



HAL
open science

Mazen J. Al Shobaki

► **To cite this version:**

Mazen J. Al Shobaki. . Conference on Contemporary Trends in Educational Institutions, Apr 2016, Amman, Jordan. <hal-01571282>

HAL Id: hal-01571282

<https://hal.science/hal-01571282>

Submitted on 26 Aug 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire HAL, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

مركز البحوث للدراسات والاستشارات الاجتماعية- لندن

بالتعاون مع منتدى الفكر العربي وجامعة البتراء

المؤتمر الدولي الخامس لمركز لندن 18 - 20 أبريل 2016

الاتجاهات المعاصرة فى مؤسسات التعليم (إصلاح .. تطوير)

الأردن- جامعة البتراء 18-19 - أبريل 2016 م

عنوان البحث

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

Mazen J. Al Shobaki

Email: mazen.alshobaki@gmail.com

ملخص البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أسلوب الاستبانة لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، وتم توزيع (500) إستبانة على عينة الدراسة، حيث تم استرداد (449) إستبانة بنسبة استرداد (89.8%).

وقد أظهرت الدراسة نتائج أهمها ما يلي: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة، كذلك وضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: لكي تتمكن الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من معايشة عصر العولمة والتعامل مع مفرداتة التقنية التي فرضت نفسها على مختلف قطاعات الحياة المعاصرة، فإن هذا يستلزم إعادة هندسة الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وتوضيح أهمية عملية إعادة الهندسة للإدارة العليا للجامعات الفلسطينية التي لا يوجد لديها توجه لإعادة الهندسة، وتشجيع الجامعات

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

التي تخطط لإعادة الهندسة للبدء بتنفيذ برامجها في التغيير الجذري بالسرعة الممكنة، وانه من الضروري للجامعات الفلسطينية بقطاع غزة عند إعادة هندسة عملياتها أن تقوم بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة عامة، ونظم دعم القرار بصورة خاصة.

Abstract

The aim of this study is to explore the impact of the use of the Decision support systems in the Re-engineering in the Palestinian universities in Gaza Strip. A descriptive approach was used where a questionnaire was developed and distributed to a stratified random Sample. (500) questionnaires were distributed and (449) were returned, response rate (89.8%).

The study reached many results such as: There is a statistically significant an impact at a significant level ($\alpha \leq 0.04$) between the decision support systems and re-engineering in the universities under investigation.

There are differences in the answers of the respondents concerning the impact of the use of decision support systems in Re-Engineering due to the gender of the respondents in favor of the males.

The study reached many Conclusions such as:

In order to be able to cope with globalization and its technical aspects, the Palestinian universities in Gaza should focus on the process of re- engineering.

The importance of this tendency should be clarified to the top management of these universities specially those who are not willing to do so.

The universities should be encouraged to start implementing its re-engineering programs while developing the infrastructure for there information technology as a whole, and the decision support systems in particular.

مقدمة

إن نجاح وتطوير إدارة المنظمات التعليمية أصبح رهنا بإتباع هذه الإدارات لمقومات الفكر الإداري المعاصر، وتلك المقومات التي جاءت كنتيجة منطقية لما أسفرت عنه اتجاهات الفكر الإداري عبر فترات تطوره، كما غدت الإدارة الفعالة للمنظمات التعليمية هي الإدارة التي تعنى في هيكلية متكاملة في الأهداف والأنشطة والعناصر البشرية والمادية، وحقيقة الأمر أن هناك عدة متغيرات عالمية فرضت على إدارة المنظمات التعليمية أن تتحول من موقع رد الفعل والاستجابة البطيئة للتجديد إلى إدارة مواجهة التغيير والتجديد، ولقد ترتب على هذه المتغيرات ظهور عدة اتجاهات ومداخل معاصرة في الفكر الإداري من شأنها أن تسهم في تطوير إدارة المنظمات التعليمية وتجويدها وتطوير أدائها، ومن ابرز هذه الاتجاهات والمداخل المعاصرة ما يعرف بمدخل إعادة الهندسة، وذلك لوجود متغيرات عالمية برزت مع نهاية القرن

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

العشرين وألقت بظلالها على المنظمات عامة والمنظمات التعليمية خاصة وتمثلت أبرز هذه المتغيرات في التغير السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن على إدارة القرن الحادي والعشرين أن تستوعب تقنيات الاتصالات والمعلومات وتصمم هيكلها التنظيمية على ضوء تدفق حركة المعلومات فيما بين المستويات التنظيمية، وان لا تعتبر تلك التقنيات عنصراً مضافاً بل هي عنصر عضوي مندمج في التنظيم وجزء أساسي منه، وان تضيف الإدارة إلى اهتمامها عنصر الوقت واستثمارها وتوظيفها لتقنيات الاتصالات والمعلومات (السلمي، 2006).

مشكلة البحث

يواجه التعليم العالي تغييرات وتحديات كبيرة في الوقت الراهن حيث أصبح العالم اليوم تحكمه العولمة والحاسوب بسبب الثورة العلمية والطفرات والانجازات التقنية غير المسبوقة والثورة الهائلة في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ونظراً لان سمة العصر الذي نعيش به سرعه التغيير والتجديد بما يتوافق مع بنية المعرفة من إضافات فان الجامعات اليوم وبصفه مستمرة تحتاج لمراجعه الهياكل والأطر التعليمية والأهداف حتى تستطيع بذلك تشخيص المشكلات وإعداد التخطيط الاستراتيجي الذي يشكل جامعه الغد.

تواجه الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، العديد من الصعوبات والمشاكل، أبرزها ضعف العمل المؤسسي وانخفاض مستوى التفويض وعدم الاهتمام بتنمية الموارد البشرية (عبد الإله، 2006)، وضعف الممارسات والعمليات الإدارية الداخلية، وعدم وضوح الخطط والسياسات، وضعف المراقبة المستمرة للنتائج وضرورة العمل على تطوير الأداء من خلال إتباع النماذج الإدارية الحديثة في الإدارة (بنات، 2002)، وضعف قدرة العاملين في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة على التوظيف الفعال لتكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات (المصري، 2007). ويؤكد مدخل إعادة الهندسة على أن تدنى أداء العمل يعود في الأساس إلى أداء العمل بأساليب تقليدية، وان إعادة الهندسة تنطلق من مبدأ عام وهو أن النظم التعليمية وغير التعليمية تتجح أو تفشل نتيجة لطبيعة تصميمها (الثبتي وعقيل، 2002). وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي: ما تأثير

إستخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؟

فرضيات البحث

1. الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنوع نظم دعم القرار المستخدم وإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

2. الفرضية الرئيسة الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجامعة، سنوات الخدمة).

أهمية البحث

تتمثل أهمية الدراسة فى لفت انتباه إدارة الجامعات إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها، وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها. وقد يساعد هذا البحث قيادات الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة على مواكبة الفكر الإداري الحديث فى الإدارة الحديثة التي يمكن تطبيقها كأعادة الهندسة، فهذا البحث بمثابة دعوة لإعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، والتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة، التي تعمل على تعزيز الكفاءة الأدائية التي تتعكس بشكل ايجابي على إعادة الهندسة. وتتبع أهمية البحث لهذا الموضوع على مستوى الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة للحاجة الماسة لرفع مستوى أداء الجامعات وترشيد طاقاتها المالية والبشرية وتحسين خدماتها بإعادة تصميم العمليات الإدارية تصميمًا إبداعيًا ينسجم مع متطلبات العصر.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

ماهية نظم دعم القرار

يتمثل المفهوم الرئيسي لنظم دعم القرار في تقديم نظام يسمح بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي ومنتج القرار دون الحاجة إلى وساطة خبراء المعلومات أثناء عملية الاستخدام، حيث تختص نظم دعم القرار بدعم متخذي القرار عن طريق توفير البيانات والنماذج اللازمة لحل المشكلات غير المهيكلة وشبه المهيكلة (المغربي، 2002). حيث يمكن عرض تعريفات عدد من الكتاب لنظم دعم القرار حيث ذكر (سلطان، 2007) بأنها أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسوب حيث تقوم هذه النظم بتسهيل عملية التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات لإنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين. كذلك عرفها (حيدر، 2002) بأنها أحد أنواع النظم التي تقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية. وعرفها كلا من (الكردي والعبد، 2003) بأنها نظم معلومات تفاعلية تزود المديرين بالمعلومات والنماذج وأدوات معالجة البيانات التي تساعدهم في اتخاذ القرارات شبة المهيكلة وغير المهيكلة، في تلك الظروف التي لا يعرف احد بالضبط ما هو القرار الواجب اتخاذه. وعرفه (العمرى والسامرائي، 2008) بأنه نظام قادر على دعم تحليل بيانات وتقديم نماذج خاصة بموضوعات محددة بالذات، وأنه موجة نحو التخطيط الاستراتيجي وطويل الأجل، ويمكن استخدامه على فترات غير منتظمة.

أهداف ومبادئ نظم دعم القرار

صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات في جزئها شبة الهيكلية وغير المهيكلة، على أن تساعد المديرين في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية وهي: نظم إدارة البيانات، والنماذج، والمعرفة، ومواجهه المستخدمين (العمرى والسامرائي، 2008)، ويمكن تحديد أهداف يجب أن يحققها نظام دعم القرارات كما ذكرها (السالمي، 2003) و(المغربي، 2002) و(سرور، 2000) بأنها تتمثل في:

1. مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات لحل المشكلات شبة المهيكلة (المركبة).
 2. دعم قرارات المدراء بدلا من تغييرها.
 3. تحسين فعالية اتخاذ القرارات وليس كفاءتها فقط.
- وترتبط هذه الأهداف مع ثلاث مبادئ لمفهوم نظم دعم القرارات وهي: هيكلية المشكلة، دعم القرار، فاعلية القرار كما ذكرها (السالمي، 2003) وهي كالتالي:

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

1. هيكل المشكلة: من الصعب إيجاد مشكلة مهيكلة أو غير مهيكلة بشكل كامل، بل إن اغلب هذه المشكلات هي مشكلات شبة مهيكلة، وهذا يعني أن نظم دعم القرارات تشير إلى هذه المنطقة حيث يوجد معظم المشكلات.
2. دعم القرار: ليس المقصود من نظم دعم القرار هو الاستغناء عن المدير، ولكن المدير يكون مسئولاً عن الأجزاء الغير مهيكلة، بحيث يعمل المدير والحاسوب جنباً إلى جنب كفريق لإيجاد الحلول للمشكلات التي تقع ضمن المشكلات غير المهيكلة (المركبة).
3. فاعلية القرار: لا تهدف نظم دعم القرارات إلى كفاءة اتخاذ القرارات فقط، ولكن الفائدة الحقيقية هي اتخاذ القرارات الجيدة.

مكونات نظم دعم القرار

تتكون نظم دعم القرار من: المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية العكسية، وسنوضح كل مكون من هذه المكونات على النحو التالي (الحسنية، 1998):

1. المدخلات (Inputs): وفقاً لمدخل النظم فإن المنظمة عبارة عن نظام مفتوح يأخذ مدخلاته من البيئة المحيطة به ومن ثم يعيدها إلى ذات البيئة بعد إجراء عمليات التحويل عليها، وتتمثل هذه المدخلات بالموارد الطبيعية كالمعلومات والبيانات عن البيئة. أما في الجامعة فإن المدخلات قد تتمثل في الطلبة كمواد، وقاعات التدريس والمكتبات والكتب ووسائل الإيضاح والمختبرات كمعدات، وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية كأفراد، والرسوم المدفوعة من قبل الطلبة والمنح الحكومية وعائدات الاستثمار كنقود، ومعرفة حاجات السوق من الكفاءات البشرية والمهارات كمعلومات.
2. العمليات (Processing): إن أي نظام يقوم بإجراء عمليات معالجة على المدخلات القادمة من البيئة ليتم تحويلها إلى مخرجات، فالجامعة عملياتها تتمثل فيما يتلقاه الطلبة من محاضرات وندوات وامتحانات من أجل إكساب الطلبة مهارات كافية يحتاجها المجتمع.
3. المخرجات (Outputs): بعد عملية الإدخال والمعالجة يقوم النظام بمد البيئة المحيطة به بمخرجاته والتي كانت عبارة عن مدخلات جرى عليها عمليات تحويلية، ففي الجامعة فإن الطلبة بمهاراتهم وتعليمهم يشكلون مخرجات الجامعة.
4. التغذية العكسية (Feedback): يتيح النظام إمكانية الحصول على معلومات حول المراحل الثلاثة السابقة بحيث يمكن إجراء تعديلات مرغوبة في أي منها، ففي الجامعة قد تقرر إدارتها مثلاً أن تقوم بتأسيس مختبراً جديداً لأن المعلومات تشير إلى أن عدد المختبرات الحالية غير كاف.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

إمكانيات نظم دعم القرار

تتميز نظم دعم القرار بإمكانيات تحليل عالية، حيث يتم تصميم هذه النظم بحيث تتضمن داخلها العديد من نماذج تحليل البيانات وتعتمد نظم دعم القرار على استخدام برامج تتصف بالسهولة لتشجيع الاستخدام المباشر للنظام، ويتصف استخدام تلك النظم بأنة تفاعلي أي أنة يقوم على مبادرة المستخدم بطرح التساؤلات أو تغيير افتراضات التحليل أو إدخال بيانات جديدة إلية (الكردي والعبد، 2003)، فهناك العديد من الإمكانيات التي تتمتع بها نظم دعم القرار وسنوجز بعضها منها كما ذكرها (السالمي، 2003) وهي على النحو التالي:

1. تدعم القرارات التي تحدث لمرة واحدة ولا تتكرر إلا في حالة نادرة.
2. تسخر الوسائل التحليلية والنموذجية وقواعد البيانات لدعم عملية اتخاذ القرار.
3. المساعدة في عملية تخطيط السيناريوهات من خلال الاستفادة من إمكانات الإجابة عن تساؤلات: ماذا لو (What - If).
4. التأكيد بشكل كبير على العرض البياني، وعادة ما يكون هذا العرض بالألوان.
5. التأكيد على بناء التقارير التي تخدم متخذ القرار، من حيث طريقة عرضها، وأيضا من حيث الوقت الزمني الذي يناسب متخذ القرار مثل تقارير عند الطلب.

الأبعاد المؤثرة في نظم دعم القرار

نظم دعم القرار تتأثر بمجموعة من المتغيرات التي تتكون منها تلك النظم وتؤثر وتتأثر بها وسنقوم بتوضيحها على النحو التالي: دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، أنواع نظم دعم القرار.

1. دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار: ينبغي أن يكون دعم الإدارة العليا واضح للجميع من خلال استعدادها لاتخاذ إجراءات ملموسة من بينها : صياغة سياسة الجودة، بناء هيكل تنظيمي للجودة، الإشراف الكلي للعاملين، نشر معلومات حول الجودة، إدارة عمليات التغيير، تنظيم يوم للجودة (زاهر، 2005).

2. الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار: يمكننا تقسيم الإمكانات المتاحة إلى: الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

• أولاً: الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار: الإمكانيات المادية تتضمن جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في تشغيل المعلومات وهي تشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط (الكردي والعبد، 2003).

• ثانياً: الإمكانيات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار: الموارد البشرية أهم أصول الجامعة، وثروتها الأساسية وميزتها التنافسية الدائمة، الأمر الذي يترتب عليه تحقق الجامعة زيادات ملموسة في كفاءة وفعالية أداءها دون أن يقابل ذلك بالضرورة زيادات مماثلة في الاستثمارات المالية والمادية، وعليه فإن الجامعة مطالبة بأن تدير العقول الذكية إدارة ناجحة وفعالة، وأن تهيبئ المناخ الذي يؤكد أهمية التغيير والتطوير ويحفز الابتكار والتجديد، وأن تعتمد إلى تنمية الموارد البشرية (أحمد، 2005).

• ثالثاً: الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار: من أهم هذه الإمكانيات تقنيات المعلومات الإدارية وأهم هذه التقنيات النظام الحاسوبي والاتصالات، حيث تقوم هذه التقنيات بتقديم المعلومات والبيانات الضرورية، وهذا يؤثر على عمل المؤسسة من حيث: زيادة الفعالية، توفير الوقت والجهد المبذول، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقليل التكلفة، تبسيط الإجراءات، زيادة الإنتاجية الإدارية، بالإضافة إلى ما ذكر من أهمية تكنولوجيا المعلومات التقليدية من الحاسبات والبرمجيات والاتصالات والانترنت في عمليات المساعدة في اتخاذ القرارات (السالمي، 2003).

• رابعاً: الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار: اتخاذ القرارات عملية مستمرة ويومية، وتتضمن كل المراحل الإدارية بدءاً بالتخطيط ومروراً بالتنظيم والتوجيه والرقابة، إذ لا تخطيط دون اتخاذ قرار بذلك سواء كان للمدى البعيد أو القصير، وكذلك الأمر بالنسبة لباقي الوظائف. ففي حياتنا اليومية في العمل الإداري أو غيرة نتخذ جملة من القرارات تلقائياً، أو نتيجة للدراسات المسبقة في حال الصواب أو الخطأ (مشرقي، 1997).

3. أنواع نظم دعم القرار: هناك سبعة أنواع من نظم دعم القرارات ترتبط هذه الأنواع بطائفة من العمليات العامة التي يمكن أن تؤديها نظم دعم القرارات وهذه الأنواع وضحتها (السالمي، 2003) على النحو التالي:

- نظم إدراج الملفات (File Drawer).
- نظم تحليل البيانات (Data Analysis System).
- نظم معلومات التحليل (Analysis Information System).
- نظم النماذج المحاسبية (Accounting Models).
- نظم النماذج التمثيلية (Representational Models).
- نظم نماذج الأمثلية (Optimization Models Systems).
- نظم نماذج الاقتراح (Suggestion Models).

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

هذا وقد صنف (المغربي، 2002) نظم دعم القرار إلى نوعين وهما:

1. نظم دعم القرار المؤسسية: هي تلك النظم التي تتعامل مع القرارات المتكررة دوريا، والتي تستخدم لفترات طويلة نسبيا، لحل مشكلات ذات طبيعة متماثلة.

2. نظم دعم القرارات الخاصة بموضوعات معينة: ويتعامل مع هذا النوع من النظم مع مشكلات غير متكررة دوريا، وقد تحدث لعدد محدود من المرات في حياة المنظمة مثل: قرارات التخطيط الاستراتيجي، وقرارات الاندماج.

كما قسم (المغربي، 2002) نظم دعم القرار إلى ثلاث مجموعات وفقا لمستخدم النظام إلى:

1- نظم دعم القرارات الفردية: وتركز على وجود مستخدم فرد، ويؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات، وقد تتكرر على فترات زمنية مختلفة.

2- نظم القرارات الجماعية: ويتم التركيز فيها على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم، حيث يكون كل منهم مسئولاً عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون، ولكنها مرتبطة بها لدرجة عالية جدا.

3- نظم دعم القرارات التنظيمية: يكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيمية، وتتضمن تتابع العمليات، وتنتمي إلى مجالات وظيفية مختلفة، مثل القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل.

ماهية إعادة الهندسة

ظهر مفهوم إعادة الهندسة في عام (1990) على يد مايكل هامر في مقاله التي نشرت في مجلة Harvard Business Review ثم انتشر بشكل سريع في الأوساط الأكاديمية وفي قطاعي الأعمال والحكومة، إذ يعرفها هامر بأنها إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليست هامشية (تدرجية) في معايير الأداء الحاسمة مثل الكلفة والجودة والخدمة والسرعة (هامر وشامبي، 1996)، وعرفها (رفاعي، 2002) بأنها دراسة وفحص تدفق عمليات التشغيل الرئيسية والمعلومات الخاصة بها بغرض إعادة تصميمها، وذلك بهدف التبسيط وتخفيض التكلفة وتحسين الجودة وتحقيق المرونة، أما (اللوزي، 1999) فيعرفها بأنها الانتباه الحاد والحذر في الفجوة التنظيمية بين التنظيمات القائمة فيما يتعلق بمستويات الأداء والإنتاج من خلال العمل على تطوير وتحديث أساليب العمل بشكل يساعد على إحداث طفرة في الأداء خلال فترة زمنية قصيرة. كما عرفها (خليل، 2008) على إنها إعادة تصميم عمليات المنظمة ذات القيمة المضافة وذلك من خلال تحويلها من عمليات مجزأة وموزعة على وظائف مختلفة معزولة عن بعضها البعض يجمع بينها هيكل تنظيمي رأسي إلى عمليات كاملة موزعة على فرق عمل، بحيث يؤدي كل فريق عملية كاملة، يجمع بينها

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

هيكل تنظيمي شبكي، مع إجراء التعديلات الملائمة في كل من النظم الإدارية والثقافة التنظيمية، وذلك بغرض تعظيم القيمة المقدمة للعميل.

وفي ضوء التعريفات السابقة يتبنى الباحث التعريف الإجرائي لإعادة الهندسة وهي إحداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية والإدارية والتفكير بصورة جديدة ومختلفة من خلال الاستخدام الابتكاري لنظم دعم القرار وبشكل امثل وذلك لتحقيق تحسينات وطفرة جوهرية في الجودة والأداء، بأعلى جودة، وأفضل خدمة، وبالسرية الممكنة.

أهمية وفوائد تطبيق إعادة الهندسة

تطبق إعادة الهندسة على المنظمات ذات الوضع المتدهور والتي تدنى مستواها، والمنظمات التي لم تصل إلى حد التدهور ولكن أداءها يوحى ببلوغ حالة من التدهور في المستقبل القريب، والمنظمات التي بلغت قمة التفوق والنجاح وذلك بدافع الطموح وتوسيع الفجوة بينها وبين منافسيها، فإن تطبيق إعادة الهندسة يحقق فوائد كثيرة تعود على التنظيم بكفاءة وفعالية عالية وبشكل يحافظ على بقاء واستمرار التنظيمات الإدارية في مواجهه التحديات الجديدة، وقد ذكر (اللوزي، 2002) بان تطبيق إعادة الهندسة له الكثير من الفوائد وهي كالتالي:

- 1- دمج الوظائف المتخصصة في وظيفة واحدة، وهنا لا بد من تجميع الأعمال ذات التخصصات الواحدة في مكان واحد بشكل يترتب عليه توفير الوقت وتخفيض التكاليف وتنسيق الأعمال وتنظيمها.
- 2- تتحول الأعمال من مهام بسيطة إلى أعمال مركبة بحيث يترتب عليها مسؤولية مشتركة بين أعضاء فريق العمل.
- 3- تزيد من استقلالية الأفراد في أداء المهام، حيث يتم تشغيل الأفراد القادرين على المبادرة وتأسيس قواعد العمل والإبداع والابتكار.
- 4- التشجيع على التعليم إضافة إلى التدريب، وذلك لتنمية مهارات وقدرات الأفراد وتوسع مداركهم.
- 5- تتم مكافأة الأفراد وتقاسم نتائج عملهم بناء على النتائج النهائية وبشكل جماعي.
- 6- تعمل إعادة الهندسة على تغيير الثقافة التنظيمية السائدة، بحيث يصبح الأداء الجيد والاهتمام بالعملاء هو من أولويات العاملين.
- 7- تساعد العاملين على اتخاذ القرارات دون قصر هذه العملية على المديرين.
- 8- تنفيذ خطوات العمل حسب طبيعتها وهذا الأمر يؤدي إلى إنجاز العديد من الخطوات في وقت واحد، إضافة إلى تقليل الوقت بين خطوات العمل.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة

للتقدم العملي والتكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم أثره البالغ على جهود المؤسسات التعليمية بمختلف أنواعها ومجالاتها وأنشطتها، وبينت (الهاشمي، 2003) ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دور مهم في تمكين إعادة الهندسة من بلوغ أهدافها، إذ ازداد هذا الدور في الآونة الأخيرة للأسباب الآتية:

- 1- انخفاض أسعار أدوات تكنولوجيا المعلومات وكلف تطبيقها.
 - 2- تزايد وعي الأفراد العاملين بضرورة التفاعل الايجابي معها وفي جميع مجالات العمل.
 - 3- الإمكانيات المالية المتاحة التي شجعت على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- فالمنظمات التي لا تستطيع أن تغير أفكارها وتوجهاتها تجاه تقنية المعلومات وتستثمر فيها بالشكل المطلوب لن تتمكن من إعادة هندسة عملياتها، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دور حيوي ورئيس في عمليات إعادة هندسة التعليم ويتضح هذا من إمكان استخدامها في توفير الاتصال بكافة وحدات المؤسسة التعليمية (وزارة التربية والتعليم العالي، جامعات، كليات، أقسام) عن طريق شبكة اتصالات داخلية توفر قاعدة بيانات لجميع الوحدات تساعد على سرعة ودقة الحصول على البيانات مما يساعد على انسيابية وتناغم الأداء وسرعة اتخاذ القرارات وعدم تضاربها، وكذلك التكامل والترابط بين أجزاء العمل الواحد داخل المؤسسة التعليمية لإنجاز عمليات منظومية مترابطة ومتناغمة تقدم بالسرعة المطلوبة بما يجعلها تحوز رضا الطالب وولي الأمر، وتخيل حلول جديدة أبداعية لمشكلات أو أزمات افتراضية لم تحدث بعد للتدريب على كيفية إدارة الأزمات عند حدوثها واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

عوامل نجاح إعادة الهندسة

وضح كل من (لوينثال، 2002) و(تشامبي، 2003) أسباب وعوامل تؤدي إلى نجاح إعادة الهندسة وهي كالتالي:

- 1- توفير المنهجية المناسبة لإعادة الهندسة.
- 2- الاستثمار في تقنية المعلومات واستخدامها في إعادة الهندسة.
- 3- التركيز على العملاء الداخليين والخارجيين.
- 4- تمكين كافة العاملين في المنظمة من اتخاذ القرارات المناسبة ذات العلاقة بعملهم.
- 5- التركيز على جمع وتوحيد كافة الأنشطة والعمل على أن يتم القيام بها بشكل متزامن أو متوازي.
- 6- دعم الإدارة العليا ومساندتها وتحفيزها لكافة القائمين على المشروع.
- 7- الجمع بين فوائد المركزية واللامركزية وعدم التركيز على أحدهما.
- 8- التدريب اللازم لفرق العمل والقائمين على تطبيق المفهوم الجديد.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

- 9- توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لنجاح المشروع.
- 10- التركيز على العمليات ذات القيمة المضافة دون تجاهل العمليات المساندة.

أسباب فشل إعادة الهندسة

لخص كل من (اللوزي، 2002) و(خليل، 2008) أسباب فشل إعادة الهندسة على النحو التالي:

- 1- عدم توفر المعلومات اللازمة لتطبيق مشاريع إعادة.
- 2- مقاومة بعض الموظفين لإعادة الهندسة.
- 3- عدم وضوح الأدوار لبعض الموظفين في مشروع إعادة الهندسة.
- 4- قصور النظرة المستقبلية لبعض المنظمات.
- 5- قصور تدريب وتأهيل الموارد البشرية لمشاريع إعادة الهندسة.
- 6- التركيز على التطوير والتحسين التدريجي للعمليات الحالية (ترميم الوضع القائم).
- 7- استخدام تقنية المعلومات في العمليات القائمة مما يؤدي إلى ترسيخها وتثبيتها.
- 8- عدم توحيد المفهوم بشكل سليم وتطبيقه بشكل مبتور مما يؤدي إلى إحباط القيادة الإدارية العليا وتراجعها عن الالتزام والدعم والمساندة والتحفيز.
- 9- استعجال النتائج مما يدفع العمل إلى الاكتفاء بالتحسين والتطوير البسيط لما هو موجود.
- 10- عدم القدرة على التخلص من القواعد الإدارية والمفاهيم السائدة.
- 11- اعتقاد القيادة الإدارية العليا بأن دورها يتوقف عند اتخاذ القرار.
- 12- البدء بتصوير مسبق ومحدد للمشاكل والحلول وكيفية التطبيق، وتوجيه الجهود لخدمة هذا التصور والعمل من خلاله (إطار فكري محدد مسبقاً).
- 13- الإفراط في التوقعات من إعادة الهندسة.
- 14- الانغلاق على الذات وعدم محاولة الاستفادة من تجارب الآخرين.
- 15- تجاهل القيم والمفاهيم السائدة في المنظمة ومدى قبول أو مقاومة التغيير لدى العاملين.

خطوات إعادة هندسة مؤسسات التعليم الجامعي

في ظل التحديات التي أنتجتها العولمة، فإن التعليم العالي يتطلب إعادة هندسة مما يؤدي إلى تحفيز العاملين بالمؤسسات التعليمية للإبداع في أدائهم والتخلص من كل قيود البيروقراطية والتكرارية والنمطية والنظر إلى الأمور المحيطة بأعمالهم نظرة منظومية تساعد على تفجير الطاقات الإبداعية الكامنة في كل فرد فيهم مما ينعكس بالضرورة على منظومة التعليم والتعلم. كما أن إعادة الهندسة تحدث تغييرات كلية وجذرية في أساليب العمل و مستويات الأداء الأكاديمي والإداري تصاحبها طفرات هائلة و فائقة في

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

معدلات الأداء ومعها نزيل كل القوالب القديمة ويتم استبدالها بالحديث والمبتكر. وقد حدد جيمس ماكجرودى (C.McGroddy,2001) خمس خطوات أساسية لإعادة الهندسة فى التعليم الجامعي:

- 1- الأهداف: يجب أن تحدد الأهداف بوضوح تام وبدون أي غموض.
- 2- العملية الحالية: يجب فهم العملية الحالية، وأن تكون موثقة كمياً.
- 3- الأداء النموذجي: والذي عن طريقه نكتشف من هو الأفضل فى كل مجال من مجالات العملية، وبعدها تحدد الأهداف للعملية المعاد هندستها والتي عادة تهدف إلى الأداء الأفضل.
- 4- تحديد البدائل: الخطوة الرابعة وتهدف إلى تحديد البدائل والمقترحات الخاصة بإعادة تصميم العملية ومقارنتها بالعملية الحالية فى ضوء قدرتها على تحقيق الأهداف والبدائل المختارة.
- 5- تضمين العملية الجديدة: فى هذه الخطوة يتم شرح العملية من خلال مجموعة من المقاييس لتحديد فاعلية العملية والوصول إلى تحسينات إضافية تدريجية.

الدراسات السابقة

• **دراسة (أبو تيم، 2015)** التى هدفت الدراسة الى التعرف على نظم دعم القرارات وعلاقتها بفعالية القرارات الإدارية فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وكانت من نتائج الدراسة إدراك الإدارة العليا لأهمية استخدام نظم دعم القرارات، وأن الإمكانيات المادية تتلائم مع متطلبات العمل، وان الجامعات الفلسطينية تتمتع بهيكل تنظيمي واضح يدعم نظم دعم القرارات، وسهولة الإجراءات والاتصال بين الأقسام المختلفة، وانه توجد فروق ذات دلالة احصائية حول واقع نظم دعم القرارات فى الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

• **دراسة (الحيالى والجرجري، 2012)** التى هدفت الدراسة الى التعرف على التطور الهائل فى مجال تقانة المعلومات. وكانت من نتائج الدراسة ضرورة توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية فى القرارات التى يتخذها المدراء فى مجال عملية التحسين المستمر للعمل فى المنظمة.

• **دراسة (النخالة، 2015)** التى هدفت الدراسة الى إقتراح تصور لتطوير أداء رؤساء الأقسام فى مديريات التربية والتعليم فى محافظات غزة فى ضوء أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة". وكانت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى (المؤهل العلمي) وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا. ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى الى متغير الجنس.

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

- **دراسة (شيراز، 2015)** التى هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على الدور الذى تلعبه إعادة هندسة العمليات فى تحسين تنافسية المؤسسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن إعادة هندسة العمليات هي خيار استراتيجي تبنته موبيليس من أجل زيادة قدرتها على مواجهة المنافسة الشرسة.
- **دراسة (عبيد وكريم، 2014)** التى هدفت الدراسة الى تحليل دور إعادة هندسة الأداء الجامعي فى تدعيم وإسناد قدرة المؤسسات التعليمية فى تنفيذ متطلبات الاعتماد على مستوى المؤسسة ككل أو برامجها التعليمية. وكانت من نتائج الدراسة إن تحقيق الاعتماد الأكاديمي على المستويين المؤسسي والبرامجي يتطلب إعادة هندسة الأداء الجامعي الحالي على المستويين الإستراتيجي والتشغيلي.
- **دراسة (صبيح، 2013)** التى هدفت الدراسة الى وضع تصور مستقبلي لإعادة هندسة نظم التعليم الجامعي الفلسطيني فى ضوء متطلبات مجتمع المعرفة. وكانت من نتائج الدراسة وجود فرص خارجية يمكن لمنظومة التعليم الجامعي أن تستفيد منها كالأخذ بنظام الجودة، وإعادة الهندسة كأحد النماذج للتطوير والتغيير فى النظم الجامعية الحديثة.
- **دراسة (سعيد، 2013)** التى هدفت الدراسة الى التعرف على الواقع الراهن لتطوير أداء ادارة التعليم الجامعي فى الجمهورية اليمنية. والوقوف على مفهوم إعادة الهندسة ومبررات استخدامه باعتباره من الإتجاهات الحديثة للتطوير الإداري. حيث كانت من نتائج الدراسة التوصل الى تصور مقترح لتطوير بعض العمليات الرئيسية فى إدارة التعليم الجامعي باستخدام مدخل اعاداة الهندسة لتطوير الاداء فى ادارة التعليم الجامعي اليمنى.

الإطار المنهجي

أولاً: أسلوب الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع "تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة" ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً فى التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث من الأكاديميين بوظيفة إدارية والإداريين فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وهي: الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى.

قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، وتم توزيع عينة تجريبية حجمها (47) إستبانة على عينة مختارة من مجتمع البحث (Pilot Study) لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع (500) إستبانة على عينة البحث وتم الحصول على (449) إستبانة بنسبة استرداد (89.8%).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test:

استخدم الباحث اختبار كولموجوروف- سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.968 وهي أكبر من 5% وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك تم استخدام الاختبارات المعملية للإجابة على فرضيات البحث.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- 3- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).
- 4- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test).
- 5- اختبار T في حالة عينة عينتين (Independent Samples T-Test).
- 6- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA - One Way Analysis of Variance).

خامساً: صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1. صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال والإحصاء وتكنولوجيا والمعلومات، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته.

2. صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

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

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

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

1. ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار فى نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة البحث من معامل ألفا كرونباخ، حيث تبين أن قيمة تساوى 0.975 وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة البحث مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياتها.

تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق الخصائص والسمات الشخصية

وفيما يلي عرض لعينة البحث وفق الخصائص والسمات الشخصية

حيث يبين جدول (1) أن ما نسبته (83.3%) من عينة الدراسة من الذكور وهذا يتفق مع جميع الدراسات التي تمت في البيئة العربية، التي بينت أن نسبة العاملين من الذكور أعلى منها لدى الإناث. وأن ما نسبته (89.1%) يبلغون أكبر من (25) سنة، وأن (81.5%) من عينة البحث يحملون درجة البكالوريوس على الأقل، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص الجامعات على اختيار كوادر مؤهلة علمياً وقادرة على مواكبة التنمية والتطوير التكنولوجي والإداري. وأن ما نسبته (26.3%) من عينة البحث من جامعة الأزهر، و(45.5%) من الجامعة الإسلامية، (28.1%) من جامعة الأقصى. ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدد الإداريين وعدد الأكاديميين بوظيفة إدارية في جامعة الأزهر (266) وفي الجامعة الإسلامية يبلغ (524) إداري وفي جامعة الأقصى (332) إداري. وأن ما نسبته (48.5%) من عينة الدراسة عدد سنوات الخدمة لهم اقل من (10) سنوات، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الجامعات الفلسطينية جامعات حديثة النشأة.

جدول رقم (1): الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق الخصائص والسمات الشخصية (ن = 415)

الخصائص والسمات الشخصية		العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	338	83.3%
	أنثى	68	16.7%
العمر	اقل من 25 سنة	49	10.9%
	من 25 سنة إلى اقل من 35 سنة	155	34.6%

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

النسبة المئوية %	العدد	الخصائص والسمات الشخصية	
28.1%	126	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	
19.2%	86	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	
7.1%	32	55 سنة فأكثر	
3.8%	17	ثانوية عامة فما دون	المؤهل العلمي
14.7%	66	دبلوم متوسط	
52.6%	236	بكالوريوس	
13.6%	61	ماجستير	
15.4%	69	دكتوراه	اسم الجامعة
26.3%	118	جامعة الأزهر	
45.5%	204	الجامعة الإسلامية	
28.1%	126	جامعة الأقصى	سنوات الخدمة
21.9%	98	أقل من 5 سنوات	
26.6%	119	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
27.5%	123	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
12.7%	57	من 15 سنة إلى 20 سنة	
11.4%	51	21 سنة فأكثر	

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

ثالثاً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول (2): معامل الارتباط بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.686	دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.04$.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

يبين جدول (2) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة يساوي (0.686)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوي الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن دعم الإدارة العليا لنظم دعم القرار مهم لعملية إعادة الهندسة وهذا يتفق مع دراسة (أبو تيم، 2015) التي بينت أنه من الضروري إدراك الإدارة العليا لأهمية استخدام نظم دعم القرارات.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول (3): معامل الارتباط بين الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.581	الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.04$.

يبين جدول (3) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة يساوي 0.581، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوي الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وهذا يبين أن هناك ارتباط بين توفر الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة من حيث ضرورة وجود أجهزة الحاسوب ووسائل إدخال وإخراج مناسبة وكذلك شبكة حاسوب حديثة تتناسب مع احتياجات العمل لما لذلك من ارتباط مع إعادة الهندسة وهذا يتفق مع دراسة (أبو تيم، 2015) التي بينت أن الإمكانيات المادية تتلائم مع متطلبات العمل، ودراسة (الحيالي والجرجري، 2012) التي خلصت إلى ضرورة توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية في القرارات التي يتخذها المدراء في مجال عملية التحسين المستمر للعمل في المنظمة.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

جدول (4): معامل الارتباط بين الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.662	الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.04$.

يبين جدول (4) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة يساوي (.662)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ومما سبق يرى الباحث أنه من الضروري وجود أفراد متخصصين ذوي كفاءة عالية لمعالجة المشاكل والاستفسارات التي تواجه عملية إعادة الهندسة وهذا يتفق مع نتائج دراسة (الحيالي والجرجري، 2012) التي بينت ضرورة توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية في القرارات التي يتخذها المدراء في مجال عملية التحسين المستمر للعمل في المنظمة.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول (5): معامل الارتباط بين الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.696	الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.04$.

يبين جدول (5) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة يساوي .696، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وهذا يبين مدى أهمية الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار على إعادة الهندسة من حيث وجود البرامج الحديثة والمتخصصة لنظم دعم القرار وتتناسب مع متطلبات العمل وهذا يتفق مع دراسة (أبو تيم، 2015) التي بينت سهولة الإجراءات والإتصال بين الأقسام المختلفة، ودراسة (الحيالي والجرجري، 2012) التي

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

أوضحت ضرورة توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية في القرارات التي يتخذها المدراء في مجال عملية التحسين المستمر للعمل في المنظمة.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول (6): معامل الارتباط بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.774	الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.04$.

يبين جدول (6) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة يساوي (0.774)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ومما سبق يتبين وجود علاقة بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار من حيث سماح الهيكل التنظيمي لسهولة تدفق المعلومات وتسهيل نظم دعم القرارات للاتصالات الإدارية بين الدوائر، وتوفير برامج التدريب على نظم دعم القرار مع عملية إعادة الهندسة، وهذا يتفق مع دراسة (أبو تيم، 2015) التي بينت ان الجامعات الفلسطينية تتمتع بهيكل تنظيمي واضح يدعم نظم دعم القرارات، وهناك سهولة الإجراءات والاتصال بين الأقسام المختلفة، دراسة (الحيايى والجرجري، 2012) التي خلصت الى ضرورة توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية في القرارات التي يتخذها المدراء في مجال عملية التحسين المستمر للعمل في المنظمة. ودراسة (شيراز، 2015) التي استنتجت بأن إعادة هندسة العمليات هي خيار استراتيجي تبنته موبيليس من أجل زيادة قدرتها على مواجهة المنافسة الشرسة. ودراسة (عبيد وكريم، 2014) التي أوضحت بأن تحقيق الاعتماد الأكاديمي على المستويين المؤسسي والبرامجي يتطلب إعادة هندسة الأداء الجامعي الحالي على المستويين الإستراتيجي والتشغيلي. ودراسة (صبيح، 2013) التي خلصت الى وجود فرص خارجية يمكن لمنظومة التعليم الجامعي أن تستفيد منها كالأخذ بنظام الجودة، وإعادة الهندسة كأحد النماذج للتطوير والتغيير في النظم الجامعية الحديثة. ودراسة (سعيد، 2013) التي تمكنت من التوصل الى تصور مقترح لتطوير بعض العمليات الرئيسية في إدارة التعليم الجامعي باستخدام مدخل إعادة الهندسة لتطوير الاداء في ادارة التعليم الجامعي اليمنى.

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنوع نظم دعم القرار المستخدم وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول (7): معامل الارتباط بين نوع نظم دعم القرار المستخدم وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.643	نوع نظم دعم القرار المستخدم

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.04$.

يبين جدول (7) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين نوع نظم دعم القرار المستخدم وإعادة الهندسة يساوي (.643)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوي الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نوع نظم دعم القرار المستخدم وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه من الضروري أن تكون البرامج حديثة وتنجز عمليات متكررة ولها القدرة على استرجاع المعلومات بسرعة وتقديم تقارير دورية وخاصة لكي تتم عملية إعادة الهندسة، وهذا يتفق مع دراسة (الحيايى والجرجري، 2012) التي بينت ضرورة توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية في القرارات التي يتخذها المدراء في مجال عملية التحسين المستمر للعمل في المنظمة.

جميع المجالات معاً

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول (8): معامل الارتباط بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.811	نظم دعم القرار

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.04$.

يبين جدول (8) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة يساوي (.811)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوي الدلالة ($\alpha = 0.04$). بذلك يمكن القول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، حيث تعد نظم دعم القرار احد المحددات الأساسية لنجاح تطبيق إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وهذا يتفق مع دراسة (الحيايى

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

والجرجري، 2012) التي بينت أنه من الضروري توفير كافة مستلزمات تطبيق نظام دعم القرار لما له من أهمية في القرارات التي يتخذها المدراء في مجال عملية التحسين المستمر للعمل في المنظمة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجامعة، سنوات الخدمة).

تم استخدام اختبار T في حالة العينتين المستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " تحليل التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار المعلمي يصلح لمقارنة (3) متوسطات أو أكثر.

من النتائج الموضحة في جدول (9) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.04 للمتغيرات "العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة" وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات "العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة". التعليق.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (النخالة، 2015) التي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى (المؤهل العلمي) وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا.

أما بالنسبة للمتغيرين "الجنس، الجامعة" فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.04 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى للمتغيرين "الجنس، الجامعة". واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو تيم، 2015) التي بينت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع نظم دعم القرارات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. واختلفت هذه النتائج مع دراسة (النخالة، 2015) التي أوضحت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

جدول (9): نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين والتباين الأحادي" - المتغيرات الشخصية

المتغير	اسم الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الجنس	T - لعينتين مستقلتين	3.551	*0.000
العمر	التباين الأحادي	1.503	0.100
المستوى التعليمي	التباين الأحادي	1.196	0.155

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	اسم الاختبار	المتغير
*0.000	80.458	التباين الأحادي	الجامعة
0.328	0.610	التباين الأحادي	سنوات الخدمة

*الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.04

نتائج البحث

- بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وحيث أن الإدارة العليا تعتمد على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراتها، وتشجع العاملين على استخدام نظم دعم القرار، وتعمل على التغلب على المعوقات التي تعترض تطوير نظم دعم القرار إلى حد ما.
- كشفت النتائج بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة، حيث يوجد جهاز حاسوب لكل إداري، وتوفر الجامعات وسائل إدخال بيانات مناسبة لاحتياجات العمل، وأن شبكة الحاسوب حديثة وتتناسب مع احتياجات العمل، وتتناسب وسائل الإخراج (مثل الطابعات) مع متطلبات العمل.
- وضحت النتائج بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة، حيث أنه يتم الاتصال مع القسم الفني المسؤول عن نظام دعم القرارات بصورة مباشرة، وأن العاملون في القسم الفني المختص يقفون أمام احتياجات العاملين من هذه البرامج والنظم، وأن الصيانة تتم سريعاً عند حدوث أعطال في الأجهزة أو في شبكة الحاسوب، وأنه يعمل بالقسم الفني أفراد متخصصون على درجة عالية من الكفاءة في تكنولوجيا المعلومات.
- أظهرت النتائج بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وأن البرامج المستخدمة حديثة وسهلة التعلم وتتناسب مع متطلبات العمل، وتتوافق مع الأجهزة التي يتم استخدامها، وتتميز بتمكين أكثر من مستفيد بالاتصال معاً في وقت واحد، وتتميز بالقدرة على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام، وتساعد الموظفين في عملية اتخاذ القرار، وأنه يوجد برامج متخصصة لنظم دعم القرار في الجامعات.
- خلصت النتائج بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وإعادة الهندسة، حيث تسهل استخدام نظم دعم القرارات الاتصالات الإدارية بين الكليات والدوائر

تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

والأقسام المختلفة، وأن الهيكل التنظيمي يسمح بتدفق المعلومات بسهولة، وأن الإدارة الجامعية تهتم إلى حد ما بآراء واقتراحات العاملين حول استخدام نظم دعم القرار.

• أظهرت النتائج بالنسبة لمجال إعادة الهندسة انه قد زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات من القدرة على تنسيق العمليات في الكليات والإدارات والأقسام المختلفة، وأنه يمكن للعاملين في الجامعات إدارة المعلومات من أي موقع من خلال استخدام أجهزة الحاسوب، وأن الجامعات تستخدم شبكة الإنترنت في اتصالاتها الداخلية والخارجية بين العاملين فيها، وأن المعلومات والبيانات في الجامعات تتميز بوفرته وسهولة تناولها مما يؤدي إلى أداء الأعمال بسرعة ودقة، كما أن القوانين واللوائح المعمول بها توضح المهام والاختصاصات، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعات أدى إلى القدرة على إعادة تصميم عملياتها الإدارية، وأن قيادة الجامعات تعي مفهوم إعادة الهندسة مما يضمن التقدم والتطوير، كما أنه يتم مواكبة التطورات التكنولوجية في البيئة المحيطة للجامعات، وأن الخطة الإستراتيجية للجامعات واضحة ومكتوبة، وأنه يتم العمل على تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات التي تواجه الجامعات، وكذلك تمارس القيادة الجامعية مبدأ التفويض في اتخاذ القرارات، وأن السياسات الإدارية الموجودة في الجامعات واضحة ومفهومة وتعمل إلى حد ما على توجيه عملية صنع واتخاذ القرارات نحو تطوير الأداء وكذلك إلى حد ما تولد الثقة لدى الموظفين وتخفف إلى حد ما من حالات الشك والحيرة، وأن الهيكل التنظيمي للجامعات يساعد على سرعة الاتصال الإداري، وكذلك يساعد على تحقيق الأهداف، وأنه توجد إلى حد ما خطة مستمرة لتطوير وتنمية العاملين في الجامعات.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

توصيات البحث

بناءً على النتائج السابقة يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، فقد اقترح الباحث مجموعة من التوصيات، في ما يلي أهمها:

1. التأكيد على أنه لكي تتمكن الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من معايشة عصر العولمة والتعامل مع مفردات التقنية، فإن هذا يستلزم إعادة هندسة الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
2. توضيح أهمية عملية إعادة الهندسة للجامعات الفلسطينية التي لا يوجد لديها توجه لإعادة الهندسة، وتشجيع الجامعات التي تخطط لإعادة الهندسة للبدء بتنفيذ برامجها في التغيير الجذري بالسرعة الممكنة.

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

3. انه من الضروري للجامعات الفلسطينية بقطاع غزة عند إعادة هندسة عملياتها أن تقوم بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة عامة، ونظم دعم القرار بصورة خاصة.
4. تعزيز دعم واهتمام الإدارة العليا فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بنظم دعم القرار.
5. زيادة اعتماد الإدارة العليا على نظم دعم القرار فى اتخاذ قراراتها، وقيامها بتشخيص المشاكل وتشجيع العاملين على استخدام نظم دعم القرار والتغلب على المعوقات التي تعترض تطوير نظم دعم القرار.
6. زيادة الاهتمام بالإمكانات التنظيمية المتاحة من خلال ضرورة وجود وحدة مستقلة لنظم دعم القرار والسماح للهيكل التنظيمي بتدفق المعلومات بسهولة بين الكليات والدوائر والأقسام المختلفة.
7. زيادة الاهتمام بالإمكانات المادية والفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار من خلال استمرارية مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة.
8. زيادة الاهتمام بالإمكانات البشرية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار من خلال العمل على توفير برامج تدريبية متخصصة على استخدام برامج نظم دعم القرار وكذلك برامج تدريبية متخصصة تساعد على إعادة البناء وإحداث التغيير والتطوير المؤسسي للجامعات الفلسطينية.
9. استثمار تقنيات المعلومات المتوفرة لدى الجامعات فى بناء قدرات التكامل، وغيرها من قدرات تكنولوجيا المعلومات بهدف تمكينها من إعادة الهندسة باستمرار لعملياتها.
10. التأكيد على ضرورة أن تعمل السياسات الإدارية الموجودة فى الجامعات الفلسطينية على توجيه عملية صنع واتخاذ القرارات نحو تطوير الأداء الجامعي، وان تعمل على تعزيز الثقة والتخفيف من حالات الشك والحيرة لدى العاملين فى الجامعات.

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

المراجع

- أحمد، شاکر (2005): إدارة الجودة الشاملة وتميز الجامعة، المؤتمر التربوي الخامس، جودة التعليم الجامعي، البحرين 11-13 ابريل 2005، المجلد الأول، مملكة البحرين.
- بنات، ماهر (2002): دراسة الفعالية التنظيمية للجامعات الفلسطينية: الجامعة الإسلامية بغزة (دراسة حالة)، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- تشامبي، جيمس (2003): إعادة هندسة الإدارة (المطلب الحتمي للقيادة الجديدة)، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الثبتي، جويبر، وعقيل، حمزة (2002): نموذج إعادة هندسة العمل فى الأقسام الأكاديمية (دراسة حاله)، دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، المجلد الثامن، العدد الثالث، جمهورية مصر العربية.
- الحسنية، سليم (1998): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى والثانية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.
- حيدر، معالي فهمي (2002): نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- خليل، عطا الله وراذ (2008): دور هندسة العمليات فى دعم قرارات خفض التكاليف فى ظل فلسفة إدارة التغيير، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن، إدارة التغيير ومجتمع المعرفة، 24 - 21 نيسان (ابريل)، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن.
- زاهر، ضياء الدين (2005): إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (2003): نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- سلطان، إبراهيم (2007): نظم المعلومات الإدارية، مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- السلمي، على (2006): الإدارة الجديدة، (حصاد سنوات التطور والتجديد) ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الثامن (مستقبل الإدارة العربية فى عالم المعرفة والتقنية العالية)، الإسماعيلية من (6-8 ديسمبر)، فندق ميركيور، جمهورية مصر العربية.

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

- عبد الاله، سمير (2006): واقع الثقافة التنظيمية فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة أثرها على مستوى التطوير التنظيمي للجامعات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العمري، غسان، والسامرائي، سلوى (2008): نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي معاصر)، كلية العلوم الإدارية والمالية، الطبعة الأولى، جامعة الإسراء، دار المسيرة، الأردن.
- الكردي، منال محمد، والعبد، جلال إبراهيم (2003): مقدمة فى نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية والتطبيقات)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- اللوزي، موسى (1999): التطوير التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة)، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- اللوزي، موسى (2002): التنظيم وإجراءات العمل، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- لوينثال، جفري (2002): ترجمة: الدخيل الله، خالد بن عبد الله، إعادة هندسة المنظمة (منهج الخطوة بخطوة)، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- مشرقي، حسن على (1997): نظرية القرارات الإدارية (مدخل كمي فى الإدارة)، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- المصري، مروان (2007): تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية فى ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المغربي، عبد الحميد (2002): نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، جامعة المنصورة، المكتبة العصرية، المنصورة، جمهورية مصر العربية.
- الهاشمي، شيماء محمد صالح، (2003): دور تقانة المعلومات فى إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة حالة فى كلية الإدارة والاقتصاد، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- هامر، مايكل وشامبي، جيمس (1996): ترجمة: عثمان، شمس الدين، إعادة هندسة نظم العمل فى المنظمات (الهندرة)، الشركة العربية للإعلان العلمي (شعاع)، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- أبو تيم، محمد عمر سليمان (2015): "نظم دعم القرارات وعلاقتها بفعالية القرارات الإدارية- بحث ميداني على العاملين الإداريين فى الجامعات الفلسطينية- محافظات غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأزهر بغزة، قسم ادارة اعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين.
- الحياى، احمد مؤيد عطية، والجرجري، احمد حسين حسن (2012): "مدي اسهامات نظام دعم القرارات فى تنفيذ التحسين المستمر للمنظمات- دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفى معمل الالبسة

تأثير استخدام نظم دعم القرار فى إعادة الهندسة فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

- الجاهزة فى مدينة الموصل"، كلية الادارة والاقتصاد- جامعه الموصل، تنمية الراءدين، العدد (110)، مجلد (34)، ص: (217- 236) ، العراق.
- النخاله، نجلاء جمال (2015): "تصور مقترح لتطوير أداء رؤساء الأقسام فى مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة فى ضوء أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة)"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
 - شيراز، حايف سي حايف (2015): "إعادة هندسة العمليات كخيار إستراتيجي لتحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر- موبيليس"، العدد الثامن عشر، مجلة ابحاث اقتصادية وإدارية، شهر ديسمبر 2015، Vol. 18، الجزائر.
 - عبید، عبد السلام إبراهيم، وكريم، فاضل عباس (2014): "إعادة هندسة الأداء الجامعي على وفق متطلبات الاعتماد الأكاديمي- دراسة تحليلية فى المعاهد التقنية"، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي لجامعة الكوفة، المؤتمر السنوي الخامس لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، للمدة 14- 15 / 5 / 2014، تحت شعار التحسين المستمر طريقنا لضمان جودة التعليم العالي، العراق.
 - صبيح، لينا (2013): "تصور مستقبلي لإعادة هندسة نظم التعليم الجامعي الفلسطيني فى ضوء متطلبات مجتمع المعرفة"، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.
 - سعيد، عبد الغنى محمد عبده (2013): "تطوير أداء إدارة الجامعات البحثية فى اليمن من منظور إعادة الهندسة: تصور مقترح"، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة القاهرة، معهد الدراسات التربوية، قسم أصول التربية، جمهورية مصر العربية.