم باستقطاب طواقم وأفراد مؤهلين ومتخصصين ذوى كفاءة وخبرة، وأن الجامعات الفلسطينية تتمتع بهيكل تنظيمي واضح يدعم نظم دعم القرارات، وسهولة الإجراءات والإتصال بين الأقسام المختلفة، وأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية حول واقع نظم دعم القرارات فى الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، ووجود فروق حول واقع نظم دعم القرارات تعزى لمتغير سنوات الخدمة وذلك من وجهة نظر الأفراد الذين تراوحت سنوات خدمتهم من (15) إلى اقل من (20) سنة.

٣- دراسة (عيساني وجابري، 2016) بعنوان "دور نظم دعم القرار في إتخاذ القرار الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية- دارسة الحالة: مؤسسة مطاحن عمر بن عمر- الفجوج، قالمة"[٨].

أهداف الدراسة: معرفة دور نظم دعم القرار في إتخاذ القرار الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية.

نتائج الدراسة: أن نظم دعم القرار بمثابة أداة أو تقنية، هدفها تحويل الأعمال الإدارية من نظم المعلومات التقليدية إلى أعمال تتم بواسطة الحاسوب الآلي، وذلك من أجل إتخاذ القرارات الإستراتيجية المناسبة ومنح المؤسسة ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المؤسسات المنافسة. ولابد من توفير مختلف الإمكانات الأساسية من إمكانات مادية، فنية، تنظيمية، وبشرية، وأيضا إلتزام وتأييد ودعم الإدارة العليا باعتباره الركيزة الأساسية لتطبيق نظم دعم القرار. ووجود وعي لدى إطاراتها بالدور الفعال الذي ينجم جراء تطبيقه بالمؤسسة والمزايا المترتبة عنه. وتوفر البرامج وامكانات تساعد على تطبيقه وهذا ما يجعلها مؤهلة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

٤- دراسة (البحيري، 2015) بعنوان "دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية"[٩].

أهداف الدراسة: التعرف إلى دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، ومعرفة مدى توفر المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، وأثرها على تحسين الأداء الإداري.

نتائج الدراسة: تتوفر المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، وهذا يعني توفر الحد الأدنى من تلك المتطلبات والمتمثلة في (الإستراتيجية، دعم الإدارة العليا، تكنولوجيا المعلومات، الإتصال الإدارى، تمكين العاملين، الاستعداد للتغيير). توجد علاقة طردية بين تطبيق مبادئ إعادة هندسة العمليات الإدارية في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة وبين تحسين الأداء الإداري من

خلال تحسين (جودة الأداء، تبسيط العمل، حجم الأداء، سرعة الانجاز، كفاءة الأداء).

٥- دراسة (السيد، 2015) بعنوان "إعادة هندسة نظام الرقابة على المال العام في مصر بدعم تكنولوجيا المعلومات"(١٠).

أهداف الدراسة: التعرف على أهمية وضرورة ومبررات إعادة هندسة النظام الرقابى فى مصر للقيام بدورة. والتعرف على كيفيه الإستفادة من دعم تكنولوجيا المعلومات لإعاده هندسة نظام الرقابه على المال العام ودعمها لعميله تشغيله وتفعيل وتحسين أداؤة.

نتائج الدراسة: أن تكنولوجيا المعلومات تدعم عملية إعادة الهندسة ذاتها، كما تدعم تكنولوجيا المعلومات النظام الرقابى بعد إعادة هندستة من خلال دعمها للأداء فى النظام الرقابى. وضرورة الإعتماد على التكنولوجيا الملائمه (أجهزة، برامج، الإتصالات) حسب طبيعه العملية المراد إعادة هندستها لضمان تنفيذ إعادة الهندسة وفقا لأساس سليم. وضرورة التنسيق الشامل بين الأدوات المستخدمة فى إعادة الهندسة سواء قواعد بيانات، أو تشغيل أو تقرير أو إتصالات. وأن على الإدارة العليا ضرورة دعم عملية إعادة الهندسة بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات لإصلاح أى أخطاء أولا بأول. وتوفير بنية تحتية ملائمه لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وعملية الإتصال.

الإطار النظري

أولا: دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار

حيث يشكل النمط القيادي الفعال دوراً أساسياً في إنجاز الأهداف بكفاءة وفاعلية سيما وأن القيادة الإدارية التي تتبنى فلسفة إنسانية قائمة على المشاركة في القرارات ووضع السياسات والإجراءات. إلخ من شأنها أن تعزز الثقة في نفوس العاملين وتحفز لديهم حالة الولاء والانتماء المنظمي وتخلق أبعاد الاستقرار النفسي(١١).

تتوقف فعالية النظام على قدر إلتزام وتأييد ودعم الإدارة العليا للمنظمة التي يخدمها النظام سواء كان على مستوى مدخلاته من بيانات، أو مستوى مخرجاته من سياسات،

وبدون الدعم على مستوى أيهما لا يؤدي النظام المطلوب منه(١٢). ولا شك أن الإدارة العليا تمثل عنصراً أساسياً وهاماً في كل مراحل العملية الإدارية بصفة عامة، حيث تمثل الإدارة العليا محور العملية في جميع جوانبها وأبعادها، فبدون المساهمة الفعالة للإدارة العليا لا يمكن بأي حال من الأحوال تطبيق النظام أو جني ثمار أي من فوائده المتعددة.

إن القيادة الفاعلة لمؤسسات التعليم العالي تأتي ضمن العوامل المساعدة على التصدي لكل التحديات، فلا بد لهذه القيادة أن تكون جاهزة للتغير وقادرة على تكييفه والتكيف معه، قيادة واعية لديها القدرة على التفكير والتنظيم والقدرة على إدارة المعرفة المتدفقة بشكلها السريع، وتمكين جميع العاملين منها، وهذا لن يتأتى إلا عن طريق نمط قيادي قادر على التعامل مع كل هذه المتغيرات ليس بشكل فردي، بل عن طريق العمل الجماعي والثقة المتبادلة بين القائد والعاملين معه، ويتأتى ذلك عن طريق تحفيز العاملين على إنجاز أعمال لم يكن من المتوقع أن يعملوها أصلا بدون وجود هؤلاء القادة(١٣).

ثانيا: إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

يعتبر مفهوم إعادة الهندسة من ضمن المفاهيم التطويرية نظرا لكونه يستخدم التقنية في التنفيذ، وهو احد الأساليب الإدارية التي تدعو إلى التغيير ومخاطبة واستشراف المستقبل لتحقيق نقلات نوعية في الأداء، ويعتبر أحد مداخل التطوير الذي يركز على إعادة التصميم السريع والجذري للعمليات الإدارية الاستراتيجية وذات القيمة المضافة، وكذلك للنظم، والسياسات، والهياكل التنظيمية، بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في المؤسسة(١٤). حيث يعد منهج إعادة الهندسة واحد من أبرز المناهج والمداخل الإدارية المعاصرة لمواكبة التغيرات في بيئة الاعمال، وقد ظهر لتحقيق الهدف الرئيس الذي تسعى اليه المنظمات اليوم وهو تلبية متطلبات الزبون وتحسين جودة المنتج والمحافظة عليها(١٥).

تسعى الجامعات حالياً في جميع بلاد العالم إلى التجديد والتطوير والتحديث بسبب تعدد المؤثرات وتنوعها في البيئة المحيطة، وتأخذ الجامعات باليات متنوعة ومتعددة

لتحقيق هذا التحول(١٦)، حيث تتميز الجامعات ومراكز البحث العلمي والمعاهد العلمية والأكاديمية المتخصصة بأن لها طبيعة خاصة في أنشطتها ومجالات عملها والعاملين فيها، فهي مراكز بحثية أولا تسعى للإثراء العلمي والفكري والمعرفي، وهي مراكز عملية لتخريج كفاءات وكوادر بشرية مؤهلة تأهيلا تاما لتواكب احتياجات مؤسسات العمل المحلي والخارجي(١٧)، كما انة فى اطار التعليم الجامعي تعتمد عملية إعادة الهندسة على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، فاعادة الهندسة هي الاستخدام الافضل للتكنولوجيا المتاحة فى إعادة تصميم العمليات الحالية فى مجال الأعمال والتعليم، والحكم بصدق على تحقيق رسالة التعليم الجامعي، وعندما تعاد هندسة عملية ما تتطور الوظائف من كونها محدودة ومحددة المهمة لتصبح عملا واسعا متعدد الابعاد، فى الوقت ذاتة، الافراد الذين كانوا مجرد متلقين للتعليمات يتخذون اختياراتهم ويضعون قراراتهم بانفسهم(١٨).

إن تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية يحقق فوائد كثيرة تعود على التنظيم بكفاءة وفاعلية، وبشكل يحافظ على بقاء واستمرار التنظيمات الإدارية في مواجهة التحديات الجديدة، وتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية مثل جودة المنتج والخدمة والتكلفة وسرعة إنجاز العمل من خلال تقليص وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتخفيض المدة الزمنية اللازمة لإنجاح المعاملات وتحسن كبير في مستويات الأداء وتطبيق مفهوم الموظف الشامل وتقليص التخصص إلى حد كبير(١٩).

المنظمات التي تحتاج إلى إعادة الهندسة

هناك ثلاثة أنواع من المنظمات تحتاج لتطبيق عملية إعادة الهندسة وهى(٢٠):

١- المنظمات التعليمية ذات الوضع المتدهور: وهى التي يكون أداؤها متدنياً وتعانى من ارتفاع في تكاليف التشغيل وانخفاض في جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها وكذلك عدم قدرتها على المنافسة وتحقيق الأرباح، فتطبيق عملية إعادة الهندسة في مثل هذه المنظمات سيمكنها من التغلب على المشاكل التي تعانى منها.

٢- المنظمات التعليمية التي في طريقها للتدهور: وهى منظمات لم تتدهور بعد ولكن توجد مؤشرات قوية بأنها في طريقها إلى التدهور مثل تناقص حصة المؤسسة في السوق لصالح المنافسين، الارتفاع التدريجي في تكاليف التشغيل والإنتاج، والانخفاض التدريجي في الأرباح، مثل هذه المنظمات تصارع لأجل البقاء وهى لا تملك القدرة على مسايرة التطور والمنافسة بشكل قوي، لهذا فهي تحتاج لعملية إعادة الهندسة حتى تستطيع استعادة مكانتها في السوق.

٣- المنظمات التعليمية المتميزة والتي بلغت التفوق: هذه المنظمات لا تعاني من ارتفاع في تكلفة التشغيل أو تدنى في جودة الخدمات، ويتم تطبيق إعادة الهندسة في مثل هذه المنظمات ليس بدافع الخوف من التدني ولكن بدافع الطموح وتوسيع الفجوة بينها وبين المنافسين لها. ويضيف البنا أنها مؤسسات تعليمية تتميز بمستوى عالي في الأداء ولكن تتميز إدارتها بالطموح والإبداع في الأداء وتريد تحقيق المزيد من التفوق على غيرها من المنافسين. لذا فإن عملية إعادة الهندسة في هذه النوعية من المؤسسات التعليمية تتمثل في توسيع الفجوة بينها وبين منافسيها وتحقيق معدلات قياسية في الأداء(٢١).

ثالثا: العلاقة بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

انتشر الحاسوب بشكل واسع في السنوات الأخيرة من العقد الماضي منبثقاً من الحقيقة التي مفادها أن استعمال المعلومات هي العمود الفقري للقطاعات الصناعية والتجارية في عالم المعلوماتية. وتعتبر المعلومات المصدر الأساسي الذي تتعامل به المنظمات، وقد دخل عصر الحوسبة جميع المنظمات؛ الصغيرة منها والكبيرة، وأصبح ضرورة ملحة تمليها الظروف المحيطة بها في أداء نشاطاتها وأعمالها اليومية. وإذا علمنا أن ثلثي وقت الإداريين يمضي نحو جمع ومعالجة المعلومات وعمليات الاتصال فقد جاءت هذه الحاسبات عاملاً أساسياً مساعداً في العملية الإدارية وأضفت صفة النوعية الجيدة، والسرعة في الحصول على المعلومات واسترجاعها واستدعائها وتخزينها

وتنظيمها. وفي عصر التكنولوجيا والمعلوماتية، أصبحت المنظمات (سواء في القطاع العام أم الخاص) تسعى، وبشكلٍ حثيث، إلى الحصول على الوسائل التقنية الحديثة بغية زيادة فاعلية وكفاءة نشاطاتها وأعمالها في بيئة تنافسية سمتها التقلبات، وظهور الإبداعات والتجديد. وتسعى كل منظمة لتحسين أوضاعها ونشاطاتها كرد فعلٍ لضغوطات خارجية ولمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية من أجل النمو والبقاء في سوق المنافسة.

والتي بدورها تساند الإدارة والمنظمة في جميع عملياتها الإدارية، وتفرض تلك المنظومة على المديرين وحتى القائمين بالأعمال الإدارية أن يمتلكوا المهارات والمعارف الجيدة بهذه التقنية، والتي تساعدهم على القيام بأعمالهم من جمع البيانات واسترجاعها وتنظيم الأعمال والتخطيط بأنواعه وحل المشاكل واتخاذ القرارات... الخ، وتساعد الإدارة من خلال تزويدهم بالمعلومات الدقيقة والمطلوبة في الوقت والصورة المناسبين؛ وذلك للوصول إلى أهداف المنظمة، وتساعد تلك النظم أيضاً على ربط الأهداف المتعددة للوظائف المختلفة للمنظمة وتوجيهها؛ للوصول إلى الأهداف العامة التي تسعى لتحقيقها، وفي غالب الأمر يستحيل القيام بهذا الربط في ظل غياب نظام معلومات فعال.

مما لا شك فيه فإن القيادة الفاعلة لمؤسسات التعليم العالي تأتي ضمن العوامل المساعدة على التصدي لكل التحديات، فلا بد لهذه القيادة أن تكون جاهزة للتغير وقادرة على تكييفه والتكيف معه، قيادة واعية لديها القدرة على التفكير والتنظيم والقدرة على إدارة المعرفة المتدفقة بشكلها السريع، وتمكين جميع العاملين منها، وهذا لن يتأتى إلا عن طريق نمط قيادي قادر على التعامل مع كل هذه المتغيرات ليس بشكل فردي، بل عن طريق العمل الجماعي والثقة المتبادلة بين القائد والعاملين معه، ويتأتى ذلك عن طريق تحفيز العاملين على إنجاز أعمال لم يكن من المتوقع أن يعملوها أصلا بدون وجود هؤلاء القادة(٢٢). حيث يشكل النمط القيادي الفعال دوراً أساسياً في إنجاز الأهداف بكفاءة وفاعلية سيما وأن القيادة الإدارية التي تتبنى فلسفة إنسانية قائمة على المشاركة في القرارات ووضع السياسات والإجراءات إلخ من

شأنها أن تعزز الثقة في نفوس العاملين وتحفز لديهم حالة الولاء والانتماء المنظمي وتخلق أبعاد الاستقرار النفسي(٢٣).

ويتضح للباحث فى ضوء ما سبق إن إلتزام وتأييد ودعم الإدارة العليا تتمثل بوضع رؤية واضحة لبرامج إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية متمثلة في الطموحات التي تسعى الجامعة لتحقيقها، حيث أن هذا التأييد والدعم يكمن في إحداث تغييرات في الهياكل والعلاقات التنظيمية، وخلق أجواء من الثقة المتبادلة بين الموظفين، والإعتماد على فرق العمل، وتحقيق اللامركزية في إتمام العمليات الإدارية وإتخاذ القرارات الإدارية وتحويل الهيكل التنظيمي من الشكل الرأسي إلى الأفقي، وتوفير الموارد اللازمة لذلك، وايجاد قنوات الاتصالات الفعالة بين الموظفين لتحفيزهم على تبني الأساليب التغيرية الحديثة.

مشكلة البحث

إن من أهم الأسباب التي تدعو الجامعات لتطبق نظام دعم القرار تلك التعقيدات في الأعمال؛ وبالتالي اصبح من الضروري على الإدارة التعرف إلى ما يدور حولها أكثر من أي وقت مضى، كذلك فإن التوسع في الأعمال، ووجود هياكل تنظيمية كبيرة، وتنافسها في السوق المحلي والعالمي، واعتمادها على المنظمات الأخرى كل هذه الأسباب دفعت المنظمات إلى بناء قاعدة معلوماتية ونظام أكبر للتفاعل الإيجابي والمنظم لتحقيق أهدافها والأهداف العامة. ومع وجود نظم دعم قرار متعددة في كثير من منظمات اليوم- وخصوصاً الجامعات برزت نقطة هامة وهي مشكلة البحث الرئيسية التي تتمحور في العلاقة بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

متغيرات البحث والفروض

تتكون متغيرات البحث من المتغير المستقل "دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار"، والمتغير التابع "تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية "، بينما

كان الفرض الأول للبحث كما يلي:

الفرض الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرض الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للبيانات الشخصية (الجامعة، الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

أهداف البحث

١- الوقوف على دور دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات.
٢- لفت نظر أصحاب القرار والمسئولين لأهمية الاهتمام بنظم دعم القرار، حتى يكون بإمكانهم التعامل مع المتغيرات المتسارعة، على الجوانب المختلفة لمداخل حديثه ثبت نجاحها في تطوير وتميز مؤسسات التعليم العالي.
٣- تقديم أسلوب من أهم الأساليب والنماذج الحديثة فى علم الإدارة وهو أسلوب إعادة الهندسة، من خلال إلقاء الضوء على مفهوم وواقع إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية والمهام والأنشطة المرتبطة بها في ضوء التطورات التكنولوجية الحديثة، التي من الممكن أن تتبناها مؤسسات التعليم العالي.
٤- الكشف عن أهمية وحاجة الجامعات لتطبيق أسلوب إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية المرتبط بنظم دعم القرار، كأحد مداخل تحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية ورفع كفاءتها.

٥- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أعضاء (الأكاديمين بمنصب إدارى) حول محاور البحث باختلاف (الجامعة، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

أهمية البحث

١- تستطيع الجامعات الفلسطينية من خلال نتائج البحث التعرف على مستوى أدائها وترشيد طاقاتها المالية والبشرية وتحسين خدماتها وذلك بإعادة تصميم العمليات الإدارية تصميما إبداعيا ينسجم مع متطلبات العصر، فالبحث بمثابة دعوة لإعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية التي تنعكس بشكل إيجابي على الجامعات.

٢- قد تكون هذه البحث بمثابة تغذية راجعة، للقيادات الإدارية في الجامعات الفلسطينية، وأن تفيد نتائجها أصحاب القرار بالتعرف الى دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتأثيره على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، باعتبار أن نظم دعم القرار مؤشر مهم للتطوير يسهم في تعزيز جوانب القوة في العمل الإداري وتلافى جوانب الضعف.

٣- تنبع أهمية البحث عملياً كونه يقدم توصيات ومقترحات علمية وعملية لصناع القرار في الجامعات الفلسطينية لتطوير أدائها باستخدام إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية وبالتالي تحسين الجودة والنوعية، وقد تساعد على تحقيق قفزات هائله فى تطوير أنظمته الإدارية والتكنولوجيه مما يحقق التميز المؤسسي.

٤- أثراء المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي، حيث يوفر هذة البحث قاعدة بيانات لمساعدة الباحثين وتشجيعهم لإجراء مزيد من الدراسات لتطوير هذا المجال في المستقبل، وأنها تفتح أبواباً جديده للمناقشات العلميه والفكريه لأهم آراء الباحثين المتعلقه بمتغيرات البحث من خلال توظيفها في دراستنا، وذلك بالإعتماد على المراجع الأجنبيه والتي تعد مراجع رصينه.

الدراسة الميدانية

أولا: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الأكاديميين بمنصب إداري العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، والجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجامعة.

جدول رقم (١) توزيع الموظفين من أكاديميين بمنصب إداري حسب الجامعة

اسم الجامعة	الأكاديميين بمنصب إداري
الجامعة الإسلامية	87
جامعة الأزهر	61
جامعة الأقصى	114
جامعة فلسطين	52
إجمالي عدد العاملين في الجامعات محل الدراسة = ٣١٤	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على بيانات دائرة شئون الموظفين للجامعات محل الدراسة، ٢٠١٨

وصف خصائص عينة الدراسة

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (٢٥٠) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (٢١٦) استبانة بنسبة استرداد ٨٦.٤%، ويتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

جدول (٢): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=٢١٦)

البيانات الشخصية		العدد	النسبة المئوية %
الجامعة	الاسلامية	65	30.1
	الأزهر	40	18.5
	الأقصى	82	38.0
	جامعة فلسطين	29	13.4
الجنس	ذكر	208	96.3
	أنثى	8	3.7
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ عام	5	2.3
	٣٠ عام- أقل من ٤٠ عام	47	21.8
	٤٠ عام- أقل من ٥٠ عام	72	33.3
	٥٠ عام فأكثر	92	42.6

المؤهل العلمي	بكالوريوس	18	8.3
	ماجستير	49	22.7
	دكتوراه	149	69.0
سنوات الخدمة	أقل من ٥ أعوام	11	5.1
	٥ أعوام- أقل من ١٠ أعوام	40	18.5
	١٠ أعوام- أقل من ١٥ عام	53	24.5
	١٥ عام فأكثر	112	51.9
المسمى الوظيفي	رئيس جامعة	3	1.4
	نائب رئيس جامعة	7	3.2
	مساعد رئيس الجامعة	3	1.4
	مساعد نائب الرئيس	13	6.0
	عميد	39	18.1
	نائب/ مساعد عميد	25	11.6
	مدير	22	10.2
	نائب مدير	9	4.2
	رئيس قسم	93	43.1
	أخرى	2	0.9

أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول "دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتأثيره على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (٣):

الجدول رقم (٣): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جدا
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

صدق أداة الدراسة:

قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة باعتماد صدق المقياس:

١- **الاتساق الداخلي**: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من

فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

٢- **الصدق البنائي**: يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد قام الباحث بعمل ذلك.

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة الى أي درجة يعطي الاستبيان قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة. ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.942)، وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة.

يستخلص من نتائج اختباري الصدق والثبات أن أداة القياس (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov (K-S) Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (٠.٩٣٠) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.352) وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥ وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

تحليل محاور الاستبانة:

- **المحور الأول: دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (٤): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبارt لجميع فقرات دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
١.	تشجع الادارة العليا في الجامعة علي استخدام نظم دعم القرار.	3.72	0.90	74.42	11.68	0.000*	1
٢.	تعتمد الإدارة العليا على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراتها.	3.64	0.91	72.78	10.27	0.000*	3
٣.	تهتم الإدارة العليا بتحليل المشكلات التي تواجهها وترتيب أولويات حلها.	3.66	0.89	73.24	10.93	0.000*	2
٤.	توفر الادارة العليا المتطلبات اللازمة لاستخدام نظم دعم القرار.	3.60	0.94	71.94	9.34	0.000*	4
٥.	تعمل الإدارة العليا على التغلب على معيقات تطوير نظم دعم القرار.	3.57	0.90	71.39	9.28	0.000*	5
٦.	توفر الادارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم دعم القرار.	3.48	0.95	69.63	7.41	0.000*	7
٧.	تأخذ الادارة العليا بالآراء والمقترحات حول تطوير نظم دعم القرار.	3.46	0.95	69.17	7.06	0.000*	8
٨.	تهتم الإدارة العليا بنظم دعم القرار كجزء من عملية التطوير التنظيمي.	3.52	1.02	70.46	7.53	0.000*	6
دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار بشكل عام		3.58	0.76	71.63	11.17	0.000*	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥.

يتضح من الجدول السابق(٤) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار يساوي 3.58، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 71.63%، قيمة الاختبار 11.17، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات محور دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " تشجع الادارة العليا في الجامعة علي استخدام نظم دعم القرار" على أعلى درجة موافقة في المحور بنسبة 74.42%، بينما حصلت الفقرة " تأخذ الادارة العليا بالآراء والمقترحات حول تطوير نظم دعم القرار" على أقل درجة موافقة بنسبة 69.17%.

- **المحور الثاني: تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (٥): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبارt لجميع فقرات تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبارt	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
١.	تعي الإدارة العليا مفهوم إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية مما يضمن التقدم والتطوير.	3.66	1.08	73.15	8.91	0.000*	25
٢.	تمارس الإدارة العليا مبدأ التفويض في اتخاذ القرار.	3.56	1.03	71.16	7.98	0.000*	33
٣.	توفر الإدارة العليا المستلزمات المادية والبشرية لتحقيق الأهداف.	3.56	0.99	71.16	8.24	0.000*	33

٤.	تشجع الإدارة العليا العاملين على تقديم مبادرات لتحسين الأداء.	4.01	0.78	80.19	18.93	0.000*	3
٥.	توفر الإدارة العليا حوافز مشجعة لاستقطاب الكوادر البشرية المتميزة.	3.71	0.78	74.26	13.36	0.000*	20
٦.	تقوم الإدارة العليا بتشكيل فرق عمل من مستويات تنظيمية متعددة.	3.73	0.97	74.63	11.13	0.000*	18
٧.	تهتم الإدارة العليا بمبدأ الإبداع والتحسين المستمر.	3.76	1.00	75.28	11.23	0.000*	17
٨.	ترتبط خطط الجامعة بالأهداف الموضوعة.	3.77	0.99	75.33	11.34	0.000*	14
٩.	تحلل الجامعة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجهها.	3.71	1.01	74.14	10.31	0.000*	20
١٠	توجد خطة استراتيجية للجامعة واضحة ومكتوبة.	3.78	1.01	75.63	11.39	0.000*	13
١١	يتم متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للجامعة بشكل دوري.	3.79	0.96	75.79	12.00	0.000*	11
١٢	يتم اتخاذ قرارات تصحيحية لأداء الجامعة في ضوء نتائج التقييم.	3.90	1.02	77.94	12.92	0.000*	6
١٣	تتميز السياسات الإدارية الموجودة في الجامعة بالوضوح وبأنها مفهومة.	3.63	1.03	72.56	8.92	0.000*	28
١٤	تعمل السياسات الإدارية الموجودة في الجامعة على توجيه عملية اتخاذ القرار نحو تطوير الأداء.	3.57	0.99	71.35	8.38	0.000*	32
١٥	توضح ادارة الجامعة أهدافها لجميع المرؤوسين.	3.62	1.02	72.39	8.87	0.000*	30
١٦	تحقق الإجراءات الإدارية اكبر قدر ممكن في استخدام الموارد المتاحة.	3.61	1.00	72.19	8.91	0.000*	31
١٧	تعتبر الإجراءات الإدارية مرنة بالقدر الكافي لمواجهة كافة المواقف أو تغير الأهداف.	3.55	0.98	70.98	8.22	0.000*	35
١٨	يساعد الهيكل التنظيمي على التنسيق والاتصال وتبادل المعلومات مع الأقسام والدوائر الأخرى داخل الجامعة.	3.69	1.00	73.83	10.15	0.000*	22
١٩	يساعد الهيكل التنظيمي على الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات مع الجهات خارج الجامعة	3.77	0.99	75.44	11.49	0.000*	14

	مثل وزارة التعليم العالي، والمراكز البحثية.					
٢٠	يلائم الهيكل التنظيمي للجامعة طبيعة نشاطاتها.	3.86	0.75	77.13	16.67	0.000*	9
٢١	يعتمد الهيكل التنظيمي للجامعة مبدأ تفويض السلطات.	4.01	0.84	80.19	17.76	0.000*	3
٢٢	يوجد وصف وظيفي يحدد السلطات والمسئوليات بوضوح.	3.88	1.03	77.69	12.67	0.000*	8
٢٣	يساهم الاتصال الإداري الفعال في توليد الأفكار والمعرفة والخبرات الإدارية لتحقيق الأهداف.	3.65	1.03	73.02	9.31	0.000*	26
٢٤	تتوفر شبكة داخلية تعتبر كافية لتطبيق مشروع إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية.	3.64	1.12	72.90	8.46	0.000*	27
٢٥	تستخدم الجامعة شبكة الإنترنت في اتصالاتها الداخلية والخارجية بين العاملين فيها.	3.85	1.07	76.92	11.52	0.000*	10
٢٦	يوجد شبكة اتصال تساعد على سرعة إنجاز العمل.	4.09	0.73	81.76	21.83	0.000*	1
٢٧	يسهل نظام الاتصالات المتوفر أداء الخدمات الإلكترونية للمستفيدين.	4.06	0.69	81.30	22.60	0.000*	2
٢٨	يؤدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى القدرة على تنسيق العمليات في الكليات والإدارات والأقسام المختلفة.	3.73	0.99	74.60	10.80	0.000*	18
٢٩	يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة بدورة في القدرة على إعادة تصميم العمليات الإدارية.	3.68	1.01	73.64	9.86	0.000*	24
٣٠	تقوم الجامعة بتحسين عملياتها وإجراءاتها لضمان جودة الأداء.	3.79	0.98	75.72	11.74	0.000*	11
٣١	توفر التكنولوجيا المستخدمة المعلومات اللازمة في صنع القرارات.	3.89	0.89	77.87	14.74	0.000*	7
٣٢	توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية.	3.93	1.09	78.70	12.61	0.000*	5
٣٣	تتصف الجامعة بمواكبتها العالية للتطورات التكنولوجية في البيئة المحيطة.	3.77	0.84	75.40	11.78	0.000*	14
٣٤	تعمل الجامعة على تنسيق عملياتها الداخلية باستخدام تكنولوجيا المعلومات	3.63	0.86	72.60	9.80	0.000*	28

٣٥	تشرك الجامعة موظفيها في دورات تدريبية ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات	3.69	0.92	73.80	9.92	0.000*	22
	تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية بشكل عام	٦3.7	0.82	75.16	12.05	0.000*	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥.

يتضح من الجدول السابق (٥) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية يساوي 3.76، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 75.16%، قيمة الاختبار 12.05، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات محور تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة "يوجد شبكة اتصال تساعد على سرعة إنجاز العمل" على أعلى درجة موافقة في المحور بنسبة 81.76%، بينما حصلت الفقرة "تعتبر الإجراءات الإدارية مرنة بالقدر الكافي لمواجهة كافة المواقف أو تغير الأهداف" على أقل درجة موافقة بنسبة 70.98%.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرض الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٦): معامل الارتباط بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة	.702	*0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يبين الجدول السابق (٦) أن معامل الارتباط يساوي 702.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٥ ≥ α وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرض الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لدعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " الانحدار الخطي البسيط "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٧): تحليل الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.	معامل الارتباط	معامل التحديد
المقدار الثابت	2.083	17.456	0.000	0.702	0.492
تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية	0.470	14.409	0.000		

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٧) تبين أن:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤٠.٠٥) لدعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٥.

- معامل الارتباط = ٠.٧٠٢، ومعامل التحديد المُعدَّل= ٠.٤٩٢، وهذا يعني أن ٤٩.٢% من التغير في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للبيانات الشخصية (الجامعة، الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين" واختبار "التباين الأحادي"، النتائج موضحة في الجدول التالي.

جدول (٨): نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " واختبار " التباين الأحادي "– البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	اسم الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الجامعة	التباين الأحادي	7.297	0.000
الجنس	T لعينتين مستقلتين	-1.888	0.060
الفئة العمرية	التباين الأحادي	0.334	0.716
الدرجة العلمية	التباين الأحادي	0.937	0.393
عدد سنوات الخدمة	التباين الأحادي	0.240	0.787
المسمى الوظيفي	التباين الأحادي	1.779	0.134

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٨) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمتغير الجامعة وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى الجامعة، أما باقي المتغيرات فقد

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى (الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

نتائج البحث

أظهرت نتائج البحث ما يلي:

١- أبرزت النتائج بأنه يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

٢- أكدت النتائج على وجود تأثير لدعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

٣- أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى (الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

التوصيات

١- ضرورة إهتمام الإدارة العليا للجامعات بنظم دعم القرار، وبذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى إثراء وتعزيز دور نظم دعم القرار في الجامعات.

٢- قيام الإدارة العليا للجامعات بتخصيص موازنات من أجل تطوير النظم والسياسات والعمليات الإدارية المتبعة بها، ونشر فلسفة استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، ونشر ثقافة التغيير بين العاملين في الكليات والدوائر والأقسام.

٣- ضرورة المشاركة ما بين الموظفين والإدارة العليا فى الجامعات الفلسطينية في مجال إتخاذ القرار المرتبط بالعمل، لتعزيز رؤية الموظفين بأهمية هذه القرارات والعمل على دعمها وانجاحها.

٤- أهميه قيام الإدارة العليا للجامعات بتصميم هيكل تنظيمي واضح ومرن يمتاز بسهولة الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة، وقابل للتعديل وفقاً للمتغيرات الطارئة، والعمل على تقليل الروتين والازدواجية والرقابة الزائدة في الجامعات الفلسطينية.

٥- ضرورة إعتماد مبدأ التكامل فى عمل تكنولوجيا المعلومات والإبتعاد عن الإزدواجية، وإنشاء وتخصيص بند خاص بفرق تكنولوجيا المعلومات كعناصر مكملة لفريق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية، ومواصله الإتصال الإدارى والتغذية العكسية لكشف أى مستجدات، وبناء منصه تكنولوجيا المعلومات تتيح الفرصه للجامعات لإستخدامها كبنية تحتيه فى برامج إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية.

المراجع

(١) عبابنة، صالح احمد؛ الطويل، هاني عبدالرحيم (2009). "درجة ممارسة العاملين في مدارس وزارة التربية والتعليم في الأردن، لضوابط المنظمة المتعلمة، حسب إطار سينجي- نموذج مقترح"، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد (36)، ص: (٦٧- ٩٥).

(٢) جاد الرب، سيد محمد (2009). "موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية"، الطبعة الأولى، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، ص: (80 - 81).

(٣) رفاعى، ممدوح عبد العزيز (2006). "إعادة هندسة العمليات"، كلية التجارة جامعة عين شمس، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.

(٤) البشير، تسابيح محمد؛ علي، سامي مصطفى (٢٠١٧). "أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على الأداء الوظيفي- دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني"، مجلة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الاقتصادية، 18(1)، 2-17.

(٥) جاد الرب، سيد محمد (٢٠١٠). "إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي- استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين"، الطبعة الأولى، مكتبة الأكاديمية، القاهرة، ص٢٨٨

(٦) الطيب، سارة (2015). "أثر نظم دعم القرار فى صناعة القرارات الإستراتيجية بالشركات السودانية"، رسالة دكتوراه (غير منشوره)، جامعة الزعيم الأزهرى، الخرطوم، السودان.

(٧) أبو تيم، محمد (2015). "نظم دعم القرارت وعلاقتها بفعالية القرارات الإدارية- بحث ميداني على العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية- محافظات غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأزهر بغزة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين.
(٨) عيساني، أسماء؛ جابري، جمال (٢٠١٦). "دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية- دارسة الحالة: مؤسسة مطاحن عمر بن عمر- الفجوج، قالمة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربى التبسى، الجزائر.
(٩) البحيري، عبدالله (2015). "دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة، فلسطين.
(١٠) السيد، أبوزيد كامل (2015). "إعادة هندسة نظام الرقابة على المال العام في مصر بدعم تكنولوجيا المعلومات"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، ٣٧(٢)، ص: (١٧٩– ٢٢٨).
(١١) حمود، خضير كاظم (2002). "السلوك التنظيمي"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص (١٧٣-١٧٦).
(١٢) المغربي، عبد الحميد (2002). "مرجع سبق ذكرة"، ص: (٤٤).
(١٣) الجارودي، ماجدة (٢٠٠٧). "إعداد القيادات التحويلية في الجامعات السعودية- برنامج تدريبي مقترح"، رسالة دكتوراة (غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، ص: (٣).
(١٤) جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٩). "استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء– الأطر المنهجية والتطبيقات العملية"، جامعة قناة السويس، مصر.
(١٥) الشعباني، إبراهيم؛ ثابت، آلاء (٢٠١٢). "أثر اعتماد منهج اعادة هندسة العمليات الانتاجية في خفض التكاليف بالتطبيق على الشركة الوطنية للأثاث المنزلي في محافظة نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، ٣٤(١٠٨)، ٢٣٩-٢٧٢.
(١٦) عبد الحفيظ، أحمد بن صالح (٢٠٠٣). "إعادة الهندسة- كيف تطبق منهج إعادة الهندسة"، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
(١٧) جاد الرب ، سيد (٢٠١٠). "مرجع سبق ذكره"، ص: (٤٨٨) .
(١٨) مصطفى، يوسف (٢٠٠٥). "الادارة التربوية– مداخل جديدة لعالم جديد"، الطبعة الاولى، دار الفكر العربى، القاهرة، مصر، ص: (٣٥٢- ٣٥٥).
(١٩) البنـا، هالة (٢٠١٣). "الإدارة المدرسـية المعاصـرة"، دار الصـفاء للنشـر والتوزيع، الأردن، ص: (٤٤٨).

(20) Hammer ،Michael (1990). "Reengineering Work: Don't automate ، obliterate", *Harvard Business Review*، Jul/Aug.

(٢١) البنا، هالة (٢٠١٣). "الإدارة المدرسية المعاصرة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ص: (٤٦٠- ٤٦١).
(٢٢) الجارودي، ماجدة (٢٠٠٧). "إعداد القيادات التحويلية في الجامعات السعودية- برنامج تدريبي مقترح"، رسالة دكتوراه (غير منشوره)، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، ص: (٣).
(٢٣) حمود، خضير (2002). "السلوك التنظيمي"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص (١٧٣-١٧٦).