

دور تطبيق الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات 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

<http://doi.org/10.31272/JAE.44.2021.130.4>

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ : 2021/3/2

تأريخ 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 باختصار 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 الاجراءات 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 الادارة والاقتصاد
العدد 130 / كانون الاول/ 2021
الصفحات : 46 - 65

المقدمة: -

في ظل الثورة المعلوماتية التي يعيشها العالم يعد مفهوم الادارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة والمهمة المرتبطة بإدارة الاعمال وقد تعود هذه الأهمية الى كون الحلقة الرابطة بين الادارة الالكترونية وادارة الاعمال هي التكنولوجيا والتي تعد ميزة التنافس الأولى بين المنظمات في عصر المعلوماتية والتي تضمن على اقل تقدير تقليل وتوفير الجهد والكلف والوقت. كما يمكننا القول ان ادخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقة في الادارة من شأنها تغيير أسلوب وفعالية واداء العمل الاداري والانتقال به الى مستويات أفضل. لذا فإن الادارة الالكترونية تعد توجهاً عالمياً ومطلباً ضرورياً لأي مؤسسة في الوقت الراهن لأنها تعتمد على التكنولوجيا ليس في انجاز المهام الادارية المعروفة وحسب بل يتخطى ذلك الى ربط المنظمات فيما بينها من جهة والمنظمات والمواطنين من جهة اخرى عن طريق آليات تكنولوجية تختلف تماماً بالشكل عن الاليات التقليدية وتشابهها في الاهداف. كما انها تقلل من ساعات العمل والمبالغ المصروفة على التجهيزات المكتبية اللازمة لإنجاز الاعمال الادارية من قرطاسية وما شابه ذلك . ويحتاج تطبيق الادارة الالكترونية الى اهتمام مضاعف بأقسام تقنيات المعلومات والاتصالات في المؤسسات من قبل الادارات 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 وادارياً . ويمكن القول بأن الادارة 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 والامودج 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 الادارية وكذلك تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات لذا اصبح لزاماً على المنظمات ان تتبنى التكنولوجيا بصورة جديّة و تستثمرها في ادارتها 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 الكترونيًا لاختصار 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 الاجراءات 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 الادارة الالكترونية وإسهامها في التأثير الايجابي في الوظائف الإدارية واختصار الإجراءات الإدارية الغير ضرورية وتبسيط حلقات العمل.
2. يحاول البحث ان يستثمر معطيات الادارة الالكترونية، والاستفادة منها في تبسيط الاجراءات الادارية 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.

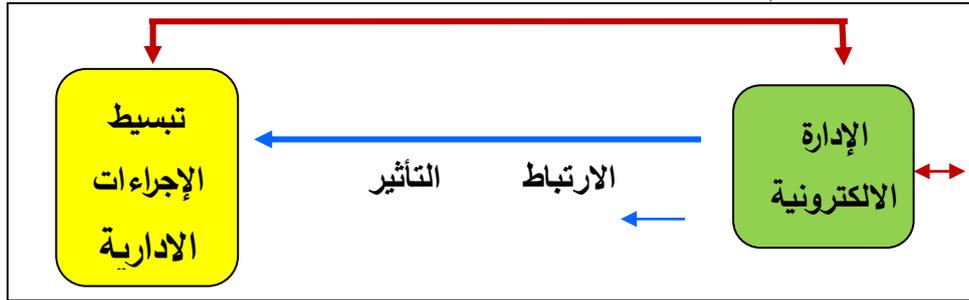
رابعاً: - مبررات اختيار البحث:

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 العامين 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 **Sps 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 الإلكترونية 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 الالكترونية اعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية بأسرع وقت و اقل 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 الإلكترونية 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 إلكترونية 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. وبينت 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 عبر 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 الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية"
5	العوامة، نائل عبد الحافظ	بانها عبارة عن استخدام نتاج 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 بنى تحتية تقنية فعالة وكفؤة

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 واطمئنان معاملاتهم بسهولة وبأسرعة مبنية على أساس الشفافية والمساواة.
4. التخفيف من العلاقة المباشرة بين العملاء والإداريين لتقليل تأثير العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات.
5. تحقيق الارشفة الإلكترونية 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 الاجهزة الادارية 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 سيقبل من استخدام الاوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابياً على عمل المؤسسة.
- 6- تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عمليات الحفظ والتوثيق مما يؤدي 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 ماكودنالد، 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 وهدافاً 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 مجاراة 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، وحدوث 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.

ثامنا: - 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 ان تدخل عالم الرقمية، أن تبذل جهوداً مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات.

تاسعا: - آلية تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية 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 الإدارة الإلكترونية، ومنها: (الاسدي، 2009: 122-124).

1- **توافر البنى التحتية من التكنولوجيا:** أن الإدارة الإلكترونية 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 الإدارية نفسها أو بين المؤسسات والمواطن.

2- **توافر الوسائل الإلكترونية للزمن للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية** 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 لأكثر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية 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 الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.

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

6- **توفير الإدارة الأساسية،** 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 الإدارة الإلكترونية وتضفي المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8- **توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية** على أعلى المستويات لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وحماية الأرشيف الإلكتروني 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 الإدارة الإلكترونية** 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 الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني

الجانب النظري: - تبسيط الإجراءات الإدارية

أولا - مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية:

تعددت المفاهيم التي تناولت مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية 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 وثبوتها، 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.	(قرداغي، 2011: 6)
مجموعة عمليات تتمثل ببناء مؤسسات اقتصادية فاعلة تلبي 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 الأدبيات 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 الأوقات وأيسر السبل.
- [2] استخراج أقصى طاقات الموارد البشرية والحصول على أفضل إبداعاتها.
- [3] إخضاع الواقع الإداري القائم لعملية تغيير تدريجي في ظل الظروف السياسية والاجتماعية والقانونية القائمة.
- [4] تنمية مساهمات العاملين كأفراد وأعضاء في فريق وإطلاق قدرات الأفراد الإبداعية والخلقة.
- [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 الإجراءات يسير بشكل منطقي بهدف تخفيض التكاليف المتعلقة بها وسرعة إنجازها".

ثانياً - أهمية تبسيط الإجراءات الإدارية:

- ان أهمية تبسيط إجراءات العمل ليحقق أهداف المنظمة بعيداً عن الإطالة، والتعقيد، فإن عملية تبسيط إجراءات العمل هي التي تستطيع تجاوز هذه التعقيدات، وجعل الإجراءات سهلة، ومرنة في التطبيق، أن أهمية التبسيط تعود على الأفراد والمنظمة بالفائدة، وأن أهمية تبسيط الإجراءات 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 الإبداع الوظيفي، ومواكبة المتغيرات.
 - (3) زيادة في كفاءة عملية الرقابة، واتخاذ القرار السليم بالنسبة للإدارة العليا للمنظمة، ومعرفة المقصرين في العمل، وذلك لأنها من إيجابيات تبسيط إجراءات العمل.
 - (4) فإن عملية تبسيط إجراءات العمل تؤدي الى دمج بعض الخطوات المتقاربة معاً في خطوة واحدة، واختصار كثير من الخطوات في العمل.
- أنه عملية تغيير في الإجراءات الإدارية، والبرامج التدريبية، دون تغيير جذري في هيكل المنظمة، ودون الإخلال بالفلسفة الإدارية القائمة.

ثالثاً - أهداف تبسيط الإجراءات الإدارية

- إذا كان الهدف من الإصلاح الإداري هو تبسيط الإجراءات وإعادة النظر في الهياكل التنظيمية بما يحقق الشفافية في إنجاز الأهداف 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: (الخرار، 2017: 45)
- (1) تحسين الخدمات المقدمة للجمهور. إن التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر فيها المعاملات يؤدي الى الإسراع في إنجاز الأعمال ويقلل من اوقات الانتظار على مكاتب الموظفين لأجل معرفة الخطوات التي يجب أن تمر فيها المعاملة ويؤدي ذلك الى الإسراع في إنجاز المعاملات.
 - (2) إعادة النظر في الانظمة على اساس المعايير التي تبرر الإبقاء عليها والنظر في كلفة اعتمادها والتخلص من الأنظمة غير الضرورية والتخفيف من البيروقراطية عن طريق تبسيط الإجراءات.
 - (3) إن الهدف من عملية تبسيط الإجراءات هو اختيار أفضل 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 الإجراءات 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 الإجراءات 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 فإذا 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 الافراد المشتركين بالعمل والوقت غير المستغل وتسعى هذه الخطوة للحصول على المعلومات حول اجراءات ومسار العمل خلال فترة زمنية محددة.

(6) **تحليل وتقييم المعلومات**: بعد أن يتأكد المحلل من أنّ المعلومات اللازمة والمطلوبة عن إجراءات المنظمة قد اصبحت 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 التوقيت او الزمن الافضل للأداء بشكل ملائم واقتصادي.

(7) حدد الترتيب المناسب لخطوات الإجراءات وحاول تطبيق اسلوب الوقت الواحد (في الآن الواحد) في الإجراءات بحيث يتم تنفيذ خطوتين او أكثر على نفس المعاملة في نفس الوقت وذلك اختصاراً للمدة الزمنية التي تحتاج اليها 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 والاجهزة الحكومية الاخرى وعلى النحو الآتي.

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

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

ثامنا :- من يقوم بتبسيط الإجراءات الادارية : هناك ثلاث جهات معينة يمكن أن يلجأ اليها الرئيس الإداري عندما يشعر بأن إجراءات العمل في إدارته اصبحت 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 بالالتزامات المنفق عليها وهناك من يرى أن التعاقد مع الخبراء من خارج المنظمة يعد من افضل الوسائل لتطوير وتحسين إجراءات العمل لأنهم يكونون قد اكتسبوا خبرة واسعة في مجالات اعمالهم وبالتالي يمكنهم إدراك واكتشاف مشكلات المنظمة بشكل ادق من العاملين فيها الذين تأقلموا مع اجراءاتها ورويتها واصبحت خطوات العمل في نظرهم مقدسة في حين انها ليست كذلك كما أن الخبراء من خارج المنظمة يكونون في الغالب اكثر موضوعية في دراساتهم وتوصياتهم من الخبراء الداخليين ولا يسمحون عادة للنواحي الشخصية والاعتبارات الخاصة ان تؤثر فيهم عند قيامهم بأعمالهم ولكن يؤخذ على هذه الوسيلة انها 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 والاقسام يتمتعون بمعرفة كافية وخبرة واسعة بطبيعة الاعمال التي يشرفون عليها وان تنفيذ برنامج لتبسيط الإجراءات في المنظمة واشراكهم 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 اوقاتهم ولهذا فأنهم لا يجدون متسعاً من الوقت للانخراط في برنامج تبسيط الإجراءات كما يجدون من الصعب عليهم ملاحظة التعقيدات الاخرى أنه قد لا يكون لدى المشرفين والمديرين المعلومات الكافية والخبرة الفنية للقيام بدراسات تحليلية لتبسيط الإجراءات.

عاشراً: - ابعاد تبسيط الإجراءات الادارية:

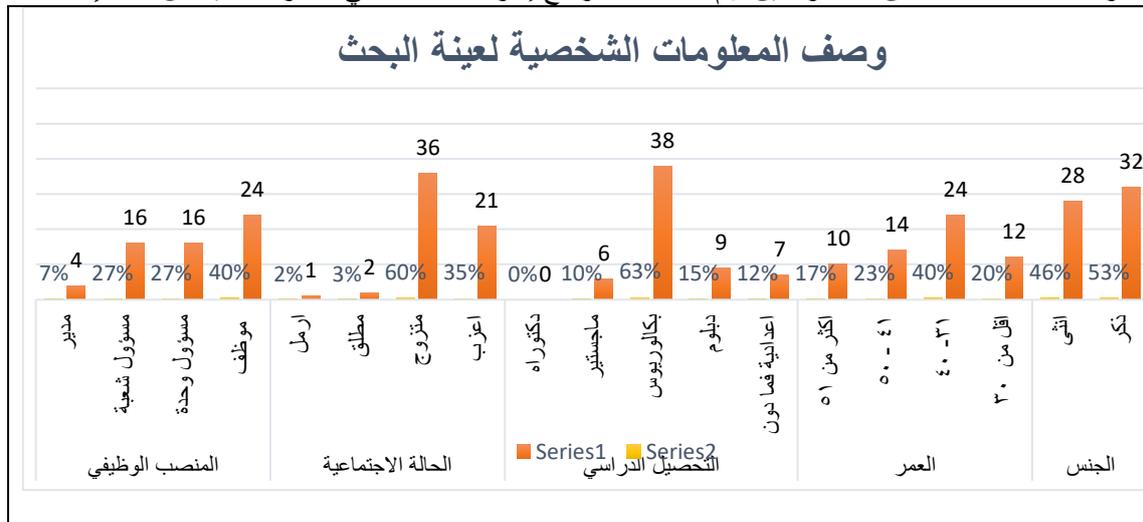
ان الهدف الاساس من تبسيط اجراءات العمل هو سرعة تنفيذ الاعمال بالشكل الصحيح الذي يحقق أهداف المنظمة ولكن قد يساء استعمال الإجراءات في كثير من الاحيان وتصبح مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي الى تأخير إنجاز الاعمال والى تآمر المواطنين وتكثر الشكوى منها فتتقلب فوائدها ومحاسنها الى عيوب وتصبح عبئاً على المنظمة 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 اهم الابعاد الاساسية في تبسيط اجراءات 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 اجراءات العمل.

(2) **تقديم خدمات أفضل:** إذ يؤدي تبسيط اجراءات العمل الى تسريع الخدمات الى 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:** ان مصطلح الروتين هو أداء الواجبات بشكل منتظم من قبل الأفراد أنفسهم في الأوقات نفسها، واعتماد على اللوائح الثابتة، والقديمة كأسس لإدارة الاعمال داخل المنظمة، ينشأ عندما يتشبث العاملون بأفكارهم القديمة، والشكلية، لكن المنظمات الناجحة بالفعل هي تلك المنظمات القادرة على التغيير، وإعادة

5- المنصب الوظيفي: يبين الجدول (4) ان ما مجموع 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
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا 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 الإدارة 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 الإدارة 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 الإدارة 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 الإدارة 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 الإدارة 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	

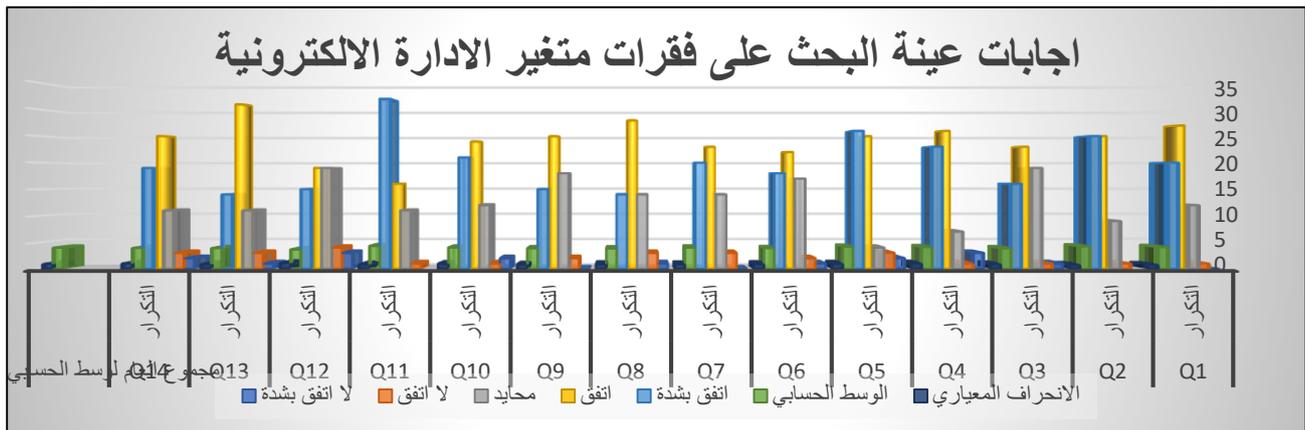
		%	%	%			%	
0.965	4.02	21	24	12	1	2	التكرار	يقاوم الموظفون التغيير أو التوجه للإدارة الإلكترونية لاعتقادهم بأنه يهدد مراكزهم الوظيفية.
		35.0%	40.0%	20.0%	1.7%	3.3%	النسبة %	
0.833	4.32	32	16	11	1		التكرار	يساعد وجود أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على معالجة الأخطاء والخلل الذي ينشئ عن سوء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



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

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

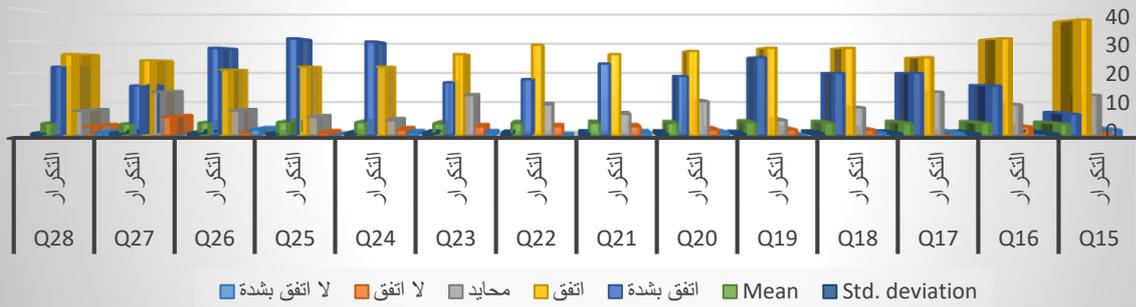
		28.3 %	43.3 %	21.7 %	5.0 %	1.7%	النسبة %	الحد من الفوضى والارتجالية والاجتهاد غير الضروري	3
0.889	4.3	30	22	5	2	1	التكرار	تعمل عملية تبسيط الإجراءات على	Q2
		50.0 %	36.7 %	8.3 %	3.3 %	1.7%	النسبة %	تقليل تكاليف الورق والمواد القرطاسية	4
0.739	4.38	31	22	6	1	0	التكرار	تحتاج الانظمة المستخدمة في	Q2
		51.7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

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) وبمجموع 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 اعلى 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 اعلى 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 لأتمته أنشطة وإجراءات الدائرة الكترونياً للمساعدة في الغاء الإجراءات غير الضرورية.

ثالثاً: - اختبار الفرضيات

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

أولاً: - علاقة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الادارية

يوضح الجدول (7) وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الادارية إذ بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما (**0.725) مما يدل على وجود ارتباطاً طردياً قوي إحصائياً بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الادارية، ليصل بذلك عدد علاقات الارتباط المعنوية إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الادارية 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 الادارية). بما يشير الى وجود ارتباط قوي وطردي بينهما.

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

Correlations

تبسيط الإجراءات الادارية	الإدارة الالكترونية		
**0.725	1	Pearson Correlation	الإدارة الالكترونية
0.374		Sig. (2-tailed)	
14	14	N	
1	**0.725	Pearson Correlation	تبسيط الإجراءات الادارية
	0.374	Sig. (2-tailed)	
14	14	N	

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

ثانياً: - علاقة التأثير بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الادارية

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 R² 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
			13	0.388	Total

a. Dependent Variable: تبسيط الإجراءات الإدارية

b. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية

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

Model Summary

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

a. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية

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 إلى مجموعة من التوصيات، وكالاتي:

أولاً: - الاستنتاجات

- 1- ان التطبيق العملي لمفهوم الإدارة الإلكترونية في الوزارة قليل نوعاً ما حيث لا يوجد اهتماماً كافياً بتعميق وتطوير خبرات الموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- 2- عدم المام الموظفين والإدارات بمهارات ومفاهيم الإدارة الإلكترونية وضعف لدى كثير من الموظفين في التعامل باحترافية لاستخدام التكنولوجيا المكتبية وميلهم إلى التعامل التقليدي الورقي في تنفيذ المهام والأنشطة والإجراءات.
- 3- يمكن تبرير تمسك الإدارة العليا بالأسلوب الورقي بسبب هاجس الخوف من الاعتماد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، أو بسبب عدم وجود ربط بين الوحدات الإدارية بالشبكة الإلكترونية إلا في حدود ضيقة جداً.
- 4- تطبيق الإدارة الإلكترونية له دور مهم في تبسيط الإجراءات الإدارية 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 الإداري من الممكن حذفها أو دمجها بحيث لا تؤثر على سير العمل.
- 6- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية.
- 7- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية 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 زين، 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.