العنوان:	معوقات استخدام الحاسب الآلى فى تطوير الإجراءات الإدارية بالأجهزة الأمنية
المصدر:	اعلم
الناشر:	الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات
المؤلف الرئيسي:	سليمان، مبارك بن سعد عبدالله
المجلد/العدد:	ع 4,5
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2009
الشهر:	اكتوبر / شوال
الصفحات:	79 - 95
رقم MD:	443797
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	وزارة الدخلية ، الحاسبات الالكترونية ، تكنولوجى المعلومات ، جمع البيانات ، القوات الخاصة ، الدفاع المدنى ، السعودية ، الاجراءات الادارية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/443797

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

معوقات استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية بالأجهزة الأمنية

د. مبارك بن سعد سليمان

أستاذ مشارك – قسم علوم المكتبات والمعلومات

جامعة الملك سعود

Mubarak@kawader.edu.sa

المستخلص

تعرض هذا البحث لدراسة وضعية استخدام الحاسب الآلي في قطاعي القوات الخاصة والدفاع المدن في وزارة الداخلية السعودية وذلك بهدف تحسين استخدام الحاسب الآلي وتمكين العاملين من تحقيق أفضل قدر ممكن من الفاعلية في تأدية أعمالهم. وتم ذلك من خلال دراسة إجراءات العمل ووضعها في إطار يسهل تأدية الأعمال. لقد تم استخدام منهج البحث الوصفي وكذلك استخدام استبانة صممت لهذا الغرض لجمع البيانات التي تم تحليلها والخروج بتوصيات من شأنها الإسهام في تطوير الأداء في هذين القطاعين؛ وذلك بعد تحديد معوقات الاستخدام للحاسب الآلي والتحديات التي تواجه العاملين في ذلك.

اعلم: العددان الرابع والخامس

شوال ١٤٣٠هـ – أكتوبر ٢٠٠٩م

١- مقدمة:

لقد تعقدت مهمات المنظمات العامة إلى درجة أدت إلى ظهور عدد من القضايا حول الأسلوب الأمثل لإنجاز تلك المهمات والاستفادة من تكنولوجيا الحاسبات الآلية في تبسيط الإجراءات. وحيث إن التعامل من هذا الوضع لا يمكن زيادة عدد العاملين في الجهاز الإداري؛ لأن ذلك قد يؤدي إلي تعقيد المشكلات فقد أصبح لزاماً زيادة طاقة استيعاب النظم الإدارية بما يتناسب مع التطور الهائل في تكنولوجيا الحاسبات الآلية؛ وذلك عن طريق التوسع في استخدام التقنية الحديثة كالحاسبات الآلية والأجهزة الكهربائية والالكترونية المختلفة المستخدمة في تسجيل البيانات وتحليلها ونقلها وتوزيعها وتخزينها. (Murray and Steven 241-258, pp 1984)، وقد بدأت الدول المتقدمة في استخدام أجهزة الحاسب الآلي في معظم الأنشطة؛ فتستخدم نظم المعلومات المكتبية في حفظ معلومات عن الأفراد والمنشآت، أو المشروعات الاجتماعية، أو الموارد المالية، أو توزيع الميزانية، وتستخدم هذه النظم على جميع المستويات القومية والمحلية وفي جميع القطاعات المختلفة.

وفي هذا الإطار فقد وفرت حكومة المملكة العربية السعودية الحاسبات الآلية للأجهزة الأمنية لمساعدة القيادات للقيام بأعمالها. وأسهم ذلك في التغلب على نقص الكوادر البشرية، وفي تقدم مستوى الأداء

وتطوير الإجراءات، واختصار الروتين، وانخفاض التكاليف، كل ذلك عن طريق التوفيق بين استخدام الحاسبات الآلية، وتوصيف خطوات انجاز معاملاتها. ومن ذلك ما حدث في المديرية العامة للدفاع المدني، وقوات الأمن الخاصة، وجوازات مطار الملك خالد الدولي، وكذلك كثير من الأنظمة المالية، وأنظمة الرواتب وشؤون الموظفين، وعمليات إعداد الميزانية في كثير من الجهات الأمنية تتم باستخدام أجهزة الحاسبات الآلية. ومع التطور الهائل في إعداد الحاسبات المستخدمة في الأجهزة الأمنية فإن هناك طموحاً لدى متخذي القرار نحو تكثيف العمل الذي يمكن أن تقوم به هذه الحاسبات في تطوير الإجراءات الإدارية وتبسيطها؛ لشعورهم بأنه لا يزال محدود النطاق مقارنة بالمبالغ التي تدفع في شرائها وصيانتها.

٢- موضوع الدراسة وأهدافها

منذ بداية استخدام الحاسب في المملكة العربية السعودية لم يكن تطوير الإجراءات الإدارية في الأجهزة الأمنية يمثل أهمية كبيرة؛ نظراً لتواضع إمكانات الأجهزة في ذلك الوقت عموماً، ولم تنتشر الحاسبات فيها بالكم الذي نشهده اليوم؛ ولكن مع زيادة عدد الحاسبات وانتشارها نظراً لسهولتها وتقنيتها المتقدمة بدأ التفكير في أساليب تطوير الإجراءات الإدارية في هذه القطاعات من خلال هذه الحاسبات. لذا فإننا ندرس معوقات استخدام الحاسب في تطوير الإجراءات الإدارية في القطاعات الأمنية؛ وذلك من خلال استبانة للتعرف إلي أهم المعوقات في كل من قوات الأمن الخاصة والمديرية العامة للدفاع المدني في الرياض.

وقد تم اختيار هذا الموضوع تماشياً مع توجه وزارة الداخلية نحو تطوير الإجراءات الإدارية، وزيادة الأداء الإداري للعاملين بإنشاء هيكل متكامل لكل قطاع يحدد أقسامه واختصاصاته وعلاقته المتداخلة، وخطوط الاتصال، والسلطة والمسؤولية في أقسامه، باعتبار أن الحاسب أحد الموارد في تطوير هذا الأداء بعد أن فرضت ظروف العالم توظيف الميكنة الإدارية في تطوير الإجراءات الإدارية وعمليات التنسيق والرقابة والاتصال للقطاعات الأمنية عموماً؛ بدليل انعقاد العديد من الندوات والمؤتمرات الخاصة بالحاسبات والتطور والتنمية الإدارية؛ ومن ثم فإن اختيار هذا الموضوع على الرغم من الصعوبات التي تواجهه ترجع إلي حداثة العهد باستخدام الحاسب في المملكة العربية السعودية عموماً، وفي الأجهزة الأمنية خصوصاً وما يتصف به من صيغة علمية بحتة غريبة في تصورنا – على رجال الأمن. كما أن فهم المشكلات والمعوقات يلزمه الإلمام الكامل بكل الحاسبات ومحتوياتها ونظم تشغيلها؛ مما دفع الباحث إلي تكريس الوقت والجهد لمعرفة الوظيفة الطبية والعلمية للحاسب ومكوناته وكيفية تشغيله.

وأيضاً افتقار المكتبة العربية إلي المراجع التي تعالج هذا الموضوع؛ مما جعل الباحث يلجأ إلي الفقه الإداري المقارن في النظم الإدارية للدول المتقدمة التي استخدمت الحواسب منذ نشأتها الأولى، وعاشت تطورها للوقوف على آخر ما وصل إليه. وعموماً يمكن القول إن هذه الدراسة تهدف إلي:

١. وضع تصور لاستخدامات الحاسب لتطوير الإجراءات الإدارية في قوات الأمن الخاصة ومديرية الدفاع المدني.
٢. الاستفادة من الأجهزة والكوادر البشرية لوضع أسس لتطوير هذه الإجراءات.

٣. الإشارة إلي المعوقات الإدارية الفنية لاستخدام الحاسب في تطوير الإجراءات.

٣- تساؤلات الدراسة: ولكي تحقق الدراسة أهدافها تم طرح التساؤلات الآتية:

١. ما واقع استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية بالأجهزة الأمنية؟

٢. ما العوامل الإدارية التي تساعد على تطوير الإجراءات الإدارية؟

٣. ما المعوقات الفنية لاستخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية؟

٤. ما أثر المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة (العمر – الرتبة – مدة الخدمة – الخبرة – الدورات التدريبية) على رأيهم في معوقات استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية؟

٤- مجال الدراسة وحدودها: على الرغم من تعدد جوانب استخدام الحاسب الآلي في المجالات الأمنية فقد رأى الباحث أن يتقيد البحث بمعالجة أحد أهم هذه الجوانب؛ وهو معوقات استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية، وأن يحدد بحثه من الناحية الجغرافية على قوات الأمن الخاصة، والمديرية العامة للدفاع المدني، وجوازات مطار الملك خالد الدولي بالرياض؛ لصعوبة تغطية جميع الأجهزة الأمنية المنتشرة بأنحاء المملكة.

٥- المنهج والإجراءات البحثية: فرضت طبيعة الدراسة أن تتخذ المنهج الوصفي القائم على المسح الميداني منهجاً لها؛ حيث يكفل هذا المنهج دراسة خصائص ظاهرة أو موقف يغلب عليه صفة التحديد بغية الوصول إلي نتائج يمكن تعميمها، ومن ثم التمكن من الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

٥/٢ مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الضباط والأفراد العاملين على الحاسب الآلي في كل من قوات الأمن الخاصة، والمديرية العامة للدفاع المدني، وجوازات مطار الملك خالد الدولي؛ وذلك في مختلف مستوياتها، وقد بلغ عددهم ٣١٠ عينة عشوائية تمثل ٣٥% من مجتمع الدراسة المجتمع.

٥/٢ نوعية البيانات التي تم تجميعها: تطلب تحقيق أهداف الدراسة جمع نوعين من البيانات هما:

أ- البيانات المكتبية: وهي ضرورة لبناء الخلفية النظرية التي تعتمد عليها الدراسة، ومن ثم الحصول عليها من الكتب، والدوريات، والبحوث، والدراسات السابقة، والمطبوعات، والوثائق الرسمية.

ب- البيانات الميدانية: وهي ضرورة للإجابة عن أسئلة الدراسة وأهدافها، وقد تم جمعها باستخدام استبانه ثم إعدادها للتعرف إلي معوقات استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية.

٥/٣ أسلوب التحقق من دقة عينة الدراسة: للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على خمسة من المحكمين المختصين من أعضاء هيئة التدريس بأكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية وجامعة الملك سعود، كما تم إجراء اختبار استطلاعي للاستبانه؛ وذلك بتوزيعها على (٣٥) شخصاً ما بين ضابط وصف ضابط في مجتمع الدراسة؛ وكانت نسبة الاستجابة ٩٢%، وتم تحليل نتائج الاختبار لتحديد مواضع الالتباس والتعديلات المطلوبة على الاستبانة. وبناءً علي أراء المحكمين ومقترحاتهم ونتائج الاختبار ثم إجراء بعض

التعديلات عليها؛ من حيث المحتوى والمضمون، ووضعت بصورتها النهائية ومن ثم تم تطبيقها على عينة الدراسة.

وقد تم حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي للاستبانه لمعرفة قوة الارتباط بين فقراتها؛ وقد بلغت قيمة معامل الثبات ٩٢%؛ مما يدل على الارتباط القوي بين فقرات الاستبانة.

بعد ذلك تم توزيع ثلاثمائة وعشر استبانات على العاملين في قيادة قوات الأمن الخاصة، والمديرية العامة للدفاع المدني، وجوازات الملك خالد الدولي بالرياض. وتم استرجاع مائتين وثلاث وثمانين استبانة أي ٩١% كان الصالح منها مائتين وستاً وسبعين استبانه أي ٨٩%.

٤/٥ تحليل البيانات: لمعالجة الإحصائية للبيانات فإنه بعد ورود الاستبيانات التي تم توزيعها فقد تم تفريغ بياناتها وترميزها في كشوف لإدخالها بالحاسب الآلي، وبعد إدخالها تمت مراجعة البيانات للتأكد من صحتها ودقتها ثم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) في كلية العلوم الإدارية بجامعة الملك سعود، ولتحديد واقع استخدام الحاسب الآلي تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لها، والتوزيع التكراري، والنسب المئوية.

وللتعرف إلي معوقات استخدام الحاسب الآلي تم إيجاد الجداول التكرارية المركبة والنسب المئوية. وتم تحليل التباين لمعرفة وجود اختلاف بين خصائص أفراد العينة وعدد من الأسئلة.

٦- الدراسات السابقة: اهتمت عدة دراسات أجنبية وعربية بالقضية التي تركز عليها الدراسة الحالية، ونعرض في الفقرات التالية أهم ما انتهت إليه هذه الدراسات.

أولاً: على المستوى الخارجي:

تناول كيم[1] KIM في دراسته عن مراكز المعلومات في المجتمع الكوري لمعرفة مدى وفاء هذه المراكز بمتطلبات المستخدمين من المعلومات، ومدى تسبب الوضع الحالي لها في معوقات نشر المعلومات، ومدى قدرتها على تطوير المراكز من الناحية المالية والموارد البشرية، والتعرف على أهم معوقات تطوير شبكة معلومات نموذجية. وقد شملت الدراسة عشرة مراكز حكومية للمعلومات، وأربعة وعشرين مركزاً للمصانع، وإضافة إلي الاستبانات الواردة من هذه المراكز، تمت مقابلة ستة خبراء في مراكز المعلومات، وقد تبين من الدراسة أن لا يوجد تنسيق بين المراكز، وهناك حاجة ماسة لتطور سياسة الحكومة للمعلومات، كما أنه هناك معوقات مالية لتطوير المراكز، كما يفتقر الوضع إلي مواصفات وقوانين حكومية بهذا الشأن. واختتمت الدراسة بتقديم عدة حلول تمكن من التغلب على تلك المعوقات، منها: توفير الدعم الحكومي، وإيجاد سياسة وطنية للمعلومات، ووضع مواصفات لنظم المعلومات، وتغيير نظرة متخذي القرار لأهمية المعلومات والتنسيق والتعاون بين مراكز المعلومات (KIM, 1990).

---

(1) Kim, Mee Jean(1990). Planning for dissemination of scientific and technical information in inform-ation centers in the Republic of Korea: A suggested model, Doctoral Dissertation, Texas Women University, Denton, Texas.

كذلك قام بيرجرون[٢] Bergeron بدراسة لتسع عشرة منظمة في شرق كندا لمعرفة عمل مراكز المعلومات في دعم المستخدمين في المنظمة، من خلال معرفة العلاقة بين بعض المميزات والصفات؛ من حيث عدد العاملين، والموقع، والخدمات التي يقدمها المركز، ووسائل البرمجة، والميزانية، وبين رضا المستخدمين، وتبين من الدراسة أن هناك علاقة بين قرب المركز وتعدد الخدمات وحجم الميزانية، وبين رضا المستخدمين (Bergeron, 1990).

وفي الولايات المتحدة الأمريكية أجرى تشين[٣] chen دراسة تم خلالها مقابلة مع مديري مراكز المعلومات في أربع منظمات، وجمع معلومات عن ثمانية عشر مركزاً في أنحاء مختلفة (١٨ مدير مركز و ٢٠٥ مستخدم)؛ وذلك لمعرفة العلاقة بين نجاح مراكز المعلومات وخبرة المستخدمين؛ وذلك من خلال استخدام أبعاد نومن الخمسة (التكنولوجيا – البرامج – الأنظمة – التخطيط للأنظمة – معرفة المستخدمين)، وأظهرت النتائج أن توافر الأدوات التقنية ومعرفة المستخدمين استثمارها لهما علاقة بنجاح مراكز المعلومات (chen, 1998).

وفي الولايات المتحدة كذلك أعدت دراسة أخرى لكل من هاورد وينروث[٤] Huward and Weinroth للتعرف إلى مشكلات مراكز المعلومات من جهة نظر المستخدمين في ولاية أوهايو في أمريكا، وشملت الدراسة ٧٩ مستخدماً من نحو ٥٠٠ منظمة لمعرفة أهم المشكلات التي تعوق استخدامهم لمراكز المعلومات؛ وتمكنت الدراسة من رصد ١٨٣ معوقاً، تم جمعها في ثمانية معوقين رئيسين تتمثل في: عدم التوافق بين الأجهزة والأنظمة، ونقص المعلومات،وعدم الثقة فيها، ونقص الأجهزة، وضعف الدعم، وكثرة المعلومات، وعدم التفاهم بين مديري المراكز العليا ومدير مراكز المعلومات، والفهم المتواضع لاستخدام الحاسب الآلي في جميع المستويات الإدارية (Huward &weinroth 1987).

وأظهرت دراسة وايت وكريستيني[٥] white and Christi أن أهم عوامل نجاح نظم المعلومات يتمثل في تحديد الأهداف والإجراءات الأمنية للتحكم والاستراتيجيات، وتحديد طرق زيادة الكفاءة، وكانا قد قاما بدراسة سبعة مراكز للمعلومات الإدارية لمعرفة مدى أخذ هذه العوامل في الاعتبار؛ فوجدا أن ثلاثة مراكز فقط يتم في سياقها تحديد الأهداف، وأن هناك مركزين فقط يتوافر بهما طرق سياسة التحكم، وبالنسبة إلي العامل الثابت وجدا أن جميع المراكز ماعدا مركزاً واحداً تقوم بدورها كاستشاري للمستخدمين، كما أظهرت

---

(2)Bergeron, Francois, Rivard. suzaanne and Serre, Lyne De, Investigation the Support Role of the Info -mation Center, Mis Quarterly, September 1990.

(3)Chen. Bie- ching," A field Study of information center success: A stage model approach" Doctoral Dis-sertation, University of Texas Austin, 1988.

(4)Huward, Geoffrey s. & Weinroth, Jay G.:" Users Complaints: information System problems from the Users perspective, JOURNAL OF SYSTEM MANA GEMENT. May 1978.

(5)White. Clinton E. jr & Christy. David, the information center Concept: A Normative Model and a study of six Installation MIS Quarterly, Desember 1987.

الدراسة أن أهم المشكلات التي تواجه المراكز هي قلة الموارد المالية والبشرية المؤهلة (white & Christi 1987).

ثانياً: الدراسات العربية: اهتمت دراسات قليلة بتناول جوانب تتصل بموضع هذه الدراسات، ولعل أهم ما يمكن الإشارة إليه من هذه الدراسات وفي سياقها الزمني، دراسة مبكرة عن تنظيم المعلومات وإدارتها، حيث ركز إبراهيم عبد السلام[٦] وزملاؤه على التعرف إلي الوضع القائم لأجهزة الحاسبات الآلية وأجهزة ميكنة المكاتب في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وانتهت الدراسة إلي كثير من النتائج لعل أهمها: ضعف ميزانيات مراكز الحاسب الآلي، ونقص الموارد البشرية المؤهلة للعمل في إدارات الحاسب الآلي ومراكزها، وعدم كفاية نظم المعلومات الإدارية، وعدم قدرتها على توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والميزانية واتخاذ القرار، وأن مشكلات مراكز الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية تتركز في العلاقة مع المستفيدين في الموارد البشرية. وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالتدريب، والتنسيق بين الجهات الحكومية لتطوير تطبيقات الحاسب الآلي في دوائر المستفيدين لزيادة فاعلية الاتصال بين المراكز والجهات المستفيدة، وأكدت الدراسة وجود مشكلات تواجه إدارات مراكز الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية ولكنها لم تقدم حلولاً لهذه المشاكل (عبد السلام، إبراهيم ١٤٠٧).

وتناول الدكتور إبراهيم التركي[٧] مشكلة تدني استخدام الحاسبات الآلية في الدوائر الحكومية، وحدد هذه المشكلات على النحو الآتي:

- أسباب تعليمية وتدريبية تشمل البرمجة دون تحليل لنظم الحاسب الآلي المستخدمة، وعدم وجود خلفية إدارية لمصمم النظم.
- أسباب فنية مثل اختلاف المواصفات لأجهزة الحاسب الآلي وأنظمته في الأجهزة الحكومية، وعدم تعريب مصطلحات الحاسب الآلي.
- أسباب إدارية منها كثرة تنقل الموظفين في أقسام الحاسب الآلي للبحث عن مزايا أفضل ووجود مشكلات إدارية في الأجهزة الحكومية.
- أسباب نفسية واجتماعية منها رفض التغيير من قبل المستفيدين من هذه التقنية والتوقعات غير الصحيحة سواء المتفاعلة جداً أو الحذرة جداً.
- وفضلاً عن ذلك أضاف عدم الإلمام باللغة الانجليزية، وعدم تبادل المعلومات، ثم اقترح في دراسته تزويد محللي الأنظمة ومصمميها بالخبرات الإدارية، وتوحيد مواصفات الأجهزة الحاسب الآلي،

---

(٦) عبد السلام، إبراهيم وآخرون (١٤٠٧هـ) حصر وتقويم استخدام الحاسب الآلي وأجهزة ميكنة المكاتب في الجهات الحكومية، ندوة التقنية الحديثة في تنظيم وإدارة المعلومات معهد الإدارة العامة الرياض.

(٧) التركي، إبراهيم عبد العزيز (١٤٠٨هـ) تدني استخدام الحاسبات الآلية في الدوائر الحكومية: أساسيات واقتراحات، ورقة العمل المقدمة إلي ندوة تدني استخدام الحاسبات الآلية في الدوائر الحكومية والمنعقدة بالمركز الوطني للمعلومات المالية والاقتصادية بوزارة المالية والاقتصاد الوطني في الفترة من ١١-١٢ شعبان، ص ١٠.

وتشجيع العاملين بالحوافز اللازمة، والحد من أمية الحاسب الآلي، وتشجيع إصدار مجلات عربية تهتم بتقنية الحاسب الآلي (التركي، إبراهيم ١٤٠٨).

وفي دراسة عن المشكلات التنظيمية لنظم حفظ البيانات ومعالجتها أشار هاني خاشقجي[٨] إلي أن من فشل نظم المعلومات الإدارية عدم فهم قدرات أجهزة حفظ البيانات ومعالجتها، واستخدام أساليب بالية في تصميم النظم، وعدم مشاركة الإدارة العليا، وفشلها في تهيئة الظروف المناسبة للنظام الجديد، وعدم وجود تفاعل بين العاملين بإدارة نظم المعلومات الحكومية، وأنهم لم يكونوا مهيئين تماماً لاستخدام النظم الحديثة لحفظ البيانات ومعالجتها، وأن تطبيق هذه النظم نتج منها مشكلات تنظيمية في المنظمات الحكومية الأخرى، وأنه يوجد نقص في المتخصصين بمراكز حفظ البيانات ومعالجتها، وقلة التأهيل الفني للعاملين. وقد أوصت الدراسة بزيادة التدريب للموظفين، ودعم التعاون بين المراكز والإدارات التي تخدمها مع تعميم مراكز تطوير نظم حفظ البيانات ودعمها ومعالجتها في كل المنظمات والمؤسسات بالدولة، والعمل على تحقيق التعاون في مجال حفظ البيانات ومعالجتها بين الوحدات الإدارية بالوزارات والمصالح، وبين دول الخليج مع الاستفادة من تبادل الخبرات (خاشقجي، هاني ١٤١٠).

وفي دراسة أخرى لوهيب صوفي[٩] أكد أنه على الرغم من وجود حاسب إلي مركزي ووجود حاسبات شخصية في جامعة الملك عبد العزيز، إلا أنه لم تتحقق الاستفادة الكاملة من هذه الأجهزة بسبب نقص الموظفين المدربين والمستفيدين العارفين بالحاسب الآلي والتغيير والتحديث، وعدم تعريف تطبيقات الحاسب الآلي الجاهزة، والتطور السريع جعل بعض الأجهزة والبرامج عديمة الفائدة وضعف التنسيق بين الأجهزة الإدارية، وعدم الاستفادة من تجارب الأجهزة الحكومية الأخرى. وعلى الرغم من أن الدراسة اقتصرت على جامعة الملك عبد العزيز فإن هذه المعوقات تعاني منها غالبية الأجهزة الحكومية (صوفي، وهيب ١٤١١).

وهناك دراسة أخرى نظرية مبكرة إلي حد ما أعدتها نادرة أيوب[١٠] حيث اقترحت وضع نظام معلومات استراتيجي قادر على مساندة الإدارة العليا عند وضع استراتيجيات المنظمة، وبحيث يكون نظاماً متكاملاً لمعلومات الإدارة العليا، ودعم القرارات، ونظام الجزاءات، على أن يقوم بتزويد الإدارة بالمعلومات والقرارات التحليلية والتوصيات لاتخاذ القرارات، وهذا النظام يتكون من نظم معلومات الإدارة، ونظم دعم الإدارة، ونظم الجزاءات، ومكونات أخرى (قاعدة بيانات ومكتبة برامج) (أيوب، نادرة ١٤١٦).

---

(٨) خاشجقي، هاني يوسف (١٤١٠هـ) الأبعاد التنظيمية المؤثرة على نظم حفظ البيانات ومعالجتها في بعض الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية، مركز البحوث.

(٩) صوفي، وهيب (١٤١١هـ) مدى مساهمة تكنولوجيا الحاسبات الآلية في تطوير الإجراءات في جامعة الملك عبد العزيز، السجل العلمي لندوة تفاعل الأجهزة الحكومية مع متطلبات المرحلة الحالية للتنمية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية، الرياض، جمادي الأولى.

(١٠) أيوب، نادرة (١٤١٦هـ). نظرية المقررات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع عمان.

كذلك أعد فوزي الدهان[١١] دراسة استنتج فيها أن الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية لم تستفد من نظام المعلومات الإداري، كما أوصت بمحاولة الاستفادة من هذا النظام المعتمد على الحاسب الآلي بإدارة شؤون الموظفين بالوزارات المختلفة، ومحاولة الاستفادة من إمكانيات الحاسب الآلي في التوقع بالمستقبل، وفي التنقلات داخل الجهاز الإداري، ومعرفة عدد المتقاعدين وبياناتهم لإيجاد البديل المناسب، وتكوين ملف لسوق العمل لتوقع احتياجات الجهاز الإداري من القوى مستقبلاً، وتحديد مصادرها (الدهان، فوزي ١٤١٦).

ومن الملاحظ أن الدراسات الأجنبية عالجت موضوعات مختلفة، وركزت على أهمية معرفة مدى نجاح مراكز المعلومات، وعلى إيجاد آلي لقياس هذا النجاح، في حين نجد أن اغلب الدراسات في المملكة العربية السعودية تدور حول مدى درجة الاستخدام ونقل التقنية إلي المملكة. وعلى الرغم من أن هذه الدراسة تعد امتداداً لهذه الدراسات، إلا أنها تختلف عنها في أنها دراسة عن معوقات استخدام الحاسب الآلي من وجهة نظر العاملين في بعض الأجهزة الأمنية.

٧- نتائج الدراسة وعرضها: نعرض في الفقرات التالية أهم ما انتهت إليه الدراسة من نتائج، مبتدئين ذلك بعرض السمات الشخصية لعينة الدراسة، ثم نتبعها بالتعرف إلي مدى استخدام الحاسب في الأجهزة الحكومية ومعوقات ذلك.

١/٧: السمات الشخصية لعينة الدراسة:

أ– من حيث العمر: جاءت أكثر الردود على تساؤلات الدراسة من الأفراد الذين تراوحت أعمارهم بين (٣٥-٣١) سنة، وكانوا ٨٤ فرداً – بنسبة ٣٠,٤% من إجمالي المستجيبين، جاءت بعدهم فئة الذين تراوحت أعمارهم بين (٣٠-٢٦) سنة، وكانوا ٧٨ شخصاً – بنسبة ٢٨,٣%، يلي ذلك الذين تراوحت أعمارهم بين (٤٠-٣٦)، وكانوا ٥٨ فرداً – بنسبة ٢١%، ثم الذين تراوحت أعمارهم بين (٢٥-١٢) سنة، وكان عددهم ٤٠ فرداً – بنسبة ١٤,٥%، ثم تلا ذلك الذين زادت أعمارهم على ٤٠ سنة، وكانوا ١٦ فرداً – بنسبة ٥,٨%. وبناءً على ذلك يمكن القول إن ما يقرب من ثلث أفراد العينة والذين تراوحت أعمارهم بين (٣١-٣٥) سنة هم من مستخدمي الحاسبات، وبما يشير إلي صغر أعمار العاملين على الحاسب الآلي؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٥) أي بين ٣٥-٢٦ بانحراف معياري ١,١، وربما يكون السبب أن مجتمع الدراسة يتكون من ضباط وصف ضباط.

ب– المستوى العلمي: تبين أن ثلث العينة يحملون شهادة جامعية أو أعلى، حيث إن ٥٢,٨% شهادة جامعية، و ٣,٦% أعلى من جامعية، في حين ٣٢,٦% من حملة الثانوية ١٨,٧% أقل من الثانوية. والمتوسط الحسابي ٢,٣٢، وفي ذلك ما يشير إلي أن المستوى التعليمي للعاملين على الحاسب الآلي في

(١١) الدهان، فوزي جعفر علي (١٤١٦هـ) العلاقة بين وجود نظام معلوماتي إداري وبين طبيعة أداء العاملين في إدارات شؤون الموظفين في القطاع العام في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية، الرياض.

الأجهزة الأمنية يتراوح بين المرحلة الثانوية والجامعية؛ حيث يمكن تحويل قيمة المتوسط الحسابي إلي سنوات دراسية فالشخص الذي يحمل مؤهلاً ثانوياً (رمز ٢٥) أنهى ١٢ سنة دراسية والذي يحمل مؤهلاً جامعياً (رمز ٣٥) أنهى ١٦ سنة وبتحويل المتوسط الحسابي للعاملين (٢,٣) إلي متوسط حسابي بالسنوات يكون ١٤ سنة دراسية تقريباً.

ج– اللغة: تبين أن نحو ثلث أفراد العينة (١٣٢ شخصاً) وبنسبة ٣٣,٢% يجيدون الانجليزية، في حين يجيد ١,٥% فقط لغات أخرى.

د– الرتبة: معظم الأفراد الذين قاموا بتعبئة الاستبانة يحملون رتبة من ملازم إلي نقيب بنسبة ٣١,٤%، ثم من رقيب إلي رئيس رقباء، وبلغ عددهم ٧٨ فرداً بنسبة ٢٨,٣%، ثم عريف أو وكيل إلي رقيب، وعددهم ٧٠ فرداً – بنسبة ٢٥,٤%، في حين نجد أن رتبة رائداً فأعلى بلغت نسبة ١٢,٣%، وأخيراً جندي أو جندي أول بنسبة ٣,٦%، وذلك لأن استخدام الحاسب الآلي يحتاج إلي مؤهل أعلى من متوسط والجندي وجندي أول غالباً مؤهلاتهم أقل من ثانوي.

هـ– المسمى الوظيفي: تم تقسيم الوظائف إلي خمس فئات: ٢٦% يعملون في أقسام الحاسب الآلي اغلبهم في إدخال المعلومات وحفظها واسترجاعها، و ٢,٢٥% يعملون في الشؤون الإدارية معظمهم في الأعمال المكتبية، و ١٩,٦% يعملون في قسم الترحيل، و٧,٢% يعملون في نقل الكفالات، وهاتان الفئتان تعملان في الجوازات لاستكمال إجراءات الوافدين.

و– الرضا الوظيفي للعمل: أشار معظم الأفراد، وعددهم ٢١٦ شخصاً بنسبة ٧٨,٣% أنهم راضون عن العمل الذي يقومون به.

ز– مدة الخدمة: بلغ المتوسط الحسابي لخدمة أفراد العينة نحو ١٠ سنوات تقريباً، مع وجود قدر من التفاوت عن هذا المتوسط؛ حيث تبين أن ٨٦ شخصاً من الأفراد تراوحت مدة خدمتهم بين ١١ و ١٥ سنة – بنسبة ٣١,٢%، و أن هناك ٨٤ شخصاً تراوحت خدمتهم بين ١٠ و ١٥ سنة – بنسبة ٣٠,٤%، وأن هناك ٦٤ شخصاً تراوحت خدمتهم أقل من ٥ سنوات بنسبة ٢٣,٢%، وأخيراً هناك ٤٠ زادت خدمتهم على ١٥ سنة.

ح– مدة الخبرة في استخدام الحاسب الآلي: بلغ المتوسط الحسابي لخبرة الأفراد في استخدام الحاسب الآلي ٦ سنوات؛ مما يعني أن معظم أفراد مجتمع الدراسة لديهم الخبرة الجيدة؛ حيث بلغ الانحراف المعياري ٣,١ سنوات تقريباً؛ مما يدل على تفاوت الخبرة عند أفراد العينة، وعن معدلات التفاوت تبين أن ١٧٤ شخصاً من أفراد العينة بنسبة ٦٣% تقل خبرتهم عن ٥ سنوات، وأن ٧٠ شخصاً بنسبة ٢٥,٤% تتراوح خبرتهم من ٥ إلي ١٠ سنوات، وأن هناك ١٤ شخصاً بنسبة ٥,٢% تتراوح خبرتهم من ١١ إلي ١٥ سنة، في حين هنالك اثنان فقط من أفراد العينة بنسبة ٠,٧% تزيد خبرتهم على ١٥ سنة، وهو ما يتوافق مع أعمار أفراد العينة ومؤهلاتهم العلمية.

ط– مدى الالتحاق بدورة تدريبية: تبين أن هناك ٣٢,٦% من أفراد العينة لم يحصلوا على دورات تدريبية، وأن هناك ٣٦,٢ حصلوا على دورة تدريبية واحدة، و ٣٠% منهم حصلوا على أكثر من دورة، أي أن ثلث أفراد العينة تعلموا استخدام الحاسب الآلي بطريقة ذاتية؛ مما يدل على ضعف التدريب في الجهات الأمنية محل الدراسة في مجال استخدام الحاسب الآلي. وفي السياق نفسه أشار أكثر من نصف عينة الدراسة (٥٢,٥%) إلي أنهم أفادوا بنسبة كبيرة من هذه الدورات، في حين ذكر نحو ١٤,٨% منهم أنهم لم يفيدوا إلا بدرجة متوسطة وضعيفة؛ وذلك لقلة الدورات التي حصلوا عليها، في حين لم يجب نحو ٣٢,٦% عن هذا السؤال من الاستبانة؛ لكونهم لم يحصلوا على دورات تدريبية.

٧/٢: واقع استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية: من خلال تحليل الجزء الخاص من الاستبانة بواقع استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية، تبنت عدة مؤشرات لأهمها ما يأتي:

١. بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حسب آرائهم في استخدام الحاسب الآلي في الإجراءات ٣,٥؛ مما يدل على أن مجتمع الدراسة يميل دائماً لاستخدام الحاسب الآلي في الإجراءات الإدارية والمكتبية؛ حيث أفاد ١٢٠ شخصاً وبنسبة ٤٣,٥% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي بصفة دائمة، كما أفاد ٦٤ شخصاً – بنسبة ٢٣,٢% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي على نحو دائم، وأفاد ٥٤ شخصاً بنسبة ١٩,٦% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في بعض الأحيان، في حين أفاد ٣٨ شخصاً بنسبة ١٣,٨% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي على نحو قليل أو لا يستخدمون مطلقاً.

٢. بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في الحصول على المعلومات التي تحتاجها الإدارة من قواعد المعلومات نحو ٣,٥ وبانحراف معياري قدرة ١,٣، وهذا رأي ايجابي يدل أن مجتمع الدراسة يميل دائماً إلي استخدام الحاسب في الحصول على هذه المعلومات؛ وقد أفاد ٨٠ شخصاً بنسبة ٢٩% أنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على المعلومات على نحو دائم، و ٦٨ شخصاً – بنسبة ٢٤,٦% أنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على المعلومات في بعض الأحيان، وأفاد ٦٦ شخصاً أنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على المعلومات على نحو قليل، في حين أفاد ٢٢ شخصاً – بنسبة ٨% بأنهم لا يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على المعلومات أبداً.

٣. بلغ الموسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في تشغيل برنامج التحليل الإحصائي للحصول على معلومات إحصائية ٣,١٩ بانحراف معياري ١,٥%؛ حيث أفاد ٧٢ شخصاً بنسبة ٢٦,١% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في تشغيل برنامج التحليل الإحصائي بصفة دائمة، وأفاد ٦٢ شخصاً بنسبة ٢٢,٥% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في تشغيل برنامج التحليل الإحصائي على نحو قليل، وأفاد ٥٢ شخصاً ١٨,٨% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في تشغيل برنامج التحليل الإحصائي أحياناً، وأفاد ٣٨ شخصاً بنسبة ١٣,٨% بعدم استخدامهم للحاسب الآلي في تشغيل برنامج التحليل الإحصائي.

٤. بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في الحصول على معلومات تتعلق بالإدارة والعاملين ٣,٧ بانحراف معياري مرتفع إلي حد ما ليصل إلي ٢,١، في إشارة إلي الاتجاه المتوسط بين الايجابي والسلبي؛ حيث أفاد ٩٢ شخصاً بنسبة ٣٤,٦ بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات تتعلق بالإدارة والعاملين بصفة دائمة، وأفاد ٧٠ شخصاً بنسبة ٢٦,٣ بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات تتعلق بالإدارة والعاملين في بعض الأحيان، في حين أفاد ٤٠ شخصاً وبنسبة ١٥,١ بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات تتعلق بالإدارة والعاملين على نحو قليل.

٥. بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في عمل رسومات بيانية ٣,٠ بانحراف معياري مرتفع يصل إلي ٣,١؛ مما يشير إلي الاتجاه المتوسط لهذا الاستخدام؛ حيث أفاد ٦٨ شخصاً وبنسبة ٢٤,٨% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في عمل رسومات بيانية على نحو قليل، في حين أفاد ٦٠ شخصاً وبنسبة ٢١,٧% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في عمل رسومات بيانية في بعض الأحيان، وأفاد ١٠٤ شخص بنسبة ٣٨% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في عمل رسومات بيانية بصفة دائمة، في حين أفاد ٤٢ شخصاً بنسبة ١٥,٣% بأنهم لا يستخدمون الحاسب الآلي في عمل رسومات بيانية مطلقاً.

٦. بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في الحصول على معلومات في التنظيم ٣,٥ بانحراف معياري ٢,٨؛ حيث أفاد ١٣٧ شخصاً وبنسبة ٤٩,٦ بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات في التنظيم بصفة دائمة، وأفاد ٦٢ شخصاً وبنسبة ٢٢,٥% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات في التنظيم في بعض الأحيان، وأفاد ٧٦ شخصاً بنسبة ٢٧,٥% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات في التنظيم في حالات قليلة أو لا يستخدمونه مطلقاً.

٧. بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في تقليل المعاملات الورقية ٣,٩ بانحراف معياري ١,٢؛ حيث أفاد ١٩٤ شخصاً بنسبة ٧٠,٨% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في تقليل المعاملات الورقية بصفة دائمة، وأفاد ٤٨ شخصاً بنسبة ١٧,٥% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في تقليل المعاملات الورقية في بعض الأحيان، وأفاد ٣٢ شخصاً بنسبة ١١,٦% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في تقليل المعاملات الورقية في حالات قليلة.

٨. بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الحاسب الآلي في الحصول على معلومات عن الميزانية ٣,١ بانحراف ١,٥؛ حيث أفاد ١٢٨ شخصاً بنسبة ٤٧,٤% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات عن الميزانية، وأفاد ٨٠ شخصاً بنسبة ٢٩,٧% بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات عن الميزانية في بعض الأحيان، في حين أفاد ٦٢ شخصاً بنسبة ٢٣% بأنهم لا يستخدمون الحاسب الآلي في الحصول على معلومات عن الميزانية.

ويستخلص من ذلك أن أكثر استخدامات الحاسب الآلي في الإجراءات الإدارية تركزت على الأعمال المكتبية (تحرير الوثائق وحفظها)، وفي تقليل المعاملات الورقية، ثم في استخدام البرامج التطبيقية لعمل النماذج المتنوعة، ثم استخدام قواعد المعلومات المتوافرة على الحاسب الآلي في التنظيم، ثم استخدامه في الحصول على معلومات عن الميزانية، واستخدامه في التحليل الإحصائي، أما أقل الاستخدامات فقد تركزت على استخدامه في إعداد الرسومات البيانية وفي الحصول على معلومات من العاملين.

٧/٣: العوامل الإدارية التي تساعد على تطوير الإجراءات الإدارية من خلال استخدام الحاسب الآلي:

تبين أن ثمة عوامل تؤثر في تطوير الإجراءات الإدارية من خلال استخدام الحاسب الآلي، وقد صنفت هذه العوامل في الفئات التالية:

أولاً: عوامل إدارية في مجال التخطيط والتنظيم: حيث أفادت النتائج أن تسع عبارات تقيس في جملتها عوامل التطوير الإجراءات الإدارية باستخدام الحاسب الآلي قد بلغ متوسطها أكثر من ٤,٠، وبما يشير إلي أن أفراد العينة يوافقون بشدة على أهمية هذه العوامل، وعلى أن عدم وجودها يعوق تطور الإجراءات باستخدام الحاسب الآلي، وقد جاءت هذه العوامل على النحو الآتي:

- في المرتبة الآلي جاءت الحوافز المادية، وبمتوسط قدره ٤,٧؛ حيث أبدى ٩٠,٥% من العينة على أهمية توافرها، وافق ٧٥,٩% منهم عليها بدرجة عالية وهي التي أشير إليها بكلمة "بشدة" مقابل مقابلة ١٤,٦% منهم عليها مجرد الموافقة، في حين اعترض على أهميتها ٩,٥%، منهم ٨,٤% وافقوا إلي حد ما، مقابل ١٤,٦% منهم أبدى مجرد الموافقة، في حين كما أشار نحو ٠,٧% منهم إلي عدم موافقتهم على ذلك.
- في المرتبة الثانية جاءت ثلاثة عوامل، بلغ متوسطها ٤,٥، وهي: الاعتماد على القوى البشرية المدربة، والتشجيع من قبل القيادات، وحصول العاملين على بدل أو علاوة مقابل العمل؛ حيث وافق ٨٩% من أفراد العينة على أهمية هذه العوامل، وأشار ٦٢,٥% منهم على موافقتهم الشديدة، أشار ٢٦,٦% منهم إلي مجرد الموافقة، في حين لم يوافق عليها ١١% من أفراد العينة.
- في المرتبة الثالثة جاء اهتمام القائد باستخدام المحاسب الآلي في أداء الأعمال الإدارية باعتباره عاملاً مشجعاً للعاملين، وبمتوسط ٤,٤؛ حيث وافق ٩١,٣% من أفراد العينة على أهمية هذا العامل، وافق ٥٢,٢% منهم بشدة على أهمية هذا العامل، وأبدى ٣٩,١% منهم مجرد الموافقة، في حين اعترض ٨,٧% على أهمية هذا العامل، وأبدى ٦,٥% منهم الموافقة إلي حد ما، في حين لم يوافق ٢,٢% منهم على ذلك.

- في المرتبة الرابعة جاءت ثلاثة عوامل بمتوسط ٤,٣، هي: مشاركة العاملين في وضع خطة تطور الإجراءات بواسطة الحاسب الآلي؛ حيث أفاد ٩٦,٥% بأهميته مقابل ٣,٥ يعارضون ذلك، وتوافر الرغبة لدى العاملين في العمل على الحاسب؛ حيث أفاد ٩٧,٧% بأهميته مقابل ٢,٣% يعارضون، ووجود لجان لتطوير الإدارة باستخدام الحاسب الآلي، وقد أكد ٩٥,٧% أهميته مقابل ٤,٣ اعترضوا على ذلك.
- في المرتبة الخامسة جاءت العوامل الخاصة بتدني مستوى العاملين، وعدم الإلمام باللغة الانجليزية بوصفه سبباً رئيساً في تدني الأداء، وبمتوسط قدره ٤,١؛ حيث وفق ٩٢% من أفراد العينة على ذلك، ووافق ٤٤,٥% منهم بشدة على هذا العامل، وأبدى ٢٦,٣% مجرد الموافقة، ووافق ٢١,٢% منهم إلي حد ما، في حين اعترض ٨% منهم على ذلك.
- وتفيد النتائج أن العبارات الخمس الباقية يتراوح متوسطها بين ٣,٤ و ٣٠٩، وبما يشير إلي أن أفراد العينة يوافقون على أن هذه العوامل تساعد على تطوير الإجراءات الإدارية؛ وقد جاء اهتمام القائد باستخدام الحاسب بوصفه عاملاً مساعداً على تطور الإجراءات في المرتبة السادسة وبمتوسط ٣,٩ وانحراف معياري ٢,١، وهذا رأي يميل نحو الموافقة لأنه اتجاه ايجابي. وجاء في المرتبة السابعة بمتوسط ٣,٧ عاملان آخران مؤثران في تطوير الإجراءات، وهما: كثرة التنقلات وكثرة الجزاءات، وجاء في المرتبة الثامنة عامل تطوير وإجراءات استخدام الحاسب الآلي على نحو مستمر، بمتوسط ٣,٦، ثم في المرتبة التاسعة بمتوسط ٣,٤ جاء عامل وجود ضوابط خاصة لتأمين أجهزة الحاسب الآلي والبرامج.

ثانياً: عوامل إدارية في مجال التدريب: وقد أفادت النتائج أن هناك ستة عوامل إدارية في مجال التدريب بلغ متوسطها أكثر من ٤,٠، وبما يدل على أفراد العينة يوافقون بشدة على أهمية هذه العوامل، وأن عدم وجودها يعيق تطور الإجراءات الإدارية باستخدام الحاسب الآلي، وجاءت هذه العوامل على النحو الآتي:

- في المرتبة الأولى وبمتوسط ٤,٧ جاء الحصول على دورات معرفية؛ حيث وافق ٩٦% من الأفراد على توافرها، ووافق ٧٠,٨% منهم على هذا العامل بشدة، وأبدى ٢٥,٥% منهم مجرد الموافقة، في حين اعترض ٣,٦ منهم على هذا العامل، ووافق ٢,٩% منهم إلي احد ما على هذا العامل، ولم يوافق ٠,٧% على ذلك.
- في المرتبة الثانية جاء عاملان وبلغ متوسطهما ٤,٥%، تمثل أولهما في إتاحة فرصة التدريب للعاملين؛ حيث وافق على أهمية ذلك ٩١,٢% من الأفراد منهم ٦٠,٣% وافقوا بشدة و ٣٠,٩% أبدو مجرد الموافقة، ولم يوافق عليه ٨,٨%، ويتمثل الثاني في الحصول على دورات تدريبية بصفة مستمرة؛ حيث

وافق على أهمية ذلك ٩١,٣% منهم ٦,٣٨% وافقوا بشدة و ٢٧,٥% أبدوا مجرد الموافقة، في حين لم يوافق على ذلك ٨,٧%.

- في المرتبة الثالثة جاء عامل وجود برامج خاصة لتدريب العاملين في معاهد متخصصة، وبمتوسط ٤,٤؛ حيث وافق ٨٨,٤% على أهمية ذلك، وأبدى ٥٢,٢% منهم موافقتهم الشديدة، في حين أبدى ٣٦,٢% منهم مجرد الموافقة، ولم يوافق على ذلك ١١,٦%.
- في المرتبة الرابعة جاء عاملان، بمتوسط ٤,٣، أولهما هو وجود برامج خاصة داخل الإدارة؛ حيث وافق ٩٧,٨% من العينة على أهمية ذلك مقابل ٢,٢% لم يوافقوا، وثانيهما هو مناسبة التدريب مع طبيعة الأجهزة؛ حيث وافق على ذلك ٩٧,١% في مقابل ٢,٩% لم يوافقوا.
- في المرتبة الخامسة جاء عامل تشغيل الحاسب الآلي من قبل العاملين بدون مساعدة الآخرين، وبمتوسط ٣,٧؛ حيث وافق على أهمية ذلك ٨٤,٦% من العينة منهم ٥٩,٨% وافقوا بشدة وأبدى ٢٤,٨ مجرد الموافقة، في حين لم يوافق على ذلك ١٥,٣%.
- ويمكن أن نخلص من ذلك أن هذه العوامل الإدارية في مجال التدريب تميل نحو "الموافقة"؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤,٣ بانحراف معياري ١,٥ وهذا اتجاه ايجابي.

ثالثاً: العوامل الإدارية في مجال التوعية: أفادت النتائج أن هناك خمسة عوامل بلغ متوسطها أكثر من ٧٤,٠، وبما يدل على أن أفراد العينة يوافقون بشدة على أهمية هذه العوامل وأن عدم وجودها يعيق تطور الإجراءات الإدارية باستخدام الحاسب الآلي، وقد جاء ترتيبها على النحو الآتي:

- في المرتبة الأولى جاء عاملان بمتوسط ٤,٣ هما: أن توجيهات القائد المباشر تؤثر إيجابياً على تطور الإجراءات الإدارية باستخدام الحاسب، والاطلاع على الحديث في علوم الحاسب، حيث وافق على أهمية ذلك ٩٨,٦% من أفراد العينة.
- في المرتبة الثانية جاء عامل توزيع تعليمات استخدام الحاسب الآلي والبرامج التطبيقية باستمرار، وبمتوسط ٤,٢؛ حيث وافق على أهمية ذلك ٨٠,٣% من العينة منهم ٠,٧% وافقوا بشدة مقابل ٣٨% أبدوا مجرد الموافقة، ووافق ٤١,٦% بعبارة إلي حد ما، ولم يوافق على ذلك ١٩,٧% من العينة.
- في المرتبة الثالثة جاء عامل أن استخدام دليل المستخدم يتيح زيادة المعرفة للعاملين، وبمتوسط ٤,١؛ حيث وافق على أهمية ذلك ٩٥,٦% من العينة، منهم ٣٦,٥% وافقوا بشدة، وأبدى ٤٦% مجرد الموافقة، ووافق ١٣,١% بعبارة إلي حد ما، وعارض ذلك ٤,٤% من العينة فقط.

- في المرتبة الرابعة جاء عامل عقد المحاضرات والندوات التي تبين استخدام الحاسب الآلي وقد وافق على أهمية ذلك ٩٦,٣% من العينة.
- في المرتبة الخامسة جاء عامل مدى تهيئة العاملين لتفعيل التقنية، الحديثة، بمتوسط ٣,٨؛ حيث وافق ٩٤,٩% من الأفراد على أهمية ذلك، ولم يوافق ٥,١%.

ومن ذلك نخلص أي أن آراء أفراد العينة تميل إلي الموافق الشديدة على أهمية هذه العوامل؛ حيث بلغ المتوسط ٤,١ بانحراف معياري ٠,٨١، وهو اتجاه ايجابي.

رابعاً: المعوقات الفنية في تطوير الإجراءات الإدارية باستخدام الحاسب الآلي: أظهرت الدراسة أن ثمة عدة معوقات تعيق تطوير الإجراءات الإدارية؛ منها ما يتصل بالأجهزة من جهة، ومنها ما يتصل بالبرامج من جهة أخرى، ومنها ما يتصل من ناحية ثالثة بعملية الصيانة سواء للأجهزة أو البرامج. وفيما يتصل بالأجهزة تفيد النتائج أن متوسط استجابات أفراد العينة نحو معوقات الأجهزة بلغ ٣,٨، وبما يدل على أنهم يرون أهمية تلك المعوقات؛ حيث وافق ٧٣,٦% منهم على ذلك، وأبدى ٣٨,٩% الموافقة الشديدة، وأبدى ٣٢,٩% مجرد الموافقة، ووافق ١٦,٥% إلي حد ما، في حين لم يوافق على ذلك ١١,٧، وقد ارتفع المتوسط عن ٤,٠ في أربعة معوقات مما يدل على أنهم يرون أنها مهمة جداً، وجاءت على النحو الآتي:

- في المرتبة الأولى جاء المعوق الذي مفاده أن مواصفات الحاسب الآلي غير مناسبة للتطوير، وبمتوسط ٤,٤؛ حيث وافق على أهمية ذلك ٨٦,٢% من أفراد العينة مقابل ٢,١% لم يوافقوا على ذلك.
- في المرتبة الثانية جاء المعوق الخاص بعدم تحديث الأجهزة بشكل مستمر، وبمتوسط ٤,٣؛ حيث وافق على أهمية هذا المعوق ٨٦,٣% مقابل ٤,٣ لم يوافقوا على ذلك.
- في المرتبة الثالثة جاء المعوق الخاص بعدم اختيار الأجهزة قبل استلامها، وبمتوسط ٤,٢ حيث وافق على أهمية ٨٥,٤% من العينة في مقابل ٣% لم يوافقوا على ذلك.
- في المرتبة الرابعة جاء المعوق الخاص بمشكلات الأجهزة والبرامج المستخدمة، بمتوسط ٤,١؛ حيث وافق على أهمية هذا المعوق ٧٨% من العينة في مقابل ٣,٦ لم يوافقوا على ذلك.
- وفضلاً عن ذلك أشارت النتائج إلي أن هناك معوقات أخرى من أهمها: عدم حل المشكلات والمعوقات التي تواجه العاملين، وعدم التطوير السريع للأجهزة، وعدم كفاية عدد الأجهزة لأداء الأعمال المطلوبة.

أما بالنسبة للمعوقات المتصلة بالبرامج فقد أفادت النتائج أن متوسط استجابات أفراد العينة نحو معوقات البرامج بلغ ٣,٩ وبما يدل على أنهم يرون أهمية هذه المعوقات؛ حيث وافق ٦٧,٣% من أفراد العينة على هذه

المعوقات، وقد وافق ٣١,٨% منهم بشدة، وأبدى ٣٥,٥% منهم مجرد الموافقة، ووافق ٢٥,١٤% إلي حد ما، في حين لم يوافق على ذلك ٧,٥٨%. وقد جاءت المعوقات الخاصة بالبرامج على النحو الآتي:

- في المرتبة الأولى جاء المعوق الذي مفاده عدم تحديث البرامج باستمرار، بمتوسط ٤,٣ وانحراف معياري ٠,٨٤؛ حيث وافق على أهمية ٨٣,٣% من أفراد العينة مقابل ٥,٩% لم يوافقوا على ذلك.
- في المرتبة الثانية جاء المعوق الخاص بقضية "الفيروسات التي تصيب الأجهزة"، وبمتوسط ٤,١ وانحراف معياري ٠,٨٥؛ حيث وافق على أهميته ٧٩% من أفراد العينة مقابل ٢,٩% لم يوافقوا على ذلك.
- وبعد هذين المعوقين الأساسيين جاءت مجموعة معوقات أخرى على النحو الآتي: سرقة المعلومات، وبمتوسط ٣,٩% وانحراف معياري ٠,٩٩% (جاء في المرتبة الثالثة)، عدم تقديم وكلاء الأجهزة الاستشارات الفنية، وبمتوسط ٣,٦% (جاء في المرتبة الرابعة)، وصعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية، وبمتوسط ٣,٥ وانحراف معياري ٠,٩ (جاء في المرتبة الخامسة).

أما ما يتصل بعملية الصيانة، فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن أفراد العينة يرون أهمية المعوقات المتصلة بهذا الجانب؛ حيث وافق عليها ٧١% من أفراد العينة، وافق بدرجة شديدة على ذلك ٤٣,٢%، ووافق منهم ٢٧,٨%، ووافق إلي حد ما على ذلك ٢٠,٦%، في حين لم يوافق عليها سوى ٨,٤%. وقد كان من أهم المعوقات المتصلة بهذا الجانب والتي جاءت في المرتبة الأولى عدم الصيانة بصفة دورية؛ حيث وافق على ذلك ٨٧,٦% من الأفراد مقابل ٢,١ لم يوافقوا على ذلك، وعدم توافر قطع الغيار اللازمة؛ حيث أبدى ٨٦,٩% من العينة أهمية ذلك مقابل ٣,٦% لم يوافقوا، وعدم الصيانة في موقع العمل؛ حيث أبدى ٨٧,٧% من الأفراد أهمية ذلك مقابل ٤,٤ لم يوافقوا على ذلك. وفي المرتبة الثانية جاء معوقان، بمتوسط ٣,٤، وهما: عدم الاستجابة الفورية من الوكلاء عند طلبهم للصيانة؛ حيث أبدى ٤٧,١% من الأفراد أهمية ذلك، ولم يوافق على ذلك ١٥,٩%، وعدم وجود ورشة صيانة داخل الإدارة؛ حيث أشار ٤٥,٦% من أفراد العينة أهمية ذلك مقابل ٣٩,١% يرون أهميتها إلي حد ما، في حين لم يوافق عليها ١٥,٢%.

٧/٤: تحليل التباين: أجرى تحليل التباين في هذا السياق بهدف التعرف إلي مدى وجود فروق جوهرية بين سمات مفردات عينة الدراسة؛ من حيث العمر، والرتبة، ومدة الخدمة في العمل الأمني، ومدة الخبرة بالحاسب الآلي، والدورات في مجال الحاسب الآلي، والمعوقات الفنية التي تمنع تطور الإجراءات باستخدام الحاسب الآلي، وقد أظهرت نتائج التحليل ما يأتي:

أولاً: بالنسبة إلي المعوقات المتصلة بالأجهزة:

- تشير النتائج إلي عدم وجود فروق جوهرية بين أربعة متغيرات هي: العمر، والرتبة، وسنوات الخبرة، والدورات التدريبية في مجال الحاسب بالنسبة إلي مفردات العينة من جهة، ومتوسط آرائهم نحو معوقات أجهزة الحاسب الآلي.
- تشير النتائج إلي وجود فروق جوهرية بين متغير الخبرة في مجال الحاسب، ومعوقات أجهزة الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات بالنسبة إلي مدة الخبرة في الحاسب الآلي.

ثانياً: بالنسبة إلي البرامج:

- تشير النتائج إلي عدم وجود فروق جوهرية بين ثلاثة متغيرات هي: العمر، والرتبة، ومدة الخبرة من جهة، ومتوسط أراء أفراد عينة الدراسة نحو معوقات برامج الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية.
- تشير النتائج إلي وجود فروق جوهرية بين متغيري سنوات الخدمة في المجال الأمني الحصول على الدورات في مجال الحاسب الآلي من جهة، ومعوقات برامج الأجهزة في تطوير الإجراءات.

ثالثاً: في مجال الصيانة:

- تشير النتائج إلي عدم وجود فروق جوهرية بين أربعة متغيرات هي: الرتبة الوظيفية، وسنوات الخدمة، والحصول على دورات في مجال الحاسب من جهة، وبين متوسطات آراء مفردات العينة تجاه معوقات صيانة الأجهزة في تطوير الإجراءات.
- تشير النتائج إلي وجود فروق جوهرية بين متغيري العمر ومدة الخبرة في مجال الحاسب من جهة، ومتوسط أراء الأفراد نحو معوقات الصيانة في تطوير الإجراءات الإدارية.

٨- خاتمة الدراسة وتوصياتها: حاولت الدراسة أن تستكشف المعوقات التي تحول دون استخدام الحاسبات الآلية في تطوير الإجراءات الإدارية في أحد القطاعات المهمة في المملكة وهو القطاع الأمني؛ وذلك من خلال استطلاع أراء عينة من العاملين في هذا القطاع والمرتبطين باستخدام هذه التقنية، وقد أثمرت الدراسة عن بعض النتائج المهمة التي يطمح أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تطوير واقع استخدام هذه التقنية التي تهدف في مجملها إلي تيسير الإجراءات الإدارية؛ بهدف رفع معدلات أداء الخدمات المقدمة من قبل هذا القطاع، ومن ثم تلبية احتياجات المستفيدين.وعليه فيحسن أن تختتم الدراسة ببعض التوصيات الهامة التي من شأنها أن تدعم متخذي قرار التطوير في هذا الصدد، ومن أهم ما يوصي به ما يأتي:

١. الاستمرار في تشجيع القيادات العليا والوسطى لتعميم استخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية.

٢. التأكيد على اختيار الكوادر المؤهلة علمياً وفنياً لضمان دقة الأداء وجودته.

٣. تشجيع الموظفين العاملين في إدارات الحاسب الآلي على تطوير مهاراتهم عن طريق الحوافز.

٤. الاستمرار في دعم جهود التطوير لمهارات هؤلاء الموظفين من خلال حضور الدورات التدريبية وحضور ورش العمل والمحاضرات التخصصية.

٥. ضرورة وجود لجان مهمتها الوقف على مشكلات التأمين والاستخدام وقطع الغيار والصيانة لأجهزة الحاسب الآلي، ونقل تلك الملاحظات إلي المتعاهدين والوكلاء لإيجاد الحلول المناسبة.

٦. العمل عل إيجاد معايير ثابتة وآليات لتوثيق الأنظمة والبرامج المستخدمة في الأجهزة الأمنية، وذلك من خلال إصدار نشرات توعية وكتيبات تعني بهذا الموضوع.

٧. أهمية إجراء مزيد من الدراسات المستمرة للمعوقات التي تواجه استخدام الحاسب الآلي في هذا القطاع تمشياً مع الاتجاهات الحديثة التي تحيط بهذه التقنية.

The development of administrative procedures in Security Directorates: Challenges and Computer use Barriers

Dr. Mubarak Sulaiman

Mubarak@kawader.edu.sa

Abstract: This study aims at describing the use of computers within (Saudi) Security Directorates (Ministry of Interiors), analyzes its use and provides some suggestions especially for Special Forces and also Civil Defense Forces directorates. These suggestions were to improve the use of Computers through improving WORK procedures. Descriptive method was used, and a detailed Questionnaire was employed to solicit some data which was analyzed and scholarly presented.