

دور الحكومة الالكترونية في تبسيط اجراءات العمل
دراسة ميدانية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة

The role of electronic government in simplifying work procedures
A field study in the Ministry of Commerce, Department of Planning and Follow-up

«dawr alhukumat alalkitruniat fi tabsit ajira'at aleamal

dirasat maydaniat fi wizarat altijarat dayirat altakhtit walmutabaea»

¹ محمد مظهر مزعل الفراجي*

قسم إدارة الأعمال، كلية الامام الجامعة، بلد، 00964، العراق.

¹ Mohammed medher MAZIL AL FARLJE

Department of administration Bessines, al aluminum university college, Balad, 00964, IRAQ.

dr_mohammed_m@alimamunc.edu.iq

<https://orcid.org/0000-0003-4154-236X>

² رسول سعد

قسم ادارة الأعمال، كلية الإمام الجامعة، بلد، 00964، العراق.

² RASOL saad

Department of administration Bessines, al aluminum university college, Balad, 00964, IRAQ.

abdulrasool@alimamunc.edu.iq

<https://orcid.org/0000-0003-1491-7090>

تاريخ النشر: 2022/03/31

تاريخ القبول: 2022/03/20

تاريخ الاستلام: 2022/03/18

لتوثيق هذا المقال: أسلوب إيزو 690-2010

مزعل الفراجي، رسول، محمد مظهر، سعد، مارس 2022. دور الحكومة الالكترونية في تبسيط اجراءات العمل - دراسة ميدانية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة. مجلة التراث، المجلد 12، العدد 01، من ص 56، إلى ص 87. [ISSN: 0339-2253 E-ISSN 2602-6813].

TO CITE THIS ARTICLE: Style ISO 690-2010

Mohammed medher mazil al farlje, rasol saad, March 2022. The role of electronic government in simplifying work procedures A field study in the Ministry of Commerce, Department of Planning and Follow-up. AL TURATH Journal. volume 12, issue 01, P 56, P87. [ISSN: 0339-2253 E-ISSN. 2602-6813].

تنبيه:



ما ورد في هذه المجلة يعبر عن آراء المؤلفين ولا يعكس بالضرورة آراء هيئة التحرير أو الجامعة وتخضع كل منشورات للحماية القانونية المتعلقة بقواعد الملكية الفكرية، ويحمل أصحابها فقط كل تبعات مؤلفاتهم.



Attention:

What is stated in this journal expresses the opinions of the authors and does not necessarily reflect the views of the editorial board or university. All publications are subject to legal protection related to intellectual property rules, and their owners only bear all the consequences of their literature.

Open Access Available On:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/323>



V .4 .0

*المؤلف المرسل: محمد مظهر مزعل الفراجي؛ البريد الإلكتروني: dr_mohammed_m@alimamunc.edu.iq

ملخص:

تمثلت مشكلة الدراسة في هل يوجد دور للحكومة الالكترونية المتمثلة ب (سرعة الخدمة ، ثقافة المنظمة , البنية التحتية) في تبسيط إجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة ، هدفت الدراسة الى التعرف على دور للحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة فرع صلاح الدين ، توصلت الدراسة الى ان هناك دور للحكومة الالكترونية المتمثلة ب (سرعة الخدمة , ثقافة المنظمة , البنية التحتية) في تبسيط إجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة.

كلمات مفتاحية: سرعة الخدمة، ثقافة، المنظمة، البنية، التحتية.

تصنيفات JEL : D23; O18; H7.

Abstract:

The problem of the study was whether there is a role for e-government represented by (service speed, organization culture, infrastructure) in simplifying work procedures in the Planning and Follow-up Department. The study concluded that there is a role for e-government represented by (speed of service, organization culture, infrastructure) in simplifying work procedures in the Planning and Follow-up Department, attracting distinguished human competencies in the field of e-government from trainers, of Planning.

Keywords: speed ,service, organization, culture, infrastructure

JEL Classification Codes: H7 ; D23; O18.

Résumé:

La problématique de l'étude était de savoir s'il y a un rôle pour l'e-gouvernement représenté par (rapidité de service, culture d'organisation, infrastructure) dans la simplification des procédures de travail au sein du service Planification et Suivi. L'étude a conclu qu'il y a un rôle pour l'e-gouvernement représenté par (rapidité du service, culture d'organisation, infrastructure) dans la simplification des procédures de travail dans le département de planification et de suivi, attirant des compétences humaines distinguées dans le domaine de l'e-gouvernement des formateurs.

Mots clés: rapidité, service, organisation, culture, infrastructure.

JEL Classification Codes: H7 ; D23; O18.

أضحى التحول إلى تطبيق الحكومة الالكترونية اليوم مطلباً ملحا لكل دولة تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ولا تتخلف عن نهضة ثورة المعلومات الحديثة , فتطوّر العالم من حولها, وتغيّر أدوات العمل في مختلف المجالات السياسية, والاقتصادية, والاجتماعية, والادارية, ونحوها, وانقلابها من أدوات تقليدية عفا عنها الزمن إلى أدوات جديدة مستحدثة تطبيقات تقنية نظم المعلومات والاتصال مع ما فيها من فوائد ومزايا, وما تتجاوزه من سلبيات البيروقراطية والادارة التقليدية .(خضر , شاكر , 307, 2019)

تعد الحكومة الإلكترونية هي إضفاء الطابع الإلكتروني على الخدمات الحكومية للجمهور. بالإضافة إلى ذلك ، تعد الحكومة الإلكترونية هي عملية لإرساء الديمقراطية حيث تعمل وسائل الحكومة الإلكترونية على قطع الخطوط البيروقراطية الحالية وزيادة وصول المواطنين إلى الخدمات العامة أو الحكومية ، فهذا يعني أنه يجب أن يكون هناك توحيد جودة الخدمة التي يمكن أن يتمتع بها المجتمع. (Nusantara , Penuh , 73, 2021)

يجب على المنظمات وموظفيها أن تتخلى عن الأساليب والإجراءات والمفاهيم التي لا تحقق لها النجاح بشكل سريع في سبيل تحقيق وذلك لا بد من بناء تنظيم متكامل يساعد على تسهيل إجراءات العمل والتخلص من الأعمال اليدوية والتقليدية فالتحول من نظم الادارة التقليدية الى نمط تبادل البيانات بين شعب الدائرة والدوائر الأخرى بما يسهم في تبسيط إجراءات العمل خصوصاً في المؤسسات الحكومية الخدمية , إذ تتسم إجراءات العمل بنوع من التعقيد والروتين بشكل يؤدي إلى تأخير معاملات الموظفين فضلاً عن ضجر الموظفين أيضاً بسبب تلك الإجراءات التقليدية .(كاظم , الزبيدي , 2, 2020)

وأن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو توضيح دور الحكومة الالكترونية في تبسيط اجراءات العمل دراسة ميدانية في دائرة التخطيط والمتابعة ، وما هي المشاكل أو العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية الذي من خلالها تبسيط إجراءات العمل بدائرة التخطيط والمتابعة .

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة

في خضم التحولات والتغيرات في البيئات المختلفة , إضافة الى ما فرضته طبيعة تكنولوجيا المعلومات من تحول الإدارة من طبيعتها التقليدية الى الطبيعة الالكترونية وضع ادارات المنظمات أمام تحدي هام فرض عليها ان تعتزل أنماطاً اعتادت عليها والانتقال الى تبني انماط جديدة وهذه الانماط قد يكون لها دور واضح على إجراءات واساليب العمل المتبعة لمواكبة متطلبات عصر التغير التقني .(المراد , 132 , 2018).

وتنصب مشكلة البحث أساساً في محاولة الوقوف على اسهامات الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل وتسهيل العمليات الادارية في دائرة التخطيط والمتابعة , ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

هل يوجد دور للحكومة الالكترونية المتمثلة ب (سرعة الخدمة ، ثقافة المنظمة, البنية التحتية) في تبسيط إجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة ؟

ثانياً : أهداف الدراسة

يأتي هذا الإسهام العلمي المتواضع تناغماً مع الاهتمامات التي أظهرها الباحثون في الحكومة الالكترونية وتبسيط اجراءات العمل، وهكذا فان الدراسة الحالية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية وهي:

- التعرف على دور الحكومة الالكترونية في تبسيط اجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة.
- القاء الضوء على مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في دائرة التخطيط والمتابعة .
- التعرف على تبسيط إجراءات العمل ومقوماته في دائرة التخطيط والمتابعة.

من خلال النتائج التي سوف يتم التوصل إليها يأمل الباحث في تقديم الحلول لتطبيق الحكومة الالكترونية بما لها من تأثير في تبسيط اجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة

ثالثاً : أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

الأهمية العلمية :

- أهمية المتغيرات المبحوثة في الدراسة الحالية بوصفها مصطلحات إدارية حديثة في الفكر الإداري إذ لم تطرق ليها الدراسات العراقية التي حاولت إن تربط ما بين الحكومة الالكترونية وتبسيط اجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة .
- تسليط الضوء على دور الحكومة الالكترونية في تبسيط اجراءات العمل في الدائرة المبحوثة.
- فهم طبيعة العلاقة ما بين تطبيق الحكومة الالكترونية وتبسيط إجراءات العمل من خلال هذه الدراسة.

الأهمية التطبيقية:

- ان التغطية البحثية لموضوع الحكومة الالكترونية في العراق ما زالت يحتاج الى مزيدا من الجهود الاكاديمية .
- التعرف بمفاهيم ومبادئ الحكومة الالكترونية ومدى تطبيقها في تبسيط اجراءات العمل لتقديم خدمات سريعة ودقيقة للمواطن والعملاء بشفافية عالية دون المساس بسرية المعلومات .
- يأمل الباحث أن تسفر هذه النتائج عن تقديم بعض المقترحات المفيدة للقيادات العاملة في دائرة التخطيط والمتابعة .

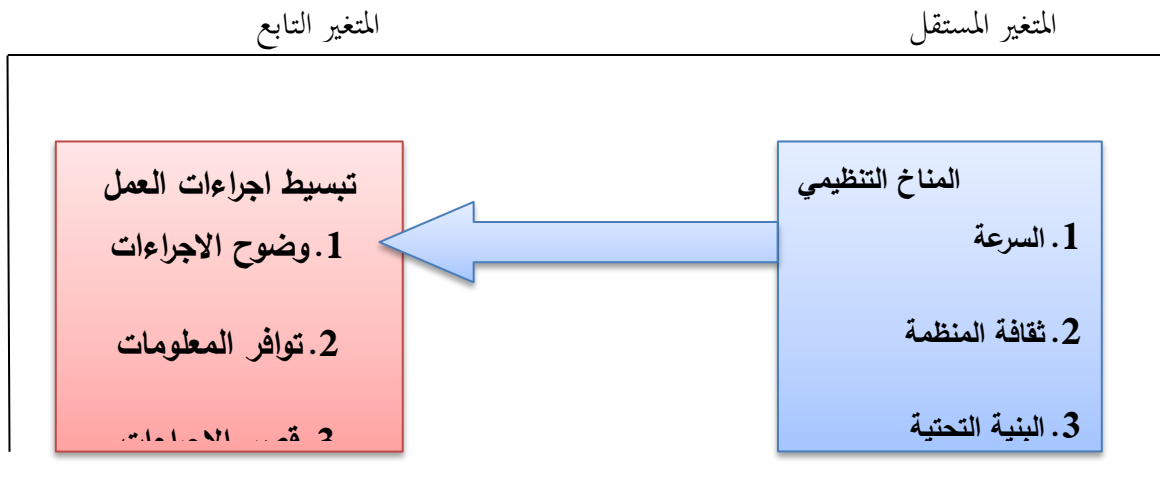
رابعاً : فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : لا يوجد دور للحكومة الالكترونية المتمثلة ب) سرعة الخدمة , ثقافة المنظمة, البنية التحتية (في تبسيط إجراءات العمل بدائرة التخطيط والمتابعة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

خامساً : أنموذج الدراسة

طور هذا النموذج من قبل الباحث اعتمادا على الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها حيث تم اعتماد هذه العوامل بناء على تكرارها في اغلب الدراسات السابقة ، وفيما يلي الدراسات التي تم الاعتماد عليها لتطوير هذا النموذج :

الشكل رقم (1) نموذج الدراسة



المصدر : أعداد الباحث

تم بناء هذا النموذج استناداً الى عدد من الدراسات كدراسة (Khan, 2021, شحادة , 2010, مسعودة , زينب , 2021, كاظم, 2019).

سادساً : منهجية البحث

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ؛ والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا النهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح بحيث يزيدا رصد المعرفة الموضوعية ، وقد تم الاعتماد على أسلوب المصادر الثانوية والمصادر الأولية لتحقيق أهداف الدراسة كما يتضح على النحو التالي:

المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في تكوين الإطار النظري للدراسة على المجالات العلمية والدوريات والأبحاث العلمية المتخصصة المنشورة وغير المنشورة والكتب العربية والأجنبية والتي تناولت موضوع الدراسة ؛ وأي جانب من جوانبه.

2. المصادر الأولية : من خلال تصميم استبانة تتألف من 20 بند تعالج بعدين هما الحكومة الالكترونية يحتوي على (10) بنود ,و تبسيط الاجراءات (10) بنود, وتم توزيع الدرجات على بنود الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي , تم استخدام برنامج spss للتحليل الاحصائي وتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ وفقاً للاتي :

الجدول (1) اختبار ثبات اداة البحث

Cronbchs Alpha	N of Items	اختبار ثبات الاستبانة
.846	20	معامل الثبات لجميع العبارات الاستبانة معا
.764	10	معامل الثبات لبندود المحور الاول
.767	10	معامل الثبات لبندود لمحور الثاني

المصدر : برنامج spss

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان قيم معامل الثبات لجميع عبارات الاستبانة معاً، ولكل محور من محاور الاستبانة تتراوح بين (0.761 – 0.844) وهي معاملات ثبات مقبولة , وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام الاساليب الاحصائية الآتية :

- الاحصائيات الوصفية وهي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .
- اختبار الوسط الحسابي test .
- قوائم الاستبيان
- الارتباط

سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

تتمثل بدائرة التخطيط والمتابعة/ فرع صلاح الدين حيث بلغ عدد العاملين في الشركة (200) موظف وشملت الدراسة عينة عشوائية من مختلف المستويات الادارية تساوي (132)) عنده مستوى الدقة 5% ومستوى الدلالة 0.05 المقابلة للقيمة الجدولية $Z=1.69$ والمحسوبة وفقا للقانون الآتي :

حساب حجم العينة في المعادلة: ((Moore ,D., McCabe 2003,

$$\left(\frac{Z}{2M}\right)^2 \quad (1)$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلومة (مثلاً: $Z = 1.96$ لمستوى دلالة 0.05). $a \leq$

M: الخطأ الهامشي: ويعبر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ± 0.05)

يتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من المعادلة:

$$N = \frac{n N}{N + n - 1} \quad (2)$$

حيث N تمثل حجم المجتمع.

باستخدام المعادلة (1) نجد أن حجم العينة يساوي:

$$N = \left(\frac{1.96}{2 \times 0.05} \right)^2 \cong 384$$

وحيث إن مجتمع البحث 300, فإن حجم العينة المعدل باستخدام المعادلة (2) يساوي:

$$N = \frac{384 \times 200}{200 + 384 - 1} \cong 132$$

وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي 132 تقريباً, حيث بلغت الاستثمارات المستردة القابلة الى التحليل

120 استبانة بنسبة استجابة 90%

ثامناً: حدود الدراسة

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية لدراسة دائرة التخطيط والمتابعة .

الحدود البشرية : الحدود البشرية لهذه الدراسة تمثل بالعاملين بدائرة التخطيط والمتابعة .

المبحث الثاني: الاطار النظري للدراسة

المطلب الأول: الحكومة الالكترونية

اولاً : مفهوم الحكومة الالكترونية

تركز الأبحاث والممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة العمليات الداخلية للهيئات الحكومية ، فضلاً عن المعاملات مع المواطنين والشركات، أدت الاحتياجات والتوقعات المتزايدة للمواطنين ، وانتشار أفكار "الديمقراطية التشاركية" ، مثل تزايد عدم المساواة والفقر ، وشيخوخة المجتمع ، والتدهور البيئي ، والعدد المتزايد من الأحداث "غير المتوقعة" ، مثل الأحداث المالية والأزمة الاقتصادية. (Charalabidis,3,2019)

الحكومة الإلكترونية هي محاولة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الكفاءة والفعالية والشفافية ومساعدة الحكومة في تقديم أفضل الخدمات للمواطنين (Nusantara,2,2021)

يمكن تعريف الحكومة الالكترونية أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الداخلية للقطاع العام لدمج سير العمل وتحسينه أوقات تنفيذ المعاملات (Khan,75, 2021).

ثانياً: متطلبات الحكومة الالكترونية

لإخراج مفهوم الحكومة الالكترونية الى حيز الواقع العلمي في اجهزة الادارة العامة وبعد طرح التعاريف لابد من اظهار متطلباتها الاساسية ومن اهم هذه المتطلبات ما يأتي : (الشماع , 300 , 2020 , عمر , حسن , 191,2018, Fikr , , 455,2018, Suharto,)

1. التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الالكترونية ومتطلباتها : نظراً لان التحول نحو الحكومة الالكترونية يعتمد على فلسفة متكاملة من القيم والأهداف والوسائل والنظم .
2. تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول الجديد : تتطلب الحكومة الالكترونية تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها .
3. توفير التقانة الملائمة ومواكبة مستجداتها : اي توفى الأجهزة والمعدات والبرامج والاساليب ومصادر المعرفة .
4. توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها باستمرار : اي الاهتمام بالتخطيط للقوة العاملة وتوظيف العناصر المؤهلة , مواصلة تدريبها وتنميتها لمواكبة التطور التقاني .

5. وضع الاطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات : اي اصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الحكومة الالكترونية وتلبية متطلبات التكيف معها .

ثالثاً: اهمية الحكومة الالكترونية

تؤثر الحكومة الالكترونية بنسب متفاوتة على إداء المؤسسات , وتعمل على تحسين جودة اداء العمل وتساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق فتساعد على توفير كل المعلومات المطلوبة عن الاسواق وصفقات الاعمال والأسعار كما تتضمن تحقيق الشفافية والعدالة والدقة في تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة وتمثل اهمية الحكومة الالكترونية من خلال العديد من الفرص والمزايا وكما يلي : (الملا, نوح ,104, 2019)

1. انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ارباح المؤسسة, حيث تؤدي الحكومة الالكترونية الى خفض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية .
2. توجيه الانتاج حسب رغبة واحتياج المستهلكين وفقاً لدقة المعلومات التي توفرها الحكومة الالكترونية عن احتياجاتهم ورغباتهم .
3. التقليل والحد من التعامل الورقي وآثاره السلبية التي تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة الوصول الى المعلومات عند الحاجة لها .

رابعاً: أهداف الحكومة الالكترونية

من خلال مفهوم وأهمية الحكومة الالكترونية يمكن تحديد الأهداف التي تسعى الى تحقيقها وهي : (القصيمي , الصائغ ,170, 2017)

1. تحسين مستوى الخدمات : ويتم ذلك من خلال تحسين استجابة الحكومات لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية .
2. التقليل من التعقيدات الإدارية : يمنح مشروع الحكومة الالكترونية المستفيدين فرصة للحصول على طلبات تأخذ شكل نماذج إلكترونية وتوفر عليهم معاناة الوصول الى منظمة المعنية .
3. تحقيق الإفادة القصوى لمستفيدين مشروع الحكومة الالكترونية : يهدف مشروع الحكومة الالكترونية من خلال توسيع الوصول إلى الخدمات ومعلومات المباشرة على الخط إنشاء نقاط عامة للوصول الى مكاتب البريد .

خامسا: مقومات التحول الناجح والتقييم الاستراتيجي للحكومة الالكترونية : (محمود , شاکر , 11, 2020)

1. اصلاح العملية الإدارية : ليست الحكومة الالكترونية مجرد عملية آلية للعمليات او معالجة التصرفات والافعال القائمة في الاعمال الحكومية والاجهزة المتخصصة بل تختص بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطن والاعمال والمؤسسات .
2. وضوح الاستراتيجية : التحول نحو الحكومة الالكترونية بصورة فعالة و كفؤه ونجاحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. التعاون مع المجتمع : حيث ان الحكومة الالكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومؤسسات الاعمال وغيرها من منظمات المجتمع المدني.

سادسا: مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية

تحقق تطبيقات الحكومة الالكترونية مجموعة من الفوائد للجهات التي تتبنى تطبيقها في أطار خدماتها ومن الفوائد التي لها أثر ايجابي وهي: (شحادة , 31, 2012)

1. توفير الوقت والجهد والمال : تعد هذه الميزة من أهم مميزات تطبيقات الحكومة الالكترونية.
2. القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية : إذا يتمكن المواطن من الحصول على خدماته دون التزاحم أمامها أو مجابهة البحث عن وسيط .
3. تقليل تكاليف الدولة وإدارة مؤسسات الدولة : اي تخفيض الانفاق الحكومي والتكاليف المباشرة عن طريق تخفيض اعداد الموظفين مما يقلل الحاجة الى بنية تحتية حكومية جديدة .
4. زيادة فعالية وكفاءة الحكومة : حيث تساعد الحكومة الالكترونية على تصعيد مستوى الاتصال بين المؤسسات الحكومية وتحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين.
5. الخدمات المجتمعة في مكان واحد ومبدأ جماعة المستفيدين : تتمركز خدمات الحكومة الالكترونية نحو المواطن حيث توفر له كافة الخدمات وتحرر من القيود الهيكلية .

سابعاً: تحديات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

عندما يتم الالتزام بشروط ومتطلبات ولضمان ذلك لا بد من التأكيد على جملة من المعوقات والعقبات التي يمكن أن تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية: (كوزان, 225 , 2020)

1. الجانب القانوني: إذ يتطلب إصدار تشريعات متخصصة، وتحديد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي.
2. العامل المالي: يعد هذا العامل عقبة إذا لم يتم توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية لهذا المشروع.
3. عامل الثقة: من أجل نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية، يجب أن تحظى بالثقة داخل قطاعات الحكومة وعلى نظام الحكومة ومع مؤسسات الاعمال.

المطلب الثاني: تبسيط إجراءات العمل

اولاً: مفهوم تبسيط الإجراءات

يمثل مفهوم تبسيط إجراءات العمل احد العناصر الأساسية الهامة في المنظمة لعلاقتها الوثيقة بالعملية التنظيمية وخاصة بالتخطيط فبعد ان يتم تحديد الأهداف العامة للمنظمة وصياغتها تأتي عملية تحديد الخطوات اللازمة لتنفيذ تلك العمليات لتحقيق الأهداف. (كاظم , 270 , 2019)

فيما عرف (najam, 155, 2012) تبسيط الإجراءات وهي فهم الموظف للعمليات والخطوات والإجراءات بشكل متعاقب من حيث الإداء وبأقصر وقت وجهد ممكن .

وبالتالي فإن عملية تبسيط الإجراءات تهدف لإزالة التعقيد والتكرار والتداخل والهدر في الوقت والجهد والمال , وذلك من خلال محاولة تشخيص وتحليل مشكلات العمل ومحاولة الوصول الى الحلول المناسبة لها بقصد الوصول الى أحسن الطرائق المؤدية الى تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية في ظل الإمكانيات المتاحة. (المراد , 119 , 2018)

ثانياً: مبادئ تبسيط الإجراءات

وذلك من الضروري التعرف على أهم تلك الأعمال أو أجزائها من اجل ذلك لا بد من تحديد أهم المبادئ التي يمكنان نلخصها في الآتي: (زبار , 209 , 2007)

1. تحديد المشاكل : فلا بد من تحديد هذه المشكلة سواء بدراسة واقع المنظمة ككل والتركيز على ادارات محددة قبل القيام بالدراسة والتعرف على الاختصاصات والإجراءات التي يراد تبسيطها .

2. وضع خطة العمل : بعد إن تحديد الهدف تتم عملية التفكير في المشكلة محل الدراسة وتحديد المعلومات المطلوبة ومصادرتها .
3. جمع البيانات وتحليلها : عند القيام بجمع البيانات لابد الوصول الى البيانات الموثوقة ما يمكن الحصول عليه من خلال القوانين والأنظمة المعمول بها والتعليمات او البلاغات الرسمية والكشوفات والتقارير المعتمدة في المنظمة .
4. اقتراح الحل : ينبثق من المرحلة السابقة إعادة تسجيل الإجراءات الداخلة في تأدية الأعمال التي تمت دراستها وتقديم اقتراحات للحل ويكون ذلك اما شفويا او كتابة وعلى شكل تقرير مع التشديد على الالتزام بالمقترحات المهمة واعطاء فسحة من المرونة .
5. تنفيذ الاقتراحات : لابد ان تأخذ تلك المقترحات حيز التطبيق من خلال الأشخاص الذين قدموا تلك المقترحات وبإشراف الرئيس الأعلى لا عطائها دعم يعزز عملية التنفيذ السليم لما ورد في تلك التقارير .

رابعاً: أهمية تبسيط الإجراءات

وتظهر أهمية التبسيط من خلال الآتي : (الجهني, 35, 2008, كاظم , 270 , 2019)

1. تسهيل أمور المواطنين : إن إطالة الإجراءات وتعقيدها تؤدي إلى عرقلة تقديم خدمات للمواطنين وتعمل على زيادة معاناتهم وزيادة التكاليف المادية والمعنوية، إضافة إلى شعور المراجعين بعدم الرضا عن أداء وخدمات التنظيمات الإدارية .
2. تسهيل أمور العاملين: إن بساطة الإجراءات داخل التنظيم تسهّل إجراءات العمل وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والأزمات، والتجاوزات.
3. مواكبة التغيرات والمستجدات المحيطة : بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال على التنظيم، ويساعد على زيادة كفاءة العمليات التنظيمية .
4. يقلل من التكاليف : تكاليف مصدرها قلة متطلبات العمل، وقلة في الإشراف ، مادامت قواعد العمل قد وضحت للعاملين.
5. مكافحة الفساد الإداري : وذلك لأن كثرة الإجراءات وتعقيدها تجعل بعض الموظفين والمراجعين يلجئون إلى استخدام الرشوة.

خامساً: فوائد تبسيط الإجراءات

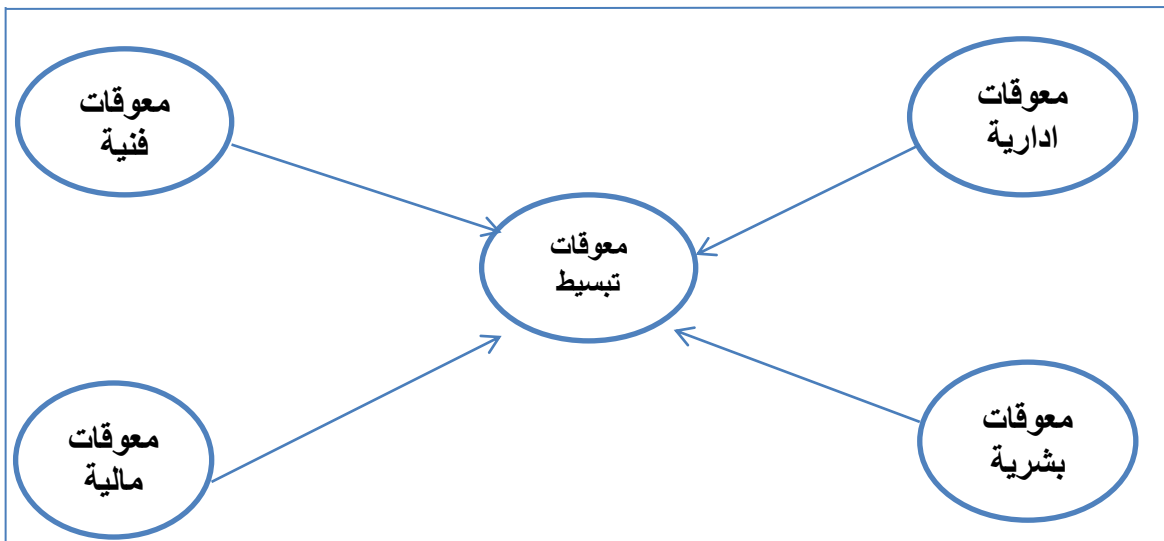
أهم الفوائد التي يؤدي لها تبسيط الإجراءات: (البيلايني, 43, 2015)

1. اقتصاد في الجهود والتكاليف: يؤدي تعقيد الإجراءات إلى عرقلة تقديم الخدمات للمواطنين، ما يزيد من معاناتهم ويرفع لحيف المادية والمعنوية لحصولهم على الخدمة.
2. الدقة في الأداء نتيجة وجود إجراءات عمل نمطية مقننة تسهّل بساطة الإجراءات داخل التنظيم سير العمل، وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والتجاوزات .
3. الحد من الفساد الإداري وتيسير عملية الرقابة يساعد تبسيط الإجراءات على الحد من الفساد.

رابعاً: معوقات تبسيط إجراءات العمل:

يمكن تلخيص معوقات تبسيط إجراءات العمل في الشكل الآتي :

الشكل رقم (2) معوقات تبسيط الإجراءات



المصدر : مسعودة، سعدالله، زينب، سعودي ، إسهام تبني الادارة الكترونية في تبسيط إجراءات العمل, العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة محمد بوضياف. 28, 2020.

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً: مقدمة

من خلال البيانات العامة التي تم جمعها عن مجتمع الدراسة بواسطة القسم الأول من الاستبانة، وباستخدام التكرارات الإحصائية التي تحدد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع الدراسة من حيث التركيبة العلمية والعملية والاجتماعية، وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعاً

ثانياً: المتغيرات الديمغرافية

جدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الفئة	المتغيرات	ت
15%	20	أقل من 30 سنة	العمر	1
38%	50	من 30 - 40 سنة		
34%	45	من 40 - 50 سنة		
13%	17	من 50 - 60 سنة		
100%	132	المجموع		
77%	102	ذكر	الجنس	2
23%	30	أنثى		
100%	132	المجموع		
34%	45	إعدادية	المؤهل العلمي	3
60%	80	بكالوريوس		

4%	5	ماجستير		
2%	2	دكتوراه		
100%	132	المجموع		
8%	10	من 5 سنوات فأقل	سنوات الخدمة	4
30%	40	من 6-10 سنوات		
45%	60	من 11-20 سنوات		
17%	22	من 21 سنوات فأكثر		
100%	132	المجموع		
12%	10	الادارة العليا	المستوى الاداري	5
27%	22	الادارة الوسطى		
61%	100	الادارة الدنيا		
100%	132	المجموع		

المصدر: اعداد الباحث استناداً الى نتائج التحليل الاحصائي

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم اقل من 30 سنة بلغت 15% والأشخاص اعمارهم من 31 الي 40 سنة بلغت نسبتهم 38% وهي النسبة الكبرى عند مجتمع الدراسة و الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 40 الي 50 سنة بلغت 34% والأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 50 الي 60 سنة بلغت نسبتهم 13%, و ان نسبة الذكور 77%

وهي النسبة الكبرى عند مجتمع الدراسة مقارنة مع نسبة الإناث التي بلغت 23%، أن عدد الأشخاص الذين يحملون شهادة الدكتوراه بلغت 2% و الأشخاص الذين يحملون شهادة الماجستير بلغت نسبتهم 4% والأشخاص الذين يحملون شهادة بكالوريوس بلغت نسبتهم 60% وهي النسبة الكبرى بين مجتمع الدراسة والأشخاص الذين لديهم شهادات إعدادية بلغت نسبتهم 34%، وأن عدد الأشخاص اللذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بلغت 8% و الأشخاص اللذين تتراوح خبرتهم من 6-10 سنوات بلغت 30% و الأشخاص اللذين تتراوح خبرتهم 11-20 بلغت نسبتهم 45% و الأشخاص الذين كانت خبرتهم عن 21 فأكثر بلغت نسبتهم 12%.

ثالثاً: وصف متغير الدراسة للمتغير المستقل (الحكومة الالكترونية)

سرعة الخدمة :

يبين الجدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على سرعة الخدمة والذي تم قياسه اعتماداً على (5) فقرات:

الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على سرعة الخدمة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الأهمية النسبية	الترتيب
1	ساهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها	4.01 0	0.64 601	16.6 17	0.000	1
2	تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالمرونة العالية	4.00 7	0.67 611	15.2 52	0.000	2
3	تسمح الاتصالات بين المستويات الإدارية بانسياب المعلومات بسهولة	4.00 3	0.72 343	14.4 24	0.000	3
4	تميزت الخدمة الالكترونية بسهولة الحصول عليها	4.00 2	0.75 451	14.1 23	0.000	4

5	0.000	13.2 13	0.75 253	4.00 0	تمتاز الخمة بسهولة التعامل معها	5
			0.64 124	4.01 2	المجموع	

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($1.99 \leq t \leq 0.05$) تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3), يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بالهيكل التنظيمي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.000-4.010 بمتوسط كلي مقداره 4.012 على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع لإجابات عينة الدراسة نحو سرعة الخدمة، و تبين من النتائج في الجدول رقم (3) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) والتي تنص ساهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها بانحراف معياري مقداره (0.64601) بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (5) والتي تنص تمتاز الخدمة بسهولة التعامل معها وبانحراف معياري مقداره (0.75253).

1. ثقافة المنظمة :

يبين الجدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على ثقافة المنظمة والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

الجدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على ثقافة المنظمة

الترتيب	الأهمية النسبية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	ت
3	0.000	15.726	0.614 52	4.000	يعمل تطبيق الحكومة الالكترونية على ايجاد ثقافة مميزة لدى العاملين في دائرة التخطيط والمتابعة .	1
5	0.000	13.624	0.726 31	3.841	يساعد تطبيق الحكومة الالكترونية على ترسيخ قيم العمل في دائرة التخطيط والمتابعة .	2
2	0.000	14.521	0.723 65	4.001	يسهل تطبيق الحكومة الالكترونية على ترسيخ قيم التكافل في الاعمال والواجبات لموكلة لدى الموظفين في دائرة التخطيط والمتابعة .	3
1	0.000	15.123	0.654 10	4.021	تتم دائرة التخطيط والمتابعة بزرع ثقافة تطبيق الحكومة الالكترونية لدى موظفيها .	4
4	0.000	13.212	0.714 32	4.000	يعمل تطبيق الحكومة الالكترونية على تفعيل دور السياسات والإجراءات المعتمدة	5
			0.61 325	4.005	المجموع	

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (1.99) $\leq \alpha \leq 0.05$ تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)، ويشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بالقيادة الادارية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.821-4.012 بمتوسط كلي مقداره 4.005 على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط لإجابات عينة الدراسة نحو ثقافة المنظمة ، وتبين من النتائج في الجدول رقم (4) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (4) والتي تنص تهم دائرة التخطيط والمتابعة بزرع ثقافة تطبيق الحكومة الالكترونية لدى موظفيها بانحراف معياري مقداره(0.65410) بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (2) والتي تنص يساعد تطبيق الحكومة الالكترونية على ترسيخ قيم العمل في دائرة التخطيط والمتابعة وبانحراف معياري مقداره(0.72631).

2. البنية التحتية :

يبين الجدول رقم (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على البنية التحتية والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

الجدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على البنية التحتية

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الأهمية النسبية	الترتيب
1	تعد أجهزة الحاسوب المستخدمة ملائمة لتحقيق الغايات المنشودة في تطبيق الحكومة الالكترونية	4.301	0.612 16	14.8 26	0. 000	2
2	ان القدرة التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق الحكومة الالكترونية	4.050	0.752 81	13.3 21	0. 000	3
3	يتوفر لدى دائرة التخطيط والمتابعة البرمجيات اللازمة لإدارة الوثائق والأرشفة الإلكترونية	4.304	0.671 54	14.3 72	0. 000	1

5	0. 000	15.6 04	0.751 41	3.731	يتوفر عدد مناسب من الخوادم والمعلومات لتطبيق الحكومة الالكترونية	4
4	0. 000	14.3 12	0.770 51	4.001	يتوفر لدى دائرة التخطيط والمتابعة البرمجيات اللازمة لتقديم الخدمات المباشرة للمراجعين	5
			0.685 32	4.120	المجموع	

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($1.99 \leq t \leq 0.05$) تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3). و يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بالبنية التحتية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.304 - 3.731 بمتوسط كلي مقداره 4.120 على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع لإجابات عينة الدراسة نحو البنية التحتية، و تبين من النتائج في الجدول رقم (5) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (3) والتي تنص يتوفر لدى دائرة التخطيط والمتابعة البرمجيات اللازمة لإدارة الوثائق والأرشفة الإلكترونية بانحراف معياري مقداره (0.67154) بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (4) والتي تنص يتوفر عدد مناسب من الخوادم والمعلومات لتطبيق الحكومة الالكترونية بانحراف معياري مقداره (0.77051).

رابعا: وصف متغير الدراسة للمتغير التابع (تبسيط الإجراءات):

1. حداثة الإجراءات:

يبين الجدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على حداثة الإجراءات والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على حداثة الإجراءات

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الأهمية النسبية	الترتيب
1	تقوم الإدارة العليا بمراجعة الإجراءات المعمول بها في دائرة التخطيط والمتابعة بصورة دورية .	4.102	0.64345	14.417	0.000	1
2	معظم الاجراءات المعمول بها في دائرة التخطيط والمتابعة حديثة.	4.072	0.65231	13.143	0.000	3
3	يتناسب الهيكل التنظيمي مع استخدام وسائل التقنية الحديثة في دائرة التخطيط والمتابعة	4.081	0.64125	14.262	0.000	2
4	الإجراءات المعمول بها تواكب التغيرات في الانظمة والتعليمات .	3.824	0.72112	15.352	0.000	5
5	الإجراءات المعمول بها تواكب التغيرات الحديثة في التكنولوجيا المستخدمة	3.921	0.77195	14.412	0.000	4
	المجموع	4.062	0.66425			

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (1.99) (≤ 0.05) تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)، ويشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بحادثة الإجراءات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.824-4.102 بمتوسط كلي مقداره 4.062 على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع لإجابات عينة الدراسة نحو حادثة الإجراءات، وتبين من النتائج في الجدول رقم (6) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) والتي تنص تقوم الإدارة العليا بمراجعة الإجراءات المعمول بها في دائرة التخطيط والمتابعة بصورة دورية وبانحراف معياري مقداره (0.64345) بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (4) والتي تنص الإجراءات المعمول بها تواكب التغيرات في الانظمة والتعليمات . بانحراف معياري مقداره (0.72112) .

2. توافر المعلومات :

يبين الجدول رقم (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على التنافس والذي تم قياسه اعتماداً على (5) فقرات:

الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على توافر المعلومات

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الأهمية النسبية	الترتيب
1	توفر المعلومات بشكل كاف لدى العاملين لإنجاز المعاملات بكفاءة .	4.0 31	0.683 84	14. 026	0.0 00	1
2	التكنولوجيا المستخدمة في دائرة التخطيط والمتابعة تساعد العاملين في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة	4.0 19	0.673 21	14. 142	0.0 00	3
3	توفر الوسائل الإرشادية بحيث تساعد المراجعين للاسترشاد بها .	4.0 14	0.682 13	13. 223	0.0 00	2
4	تتلاءم النماذج مع المتطلبات لإنجاز المعاملات.	3.9 31	0.702 71	15. 202	0.0 00	4

5	0.0 00	14. 214	0.720 83	3.7 23	التجهيزات المكثفة المتوفرة في دائرة التخطيط والمتابعة تساعد العاملين على انجاز المعاملات بصورة مرضية	5
			0.686 37	4.0 00	المجموع	

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($1.99 \leq t \leq 0.05$) تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)، ويشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بتوافر المعلومات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.723 - 4.031 بمتوسط كلي مقداره 4.000 على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط لإجابات عينة الدراسة نحو توافر المعلومات، و تبين من النتائج في الجدول رقم (7) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) والتي تنص توفر المعلومات بشكل كاف لدى العاملين لإنجاز المعاملات بكفاءة بانحراف معياري مقداره (0.68384) بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (5) والتي تنص التجهيزات المكثفة المتوفرة في دائرة التخطيط والمتابعة تساعد العاملين على انجاز المعاملات بصورة مرضية بانحراف معياري مقداره (0.72083).

3. قصر الإجراءات:

يبين الجدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على قصر الإجراءات والذي تم قياسه اعتماداً على (5) فقرات:

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على قصر الإجراءات

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الأهمية النسبية	الترتيب
1	تعمل الإدارة بصورة دورية بتقليص عدد الإجراءات بما يخدم مصلحة المواطن	3.91 3	0.6 5423	14.1 21	0.000	1
2	توجد مدونة واضحة في	3.76	0.6	14.2	0.000	3

		23	7421	8	إجراءات العمل	
4	0.000	14.7 51	0.6 8621	3.64 1	إجراءات العمل تمر في اقسام محددة.	3
2	0.000	14.8 43	0.7 1172	3.84 2	توجد مرونة واضحة في إجراءات العمل بحيث لا تتوقف المعاملة عند الاقسام المشغولة	4
5	0.000	14.7 12	0.7 4023	3.62 5	تتسم إجراءات العمل المعمول بها بمحدودية المراحل التي تمر بها	5
			0.6 8520	3.83 4	المجموع	

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($1.99 \leq \alpha \leq 0.05$) تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)، ويشير الجدول رقم (8) إلى إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بقصر الإجراءات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.625-3.913 بمتوسط كلي مقداره 3.834 على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط من إجابات عينة الدراسة نحو قصر الإجراءات، و تبين من النتائج في الجدول رقم (8) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) والتي تنص تعمل الإدارة بصورة دورية بتقليص عدد الإجراءات بما يخدم مصلحة المواطن بانحراف معياري مقداره (0.65423) بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (5) والتي تنص تتسم إجراءات العمل المعمول بها بمحدودية المراحل التي تمر بها بانحراف معياري مقداره (0.74023) .

خامسا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

"لا توجد علاقة معنوية بين الحكومة الالكترونية والمتمثلة ب(سرعة الخدمة, ثقافة المنظمة, البنية التحتية (المتغيرات المستقلة) في تبسيط إجراءات العمل (المتغير التابع) في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة".

وقد تم اختبار صحة هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) عن المتغير التابع (تبسيط إجراءات العمل) كما مبين في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9) نتائج تحليل معامل الارتباط (بيرسون) بين الحكومة الالكترونية وتبسيط إجراءات العمل

الحكومة الالكترونية						تبسيط إجراءات العمل
البنية التحتية		ثقافة المنظمة		سرعة الخدمة		
الدلالة	معامل الارتباط	المد	معامل الارتباط	المد	معامل الارتباط	
0.000	**0.305	0.000	**0.251	0.000	**0.310	حدائة الإجراءات
0.000	**0.430	0.000	**0.349	0.000	**0.432	توافر المعلومات
0.000	**0.410	0.000	**0.397	0.000	**0.419	قصر الإجراءات
0.000	**0.445	0.000	**0.548	0.000	**0.672	تبسيط الإجراءات بشكل عام

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (9) أنه تم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة انه توجد علاقة معنوية بين الحكومة الالكترونية والمتمثلة ب(سرعة الخدمة, ثقافة المنظمة, البنية التحتية (المتغيرات المستقلة) في تبسيط إجراءات العمل (المتغير التابع) في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة " حيث إن الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل

الارتباط على الترتيب كانت 0.672 ، 0.548 ، 0.445 ، 0.445، وهذا يعني انه توجد علاقة طردية بين الحكومة الالكترونية وتبسيط الإجراءات.

سادساً: النتائج

1. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين الحكومة الالكترونية والمتمثلة ب(سرعة الخدمة, ثقافة المنظمة, البنية التحتية في تبسيط إجراءات العمل في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة عند مستوى دلالة إحصائية(0.05) .
2. يؤكد الأفراد المبحوثين أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يسهل ويسرع انجاز المعاملات بكفاءة وفاعلية , كما يجب إعادة تنظيم الهيكل الإداري والإجراءات ودمج وتكامل قواعد البيانات في دائرة التخطيط والمتابعة عند تطبيق الحكومة الالكترونية .
3. تقصر تبسيط إجراءات العمل في السنوات الأخيرة على الجهد الذاتي في وزارة التجارة، وتمثل في إجراءات نشر أنواع المعاملات وسيرها، أو نماذج للطلبات، على الموقع الإلكتروني للوزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة، من دون أن يترافق ذلك مع تبسيط فعلي للإجراءات، فلا تخفيض لعدد المستندات، ولا تخفيض لخطوات تنفيذ المعاملة، ولا تحديد لمهل زمنية للتنفيذ.
4. تبين نتائج التحليل ان هناك بعض الاجراءات تكون غير واضحة لمستخدميها وتحتاج الى تفسير وتوضيح من قبل الموظف بسبب التعقيدات والروتين الغير ضروري وكذلك عدم وجود كتيب ارشادات لسير المعاملة مبينا الخطوات لسير اجراءات العمل في دائرة التخطيط والمتابعة مما يؤدي الى الروتين والتأخير في انجاز المعاملة وقلة وجود الوسائل الارشادية التي تصب في خدمة المواطن.
5. اظهرت نتائج التحليل أن استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يعمل على تحسين الاجراءات المعمول بها لإجراء المعاملة في دائرة التخطيط والمتابعة , وبالتالي تقلل من الوقت والجهد والتكاليف وكذلك تقليل الاخطاء الادارية في انجاز المعاملة مما يخفف على المواطن والموظف على حد سواء.

سادساً: التوصيات

1. على دائرة التخطيط والمتابعة ضرورة اقامة ورش ودورات تدريبية متخصصة في تطبيقات الحكومة الالكترونية ونشر الوعي الثقافة الالكترونية في المنظمة .
2. ضرورة إنشاء الأكشاك الالكترونية في كافة المناطق السكنية وخصوصاً النائية منها لتمكنهم من إجراء المعاملات إلكترونياً وخاصة محدودي الدخل بهدف تضيق الفجوة الرقمية في المجتمع وضمان الوصول للجميع وتحديد الأبطال، المسنين، ذوي الاحتياجات الخاصة، والأمهات من ربات البيوت.

3. استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الحكومة الالكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء في تصميم وتطوير البرامج للاستفادة منهم في بداية تطبيق الحكومة الالكترونية في تبسيط الإجراءات ، و حل المشكلات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة.

4. - ضرورة الإسراع والتوسع في تطبيق الحكومة الالكترونية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة طالما ثبت بالدليل القاطع أن طول الإجراء وتعقدها يؤدي إلى تدمير الكثير من المراجعين وتأخير مصالحهم مما يؤدي لجوء الى المعقبين والسماسة .

توفير الدعم المالي المناسب لشراء الأجهزة والبرمجيات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دائرة التخطيط والمتابعة ، فضلاً عن تخصيص ميزانية لتطوير الأجهزة والبرمجيات المستخدمة لكي تتواءم مع متطلبات الإدارة الإلكترونية ، ويسهم في تبسيط إجراءات العمل

خاتمة

ضرورة الإسراع والتوسع في تطبيق الحكومة الالكترونية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة طالما ثبت بالدليل القاطع أن طول الإجراء وتعقدها يؤدي إلى تدمير الكثير من المراجعين وتأخير مصالحهم مما يؤدي لجوء الى المعقبين والسماسة.

من بين أهم النتائج:

1. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين الحكومة الالكترونية والمتمثلة ب(سرعة الخدمة, ثقافة المنظمة, البنية التحتية في تبسيط إجراءات العمل في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة عند مستوى دلالة إحصائية)0.05.)
3. تقصر تبسيط إجراءات العمل في السنوات الأخيرة على الجهد الذاتي في وزارة التجارة، وتمثل في إجراءات نشر أنواع المعاملات وسيرها، أو نماذج للطلبات، على الموقع الإلكتروني للوزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة، من دون أن يترافق ذلك مع تبسيط فعلي للإجراءات، فلا تخفيض لعدد المستندات، ولا تخفيض لخطوات تنفيذ المعاملة، ولا تحديد لمهل زمنية للتنفيذ.

من بين أهم التوصيات:

1. على دائرة التخطيط والمتابعة ضرورة اقامة ورش ودورات تدريبية متخصصة في تطبيقات الحكومة الالكترونية ونشر الوعي الثقافي الالكتروني في المنظمة .
2. ضرورة إنشاء الأكشاك الالكترونية في كافة المناطق السكنية وخصوصاً النائية منها لتمكينهم من إجراء المعاملات إلكترونياً وخاصة محدودي الدخل بهدف تضيق الفجوة الرقمية في المجتمع وضمان الوصول للجميع وتحديد الأبطال، المسنين، ذوي الاحتياجات الخاصة، والأمهات من ربات البيوت .
3. استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الحكومة الالكترونية من مدرين واستشاريين وخبراء في تصميم وتطوير البرامج للاستفادة منهم في بداية تطبيق الحكومة الالكترونية في تبسيط الإجراءات ، و حل المشكلات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة.

قائمة المراجع والمصادر:

أولاً : المراجع العربية

1. البيلاي، لينا مأمون، أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق، 2015.
- الجهني ، هند بنت حميد، الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي ، كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز، 2008.
2. خضر، مرتضى أحمد ، شاعر، نايف شاعر، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق البايومتري أتمودجا، مجلة آداب الفراهيدي، العدد (37) 9201
2. زبار ، سلمان عبود ، تقانة المعلومات ودورها في تبسيط الإجراءات ، مجلة جامعة بابل ، مجلد 14، العدد 1، 2007.
3. شحادة ، نجلاء يوسف، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية ، رسالة ماجستير، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2012.
4. الشماع ، عبدالغفور وعد الله، أمن انظمة المعلومات الادارية وفعاليتها في الحكومة الالكترونية، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العدد (72) ، 2020.
5. عمر ، مقداد يوسف ، حسن ، علاء احمد ، تقييم فاعلية متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية باستخدام تقنية SWOT، مجلة تنمية الرافدين ، العدد مخلق (119) ، مجلد (32) ، 2018.
6. القصيمي ، محمد مصطفى ، الصائغ، بسام ، مشروع الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الإداء المنظمي ، مجلة اجاث الذكاء والقدرات العقلية ، العدد 22، 2017 .

7. كاظم , علي سجاد , الزبيدي , غني دحام تناي, إمكانية التوجه للتبادل الالكتروني للبيانات لتبسيط إجراءات لعمل, مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية, العدد (121), مجلد (26), 2020
8. كاظم, زينب كامل , دور ادارة الوقت في تبسيط اجراءات العمل, مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية, العدد (114) , مجلد (25), 2019
9. كاظم, زينب كامل, دور ادارة الوقت في تبسيط اجراءات العمل / بحث ميداني لموظفي الدائرة القانونية, مجلة العلوم الاقتصادية والادارية , مجلد (25) , العدد(114), 2019.
10. كوزان , زينة صاحب , الحكومة الالكترونية وانعكاساتها على حق الفرد في الحصول على المعلومات , مجلة العهد , العدد,(3) , 2020.
11. لملا, عبدالرحمن مصطفى, نوح, مها طالب, عوامل نجاح الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة, مجلة الادارة والاقتصاد, العدد 102, مجلد الأول, 2019.
12. محمود , كريمة شافي جبر , شاكر , شهد محمود, استراتيجية الحكومة الالكترونية في المؤسسات المعلوماتية في العراق , مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية , العدد (68) , 2020.
13. المراد, حسين محمد, الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل في جامعة الإمام محمد بو سعود الإسلامية, مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية, العدد 401, المجلد 2, 2018.
14. المراد, حسين محند, الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل, مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية, العدد (104) , مجلد (24), 2018.
15. مسعودة , سعدالله, زينب, سعودي , إسهام تبني الادارة الكترونية في تبسيط إجراءات العمل, العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد بوضياف, 28, 2020.

ثانيا: المراجع الاجنبية

1. Charalabidis Y., Loukis E., Alexopoulos C., Lachana, The Three Generations of Electronic Government: From Service Provision to Open Data and to Policy Analytics, International Conference on Electronic Government EGOV vol 11685. ,2019 Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27325-5_1
2. Fikri ,Haidar , Suharto Didik Gunawan, Nugroho Rino Ardhian, Utilization of Electronic Government in Realizing Transparency and Accountability of Village Government: Synergy of Implementation of Electronic Village Budgeting and Electronic Monitoring System by Banyuwangi Government, International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding, Vol. 5, No. 4, 2018
3. Khan, Anupriya , Satish Krishnan , Amandeep Dhir , Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research, Technological Forecasting & Social Change 167 , 2021 .
4. Najm, Abboud Najm, Work and Human Engineering Study, Dar Safaa for Printing, Publishing and Distribution, First Edition,2012.

5. Nusantara ,STIA ,Penuh Sakti Sungai, IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DAN SMART CITY , Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha) Volume 3 No.3 – 31 Maret 2021

.6 Moore ,D., McCabe ,G., Duckworth ,W, Sctove, S. "The practice of Business Statistics: Using data for decisions",2003

📖 LIST OF REFERENCES AND SOURCES IN ROMAN SCRIPT

albilani, lina mamun, 'athar tabsit al'iijra'at fi alqitae alhukumii ealaa taklifat alkhidmat aleamat , kuliyyat alaiqtisad , jamieat dimashqa, 2015.

aljihaniu , hind bint humida, al'iijra'at wadawruha fi takhir taqdim alkhidmat fi alqitae alhukumii , kuliyyat alaiqtisad wal'iidarat jamieat almalik eabd aleaziza, 2008.

2. khadir, murtadaa 'ahmad , shakir ,nayif shakir, 'iishkaliat tatbiq alhukumat alalkitrunitat fi aleiraq albayumitri 'unmudhaja, majalat adab alfarahidi, aleadad (37) 9201

2. zbar , salman eabuwd , taqanat almaelumat wadawruha fi tabsit al'iijra'at , majalat jamieat babil , mujalad 14, aleadad 1, 2007.

3. shhadat , najla' yusif, 'athar tiknulujia almaelumat fi ziadat faeiliat alhukumat alalkitrunitat , risalat majistir, kuliyyat alaiemal , jamieat alsharq al'awsat , 2012.

4. alshamae , eabdalghafur waed allah, 'amn anzimat almaelumat aladariat wafaeiliatuha fi alhukumat alalkitrunitati, majalat almustansiriati lildirasat alearabiat walduwaliati, aleadad (72) , 2020.

5. eumar , miqdad yusif , hasan , eala' aihmad , taqyim faeiliat mutatalabat altahawul nahw alhukumat alalkutrunitat biaistikhdam tiqniat SWOT, majalat tanmiat alraafidayn , aleadad muhaliq (119) , mujalad (32) , 2018.

6. alqasimiu , muhamad mustafaa , alsaayighi, basaam , mashrue alhukumat alalkutrunitat wadawriha fi tahsin al'iida' almunazimii , majalat abhath aldhaka' walqudrat aleaqliat , aleadad 22, 2017.

7. kazim , eali sajaad , alzubaydi, ghani dahaam tanaya, 'iimkaniat altawajuh liltabadul alalkutrunitat liltabanat litabsit 'iijra'at lieimal, majalat aliaqtisad waleulum aladariat ,aleadad (121) ,mujalad (26), 2020

8. kazim, zaynab kamil , dawr adarat alwaqt fi tabsit ajira'at aleimla, majalat aliaqtisad waleulum aladariat, aleadad (114), mujalad (25), 2019

9. kazim, zaynab kamil, dawr adarat alwaqt fi tabsit ajira'at aleamal / bahath maydaniun limuazafi aldaayirat alqanuniati, majalat aleulum alaiqtisadiat waladariat , mujalad (25) , aleudad(114), 2019.

10. kuzan , zinat sahib , alhukumat alalkutrunitat waineikasatiha ealaa haqi alfard fi alhusul ealaa almaelumat , majalat aleahd , aleudadi,(3) , 2020.

11. limla, eabdalrahman mustafaa, nuhi, maha talib, eawamil najah alhukumat alalkitrunitat wadawriha fi tahsin alkhidmati, majalat aladariat walaiqtisadi, aleadad 102, mujalad al'awal, 2019.

12. mahmud , karimat shafi jabr , shakir , shahid mahmud, astiratijiat alhukumat alalkitrunitat fi almuasasat almaelumatiat fi aleiraq , majalat almustansiriat lildirasat alearabiat walduwaliat , aleadad (68) , 2020.
13. almuradi, husayn muhamad, al'iidarat al'iiliktrunitat wadawruha fi tabsit 'iijra'at aleamal fi jamieat al'iimam muhamad bu sued al'iislamiati, majalat aleulum alaiqtisadiat wal'iidariati, aleadad 401, almujalad 2, 2018.
14. almuradi, husayn muhanadu, al'iidarat al'iiliktrunitat wadawruha fi tabsit 'iijra'at aleimla, majalat aliaqtisad waleulum aladariati, aleadad (104) , mujalad (24), 2018.
15. maseudat ,saedallah, zinba, sueudiun , 'iisham tabaniy aladarat alkitrunitat fi tabsit 'iijra'at aleimali, aleulum alaiqtisadiat waltijariat waeulum altasyiri, jamieat muhamad biwdyafi, 28, 2020.



V .4.0

JOURNAL INDEXING

مَجَلَّةُ التُّرَاثِ

AL TVRATH Journal (ALT)

ثلاثية، دولية، دورية، محكمة، تعنى بالدراسات الإنسانية والاجتماعية
متعددة التخصصات، متعددة اللغات



Trimestral, International, Periodic And Arbitrated Manner, Devoted To Human And Social
Studies
Multidisciplinary, Multilingual.

LEGAL DEPOSIT: 2011- 1934

ISSN: 2253-0339

E-ISSN: 2602-6813



ASJP
Algerian Scientific Journal Platform



RSDT
البحث العلمي في خدمة المواطن

SCRIBD
Mir@bel



TOGETHER WE REACH THE GOAL



ESJI
Eurasian Scientific Journal Index
www.ESJIndex.org

calameo



AskZad

RESEARCHBIB
ACADEMIC RESOURCE INDEX

المنهل
ALMANHAL



Scientific Indexing Services

CiteFactor
Academic Scientific Journals

شامعة
shamaa



Web of Science Group

A Clarivate Analytics company

Arcif

معامل التاثير والاستشهادات المرجعية العربي
Arab Citation & Impact Factor

ScienceGate Academic Search Engine

INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

الكشاف العربي
للإستشهادات المرجعية

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

R^G ResearchGate