

دور تطبيق الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين في وزارة النفط العراقية

مروة ستار جبر / باحثة

marwa.sataar510@gmail.com

م.م. علاء محسن خفيف الغريبوي / وزارة النفط العراقية

Alaamuhsen92@gmail.com

P: ISSN : 1813-6729

E: ISSN : 2707-1359

<http://doi.org/10.31272/JAE.i130.23>

مقبول للنشر بتاريخ : 2021/3/2

تاريخ أستلام البحث : 2021/1/29

المستخلص

يهدف البحث الى تحديد العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية للمنظمة في وزارة النفط العراقية ، انطلاقاً من مشكلة البحث "" كيف يمكن ان تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية ورفع كفاءة إجراءات العمل في المنظمات "" وبالتالي تحقق النهوض بالأداء والفاعلية بالاستثمار الأمثل للجهود في مجال التكنولوجيا للإدارة الفعالة بشكل الكتروني لاختصار وتبسيط الإجراءات الغير ضرورية في سلسلة إجراءات المنظمة في وزارة النفط العراقية "، وتبرز أهمية البحث الحالي في تسليط الضوء وتركيز الاهتمام على ممارسات الإدارة الالكترونية من خلال أتمته نشاطات المنظمة الساعية الى تبسيط الإجراءات الادارية في الوزارة أعلاه، وتناول البحث متغيرين الأول المتغير المستقل الإدارة الالكترونية ، واما المتغير التابع تبسيط الإجراءات الإدارية ، وتم اخذ عينة عشوائية مقدارها (60) فرداً من العاملين في الأقسام والشعب بعض دوائر الوزارة وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات وقد استخدم برنامج (spss) لقياس وتحليل واختبار الفرضيات وتفسير النتائج التي سيتوصل اليها البحث، وافترض البحث وجود علاقة ارتباط وعلاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الادارية، وسيتم التوصل من خلال البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يستفاد منها الباحثين والمنظمة المبحوثة.

الكلمات الافتتاحية: الإدارة الالكترونية، تبسيط الإجراءات الإدارية.



مجلة الإدارة والاقتصاد

العدد 130 / كانون الاول/ 2021

الصفحات : 46 - 65

المقدمة:-

في ظل الثورة المعلوماتية التي يعيشها العالم يعد مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة والمهمة المرتبطة بإدارة الأعمال وقد تعود هذه الأهمية الى كون الحلقة الرابطة بين الإدارة الالكترونية وإدارة الأعمال هي التكنولوجيا والتي تعد ميزة التنافس الأولى بين المنظمات في عصر المعلوماتية والتي تضمن على أقل تقدير تقليل وتوفير الجهد والكلف والوقت. كما يمكننا القول ان ادخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقة في الإدارة من شأنها تغيير أسلوب وفعالية واداء العمل الإداري والانتقال به الى مستويات أفضل. لذا فإن الإدارة الالكترونية تعد توجهاً عالمياً ومطلباً ضرورياً لأي مؤسسة في الوقت الراهن لأنها تعتمد على التكنولوجيا ليس في انجاز المهام الإدارية المعروفة وحسب بل يتخطى ذلك الى ربط المنظمات فيما بينها من جهة والمنظمات والمواطنين من جهة أخرى عن طريق آليات تكنولوجية تختلف تماماً بالشكل عن الآليات التقليدية وتشابهها في الاهداف. كما انها تقلل من ساعات العمل والمبالغ المصروفة على التجهيزات المكتبية اللازمة لإنجاز الأعمال الإدارية من قرطاسية وما شابه ذلك . ويحتاج تطبيق الإدارة الالكترونية الى اهتمام مضاعف بأقسام تقنيات المعلومات والاتصالات في المؤسسات من قبل الإدارات العليا، لأنها تحتاج الى توافر شبكات الانترنت ذات الجودة العالية كما تحتاج الى معرفة كاملة بالتكنولوجيا من قبل المدراء والمختصين او المسؤولين عن العمل لذا يجب ان يكونوا على دراية كاملة بتطبيقها فنياً وإدارياً . ويمكن القول بأن الإدارة الالكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات.

المبحث الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً: منهجية البحث

توطئة:

تعد منهجية البحث هي خارطة الطريق الباحثين التي توجه البحث وتحدد الطريق الذي يجب أن يسلكه البحث للوصول الى النتائج المطلوبة اذ يهدف هذا المبحث الى توضيح مشكلة البحث وأهميتها وأهدافها وحدودها والانموذج الافتراضي الذي تمت بينه بناء على افتراضات البحث وأساليب جمع البيانات والمعلومات وأساليب التحليل ومجتمع وعينة البحث الوسائل الاحصائية المستخدمة في للوصول الى النتائج المطلوبة

أولاً: - مشكلة البحث:

المشكلة المعرفية:- في ظل التطور المتزايد لاستثمار التكنولوجيا في كافة المجالات الإدارية وكذلك تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات لذا اصبح لزماً على المنظمات ان تتبنى التكنولوجيا بصورة جدية و تستثمرها في اداراتها لجعلها اكثر كفاءة وفاعلية ، لذا فنتيجة للتغير للتطورات المتسارعة اصبح الزاماً على المنظمات تطوير اساليبها لتحقيق التقدم والتطور في اساليبها واجراءاتها لذا انطلقت مشكلة البحث المعرفية من "" كيف يمكن ان تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية ورفع كفاءة إجراءات العمل في المنظمات "" وبالتالي تحقق النهوض بالأداء والفاعلية بالاستثمار الأمثل للجهود في مجال التكنولوجيا للإدارة الفعالة بشكل الكتروني واختصار وتبسيط الإجراءات الغير ضرورية في سلسلة إجراءات المنظمة.

المشكلة الميدانية:- نظراً لتسارع التطورات الالكترونية والتغيرات السريعة في بيئة العمل وزيادة زخم العمل واستخدام الأساليب التقليدية مما يسبب تكدس العمل وانخفاض الأداء وتعقيد الإجراءات لذلك انطلقت مشكلة البحث الميدانية عن دور اعتماد الإدارة الالكترونية في دوائر الوزارة في رفع مستوى الأداء وتبسيط الإجراءات الإدارية وانعكاسها على كفاءة الموظفين.

ويمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :

- 1- هل تساهم الإدارة الالكترونية في رفع أداء دوائر وزارة النفط؟
 - 2- ما مدى قدرة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في دوائر وزارة النفط ؟
 - 3- ما هو مقدار نجاح تطبيق ممارسات الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في دوائر وزارة النفط ؟
- ثانياً: - أهمية البحث:

1. يوضح هذا البحث مدى أهمية الإدارة الالكترونية وإسهامها في التأثير الإيجابي في الوظائف الإدارية واختصار الإجراءات الإدارية الغير ضرورية وتبسيط حلقات العمل.
2. يحاول البحث ان يستثمر معطيات الإدارة الالكترونية، والاستفادة منها في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسينها وتحقيق الارتقاء بنشاط العمليات الإدارية من خلال ممارسات وأساليب عمل جديدة تحقق التقدم بالأداء بكل كفاءة وفعالية.
3. يمكن ان يساهم البحث في زيادة الوعي التكنولوجي في المجتمع وتسهيل الأخذ بالخدمات الالكترونية في المؤسسات.

4. جاء البحث في وقت تفتقر فيه مؤسساتنا للاستثمارات الحقيقية لمعطيات الإدارة الإلكترونية.
5. يحاول هذا البحث الإجابة عن تساؤلات البحث من خلال افتراضات البحث للوصول الى النتائج التي يمكن ان تساهم في تحقيق الفوائد للمنظمات.

ثالثاً: - أهداف البحث:

1. توضيح المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وبيان أهميتها في تبسيط الإجراءات الإدارية.
2. التعرف على العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية.
3. التعرف على مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في منظمات الاعمال بشكل عام.
4. التعرف على اساليب التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
5. تحديد مقومات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات للمساهمة في تبسيط إجراءات العمل الإداري واختصار حلقات الأداء.

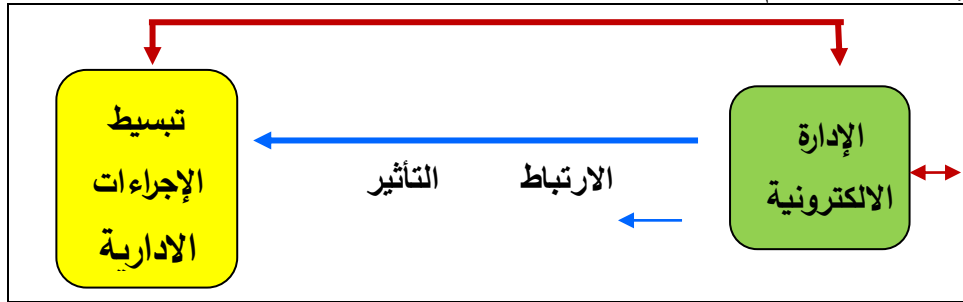
رابعاً: - مبررات اختيار البحث:

1- **مبررات ذاتية :-** تنطلق من الاهتمام الشخصي بموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية وانطلاقاً من القناعة بضرورة تطوير المنظمات وتحقيق التفوق في الأداء باعتماد منهج الجودة الشاملة وتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية والذي يخدم علاقة الفرد بمؤسسات الدولة بالإضافة الى تقليل بدانة المؤسسات من حجم الإجراءات غير الضرورية.

2- **مبررات موضوعية :-** تنبع من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية اضافة الى محدودية الابحاث التي تعنى بالربط بين هذين الموضوعين المهمين في العمل المنظمي بالتالي هي محاولة إثراء للموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية.

خامساً: - المخطط الافتراضي للبحث:

يوضح المخطط الافتراضي العلاقة بين متغيرات البحث مدار الدراسة من خلال عرض الشكل التوضيحي لافتراضات البحث، اذ تم اختيار المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية بشكل عام لبيان دورها وتأثيرها في عملة تبسيط الإجراءات بشكل عام



شكل (1) يوضح المخطط الافتراضي للبحث

الشكل: اعداد الباحثان

سادساً: - فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة المبحوثة.

سابعاً: منهج البحث: اعتمد البحث الحالي اسلوب البحث الوصفي التحليلي لوصف مشكلة البحث ومكوناتها لوصف مكونات الظاهرة بشكل أكثر فاعلية للتوصل الى نتائج تحقق أغراض البحث من خلال، اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات لتحقيق اهداف البحث.

ثامناً: مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث بالعاملين في مركز وزارة النفط العراقية حيث تم اخذ عينة عشوائية من العاملين في بعض دوائر دائرتين في مركز الوزارة حيث بلغت العينة (60) فرداً من مجموع المجتمع البالغ (100) فرداً من (معاونين للمدراء العاميين ومدراء اقسام ومسؤولي الشعب والموظفين) بشكل عشوائي، وتم توزيع الاستبانات على افراد العينة وجمعها وقد بلغت نسبة استرجاع الاستبانات (60).

تاسعاً: - حدود البحث: وتشمل:

- 1- **الحدود المكانية:** اقتصر تطبيق الجانب الميداني للبحث على مقر وزارة النفط العراقية.
- 2- **الحدود الزمانية:** شملت مدة البحث مدة اعداد الجانب النظري للبحث ومدة توزيع الاستبانة على الافراد المبحوثين واستلامها ومقابلة بعض المدراء للحصول على بعض المعلومات التي تعزز البحث في الجانب التطبيقي اذ استمرت المدة من 2020/2/1 - 2020/7/10
- 3- **الحدود البشرية:** كانت العينة مقتصرة على عينة عشوائية من العاملين في بعض الدوائر ضمن تشكيلات مركز وزارة النفط العراقية.
- 4- **الحدود المعرفية:** تضمن البحث متغيرين متغير مستقل: (الإدارة الالكترونية)، ومتغير تابع: (تبسيط الإجراءات الادارية)
- عاشرا: **طرق جمع البيانات والمعلومات:** اعتمد البحث على عدة وسائل لجمع البيانات المعلومات الخاصة بالبحث.

- 1- **المعلومات المتعلقة بالجانب النظري:** استعان الباحثان بمجموعة من المصادر العربية والأجنبية من كتب والرسائل الجامعية والأطاريح والمجلات فضلا عن الدوريات والبحوث التي لها علاقة بالبحث الحالي.
- 2- **المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني:** تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع والحصول على البيانات الأولية عينة البحث اذ تم تقسيم الاستبانة الى جزئين خصص جزء لقياس تطبيق الإدارة الالكترونية ب (14) فقرة وخصص الجزء الثاني لقياس تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة ب (14) فقرة وقد تم استخدام مدرج ليكرت الخماسي في تصميم الاستبانة كما في الجدول الاتي

اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا أتفق تماما
5	4	3	2	1

احد عشر : الأدوات الإحصائية المستخدمة: استخدمت عدد من الأدوات الإحصائية لوصف عينة البحث وعلاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث بهدف الوصول الى النتائج (النسب المئوية ، والوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري، معامل الارتباط البسيط ، معامل التحديد (R^2)، الانحدار الخطي البسيط ، اختبار F ، واختبار الفا كرون بأرخ ، التجزئة النصفية) اذ تمت معالجة البيانات باستخدام الحاسوب من خلال برنامج التحليل الاحصائي **Spss v.20** للوصول الى النتائج.

اثنا عشر: التعاريف الإجرائية للبحث:

- 1- **الإدارة الإلكترونية:** هي عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والتحفيز والتنفيذ والرقابة من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة بهدف رفع مستوى الأداء وتحسينه ومواجهة التحديات ضمن بنى تحتية تقنية فعالة وكفوة
- 2- **تبسيط الإجراءات الإدارية:** هو " مجموعة عمليات مستمرة تهدف الى دمج بعض الخطوات غير الضرورية او التي لا تحقق هدفاً معيناً والتي تجعل تسلسل الاجراءات يسير بشكل منطقي بهدف تخفيض التكاليف المتعلقة بها وسرعة إنجازها

ثانيا: الدراسات السابقة

- 1- **دراسة (العقابي ، الربيعي، 2018) "تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية"**

تسعى الدراسة إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في ادارة الموارد البشرية والتي تتمثل بالمتطلبات الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، والأمنية، كالحواسيب والبرامج الكترونية اعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية بأسرع وقت وقلل التكاليف. وشملت عينة الدراسة 132 شخص ممن يحتلون منصب (مدراء عامون ومدراء الاقسام ومسؤولي الشعب) تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة للبحث واستخدم منهج التحليل الوصفي ، تمت معالجة البيانات باستعمال البرنامج الاحصائي (SPSS) باستخدام أدوات (الوسط الحسابي والانحراف المعياري، والانحدار الخطي البسيط ومعامل الاختلاف، الأهمية النسبية، معامل ارتباط بيرسون) ، توصل البحث الى انه كلما توافرت متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية واستقطاب الموارد البشرية المؤهلة وأشراك الموظفين في دورات تدريبية على الانظمة الإدارية. وأهم التوصيات فقد تركزت على نشر الوعي والثقافة الالكترونية بين العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية في شركة التامين العراقية العامة لما لها من تأثير نفسي لتقبل الخبرات التكنولوجية الجديدة واعداد خطط تدريبية لتأهيل القيادات الإدارية على ضرورة التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية

2- دراسة (فضل الله، 2012) "التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقييم خدمات الحكومة لإلكترونية في العراق"

يهدف البحث الى بيان الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات لكل الأطراف المعنية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها الأطراف الثلاثة المعنية (الحكومة المواطنون ومنشآت الأعمال). استخدم المسح الميداني لآراء عينة من المواطنين في محافظة بغداد. وشملت عينة الدراسة 402 استبانة. تبين وجود غموض وخط في مفاهيم موضوع الحكومة الإلكترونية وطبيعة التكيف الملائم لها. وأظهرت الدراسة عددا من المعوقات للحكومة الإلكترونية كان من أهمها تخلف التشريعات، نقص التمويل، التكنولوجيا والمعلومات، العناصر البشرية وضعف الوعي الاجتماعي. وبيّنت الدراسة أهم المتطلبات الواجب توفرها، التقنية، التشريعية، البشرية والمالية اللازمة لهذا التحول.

3- دراسة (كاظم، والزبيدي، 2020) "إمكانية التوجه للتبادل الإلكتروني للبيانات لتبسيط إجراءات العمل (دراسة حالة مديرية بلدية الحلة)"

يهدف البحث الى بيان إمكانية التوجه الى التبادل الإلكتروني للبيانات بأبعاده المتمثلة ب (المتطلبات التنظيمية المتطلبات المتطلبات البشرية، دعم الادارة العليا) لتبسيط إجراءات العمل بأبعاده المتمثلة ب (حداثة الاجراءات، وضوح الاجراءات، قصر الاجراءات، توفر المعلومات والوسائل المطلوبة، بساطة النماذج المستعملة) لما له من اهمية لمواكبة التطورات الحديثة خدمة الاعمال البلدية من خلال تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات الذي يقوم على تبسيط الإجراءات والخروج من دائرة الروتين الوظيفي، وقد وضعت فرضيتين للبحث، استخدم البحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية وتضمنت العينة (69) فرداً ممن يشغلون منصب مدير قسم، مدير شعبة) استخدام البرنامج الاحصائي الـ ((SPSS) لتحليل البيانات وتوصل البحث إلى ان هناك رؤية للتوجه نحو التبادل الإلكتروني للبيانات بما يملكه من تطوير أساليب واجراءات العمل، وتتوفر أنظمة معلومات ادارية محوسبة بسيطة لا يرتقي الى التبادل الإلكتروني، واهم التوصيات البحث لتبني التبادل الإلكتروني للبيانات واهم المتطلبات الأساسية بوصفها أداة لتبسيط اجراءات العمل وتقليل الروتين.

المبحث الثاني

الجانب النظري: - الإدارة الإلكترونية

أولاً: - مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث نسبياً في الإدارة المعاصرة الا إن هناك الكثير من التعاريف التي حاولت الاحاطة بهذا المصطلح الذي يعد واحداً من مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود إلى عصر المعرفة، حيث عُرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " الجهود الإدارية التي تتضمن بناء المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة" (المعاني، 2016: 81).

ويمكن استعراض آراء مجموعة من الباحثين الذين عرفوا الإدارة الإلكترونية وهي كالآتي:

ت	الباحث	المفهوم
1	(كافي، 2011: 45)	بأنها " الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الاعمال في انجاز وظائف الإدارة من تخطيط الكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة الكترونية، رقابة الكترونية".
2	(الاسدي، 2009: 115)	إنها "منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى اعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة".
3	(ياسين، 2016: 12)	"منظومة الاعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، فهي وظيفة انجاز الاعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية
4	(شواي، 2016: 3341)	إنها " عملية مكننة اعمال ونشاطات الإدارة بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية كافة وصولاً الى تحقيق اهداف الإدارة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين وذلك باعتماد الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية"
5	العوامة، نائل عبد الحافظ	بانها عبارة عن استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة
6	(مرزوق واخرون، 2018: 23).	"إدارة تتخذ قراراتها تكنولوجياً من خلال اكتساب لفهم أفضل للفرص والمخاطر والاختيارات عند الاعداد لمواجهة سوق مستقبلية ديناميكية مضطربة وغير مؤكدة".
7	تعريف الباحثان	هي عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والتحفيز والتنفيذ والرقابة من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة بهدف رفع مستوى الأداء وتحسينه ومواجهة التحديات ضمن بني تحتية تقنية فعالة وكفوة

الجدول: اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر أعلاه
ثانياً: - أهداف الإدارة الإلكترونية: (شواي، 2016: 3393)

1. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.
 2. زيادة كفاءة عمل المهام الإدارية.
 3. استيعاب أكبر عدد من الزبائن وإتمام معاملاتهم بسهولة ويُسر مبنية على أساس الشفافية والمساواة.
 4. التخفيف من العلاقة المباشرة بين العملاء والاداريين لتقليل تأثير العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات.
 5. تحقيق الارشفة الالكترونية للتعاملات والغاء الارشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير.
 6. القضاء على البيروقراطية الجامدة وتسهيل عملية التخصص في العمل وتقسيمه.
 7. التأكيد على مبدأ الجودة بمفهومها الحديث.
 8. تحقيق أهداف استراتيجية للإدارات العليا وذلك بتوفير المعلومات والبيانات الدقيقة عن أعمال المنظمات بسرعة وسهولة ويسر.
 9. الرقي بالعمل الإداري والمنظمي والوصول الى مصاف الدول المتقدمة، ذلك ان التخلف الإداري يعد سبباً في تأخر الدول النامية.
 10. مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم الأجهزة الإدارية وهيكلتها وتشجيع مبادرات الابداع والابتكار، وتحسين جودة المنظمات وخدماتها، والغاء الوسطاء، والازدواجية.
- رابعاً: - فوائد الإدارة الإلكترونية: (كافي، 2011: 63:64).**

- 1- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات مما ينعكس ايجابياً على مستوى الدخل لتي تقدم الى المواطنين كما تكون نوعية الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- 2- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 3- الدقة والموضوعية في العمليات الانجازية المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- 5- ان استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقفل من استخدام الاوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجاباً على عمل المؤسسة.
- 6- تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عمليات الحفظ والتوثيق مما يؤد الى عدم الحاجة الى اماكن خزن كما ويستفاد منها في امور أخرى.

خامساً: - خصائص الإدارة الإلكترونية

توجد خصائص تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية وهي:

1. السرعة في تحقيق الأهداف (Turner & Weickgenant، 2009، 9)

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إمكانية تحقيق أهداف المنظمة بسرعة عالية، من خلال الاعتماد على الوسائل الإلكترونية الحديثة، وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دعم ومساندة تسهم في الوصول السريع للأهداف ومتابعة هذه الأهداف، كما يمكن تحقيق ما يأتي:

أ. الكفاءة العالية في عمليات المنظمة.

ب. الكلفة المنخفضة لعمليات المنظمة.

ت. الدقة المتناهية للبيانات المتعلقة بعمليات المنظمة.

ويمكن أن تنطبق المزايا أعلاه على الأعمال والمهام جميعها التي تؤديها المنظمة، من خلال الترابط الإلكتروني بين أقسام المنظمة، والذي يستند على قواعد البيانات المتقدمة، من دون الحاجة إلى رجوع العاملين في المنظمة إلى الإدارة العليا في الحالات جميعها، ومن ثم ظهور خاصية أخرى هي التمكين.

2. التمكين

يذكر (Nonake & Tekeuc) أن الإدارة الإلكترونية تمتاز بقدرتها على تمكين العاملين وزيادة الاعتماد عليهم في أداء أعمالهم وتطوير هذه الأعمال، من خلال تقديم مقترحاتهم وآرائهم حول إيجاد طرق أفضل لتطوير المنتجات وطرق تقديمها إلى الزبائن، والاستماع إلى الأفكار الجديدة التي يقدمها العاملون، واندماج الإدارة العليا معهم (فتحي، 2004، 63)، في حين فسر (Turner & Weickgenant، 2009، 9) مفهوم التمكين ضمن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأنه يتجاوز حدود تمكين العاملين في المنظمة، وتخويلهم في عملية اتخاذ القرارات، إلى تمكين الوسائل التكنولوجية نفسها من خلال استخدام أنظمة مركبة مصممة ومعدة لتقديم الخدمات وإجراء عمليات البيع بشكل مباشر مثل (شاشة اللمس وماكينة النقد المستخدمة في ماكيدونالد، وكذلك عمليات البيع الإلكتروني المباشر المستخدمة في (Amazon.com) وغيرها من أمثلة الاستخدامات التي

تشير إلى تمكين الوسائل الإلكترونية في انجاز عمليات المنظمة بطرق مختلفة جداً عن السابق، واتفقاً مع ما تقدم يضيف (Kim,2003:7).

3. إعادة الهندسة

تمتاز الإدارة الإلكترونية بالتغيير الكبير الذي تحدثه في الهيكل التنظيمي للمنظمات التي تتبنى تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويتم قياس نجاح مشاريع إعادة الهندسة بواسطة الانجاز الحقيقي لأهداف المشروع، حيث تبحث المنظمات التي تتبنى مشاريع إعادة الهندسة عن تحسينات كبيرة في نتائج أعمالها، وقد أظهرت إحدى الدراسات الحديثة لمشاريع إعادة الهندسة أجريت على 30 شركة مكسيكية للحصول على نتائج جيدة، أنها حققت تقليصاً في كلف الإدارة بنسبة 82%، وفي كلف الإنتاج 75%، وفي كلف التوزيع 39% (محمد، 2008، 80)، ويضيف (Turner & Weickgenant، 2009، 9) أن أسلوب إعادة الهندسة المستند على تطبيقات الإدارة الإلكترونية يفترض أن يكون منظماً وهادفاً إلى تغيير أساليب العمل ومعالجتها وجعلها أكثر كفاءة، حيث يؤدي استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية المتطورة إلى تحقيق نوعين من الكفاءة.

أ. تحسين العمليات الأساسية من خلال إعادة تصميمها للعمل بكفاءة أعلى.

ب. إعادة التفكير في طرق انجاز الأعمال باستخدام الوسائل الإلكترونية وتحسين كفاءتها.

حيث يمكن أن تحقق إعادة التصميم وإعادة التفكير رفع كفاءة المنظمة ككل، خصوصاً عندما يكون التصميم قادراً على مجازة قدرات السرعة والكفاءة للوسائل الإلكترونية المتقدمة كالحاسوب والبرمجيات الحديثة وشبكات الاتصالات وغيرها، بالشكل الذي يؤدي إلى تكامل عمليات المنظمة وتحقيق الكفاءة والفاعلية.

سابعا: - الآثار والعوائد المتحققة من تطبيق الإدارة الإلكترونية

وتتضح الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري كالآتي: (الاسدي، 2009: 120 - 121).

حيث تنعكس آثار الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة عمليات تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية مثل: إعادة هيكلة المنظمة أو الجهاز الأمني وفق التنظيم المصفوفي الذي يتيح التدفق الفعلي للمعلومات الإلكترونية وتبادلها، وحدثت تغييرات جوهرية في دعم عملية التخطيط لاستخدام النظم المعلوماتية في التحليل، هذا إلى جانب التركيز على البعد الاستراتيجي في إدارة الموارد البشرية أو استخدام أساليب مستحدثة في تصميم الوظائف، وتسهيل عمليات الرقابة وتعزيز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية، وحدثت تغييرات كبيرة في الإجراءات بالأجهزة الحكومية، ومن هنا يمكن القول بأن خدمات الإدارة الإلكترونية تتجه إلى عدة جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرار والديمومة، وهذه الجهات هي:

1. تقديم الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين إلكترونياً: وذلك من خلال منفذ واحد، بحيث يسهل لهم الدخول على موقع المنظمة وطلب الخدمة.

2. تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين القطاع العام والقطاع الخاص إلكترونياً: فالحكومة تقوم بدعم القطاع الخاص وحمايته، ويقوم القطاع الخاص بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية والتجارية.

3. تبادل الخدمات والمعلومات بين القطاعات الحكومية إلكترونياً: ويكون ذلك وفقاً لنوع العلاقة أو الارتباط ونوع النشاط من حيث التشابه والتكامل مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشمل توحيد نماذج الطلبات والبرمجيات ووسائل الاتصال.

4. تقديم الخدمات إلكترونياً بين المنظمة والموظفين: ويهدف هذا البعد إلى رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين في الأجهزة الحكومية في كافة المجالات.

ثامناً: - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: (المعاني وآخرون، 201: 89:90).

- 1- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني المشروع.
 - 2- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
 - 3- التركيز على حاجات العملاء وإشباعها.
 - 4- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
 - 5- الدراسة المتكاملة للإجراءات، ومعدلات الأداء، والتركيز على القدرات الفنية، ووعي وثقافة الجمهور.
 - 6- المحافظة على خصوصية في المعلومات والمعاملات.
 - 7- مرونة الهياكل التنظيمية، وملائمتها للإدارة الإلكترونية.
- ويترتب، في ضوء هذه المتطلبات، على المنظمة التي تريد أن تدخل عالم الرقمية، أن تبذل جهوداً مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات.

تاسعاً: - آلية تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الادارة الالكترونية شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج الى تهيئة البيئة المناسبة والمؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة. لذا يجب الأخذ بعين الاعتبار مجموعة المتطلبات التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الادارة الالكترونية، ومنها: (الاسدي، 2009: 122- 124).

1- **توافر البنى التحتية من التكنولوجيا:** أن الادارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنى التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الادارية نفسها أو بين المؤسسات والمواطن.

2- **توافر الوسائل الالكترونية للالزمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الادارة الالكترونية** والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها اجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الاجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية او الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها

3- **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت،** على أن تكون الاسعار معقولة قدر الامكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد من المواطنين للتفاعل مع الادارة الالكترونية في أقل جهد ووقت وأقل كلفة ممكنة.

4- **التدريب وبناء القدرات،** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الادارة الالكترونية بشكل سليم.

5- **توفير مستوى مناسب من التمويل** بحيث يمكن التمويل الحكومي من اجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والادارة الالكترونية على مستوى العالم.

6- **توفير الادارة الاساسية،** بحيث يكون هنالك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الاشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت اليها في التنفيذ.

7- **صياغة تشريعات ونصوص قانونية** تسهل من عمل الادارة الالكترونية وتضفي المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8- **توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية** على أعلى المستويات لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وحماية الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على سرية معلومات وبيانات المنظمة.

9- **إتباع خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الادارة الالكترونية** وإبراز محاسنها على أن يشارك جميع الموظفين ووسائل الاعلام في هذه الحملات. والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الادارة الالكترونية.

المبحث الثاني

الجانب النظري: - تبسيط الإجراءات الإدارية

أولاً - مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية:

تعددت المفاهيم التي تناولت مفهوم تبسيط الإجراءات الادارية بتعدد الميادين المطبق فيها. لذلك جاءت معظم الأدبيات من آراء الباحثين للتطرق إلى المفهوم وكما مبين في الجدول أدناه:

المفهوم	الباحث
هو تنظيم الجهاز الإداري للدولة بشكل يؤدي إلى تحقيق أهداف السياسة العامة للدولة بكفاءة وفاعلية ومن خلال التغيير الشامل في سلوكيات العاملين وفهمهم وبشكل يؤكد مفهوم الوظيفة العامة كخدمة أولاً ومن ثم يمتد ليشمل الجوانب الهيكلية والتشريعية لإحداث التغييرات السلوكية وتنشيتها، ويعطي الأهمية اللازمة للعوامل السياسية والاجتماعية والثقافية باعتبارها مقومات المناخ الضروري لنجاح تلك التغييرات.	(الصيرفي، 13: 2007)
هو جهد هادف لتنمية وتجديد القدرة الإدارية في بناء وتنمية وتطوير الهياكل والنظم والمهارات لمقابلة الاحتياجات والمتطلبات المستقبلية المتوقعة لمواجهة مقتضيات عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.	(حريم ، 88: 2010)

التغيرات المستمرة والمخططة والشاملة في الأجهزة الحكومية في المجالات الإدارية المتعددة بقصد تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية.	(قر داغي، 2011: 6)
مجموعة عمليات تتمثل ببناء مؤسسات اقتصادية فاعلة تلبى المتطلبات الأساسية للمواطنين في ظل اقتصاد حر أو موجه يكفله الدستور ويتفاعل فيه القطاعان العام والخاص.	(البطري، 2013: 263)
هو جهد إداري واجتماعي وثقافي هادف لإحداث تغييرات أساسية وإيجابية في النظم والأساليب والأدوات لتنمية الجهاز الإداري.	(سيفي، 2016: 26)

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بعض الادبيات ذات الصلة بالموضوع .
على الرغم من تعدد المفاهيم التي تناولت المتغير المذكور التي أطلقها الباحثون في الكثير من الطروحات، إلا إنهم اتفقوا على أن - (راشد؛ 2018: 50-52)

- [1] تبسيط الإجراءات يكمن في تقديم الخدمات في أقل الاوقات وأيسر السبل.
- [2] استخراج أقصى طاقات الموارد البشرية والحصول على أفضل إبداعاتها.
- [3] اخضاع الواقع الاداري القائم لعملية تغيير تدريجي في ظل الظروف السياسية والاجتماعية والقانونية القائمة.
- [4] تنمية مساهمات العاملين كأفراد وأعضاء في فريق وإطلاق قدرات الأفراد الإبداعية والخلاقة.
- [5] استثمار الفرص المواتية لنمو الشخصية والتطوير الذاتي.
- [6] تخفيض عدد الحلقات الإدارية في الهياكل التنظيمية.
- [7] تفريغ القيادات الإدارية العليا للمهام الصعبة وعدم إشغالها بالأمر اليومية وتركيزها على القضايا الاستراتيجية طويلة الأجل.

[8] توفير عامل السرعة في اتخاذ القرارات.
ويرى الباحثان أن التعريف الإجرائي لمفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية هو " مجموعة عمليات مستمرة تهدف الى دمج بعض الخطوات غير الضرورية او التي لا تحقق هدفاً معيناً والتي تجعل تسلسل الاجراءات يسير بشكل منطقي بهدف تخفيض التكاليف المتعلقة بها وسرعة إنجازها".

ثانيا - أهمية تبسيط الإجراءات الادارية:

- ان اهمية تبسيط إجراءات العمل ليحقق أهداف المنظمة بعيداً عن الإطالة، والتعقيد، فإن عملية تبسيط اجراءات العمل هي التي تستطيع تجاوز هذه التعقيدات، وجعل الاجراءات سهلة، ومرنة في التطبيق، أن أهمية التبسيط تعود على الأفراد والمنظمة بالفائدة، وأن اهمية تبسيط الاجراءات تتمثل بالآتي: (البهادلي، 2019: 25)
- (1) يقلل من الروتين الزائد الذي يؤدي الى عرقلة أمور المواطنين في المراجعات الزائدة.
 - (2) الوفرة في الجهد، والمال للمنظمة، وتساعد على تكوين الابداع الوظيفي، ومواكبة المتغيرات.
 - (3) زيادة في كفاءة عملية الرقابة، واتخاذ القرار السليم بالنسبة للإدارة العليا للمنظمة، ومعرفة المقصرين في العمل، وذلك لأنها من ايجابيات تبسيط اجراءات العمل.
 - (4) فان عملية تبسيط اجراءات العمل تؤدي الى دمج بعض الخطوات المتقاربة معاً في خطوة واحدة، واختصار كثير من الخطوات في العمل.
- أنه عملية تغيير في الاجراءات الادارية، والبرامج التدريبية، دون تغيير جذري في هيكل المنظمة، ودون الإخلال بالفلسفة الادارية القائمة.

ثالثاً - أهداف تبسيط الإجراءات الادارية

- إذا كان الهدف من الإصلاح الإداري هو تبسيط الإجراءات وإعادة النظر في الهياكل التنظيمية بما يحقق الشفافية في إنجاز الاهداف المحددة والمرسومة ضمن نطاق السياسات العامة للمنظمة فإن ذلك يتطلب وضع برنامج استراتيجي لتبسيط الإجراءات الإدارية بما يساعد على تحديد مواطن القوة والضعف في أداء العمل الإداري حيث تهدف عملية تبسيط الإجراءات الى تحقيق النقاط الآتية: (الخزار، 2017: 45)
- (1) تحسين الخدمات المقدمة للجمهور. إنَّ التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر فيها المعاملات يؤدي الى الاسراع في إنجاز الأعمال ويقلل من اوقات الانتظار على مكاتب الموظفين لأجل معرفة الخطوات التي يجب أن تمر فيها المعاملة ويؤدي ذلك الى الإسراع في انجاز المعاملات.
 - (2) إعادة النظر في الانظمة على اساس المعايير التي تبرر الابقاء عليها والنظر في كلفة اعتمادها والتخلص من الأنظمة غير الضرورية والتخفيف من البيروقراطية عن طريق تبسيط الإجراءات.
 - (3) إنَّ الهدف من عملية تبسيط الإجراءات هو اختيار افضل اساليب العمل والتعرف على مشكلة الإجراءات المطبقة في المنظمة وتحليلها بهدف تطويرها وتحسينها وكذلك التخلص من الحركات غير الضرورية والحد من العوامل التي تعيق انسياب العمل وتخفيض التكاليف وتقصير الوقت المطلوب للإنجاز نتيجة الحد من الخطوات والإجراءات غير الضرورية والاكتفاء بما هو ضروري وايضاً تهدف عملية تبسيط الإجراءات توحيد أداء

الأعمال وتحسين وتطوير العمل نتيجة زيادة فعالية الإجراءات والتخطيط السليم والموضوعية والابتعاد عن ازدواجية في أداء الأعمال وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين والاسراع في إنجاز المعاملات واحكام الرقابة على أداء الأعمال ورفع الروح المعنوية للعاملين وتحقيق الرضا الوظيفي.

(4) **تجنب الفوضى في القيام بالأعمال في المنظمة** أن وضع سياسات واجراءات محددة لمواجهة الحالات والاحتمالات التي تواجه سير العمل في المنظمة وإتباع الموظفين لها عند قيامهم بأعمالهم يؤدي الى القيام بالأعمال بصورة متجانسة ويقضي على الفوضى والارتجالية في المنظمة وذلك عندما يسمح لكل موظف أن يقوم بتنفيذ الاعمال حسب طريقته الخاصة .

(5) **تهدف الى تحسين اجراء مدار البحث وتطويره بطريقة تقلل من عدد الخطوات** المؤدية الى الإنجاز وتخفيض عدد الخطوات والإجراءات الإدارية وتقليل عمليات تنقل الموظفين بين المكاتب والمباني وتخفيض عمليات الرقابة والتدقيق وبالتالي تقديم أفضل خدمة للمواطنين بأسرع وقت .

(6) **حل المشكلات جميعاً سواء التي تواجه العاملين او المنظمة** بأسلوب المشاركة كما في حلقات النوعية وخلق منظمة متكاملة وديموقراطية.

(7) **تقليل الصراعات بين العاملين عن طريق تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون** وتبنى فيه علاقات تسعى الى زيادة الانتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة.

(8) **السعي وراء زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات وسلوك العاملين** بما يؤول الى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الانتاجية والتقليل من الحوادث والاصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم.

سابعا :- خطوات تبسيط الإجراءات الإدارية:

فيها تتركز الجهود المبذولة في إطار استراتيجية التطوير الإداري وتحديث الخدمة المدنية على تحديد الآليات الأساسية لمشروع التبسيط المتعلقة بتقليص عدد المراحل التي تمر بها المعاملات الإدارية المطلوبة ومن خلال حذف بعض الإجراءات غير الضرورية والتي لا تستند الى مرجعية قانونية وتشكل عائقاً سلبياً لممارسة الفساد الإداري . ولعل من اهم المراحل العملية لمشروع تبسيط الاجراءات ما يأتي: (الخزار. 2017:46)

(1) **اختيار الإجراءات المراد دراستها** :يعتمد تحديد ونوع الإجراءات التي ستدرس على حجم برنامج تبسيط الإجراءات الذي سينفذ في المنظمة فاذا كان البرنامج شاملاً تجري عملية حصر لجميع الإجراءات الموجودة في المنظمة ثم يصار الى دراستها وتحليلها فيتم اختيارها على ضوء توجيهات الإدارة العليا وفي كثير من الاحيان فإن الإجراءات المعقدة والتي تكثر الشكوى والتذمر يتم اختيارها لأجل الدراسة والتحليل ويعتبر تحديد الإجراءات التي ستشملها الدراسة من الامور الهامة لنجاحها فهي تساعد على حشد كافة الجهود والطاقات وعلى توجيهها لأجل تحقيق الاهداف المرجوة من الدراسة.

(2) **مرحلة تدفق الاجراء الحالي** :وتتضمن هذه المرحلة تحديد واختيار الاجراء المطلوب تبسيطه وكذلك جمع المعلومات عن نفس الاجراء والعمل على التأكد من صحة ما توفر من معلومات عن طريق التدقيق والمراجعة .

(3) **اختيار تحديد العمل المراد تحسينه وتطوير ادائه** فيتم اختيار الأعمال التي في حاجة الى تطوير بحيث يكون عائد المشروع أكبر بعد التعديل وعادة ما تختار الأعمال التي بها اضطراب او قصور مثل الأعمال المتراكمة والمتأخرة مثل وجود اعمال بسيطة تستغرق وقتاً وجهداً كبيراً او وجود شكوى من الجمهور بسبب بعض الإجراءات المتعلقة بهم.

(4) **يجب أن يتبع التسلسل الواضح في خطوات الإجراءات** لاسيما خطوات تسجيل واخذ المعلومات بحيث لا يؤدي الى تأخير إنجاز المعاملات للأغراض الاحصائية او لكتابة تقارير او لأجراء الدراسات التحليلية في المستقبل يجب ان تكون في نهاية الإجراءات كي لا تعيق وتؤخر إنجاز المعاملات .

(5) **جمع المعلومات عن الإجراءات محل البحث** :تُعد عملية جمع المعلومات من اهم المراحل التي يمر فيها البحث وعليها تعتمد المقترحات والتوصيات التي تقدم الى الجهات المختصة بعد انتهاء عملية اجراء البحث وتجميع البيانات من قنوات مختلفة ولا بد من تجميع بيانات عن كل نشاط والوقت الذي يستغرقه وعدد افراد المشتركين بالعمل والوقت غير المستغل وتسعى هذه الخطوة للحصول على المعلومات حول اجراءات ومسار العمل خلال فترة زمنية محددة.

(6) **تحليل وتقويم المعلومات** :بعد أن يتأكد المحلل من أن المعلومات اللازمة والمطلوبة عن إجراءات المنظمة قد أصبحت متوفرة لديه يقوم بعد ذلك بدراسة هذه المعلومات دراسة تحليلية ويستفسر المحلل في هذه المرحلة عن كل خطوة من خطوات الإجراءات ويستعمل اسلوب التحليل الانتقادي في تحليل البيانات الخاصة بتلك الإجراءات المشمولة بالبحث عن طريق تساؤلات منها مثلاً ما الهدف من العمل المراد دراسته وما المكان الملائم لأداء العمل فضلاً عن التوقييت او الزمن الافضل للأداء بشكل ملائم واقتصادي.

(7) **حدد الترتيب المناسب لخطوات الإجراءات وحاول تطبيق اسلوب الوقت الواحد** (في الإجراءات بحيث يتم تنفيذ خطوتين أو أكثر على نفس المعاملة في نفس الوقت وذلك اختصاراً للمدة الزمنية التي تحتاج إليها المعاملة)

(8) **مرحلة البدء بأطلاق فرق ورش العمل في إطار مشروع التبسيط** وفيها يتم انطلاق ورش وفرق العمل في إطار البرنامج الزمني المحدد لدراسة الإجراءات المتعلقة بالوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى وعلى النحو الآتي.

أ- تحديد وحصر الإجراءات التقليدية (في كل الوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى)
ب- استخدام المسح الاستطلاعي الميداني لتدوين الإجراءات وبمساهمة الفاعلين من الوزارات والأجهزة الحكومية.
ت- تقويم وتحليل بيانات المسح الاستطلاعي الميداني لتدوين الإجراءات وإيجاد الحلول الملائمة للإجراءات الحالية لهذه الوزارات.

إحالة الإجراءات الأفقية والتي قد تتداخل فيها الاختصاصات بين أكثر من وزارة أو جهاز حكومي آخر إلى اللجنة المكلفة بمشروع التبسيط وبالتنسيق مع اللجنة العليا للإصلاح الإداري في معالجة هذا التضارب والازدواجية.

ثامناً :- من يقوم بتبسيط الإجراءات الإدارية : هناك ثلاث جهات معينة يمكن أن يلجأ إليها الرئيس الإداري عندما يشعر بأن إجراءات العمل في إدارته أصبحت معقدة وغير مناسبة. (الخزار. 2017:52)

(1) **الاستعانة بخبراء التنظيم والاساليب من خارج المنظمة.** حيث يتم التعاقد مع خبراء متخصصين في مجال التنظيم والاساليب لأجل القيام بدراسة الإجراءات وتنتهي مهمة الخبراء بعد الوفاء بالتزامات المتفق عليها وهناك من يرى أن التعاقد مع الخبراء من خارج المنظمة يعد من أفضل الوسائل لتطوير وتحسين إجراءات العمل لأنهم يكونون قد اكتسبوا خبرة واسعة في مجالات أعمالهم وبالتالي يمكنهم إدراك واكتشاف مشكلات المنظمة بشكل أدق من العاملين فيها الذين تأقلموا مع إجراءاتها ورويتها وأصبحت خطوات العمل في نظرهم مقدسة في حين أنها ليست كذلك كما أن الخبراء من خارج المنظمة يكونون في الغالب أكثر موضوعية في دراساتهم وتوصياتهم من الخبراء الداخليين ولا يسمحون عادة للنواحي الشخصية والاعتبارات الخاصة أن تؤثر فيهم عند قيامهم بأعمالهم ولكن يؤخذ على هذه الوسيلة أنها عالية الكلفة.

(2) **إنشاء وحدة للتنظيم والاساليب والإدارة العامة.** قد توجد في المنظمة وحدة للتنظيم والاساليب وتشخيص وتحليل المشكلات التي تواجه المنظمة وتقديم المقترحات والتوصيات.

(3) **الاستفادة من المديرين والمشرفين لتبسيط الإجراءات.** أن رؤساء الإدارات والأقسام يتمتعون بمعرفة كافية وخبرة واسعة بطبيعة الأعمال التي يشرفون عليها وأن تنفيذ برنامج لتبسيط الإجراءات في المنظمة وإشراكهم فيه ومن ثم تشجيعهم على تقديم المقترحات لتبسيط الإجراءات من شأنه أن يعود بفوائد كبيرة على المنظمة ولكن من الانتقادات التي توجه لهذه الوسيلة أن لدى المديرين والمشرفين من الأعمال اليومية ما يشغلهم ويستنفذ معظم أوقاتهم ولهذا فإنهم لا يجدون متسعاً من الوقت للانخراط في برنامج تبسيط الإجراءات كما يجدون من الصعب عليهم ملاحظة التعقيدات الأخرى أنه قد لا يكون لدى المشرفين والمديرين المعلومات الكافية والخبرة الفنية للقيام بدراسات تحليلية لتبسيط الإجراءات.

عاشراً :- ابعاد تبسيط الإجراءات الإدارية:

إن الهدف الأساس من تبسيط إجراءات العمل هو سرعة تنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح الذي يحقق أهداف المنظمة ولكن قد يساء استعمال الإجراءات في كثير من الأحيان وتصبح مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال وإلى تآكل المواطنين وتكثر الشكاوى منها فتتقلب فوائدها ومحاسنها إلى عيوب وتصبح عبئاً على المنظمة بدل أن تكون أداة مساعدة لها للقيام بأعمالها. في مثل تلك الأحوال يصبح من الواجب القيام بدراسة تحليلية لإجراءات المنظمة بهدف تبسيطها وذلك تسهيلاً للأعمال واختصاراً للوقت وتوفيراً لجهود الموظفين والمواطنين فيما يلي أهم الأبعاد الأساسية في تبسيط إجراءات العمل : (البهادلي. 2019:27)

(1) **تقليل الوقت والجهد:** يعد الاهتمام بموضوع الوقت مهماً جداً بسبب النمو، والتطور الحديث، والذي يتطلب التركيز وعدم الهدر في الوقت، والجهد، بهدف تبسيط إجراءات العمل.

(2) **تقديم خدمات أفضل:** إذ يؤدي تبسيط إجراءات العمل إلى تسريع الخدمات إلى المواطنين، وتعمل على زيادة الرضا للمواطنين، وإن تعقيد الإجراءات يؤدي إلى تأخير تقديم خدمات للمواطنين، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مشاكل تعود بآثار سلبية على الموظفين والمواطنين.

(3) **تقليل الروتين الوظيفي:** إن مصطلح الروتين هو أداء الواجبات بشكل منتظم من قبل الأفراد أنفسهم في الأوقات نفسها، واعتماد على اللوائح الثابتة، والقديمة كأسس لإدارة الأعمال داخل المنظمة، ينشأ عندما يتشبث العاملون بأفكارهم القديمة، والشكلية، لكن المنظمات الناجحة بالفعل هي تلك المنظمات القادرة على التغيير، وإعادة

صياغة خططها، وأهدافه التي تترك لموظفيها مساحة من التحرك وتبني الأفكار المبتكرة بهدف تبسيط الإجراءات، وتقليل الروتين.

(4) **الدقة في عملية الانجاز:** تعني نسبة الاعمال الصحيحة الى مجموع الاعمال المنجزة خلال مدة زمنية معينة، وتأتي الدقة العالية للأعمال المنجزة بسبب تطبيق إجراءات عمل واضحة، بحيث تقلل من الأخطاء الناجمة بسبب كثرة الإجراءات.

(5) **زيادة الفعالية الانتاجية:** ان عملية تبسيط إجراءات العمل تؤدي ذلك الى زيادة كفاءة العمل، ومن ثم تحسين مستوى الانتاجية مما يسهم في اكساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لإداء وظائفهم، وفي تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة، وتقليص الوقت، والموارد المستخدمة في عملية انجاز الاعمال.

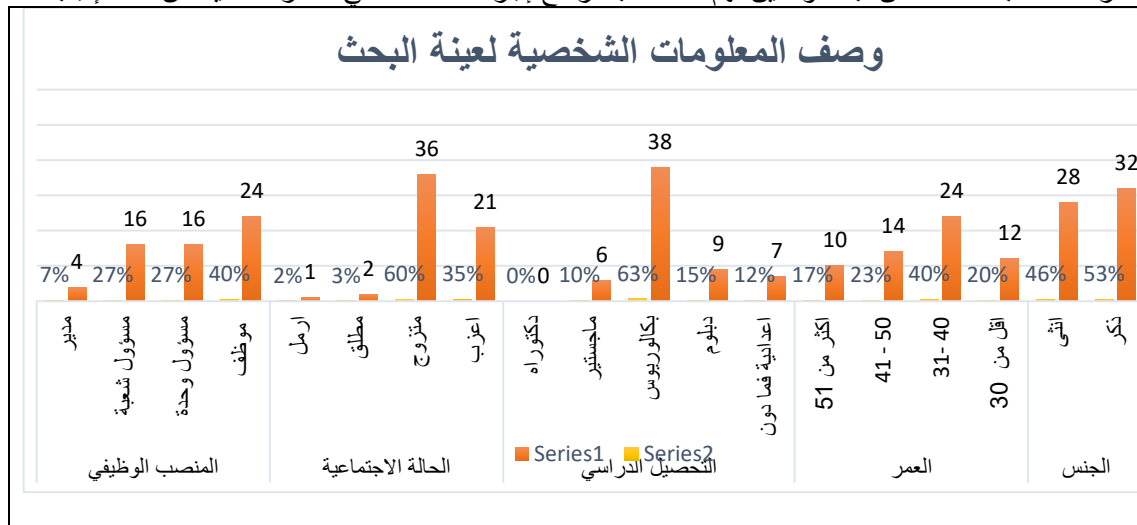
المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

أولاً: - وصف عينة البحث

جدول (4) يبين وصف خصائص عينة البحث

							3					2				1		ت
المنصب الوظيفي				الحالة الاجتماعية			التحصيل الدراسي					العمر				الجنس		الخصائص
الفئة	أقل من 30	31- 40	41 - 50	أكثر من 51	إعدادية فما دون	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	موظف	مسؤول وحدة	مسؤول شعبة	مدير	
العدد	32	28	12	24	14	10	9	38	6	0	21	36	2	1	24	16	4	
النسبة	53%	46%	20%	40%	23%	17%	15%	63%	10%	0%	35%	60%	3%	2%	40%	27%	7%	
100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		

5- المنصب الوظيفي: يبين الجدول (4) ان ما مجموعه نسبته (54%) من افراد العينة المبحوثة هم من مسؤولي الوحدات والشعب العاملين في دائرة التدريب والتطوير في الوزارة. وهذا يدل على ان اغلب إجابات على فقرات الاستبانة كانت من قبل موظفين لهم تفاعل مباشر مع إجراءات العمل في الدائرة مما يعكس دقة الإجابة



شكل (2) يبين وصف المعلومات الشخصية لعينة البحث

المصدر: الشكل اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

ثانياً: - وصف متغيرات البحث

1- عرض وتحليل نتائج البحث للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية:

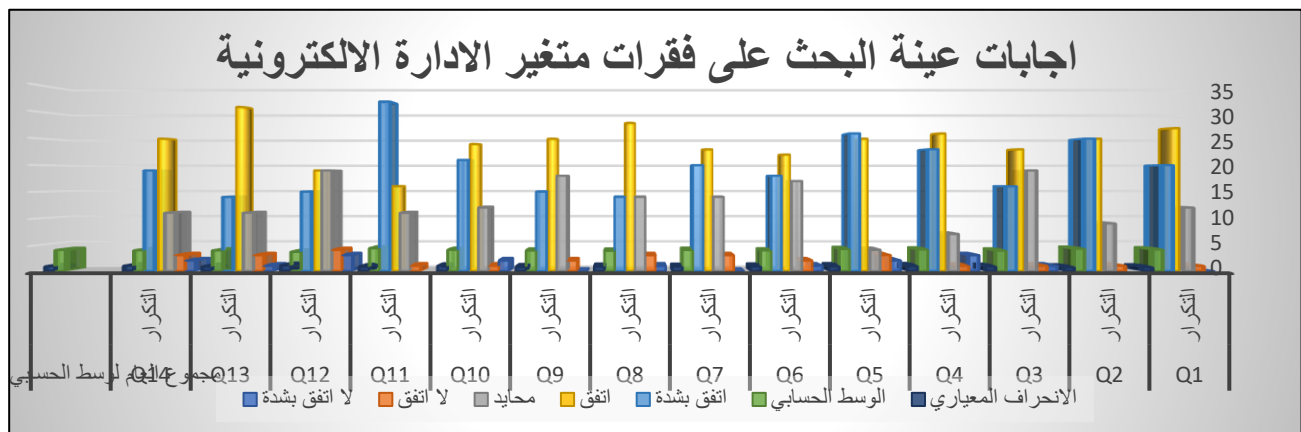
جدول (5) يبين الأهمية النسبية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الإدارة الإلكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المقياس					الأهمية النسبية	1- الإدارة الإلكترونية
		لا اتفق بشدة	لا اتفق	متوسط	اتفق	اتفق بشدة		
0.774	4.10	20	27	12	1	0	التكرار	Q1 يتطلب وجود الدعم المالي اللازم لتهيئة البنى التحتية الإلكترونية لزيادة فرص نجاحها في الدوائر والمنشآت النفطية.
		33.3 %	45.0 %	20.0 %	1.7 %	0	النسبة %	
0.767	4.23	25	25	9	1		التكرار	Q2 يساعد وضع الفرد المناسب في المكان المناسب على زيادة نجاح استخدام الادارة الإلكترونية في الوزارة.
		41.7 %	41.7 %	15.0 %	1.7 %		النسبة %	
0.892	3.87	16	23	19	1	1	التكرار	Q3 تمكن أنظمة الحماية من الحفاظ على سرية المعلومات ونجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة
		26.7 %	38.3 %	31.7 %	1.7 %	1.7 %	النسبة %	
1.013	4.08	23	26	7	1	3	التكرار	Q4 تقلل الادارة الإلكترونية من التكاليف المالية.
		38.3 %	43.3 %	11.7 %	1.7 %	5 %	النسبة %	
0.994	4.17	26	25	4	3	2	التكرار	Q5 توفر الادارة الإلكترونية الكثير من الوقت للموظفين وتزيد سرعة الانجاز
		43.3 %	41.7 %	6.7 %	5.0 %	3.3 %	النسبة %	
0.934	3.90	18	22	17	2	1	التكرار	Q6 تقلل الادارة الإلكترونية الصراعات بين الموظفين.
		30.0 %	36.7 %	28.3 %	3.3 %	1.7 %	النسبة %	
0.883	4.00	20	23	14	3	0	التكرار	Q7 تزيد الادارة الإلكترونية من كفاءة العمل الإداري داخل الوزارة وتحقق الفاعلية.
		33.3 %	38.3 %	23.3 %	5.0 %	0	النسبة %	
0.898	3.85	14	28	14	3	1	التكرار	Q8 تقلل الادارة الإلكترونية من الازدواجية في العمل والمهام والمسؤوليات .
		23.3 %	46.7 %	23.3 %	5.0 %	1.7 %	النسبة %	
0.825	3.88	15	25	18	2	0	التكرار	Q9 وجود دليل اجرائي لاستخدام الادارة الإلكترونية يسهل من قدرة الموظفين على تطبيقها.
		25.0 %	41.7 %	30.0 %	3.3 %	0	النسبة %	

		%	%	%			%	
0.965	4.02	21	24	12	1	2	التكرار	Q1 0
		35.0	40.0	20.0	1.7%	3.3%	النسبة %	يقاوم الموظفون التغيير أو التوجه للإدارة الإلكترونية لاعتقادهم بأنه يهدد مراكزهم الوظيفية.
0.833	4.32	32	16	11	1		التكرار	Q1 1
		53.3	26.7	18.3	1.7%		النسبة %	يساعد وجود أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على معالجة الأخطاء والخلل الذي ينشئ عن سوء الاستخدام.
1.086	3.65	15	19	19	4	3	التكرار	Q1 2
		25.0	31.7	31.7	6.7%	5.0%	النسبة %	تساعد الإدارة الإلكترونية في سرعة اتخاذ القرار.
0.877	3.90	14	31	11	3	1	التكرار	Q1 3
		23.3	51.7	18.3	5.0%	1.7%	النسبة %	تسمح الإدارة الإلكترونية بزيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالإدارة العليا.
1.01	3.93	19	25	11	3	2	التكرار	Q1 4
		31.7	41.7	18.3	5.0%	3.3%	النسبة %	تساهم الإدارة الإلكترونية في وجود رقابة مستمرة لضمان سير الأعمال الإلكترونية.
0.911	3.99							مجموع العام لوسط الحسابي والانحراف

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

يشير الجدول (5) ان المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية تم قياسه من خلال (14) سؤالاً وفي ضوء إجابات افراد العينة المبوثة من الموظفين في دائرة التدريب والتطوير في وزارة النفط العراقية، اذ يظهر مجمل المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.99) وهو اعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبمجموع انحراف معياري عام بلغ (0.911) وهي قيمة عالية اذ تكون اعلى من قيمة الانحراف المعياري البالغ (0.60)، اما على مستوى الفقرات فقد سجلت اعلى قيمة للوسط الحسابي حققتها الفقرة (يساعد وجود أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على معالجة الأخطاء والخلل الذي ينشئ عن سوء الاستخدام). بلغت (4.32)، وكان الانحراف عالي للفقرة اذ بلغ (0.83)، اما الفقرة التي سجلت اقل قيمة للوسط الحسابي حققتها الفقرة (تساعد الإدارة الإلكترونية في سرعة اتخاذ القرار). بلغت قيمتها (3.65)، وكان الانحراف المعياري للفقرة فقد كان انحراف عالي اذ بلغ (1.086) وهي قيمة عالية عن الانحراف المعياري البالغ (0.60). اما الفقرات التي أظهرت اتفاق اغلب افراد العينة بعبارة (اتفق بشدة) ظهرت في الفقرة (يساعد وجود أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على معالجة الأخطاء والخلل الذي ينشئ عن سوء الاستخدام). بعدد (32) فرداً أي ما نسبته (53.3%). اما الذين كانت اجاباتهم (اتفق) فقد ظهرت في الفقرة (تسمح الإدارة الإلكترونية بزيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالإدارة العليا). بلغ عددهم (31) فرداً أي ما نسبته (51.7%). اما الذين كانت اجاباتهم (لا اتفق) فقد ظهرت في الفقرة (تساعد الإدارة الإلكترونية في سرعة اتخاذ القرار). بلغ عددهم (4) افراد، أي ما نسبته (6.7%). اما الذين كانت اجاباتهم حول فقرة مقياس (لا اتفق بشدة) في الفقرة (تقلل الإدارة الإلكترونية من التكاليف المالية). حيث بلغ عددهم (3) افراد، أي ما نسبته (5%). وهذا يشير الى اتفاق اغلب افراد العينة على أهمية الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري واحداث نقلة نوعية بالأداء والدور الذي تقدمه في تمكين المؤسسات من زيادة فعاليتها وكفاءتها انسجاماً مع ظروف البيئة المتغيرة ويمكن ذلك من خلال توفر اقسام متخصصة تقدم الدعم والاسناد وتعالج الخلل والاعطاء.



شكل (3) يبين إجابات عينة البحث على فقرات متغير الإدارة الإلكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

2- عرض وتحليل نتائج البحث للمتغير التابع تبسيط الإجراءات الإدارية:

جدول (6) يبين الأهمية النسبية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير تبسيط الإجراءات الإدارية

2- تبسيط الإجراءات الإدارية		الأهمية النسبية	المقاييس					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
Q1	يساعد تبسيط الإجراءات على عدم ارتكاب مخالفات او حدوث إرباكا او ازمات	التكرار	2	1	13	37	7	3.77	0.810
5		النسبة	3.3%	1.7%	21.7%	61.7%	11.6%		
Q1	تمكن تبسيط الإجراءات على توفير وقت أكثر للموظفين يستطيع استثماره في نشاطات أخرى لخدمة الوزارة.	التكرار	0	3	10	31	16	4	0.802
6		النسبة	0%	5.0%	16.7%	51.7%	26.6%		
Q1	يؤدي تعقيد الإجراءات الى ضياع الوقت وزيادة التكاليف	التكرار	1	0	14	25	20	4.05	0.852
7		النسبة	1.7%	0%	23.3%	41.7%	33.3%		
Q1	يساهم تبسيط الإجراءات في زيادة انتاجية وفعالية المكتب	التكرار	1	2	9	28	20	4.07	0.880
8		النسبة	1.7%	3.3%	15.0%	46.7%	33.3%		
Q1	يساهم تبسيط الإجراءات في إلغاء الخطوات الزائدة في انجاز الاعمال الإدارية غير الضرورية	التكرار	0	2	5	28	25	4.27	0.756
9		النسبة	0%	3.3%	8.3%	46.7%	41.7%		
Q2	تساهم عملية تبسيط الإجراءات بإعادة توزيع الاعمال لتقليل من الوقت والجهد	التكرار	1	2	11	27	19	4.02	0.892
0		النسبة	1.7%	3.3%	18.3%	45.0%	31.7%		
Q2	تسهل من اجراءات التعامل مع المواطنين مما يؤدي الى نقل الوقت والجهد	التكرار	1	3	7	26	23	4.12	0.922
1		النسبة	1.7%	5.0%	11.7%	43.3%	38.3%		
Q2	تعمل عملية تبسيط الإجراءات على التخصص في العمل والذي يؤدي الى السرعة والدقة في الانجاز	التكرار	0	3	10	29	18	4.03	0.823
2		النسبة	0%	5.0%	16.7%	48.3%	30.0%		
Q2	تساهم عملية تبسيط الإجراءات في	التكرار	1	3	13	26	17	3.92	0.926

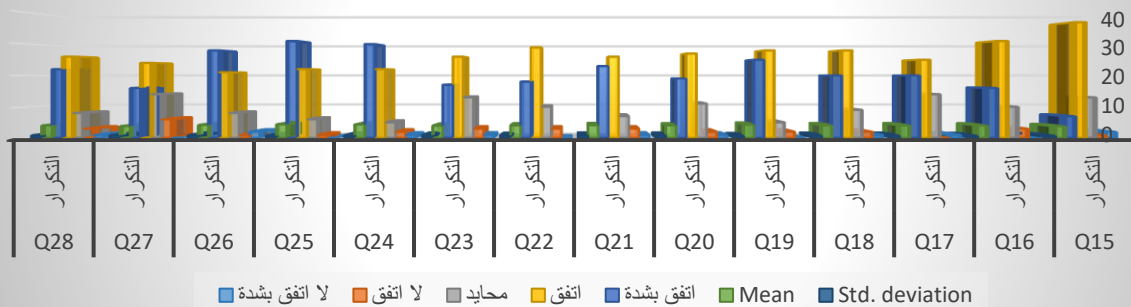
3	الحد من الفوضى والارتجالية والاجتهاد غير الضروري	النسبة %	1.7%	5.0 %	21.7 %	43.3 %	28.3 %		
Q2	تعمل عملية تبسيط الإجراءات على	التكرار	1	2	5	22	30	4.3	0.889
4	تقليل تكاليف الورق والمواد القرطاسية	النسبة %	1.7%	3.3 %	8.3 %	36.7 %	50.0 %		
Q2	تحتاج الانظمة المستخدمة في	التكرار	0	1	6	22	31	4.38	0.739
5	حوسبة الإجراءات الادارية الى خبرات ومتخصصين لغرض تحديثها المستمر	النسبة %	0	1.7 %	10.0 %	36.7 %	51.7 %		
Q2	تحتاج عملية تبسيط الإجراءات الى	التكرار	2	1	8	21	28	4.2	0.971
6	البدء بتوثيق المعاملات الورقية الكترونياً	النسبة %	3.3%	1.7 %	13.3 %	35.0 %	46.7 %		
Q2	تساعد بساطة الإجراء الموظفين في	التكرار	0	6	14	24	16	3.83	0.942
7	على اتقان اعمالهم وخاصة الجدد منهم	النسبة %	0	10.0 %	23.3 %	40.0 %	26.7 %		
Q2	يؤدي تعقيد الإجراءات الى تأخير	التكرار	1	3	8	26	22	4.08	0.926
8	انتظار المعاملة على مكاتب الموظفين دون اتخاذ اي اجراء بشأنها	النسبة %	1.7%	5.0 %	13.3 %	43.3 %	36.7 %		
	مجموع العام لوسط الحسابي والانحراف							4.07	0.867

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

يشير الجدول (6) ان المتغير التابع تبسيط الإجراءات الادارية تم قياسه من خلال 14 سؤالاً وفي ضوء إجابات افراد العينة المبحوثة من الموظفين في دائرة التدريب والتطوير في وزارة النفط العراقية، اذ يظهر مجمل المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (4.07) وهو اعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبمجملة انحراف معياري عام بلغ (0.867) وهي قيمة عالية اذ تكون اعلى من قيمة الانحراف المعياري البالغ (0.60)، اما على مستوى الفقرات فقد سجلت اعلى قيمة للوسط الحسابي حققتها الفقرة (تحتاج الانظمة المستخدمة في حوسبة الإجراءات الادارية الى خبرات ومتخصصين لغرض تحديثها المستمر) بلغت (4.38)، وكان الانحراف عالي للفقرة اذ بلغ (0.74)، اما الفقرة التي سجلت اقل قيمة للوسط الحسابي حققتها الفقرة (يساعد تبسيط الإجراءات على عدم ارتكاب مخالفات او حدوث إرباكا او ازمات) بلغت قيمتها (3.77)، وكان الانحراف المعياري للفقرة فقد كان انحراف عالي اذ بلغ (0.81) وهي قيمة عالية عن الانحراف المعياري البالغ (0.60).

اما الفقرات التي أظهرت اتفاق اغلب افراد العينة بعبارة (اتفق بشدة) ظهرت في الفقرة (تعمل عملية تبسيط الإجراءات على تقليل تكاليف الورق والمواد القرطاسية) بعدد (30) فرد، أي ما نسبته (50%). اما الذين كانت اجاباتهم (اتفق) فقد ظهرت في الفقرة (يساعد تبسيط الإجراءات على عدم ارتكاب مخالفات او حدوث إرباكا او ازمات). بلغ عددهم (37) فرد أي ما نسبته (61.7%). اما الذين كانت اجاباتهم (لا اتفق) فقد ظهرت في الفقرة (تساعد بساطة الإجراء الموظفين في على اتقان اعمالهم وخاصة الجدد منهم). بلغ عددهم (6) افراد، أي ما نسبته (10%). اما الذين كانت اجاباتهم حول فقرة مقياس (لا اتفق بشدة) في الفقرة (يساعد تبسيط الإجراءات على عدم ارتكاب مخالفات او حدوث إرباكا او ازمات) حيث بلغ عددهم (2)، أي ما نسبته (3.3%).

اجابات عينة البحث على فقرات متغير تبسيط الإجراءات الادارية



شكل (4) يبين إجابات عينة البحث على فقرات متغير تبسيط الإجراءات الإدارية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

وهذا يدل على اتفاق معظم افراد العينة على الدور الكبير الذي تؤديه عملية تبسيط الإجراءات الإدارية داخل المؤسسات في تحقيق الفعالية في العمل الإداري واحداث نقلة نوعية بالأداء واختصار الإجراءات والتي تمكن الدائرة من زيادة كفاءتها وتحقيق المرونة التنظيمية من خلال الاستعانة بالخبراء لأتمتة أنشطة وإجراءات الدائرة الكترونياً للمساعدة في إلغاء الإجراءات غير الضرورية.

ثالثاً: - اختبار الفرضيات

بغية بيان قبول أو رفض فرضيات علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) وبين المتغير التابع تبسيط الإجراءات الإدارية، تم استخدام معامل الارتباط البسيط (Person) فإذا كانت قيمته مرفق بإشارة (*) أو (**) في نتائج التحليل الاحصائي والتي تعني (*Correlation is significant at the 2-tailed level (0.05))، دل ذلك على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين المتغيرين، أما لاختبار فرضيات التأثير للمتغير المستقل والمتغير التابع سوف يستخدم الانحدار الخطي البسيط ولإثبات المعنوية نستخدم اختبار (F- Test)

أولاً: - علاقة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية

يوضح الجدول (7) وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية إذ بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما (**0. 725) مما يدل على وجود ارتباطاً طردياً قوياً إحصائياً بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية، ليصل بذلك عدد علاقات الارتباط المعنوية إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية الى علاقة واحدة عند مستوى معنوية (0.05) من خلال 28 فقرة وبالتالي قبول الفرضية الفرعية القائلة (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية). بما يشير الى وجود ارتباط قوي وطردي بينهما.

جدول (7) يوضح علاقة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية

Correlations

تبسيط الإجراءات الإدارية	الإدارة الالكترونية		
**0. 725	1	Pearson Correlation	الإدارة الالكترونية
0.374		Sig. (2-tailed)	
14	14	N	
1	**0. 725	Pearson Correlation	تبسيط الإجراءات الإدارية
	0.374	Sig. (2-tailed)	
14	14	N	

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

ثانياً: - علاقة التأثير بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية

يبين الجدول (8) ان قيمة F المحتسبة لمتغير الإدارة الالكترونية بلغت قيمتها (8.051) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) و(0.01)، وقيمة معامل التحديد R^2 بلغت (0.66)، وقيمة معامل الانحدار الخطي البسيط (β) بلغ (0.523). وهذا يدل على ان هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية

Coefficients^a

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.016	2.797		1.096	3.065	(Constant)
0.374	0.922	0.257	0.274	0.523	تبسيط الإجراءات الإدارية 1

a. Dependent Variable: تبسيط الإجراءات

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
0.374 ^b	8.051	0.026	1	0.026	Regression
		0.030	12	0.362	Residual 1
			13	0.388	Total

a. Dependent Variable: تبسيط الإجراءات الإدارية

b. Predictors: (Constant), الإدارة الالكترونية

بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية القائلة ((توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية))
جدول (8) يوضح علاقة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.17370	-.012	0.66	.257 ^a	الإدارة الالكترونية

a. Predictors: (Constant), الإدارة الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا المبحث عرض لأهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث والتي تعد بمثابة تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف ومن ثم التوصل الى مجموعة من التوصيات، وكالاتي:

أولاً: - الاستنتاجات

- 1- ان التطبيق العملي لمفهوم الإدارة الالكترونية في الوزارة قليل نوعاً ما حيث لا يوجد اهتماماً كافياً بتعميق وتطوير خبرات الموظفين في مجال الادارة الالكترونية.
- 2- عدم المام الموظفين والإدارات بمهارات ومفاهيم الادارة الالكترونية وضعف لدى كثير من الموظفين في التعامل باحترافية لاستخدام التكنولوجيا المكتبية وميلهم الى التعامل التقليدي الورقي في تنفيذ المهام والأنشطة والإجراءات.
- 3- يمكن تبرير تمسك الادارة العليا بالأسلوب الورقي بسبب هاجس الخوف من الاعتماد على تطبيقات الإدارة الالكترونية، او بسبب عدم وجود ربط بين الوحدات الادارية بالشبكة الالكترونية الا في حدود ضيقة جداً.
- 4- تطبيق الادارة الالكترونية له دور مهم في تبسيط الاجراءات الادارية لاتها تساهم في إزالة التعقيد، والسرعة والدقة في انجاز الاعمال فضلاً عن تقليل تكاليف شراء الورق والمواد القرطاسية.
- 5- هنالك الكثير من الخطوات في العمل الاداري من الممكن حذفها او دمجها بحيث لا تؤثر على سير العمل.
- 6- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية.
- 7- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية.

ثانياً: - التوصيات

في ضوء ما توصل إليه هذا البحث من استنتاجات يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، وكما يأتي:

- 1- استقطاب الخبرات وذوي الاختصاص في مجال الادارة الالكترونية والإدارة الحديثة للاستفادة من خبراتهم في هذا المجال.
- 2- أتمته أنشطة واجراءات الدوائر الورقية داخل الوزارة وتحويلها الى الكترونية إضافة الى البنية التحتية التقنية استعدادا لمزاولة الاعمال الكترونيا.
- 3- شمول أكبر عدد ممكن من الموظفين في الدورات التدريبية على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.
- 4- زيادة الاهتمام بنشر الثقافة الالكترونية مع فصح المجال للموظفين في المناقشة وابداء الرأي من اجل زيادة معرفتهم ومعلوماتهم.
- 5- توعية الموظفين بأهمية الاعتماد على الادارة الالكترونية وتقنياتها في انجاز الاعمال المكتبية من أجل الابتعاد عن الحالات التقليدية. ومنحهم الصلاحيات اللازمة لأداء الاعمال الالكترونية.
- 6- تجهيز وتطوير البنى التحتية من اجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها وفعاليتها لتطبيق الادارة الالكترونية.
- 7- زيادة الدعم المادي اللازم لتطبيق الادارة الالكترونية في الوزارة مع الاستمرار في وضع تخصيصات مالية لمشاريع تتعلق بالإدارة الالكترونية نظرا للأهمية المستقبلية لموضوع الادارة الالكترونية.

قائمة المصادر

اولاً: - الكتب العلمية

1. المعاني، أحمد اسماعيل وآخرون، 2016، قضايا ادارية معاصرة، دار وائل للنشر والطباعة، الطبعة الثانية، عمان الاردن.
2. كافي، مصطفى يوسف، 2011، الادارة الالكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، دمشق. سوريا.
3. بن مرزوق، عنتره وآخرون، 2018، إدارة الموارد البشرية في عصر الادارة الالكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الاولى، عمان، الاردن.

ثانياً: - الرسائل والاطاريح العلمية

4. البهادلي، محمد شنين زبين، 2019، التوجه الاستراتيجي في تطبيقات الأتمته لتبسيط اجراءات العمل، دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
5. راشد، علي مطشر، 2018، تقنيات أتمته المكاتب وتأثيرها في تبسيط اجراءات العمل، دراسة تحليلية، رسالة دبلوم عالي غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
6. الخزار، صباح نوري عبود، 2017، الاصلاح الاداري ودوره في تبسيط الاجراءات، دراسة تحليلية، رسالة دبلوم عالي غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

ثالثاً: - البحوث والدوريات المنشورة

7. الاسدي، أفنان عبد علي، 2009، الادارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق، بحث منشور في مجلة، مركز دراسات الكوفة، العدد الخامس عشر، الكوفة، النجف.
8. شواي، أحلام محمد، 2016، الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الاداء الوظيفي وتحسينه، بحث منشور، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد 24، العدد 4، بابل، العراق

The role of electronic management application in simplifying administrative procedures in the organization: A field study of the opinions of a sample of workers in the Iraqi Ministry of Oil

Marwa Star Jaber, Researcher
A.L. Alaa Mohsen Khafif Gharibawi

Abstract

The research aims to determine the relationship between the application of electronic management and the simplification of the administrative procedures of the organization in the Iraqi Ministry of Oil, based on the research problem ““How can electronic management contribute to simplifying administrative procedures and raising the efficiency of work procedures in organizations”” and thus achieve the advancement of performance and effectiveness of investment optimal for efforts in the field of technology for effective management electronically to shorten and simplify unnecessary procedures in the chain of organization’s procedures in the Iraqi Ministry of Oil.” The research dealt with two variables, the first is the independent variable of electronic management, and the dependent variable is the simplification of administrative procedures, and a random sample of (60) individuals was taken from workers in departments and people in some departments of the ministry, and the questionnaire was adopted as a main tool for data collection. Hypotheses and interpretation of the results that the research will reach There is a significant effect of statistical significance between electronic management and the simplification of administrative procedures. Through the research, a set of conclusions and recommendations will be reached, which benefit researchers and the researched organization.

Keywords: electronic management, simplification of administrative procedures.