



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

تأثير الحكومة الالكترونية في أداء المنظمات: دراسة تحليلية لآراء عينة
من ضباط وموظفي مديرية المرور العامة / مديرية تسجيل المركبات وإجازات
السياقة

رسالة مقدمة الى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة كربلاء

وهو جزء من متطلبات شهادة الدبلوم العالي (المعادل للماجستير)

في (التخطيط الاستراتيجي الأمني / قسم إدارة الأعمال)

تقدم بها الطالب

مصطفى سلمان منسي

ياشرف

أ. د. فيصل علوان الطائي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



﴿ اِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ
الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ
(3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا
لَمْ يَعْلَمْ (5) ﴾

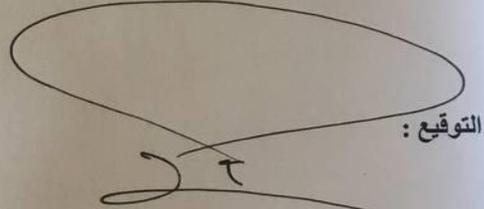
سورة العلق 1-5

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

اقرار المشرف

اشهد ان اعداد هذه الرسالة الموسومة ب(تأثير الحكومة الالكترونية في اداء المنظمات) والتي تقدم بها الطالب (مصطفى سلمان منسي) قد جرى بأشرافي في جامعة كربلاء كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التخطيط الاستراتيجي الامني .

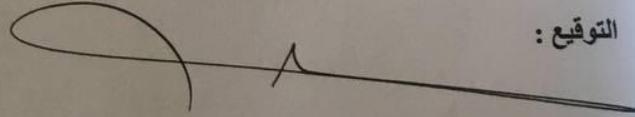
التوقيع :



المشرف : أ.د. فيصل علوان الطائي

التاريخ: 2022 / /

التوقيع :



رئيس قسم ادارة الاعمال : أ.د. محمود فهد عبد علي

التاريخ: 2022 / /

إقرار المقوم اللغوي

أشهد ان هذا البحث / الرسالة / الاطروحة الموسومة بـ (تأثير
الحكومة الالكترونية في أداء المنظمات: دراسة تحليلية لأراء عينة من
ضباط وموظفي مديرية المرور العامة / مديرية تسجيل المركبات
وإجازات السياقة)

التي / تقدم بها الطالب / الطالبة (مصطفى سلمان منسي).

هي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي / الماجستير / الدكتوراه
في (التخطيط الاستراتيجي الأمني / قسم إدارة الأعمال).

وقد أصبحت سليمة وصالحة من الناحية اللغوية بعد أن قام الطالب
/الطالبة بتصحيح الأخطاء اللغوية المؤشرة من قبلي ولأجله وقعت.

عبد
عبد

التوقيع: ع

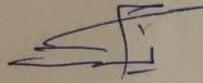
أسم المقوم اللغوي: د. د. علي حسين هدي

التاريخ:

مكان العمل: جامعة بوم / كلية التربية الأساسية

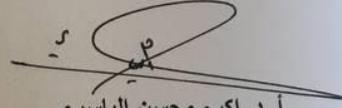
اقرار لجنة المناقشة

نشهد بأننا اعضاء لجنة المناقشة ، الموقعون ادناه ، اطلعنا على البحث الموسوم بـ (تأثير الحكومة الالكترونية في اداء المنظمات) وقد ناقشنا الطالب (مصطفى سلمان منسي) في محتوياتها وفيما له علاقه بها ، ووجدنا بانها جديرة لنيل درجة الدبلوم العالي المعادل للماجستير بتقدير (امتياز) .



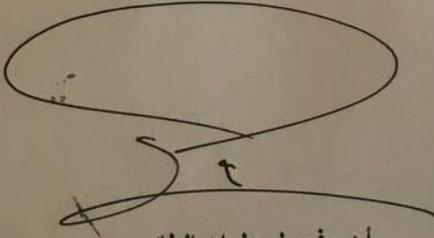
أ.م.د. يزن سالم محمد
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

عضواً



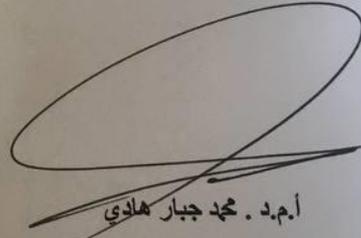
أ.د. اكرم محسن الياسري
كلية الادارة والاقتصاد - جامعة كربلاء

رئيساً



أ.د. فيصل علوان الطائي
كلية الادارة والاقتصاد - جامعة كربلاء

عضواً ومشرفاً

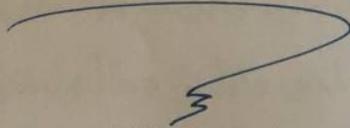


أ.م.د. محمد جبار هادي
جامعة الفرات الاوسط التقنية / المعهد التقني كربلاء

عضواً

أقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على أقرار المشرف العلمي والخبير اللغوي على البحث الدبلوم العالي المعادل للماجستير
قسم إدارة الأعمال/ للطلاب (مصطفى سلمان منسي) الموسوم بـ (تأثير الحكومة
الإلكترونية في أداء المنظمات) اشرح هذه الأطروحة للمناقشة.

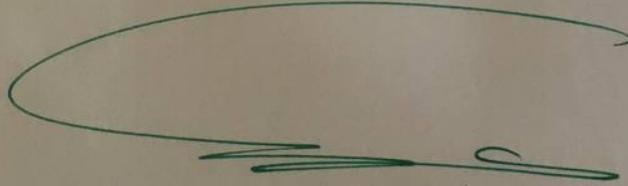


أ. د. محمد حسين كاظم الجبوري

رئيس لجنة الدراسات العليا
معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة كربلاء على توصية لجنة المناقشة



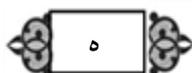
أ. د. علاء فرحان طالب

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

الأهداء

الى وجه ربي الكريم... رجاءً للمغفرة...
الى سيدي ابي القاسم (ص)... عرفاناً وامتناناً...
الى سادتي من آل بيت محمد (ص)... حباً وطاعة...
الى امي وابي... قولاً كريماً...
الى اخي وائل... ودناً واحتراماً...
الى زوجتي وأولادي... صبراً وتحملاً...
الى اساتذتي جميعاً... رداً للجميل...
الى كل من ساندني... شكراً وتقديراً...
اهدي جهدي المتواضع...

مصطفى سلمان منسي



شكر وامتنان

بسم الله الرحمن الرحيم

{ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ } صدق الله العلي العظيم... سورة النمل الآية ﴿١٩﴾

الحمد لله كما يستحقه حمداً كثيراً لا انقطاع لأمده، نحمده على عظيم احسانه حمداً يكون لحقه قضاءً ولشكره أداءً، بعد شكر الله على اتمام متطلبات رسالتي اتوجه بالشكر والامتنان لمقام استاذي الفاضل الاستاذ الدكتور فيصل علوان الطائي، لتفضله بالأشراف على رسالتي، ولما أولاه لي من الدعم المعنوي والتوجيهات العلمية، لإخراج رسالتي بآتم وجهه، لا يسعني إلا ان ادعوا الله سبحانه أن يمنَّ عليَّ وعلى عائلته الكريمة بدوام الصحة والسلامة.

كما اتقدم بالشكر الى عميد كلية الإدارة والاقتصاد الاستاذ الدكتور علاء فرحان المحترم، والى معاونيه العلمي والإداري، ورئيس قسم إدارة الأعمال المحترم، وجميع الاساتذة الاكارم في قسم إدارة الأعمال لما قدموه من توجيه ومساعدته طيلة فترة دراسة الماجستير.

كما اتقدم بالشكر والعرفان الى الصديقة الغالية بشرى العزاوي، لما قدمت من مسانده ومؤازره طيلة فترات دراستي السابقة، داعيا الله (سبحانه) أن يمنَّ عليها بالصحة والسلامة.

كما أعرب عن شكري وامتناني للسيد مدير المرور العام اللواء طارق اسماعيل الربيعي ، والعميد قتيبة طارق عبدالوهاب ، مدير مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة، وكل زملائي الضباط والمراتب واصدقائي الذين ساندوني طيلة فترة الدراسة وخص منهم بالذكر العميد فائز احمد درع، والعقيد الحقوقي علاء عادل حسن، والمقدم احمد ماجد دعير، والرائد سجي محمد صالح، النقيب خالد جبار، والنقيب احمد فوزي، والصديق حيدر جاسم، والدكتور علاء عبدالسلام مصطفى، لما قدموه لي من مساعدة فجزاكم الله عني خير جزاء المحسنين، كما أوجه شكري وامتناني الى الاساتذة المحكمين لما ابده من

ملاحظات قيمة اسهمت في إغناء الرسالة ، وكل من استخدمت له بحثا أو مقالة أو رسالة أو كتاب...
ومن الله التوفيق.

الباحث

قائمة المحتويات

| الموضوع | رقم الصفحة |
|---|------------|
| الاهداء . | أ |
| شكر وامتنان . | ب |
| قائمة المحتويات . | ج-هـ |
| قائمة الاشكال . | و |
| قائمة الجداول . | ز - ح |
| قائمة الملاحق . | ط |
| المستخلص . | ي |
| المقدمة . | 2-1 |
| الفصل الأول: منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة . | 27-3 |
| المبحث الأول: منهجية الدراسة . | 8-3 |
| أولاً: مشكلة الدراسة . | 4-3 |
| ثانياً: أهداف الدراسة . | 4 |
| ثالثاً: أهمية الدراسة . | 5-4 |
| رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة . | 5 |
| خامساً: فرضيات الدراسة . | 6 |
| سادساً: مجتمع وعينة الدراسة . | 7-6 |
| سابعاً: حدود الدراسة . | 8-7 |

| | |
|-------|--|
| 8 | ثامناً: طرق جمع البيانات والمعلومات . |
| 8 | تاسعاً: الأساليب الاحصائية. |
| 26-9 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة. |
| 84-27 | الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة. |
| 53-27 | المبحث الأول: الحكومة الالكترونية. |
| 27 | تمهيد. |
| 29-28 | أولاً: نشأة الحكومة الالكترونية. |
| 33-29 | ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية. |
| 37-33 | ثالثاً: الحكومة الالكترونية وبعض المفاهيم ذات العلاقة. |
| 38-37 | رابعاً: أهمية الحكومة الالكترونية. |
| 40-39 | خامساً: أهداف الحكومة الالكترونية. |
| 41-40 | سادساً: متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية. |
| 44-42 | سابعاً: مراحل التحول للحكومة الالكترونية. |
| 49-44 | ثامناً: أبعاد الحكومة الالكترونية. |
| 51-49 | تاسعاً: تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية. |
| 81-52 | المبحث الثاني: أداء المنظمات. |
| 52 | تمهيد: |
| 57-53 | أولاً: مفهوم أداء المنظمات. |
| 58-57 | ثانياً: المداخل التي حددت مفهوم الأداء. |
| 59-58 | ثالثاً: التمييز بين أداء المنظمات وبعض المفاهيم ذات العلاقة. |
| 59 | رابعاً: إدارة الأداء. |
| 61-59 | خامساً: مستويات الأداء. |
| 65-61 | سادساً: أنواع الأداء. |
| 65 | سابعاً: تقييم الأداء. |

| | |
|---------|--|
| 66-65 | ثامناً: العلاقة بين تقييم الأداء وقياس الأداء. |
| 67-66 | تاسعاً: أهداف تقييم الأداء. |
| 68-67 | عاشراً: أهمية الأداء. |
| 81-68 | أحد عشر: أبعاد أداء المنظمات. |
| 84-82 | المبحث الثالث: العلاقة بين متغيري الدراسة. |
| 125-85 | الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة. |
| 95-85 | المبحث الأول: اختيار وتطوير مقاييس الدراسة. |
| 85 | تمهيد. |
| 85 | أولاً: ترميز متغيرات الدراسة الرئيسية وأبعادها الفرعية وتوصيفها. |
| 86 | ثانياً: استكشاف فقدان بعض البيانات. |
| 87 | ثالثاً: استكشاف وجود شذوذ البيانات من عدمه. |
| 89-87 | رابعاً: التحقق من اعتدالية البيانات. |
| 89 | خامساً: اختبار الصدق الظاهري. |
| 94-89 | سادساً: اختبار الصدق البنائي التوكيدي. |
| 95 | سابعاً: اختبار معامل الثبات. |
| 104-96 | المبحث الثاني: وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتحليل نتائجها |
| 96 | تمهيد. |
| 104-96 | أولاً: وصف وتشخيص متغير الحكومة الالكترونية |
| 113-105 | ثانياً: وصف وتشخيص متغير أداء المنظمة |
| 125-114 | المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة. |
| 114 | تمهيد. |
| 114 | أولاً: اختبار فرضيات الارتباط. |
| 118-115 | ثانياً: الفرضية الرئيسية الأولى: |
| 125-118 | ثالثاً / اختبار فرضيات التأثير |

| | |
|---------|-------------------------------------|
| 130-126 | الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات |
| 128-126 | المبحث الأول: الاستنتاجات. |
| 130-129 | المبحث الثاني: التوصيات |
| 143-130 | المصادر. |
| | الملاحق: |

قائمة الأشكال

| رقم الصفحة | العنوان | رقم الشكل |
|------------|--|-----------|
| 6 | المخطط الفرضي للدراسة. | 1 |
| 36 | البروتوكول الأحادي. | 2 |
| 36 | البروتوكول الثنائي. | 3 |
| 46 | مراحل التحول للحكومة الإلكترونية. | 4 |
| 60 | مداخل الأداء. | 5 |
| 46 | مستويات الأداء. | 6 |
| 65 | انواع الأداء بحسب معيار السلوك. | 7 |
| 66 | انواع الأداء بحسب معيار الشمولية. | 8 |
| 76 | القيمة المقترحة. | 9 |
| 79 | عناصر الرضا الوظيفي. | 10 |
| 82 | مكونات الالتزام التنظيمي. | 11 |
| 96 | اختبار شذوذ البيانات. | 12 |
| 99 | الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الحكومة الإلكترونية. | 13 |
| 106 | الصدق البنائي التوكيدي لمقياس أداء المنظمات. | 14 |
| 111 | مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير الحكومة الإلكترونية حسب المتوسط الحسابي. | 15 |

| | | |
|-----|---|----|
| 119 | مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير أداء المنظمة حسب المتوسط الحسابي. | 16 |
| 126 | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الرئيسة الأولى وفق أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية. | 17 |
| 130 | المسار الانحداري الخاص بالفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثانية وفق أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية. | 18 |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | العنوان | رقم الصفحة |
|------------|---------|------------|
|------------|---------|------------|

| | | |
|---------|---|----|
| 17-10 | الدراسات السابقة العربية والاجنبية للحكومة الالكترونية. | 1 |
| 26-18 | الدراسات السابقة العربية والاجنبية عن أداء المنظمات. | 2 |
| 34-31 | التعاريف الخاصة بالحكومة الالكترونية بحسب الباحثين والمنظمات المختصة. | 3 |
| 39-38 | الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية. | 4 |
| 58-56 | تعريف الباحثين والمنظمات لمفهوم أداء المنظمات. | 5 |
| 90-89 | الترميز والتوصيف. | 6 |
| 91-90 | فحص البيانات المفقودة. | 7 |
| 93 | اختبار اعتدالية البيانات لمتغيرات الدراسة وأبعادها. | 8 |
| 95 | مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية. | 9 |
| 98-97 | تقديرات نموذج متغير الحكومة الالكترونية. | 10 |
| 100-99 | تقديرات نموذج متغير أداء المنظمات. | 11 |
| 101 | ثبات البنائي اداة القياس. | 12 |
| 104 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء المورد البشري المؤهل. | 13 |
| 106-105 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء المرونة التنظيمية. | 14 |
| 107 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء الدعم الإداري. | 15 |
| 109 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء التقانة الملائمة. | 16 |
| 110 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الإجابة والأهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير الحكومة الالكترونية. | 17 |
| 113-112 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء تحسين كفاءة العمل. | 18 |
| 115-114 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء التركيز على المستفيد من الخدمة. | 19 |

| | | |
|---------|--|----|
| 116 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء زيادة مشاعر رضا العاملين | 20 |
| 118 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعء الالتزام التنظيمي. | 21 |
| 119 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الإجابة والأهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير أداء المنظمة. | 22 |
| 120 | فئات تفسير مستوى معامل الارتباط. | 23 |
| 122-121 | مصفوفة معاملات الارتباط بين متغير الحكومة الإلكترونية ومتغير أداء المنظمات | 24 |
| 127-126 | تقديرات نموذج التأثير بين متغير الحكومة الإلكترونية ومتغير أداء المنظمات. | 25 |
| 131 | تقديرات نموذج التأثير بين أبعاد متغير الحكومة الإلكترونية ومتغير أداء المنظمات. | 26 |

قائمة الملاحق

| العنوان | رقم الملحق |
|---------------------------|------------|
| الاستبانة. | 1 |
| السادة المحكمين. | 2 |
| نبذه عن المنظمة المبحوثة. | 3 |

المستخلص

تهدف الدراسة الى بيان تأثير "الحكومة الالكترونية" في أداء المنظمات عبر ابراز دور مديرية المرور العامة (مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة) في مجال التحول باتجاه تحقيق متطلبات "الحكومة الالكترونية"، اعتمدت الدراسة "المنهج التحليلي الوصفي"، واختير لذلك عينة قصدية قوامها (156) من (الضباط والموظفين) من مجموع مجتمع الدراسة البالغ (558) ، ولغرض اجراء الجانب الميداني اعتمد المتغير المستقل كلا من الأبعاد ("المورد البشري، المرونة التنظيمية، الدعم الإداري، التقانة الملائمة")، أما المتغير التابع، فقد اعتمد الأبعاد ("تحسين كفاءة العمل، التركيز على المستفيدين من الخدمة، زيادة مشاعر رضا العاملين، الالتزام التنظيمي")، استعملت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات تم تحديد مستوى إجاباتها وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وقد انطلقت الدراسة من فرضية رئيسية وهي (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير "الحكومة الالكترونية" بأبعاده في متغير أداء المنظمات بأبعاده)، ولتحليل الجانب العملي تم الاعتماد على الأساليب الاحصائية ("التحليل العاملي التوكيدي، اختبار الفا كرونباخ، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، نمذجة المعادلة الهيكلية")، خلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات منها:

1. أن المنظمة المبحوثة لديها تطبيق لمتطلبات "الحكومة الالكترونية" بشكل متوسط على مستوى تطبيق المهام والوظائف المناطة بها.

2. أن المنظمة المبحوثة تمتلك رصيداً جيداً من القدرات البشرية المؤهلة في مضمار العمل التقني.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، أداء المنظمات، مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة

المقدمة

يُعد العراق من الدول حديثة الاستخدام "لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)"، وخاصة في تقديم الخدمات سواء على الجانب الحكومي أو القطاعات الأخرى ، نظراً للظروف الاقتصادية و السياسية غير المستقرة والحروب التي خاضها على امتداد العقود الاخيرة من تاريخه المعاصر ، إلا أنّ الحاجة الملحة لتبني نظم الحكومة الالكترونية اصبحت حاجة ضرورية نظرا للتقدم الهائل في مجالات "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، والرغبة المتزايدة لكل من المواطنين وقطاعات الأعمال في تلقي خدمة ذات جودة عالية، عبر وسائل الاتصال الحديثة التي باتت في متناول الغالبية العظمى ، والثقافة الالكترونية نتيجة انفتاح العراق على محيطه الاقليمي والعالمي، خاصة بعد فترة التغيير التي حصلت بعد عام 2003، حيث تغيرت معها قناعات المواطن والقطاعات الحكومية والأعمال وأدركت أنّ زمن البيروقراطية الإدارية والروتين، وعناء التنقل، وضياح الوقت، ليست من سمات حقبة التكنولوجيا والحداثة، ومن هذا المنطلق باشرت ملاكات وزارة الداخلية / مديرية المرور العامة - المركز الوطني لتسجيل المركبات واجازات السياقة ، والذي تغير هيكلية المركز ليكون فيما بعد (مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة)، لتأسيس النواة الأولى لنظام "الحكومة الالكترونية" في مديرية المرور العامة /مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة منظمة عينة الدراسة ، وعلى مرحلتين انطلقت المرحلة الأولى منها بتاريخ (2010/10/22) ، وانطلقت المرحلة الثانية مرحلة التوسعة بتاريخ (2013/12/10) والتي تعمل لغاية الآن لتقديم الخدمات المرورية للمستفيدين، انطلاقاً من وعي وزارة الداخلية بكافة مفاصلها الخدمية، وخاصة المديرية قيد الدراسة بضرورة تقديم خدمات مرورية ذات جودة عالية وبمواصفات امنية وتكنولوجية متقدمة ، بأدق المواصفات المعتمدة عالمياً.

اقتضت طبيعة الدراسة أن تقسم الى أربعة فصول هي كالآتي:

الفصل الأول: الذي اختص بعرض منهجية الدراسة، وبعض الدراسات السابقة، حيث قسم الى مبحثين الأول منهما المنهجية الخاصة بالدراسة، والمبحث الثاني تناول بعض الدراسات السابقة العربية والاجنبية الخاصة بمتغيري الدراسة.

الفصل الثاني: تخصص هذا الفصل بتناول الجانب النظري للدراسة، حيث قسم الى ثلاثة مباحث تضمن المبحث الأول المتغير المستقل "الحكومة الالكترونية"، بينما عرض المبحث الثاني المتغير الاستجابي التابع "أداء المنظمات"، والمبحث الثالث والأخير تناول العلاقة بين متغيري الدراسة.

الفصل الثالث: والذي تخصص بالجانب العملي للدراسة وبثلاثة مباحث تناول الأول منها اختبار وتطوير مقاييس الدراسة، والثاني وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتحليل نتائجها، بينما تناول المبحث الثالث اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع: والذي اشتمل على مبحثين اثنين: الأول للاستنتاجات، والثاني للتوصيات.

الفصل الأول

منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة

المبحث الأول

منهجية الدراسة

تمهيد

يعد هذا الفصل مدخلا تعريفيًا إذ يسعى إلى تقديم فكرة عن مضمون الدراسة، إذ يتناول هذا المبحث منهجية الدراسة من حيث تناوله لمشكلة الدراسة، والتساؤلات التي تعكس مشكلة الدراسة، والأهداف، والأهمية، والمخطط الفرضي للدراسة، وبيان فرضيات الدراسة، ووصف لكل من مجتمع وعينة الدراسة، وحدودها، وطرق جمع البيانات، والأساليب الاحصائية التي اعتمدها الباحث في التحليل، ويتضمن أيضاً بعض الدراسات السابقة.

أولاً: مشكلة الدراسة.

في زمن اتصف بالسرعة والتغيير، وعدم الثبات حيث ان الشي الثابت الوحيد هو التغيير، تطلب هذا الوضع من منظمات الخدمة، ومنها المنظمة المبحوثة، مواكبة مثل هكذا تغيير، فمن المحال، في خضم التكنولوجيا المستحدثة، أن تكون "المعاملات الورقية" و "ارشفتها" بالطرق التقليدية، فضلا عن الرتابة في انجازها تلك المعاملات هي آلية عمل مديرية مهمة يقصدها الاف المراجعين يوميا، فضلا عن التحول نحو التكنولوجيا كان نتيجة للتضخم غير المسبوق بحجم البيانات والمعلومات للمنظمات، ومنها المنظمة المبحوثة، فضلا عن محاولة الاستفادة من التكنولوجيا التي برهنت فاعليتها في مختلف المجالات، لغرض حل الاشكاليات التي لا يمكن حلها الا بجهود بشرية استثنائية، فضلا عن ما توفره التكنولوجيا من امكانية تناقل للبيانات، وسرعة ودقة في الانجاز والتحديث، وتحول فلسفة المنظمات الأمنية والخدمية

عالمياً نحو تبني "تكنولوجيا المعلومات" في عملها وعدها معياراً أساسياً من معايير تقييم جودة الخدمات المقدمة للمستفيد، وعبر ما تقدم يمكن تأطير مشكلة الدراسة عبر التساؤلات التالية:

- الى أي نطاق تتوافر متطلبات تطبيق نظام "الحكومة الالكترونية" في المنظمة المبحوثة.
- الى أي مدى تسهم تطبيقات "الحكومة الالكترونية" في دعم أداء المنظمة المبحوثة.
- بيان مدى امكانية التوسع في تطبيق "الحكومة الالكترونية" في باقي مديريات المنظمة

المبحوثة.

ثانياً: أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة الى الآتي:

1. ابراز دور المنظمة المبحوثة في مجال التحول باتجاه تطبيق متطلبات "الحكومة الالكترونية" للارتقاء بأدائها كونها صاحبة الريادة والأسبقية في تطبيقها على مستوى وزارة الداخلية العراقية.
2. بيان أثر تطبيق "الحكومة الالكترونية" في أداء المنظمة المبحوثة.
3. امكانية الانتقال بخط تطبيق "الحكومة الالكترونية" بشكل كامل في كافة المديريات والاقسام التابعة لمديرية المرور العامة والانتقال باتجاه كافة توابع وزارة الداخلية.
4. تسليط الضوء على أبرز العقبات التي تواجه المنظمة المبحوثة في مجال تبني تطبيقات "الحكومة الالكترونية" في أداء أعمالها.

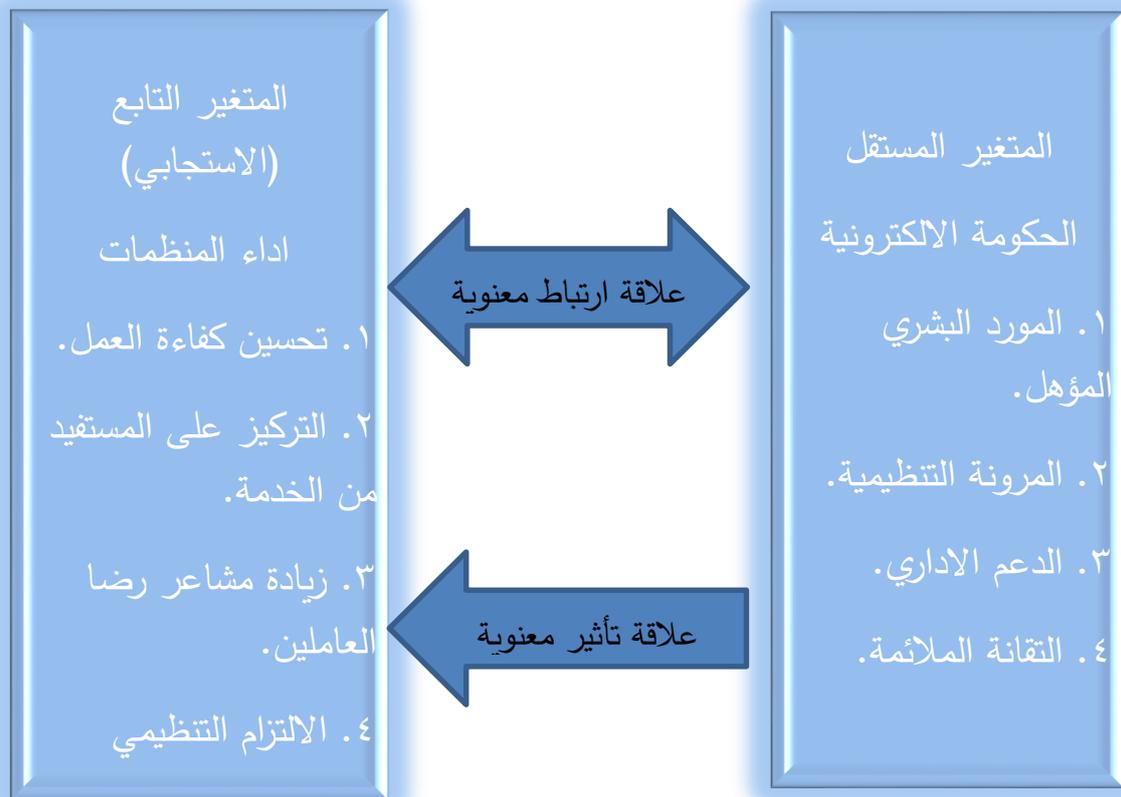
ثالثاً: أهمية الدراسة.

تتجلى أهمية الدراسة في النواحي التالية:

1. يتسم موضوع الدراسة بأهمية بالغة في العمل الإداري والخدمي والأمني للمنظمة المبحوثة، لما يتطلب من معرفة بمفهوم متغيري الدراسة وأهدافهما ومتطلباتهما والوقوف على الأبعاد الخاصة بكل متغير، لزيادة المعرفة والادراك بهما لادخار الجهد، والكلف، والوقت، عبر تطبيق "الحكومة الالكترونية"، والتقدم بأداء المنظمة المبحوثة لضمان تقديم خدمة متميزة للمستفيدين.

2. تقديم الخدمات الى المستفيدين في أما كن وجودهم في كل مناطق العراق، لما تتيحه تطبيقات "الحكومة الالكترونية" من تسهيلات، مما يساعد على عدم مركزية أما كن توفر الخدمات للمستفيد وسهولة وصولهم اليها، وبذلك حققت المديرية الأداء المرضي الذي ينشده المستفيد منها.
3. تحفيز المنظمات الخدمية الأخرى التابعة لوزارة الداخلية على تطبيق نظام "الحكومة الالكترونية".
4. أرجحية استثمار هذه الدراسة، لتكون دليلا ارشاديا للباحثين مستقبلا، والعاملين في المنظمة المبحوثة، وكافة المديرية التابعة لوزارة الداخلية الطامحة لتطبيق "الحكومة الالكترونية"، للارتقاء بأدائها ملبيةً بذلك كافة احتياجات المستفيدين ومواكبةً التطور والحدثة في العمل الشرطي.
5. الخروج ببعض "المقترحات والتوصيات" المترتبة عن مخرجات الدراسة، والتي من شأنها الإسهام في الارتقاء بأداء المنظمة المبحوثة.

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة:



1. (↔) علاقة الارتباط .

2. (→) علاقة التأثير .

شكل (1): المخطط الفرضي للدراسة.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات السابقة الذكر.

خامساً: فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير "الحكومة الالكترونية"، ومتغير "أداء المنظمات".

وتتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد "المورد البشري المؤهل" ومتغير "أداء المنظمات".

ب. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد "المرونة التنظيمية" ومتغير "أداء المنظمات".

ج. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد "الدعم الإداري" ومتغير "أداء المنظمات".

د. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد "التقانة الملائمة" ومتغير "أداء المنظمات".

2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير "الحكومة الالكترونية" في أداء المنظمات.

وتتشعب منها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

أ. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد "المورد البشري المؤهل" في متغير "أداء المنظمات".

ب. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد "المرونة التنظيمية" في متغير "أداء المنظمات".

ج. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد "الدعم الإداري" في متغير "أداء المنظمات".

د. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد "التقانة الملائمة" في متغير "أداء المنظمات".

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة ضباط وموظفي (مديرية المرور العامة/ مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة) والبالغ عددهم (558)، ومن الأسباب الأساسية والموجبة لاختيار مجتمع الدراسة هو عدم إجراء دراسة سابقة، في موضوع الدراسة، في تلك المنظمة، تجمع بين متغيرات الدراسة الحالية، أو تسعى إلى إحراز الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، لاسيما وأن عملها يتسق مع ما تتضمنه الدراسة الحالية، وهو ما ينعكس في هيكل المديرية الموضح في الملحق (3).

2. عينة الدراسة: أختير (156) من الضباط والموظفين المدنيين عينة قصدية من مجموع مجتمع الدراسة البالغة (558) ، وهم من متخذي القرارات في المديرية المبحوثة، والدالين على مجتمع الدراسة والممثلين لها ، وتم اختيار هذه العينة عمداً، والسبب في ذلك يعود الى كونهم العاملين في نظام "الحكومة الالكترونية"، والمؤثرين في عملية اتخاذ القرار، فضلا عن طبيعة المتغيرات، وما تحتاجه من دقة في الإجابة، وقد اليهم الاسئلة التي في الاستبانة، حيث تم توزيع (156) استمارة، وتم استرداد (148) استمارة ، وكان عدد الاستمارات التالفة (6). والاستمارة مبينة في الملحق رقم (1).

سابعاً: حدود الدراسة:

تأطرت الدراسة ضمن الحدود الموضوعية والمكانية والزمانية وكالاتي:

1. الحدود الموضوعية: تحدد الدراسة ضمن المتغيرين اللذين ضمهما المخطط الفرضي وتناولتها وهما:

أ- "الحكومة الالكترونية" متغيراً مستقلاً.

ب- أداء المنظمات متغيراً تابعاً (الاستجابي).

2. الحدود المكانية: تناولت الدراسة تطبيق "الحكومة الالكترونية" في المنظمة المبحوثة، للمواقع كل من المقر العام للمديرية، وموقع مديرية الحسينية بغداد 1 وبغداد 2 باعتباره من المواقع ذات التصنيف الكبير، وموقع تسجيل مديرية محافظة ميسان والذي يُعد من التصنيفات المتوسطة، وتمثلت عينة الدراسة بعدد من الضباط والموظفين المدنيين العاملين في المديرية آنفة الذكر

3. الحدود الزمانية:

تتوزع الحدود الزمانية بين:

أ. تاريخ بداية الدراسة في 15 | 9 | 2020 ولغاية تاريخ 2022/5/15

ب. البدء بتوزيع الاستبانة على افراد العينة المبحوثة في 8 | 5 | 2021 والانتهاه من جمع

الاستمارات وتحليل البيانات واستخراج النتائج في 12 | 7 | 2021

ثامناً: طرق جمع البيانات والمعلومات:

تتمثل عملية جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة في جانبين رئيسين هما النظري، التطبيقي، وهما كالاتي:

1. فيما يخص الجانب النظري: الكتب، الدوريات، الاطاريح، ورسائل الماجستير، وبحوث الدبلوم العالي (اجنبية وعربية)، وما ينشر على شبكة الانترنت.
2. فيما يخص الجانب العملي: الاستبانة، حيث تم اخذ مقاييس الدراسة كمقياس جاهز، فأخذت أبعاد "الحكومة الالكترونية" من (نجم وكريم، 2017: 379)، أما أبعاد أداء المنظمات، فتم أخذها من (العامري، 2014: 24).

تاسعاً: الأساليب الاحصائية:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الاحصائية وهي كالاتي:

1. اختبار وتطوير مقياس الدراسة وتشمل (فحص البيانات المفقودة، شدوذ البيانات، اعتدالية البيانات، التحليل العاملي التوكيدي، اختبار كرونباخ الفا).
2. وصف وتشخيص متغيرات وأبعاد المقياس ويشمل (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، الأهمية الترتيبية).
3. اختبار الفرضيات وتشمل (معامل ارتباط بيرسون، نمذجة المعادلة الهيكلية).

المبحث الثاني

بعض الدراسات السابقة

يعرض هذا المبحث مجموعة من الجهود المعرفية السابقة التي توفرت للباحث حول متغيرات هذه الدراسة، وذلك بغرض تحديد موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، والاضافة التي تقدمها، وكذلك الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها. وهذا من شأنه أن يوفر للباحث مؤشراً للتعرف على أغلبية الدراسات لمنع التداخل والتكرار مع دراسته، وأيضاً مناقشة هذه الدراسات وتوضيح أهم ما توصلت إليه من استنتاجات.

1. دراسات سابقة متعلقة بالمتغير المستقل (الحكومة الالكترونية)

جدول (1): الدراسات السابقة العربية والاجنبية عن الحكومة الالكترونية

| الدراسات السابقة العربية | | |
|--------------------------|------------------------|--|
| ت | الخصائص | التفاصيل |
| 1 | عنوان الدراسة ومجالها. | "دور" الحكومة الالكترونية" في تحسين مؤشرات أداء المنظمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك". (بحث مجلة). |
| | الباحث والسنة. | نجم وكريم، 2017 |
| | الهدف. | تهدف الدراسة الى بيان دور "الحكومة الالكترونية" في تحسين أداء العاملين في المديرية. |
| | منهج الدراسة | دراسة استطلاعية. |
| | مجتمع وعينة الدراسة | مديرية بلدية كركوك. 165 موظفة وموظف حيث كان عدد الاناث (85) ، والذكور (80). |
| | أسلوب جمع البيانات. | الاستبانة. |

| | |
|---|------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • التكرار، النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، لتصوير متغيرات الدراسة. • تم تحليل البيانات بمقياس الالتواء والتفلطح، بغية معرفة شكل قمة منحني التوزيع التكراري وهيئته. • تم قياس مستوى المعنوية عبر تحليل فيشر. | <p>الأساليب الاحصائية.</p> |
| <p>أهمية استخدام "الحكومة الالكترونية" ساعد في سرعة تقديم تصاميم المشاريع والسرعة في انجازها ومراقبة ومتابعتها ، فضلا عن أهميتها البالغة الناتجة من ادخال نظم "الحكومة الالكترونية" في اعمال الصيانة ساعد بشكل كبير في تقليل المخاطر التي كان يتعرض اليها العمال سابقاً.</p> | <p>أهم الاستنتاجات.</p> |
| <p>الاستفادة من البناء المعرفي للدراسة ، فضلاً عن اخذ أبعاد القياس الخاصة بـ "الحكومة الالكترونية".</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة.</p> |
| <p>"تطبيق "الحكومة الالكترونية" في العراق: الحلول والأفاق المستقبلية" (رسالة ماجستير) .</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> |
| <p>علي ، 2018</p> | <p>الباحث والسنة.</p> |
| <p>دراسة ميدانية ، معتمدة على "المنهج الوصفي".</p> | <p>منهج الدراسة .</p> |
| <p>المفوضية العليا للانتخابات فرع صلاح الدين مؤسسة استخراج الوثائق البايومترية (بطاقة الناخب الوطنية). مجموعة من طلبة جامعة تكريت (بكالوريوس ، ماجستير ، دكتوراه) حيث كانت عدد الاستثمارات 50 استمارة مقسمة على 14 كلية.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> |
| <p>الملاحظة ، المقابلة ، الاستبانة .</p> | <p>أسلوب جمع البيانات</p> |
| <p>"التكرار" ، النسبة المئوية" ، درجة التوافر" ، المتوسط الحسابي" ، الانحراف المعياري".</p> | <p>الأساليب الاحصائية</p> |
| <p>رمت الدراسة الى التعرف على متطلبات "الحكومة الالكترونية" والخدمات التي تقدمها للوقوف على المشاكل و المعوقات التي تواجهها والسبل الكفيلة بالنجاح.</p> | <p>الهدف.</p> |

| | | |
|--|-------------------------------------|----------|
| <p>لم يعد تطبيق "الحكومة الالكترونية" في العراق خياراً، بل أصبح ضرورة ، لكونها المدرسة الأحدث في الإدارة لاستيعاب المستجدات والتطورات المتسارعة والصمود في ظل كل هذه المتغيرات.</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> | |
| <p>"امكانية تطبيق برنامج "الحكومة الالكترونية" في ديوان محافظة نينوى دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في ديوان محافظة نينوى". (وقائع مؤتمر)</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>محمود ، 2019</p> | <p>الباحث والسنة</p> | |
| <p>دراسة تحليلية.</p> | <p>منهج الدراسة</p> | |
| <p>ديوان محافظه نينوى ، (60) موظفاً من موظفي ديوان محافظة</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | |
| <p>الاستبانة .</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>"التكرار، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري".</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |
| <p>استهدفت الدراسة لقاء الضوء على احد أهم التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة الا وهو "الحكومة الالكترونية"، وابرز أهميتها ومتطلبات التحول من "الحكومة التقليدية" الى "الحكومة الالكترونية".</p> | <p>الهدف.</p> | <p>3</p> |
| <p>خلصت الدراسة الى ان "الحكومة الالكترونية" باتت ضرورة في عصر "تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات"(ICT) ، رغم ما يحيط هذا المصطلح من الغموض كونه حديث النشأة في العراق ، حيث تزايد الطلب على المعلومات والخدمات لتحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة</p> | <p>أهم الاستنتاجات.</p> | |
| <p>تدعيم كل من الجانب المعرفي للباحث ، والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الافادة من الدراسات السابقة.</p> | |
| <p>"دور "الحكومة الالكترونية" في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS" (رسالة ماجستير) .</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | <p>4</p> |
| <p>زليخة، 2020.</p> | <p>السنة والباحث</p> | |
| <p>دراسة حالة.</p> | <p>أسلوب الدراسة.</p> | |

| | |
|------------------------------|--|
| مجتمع وعينة الدراسة. | مجتمع الدراسة يتكون من الموظفين التابعين الى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ميلة. 70 موظفاً من الوكالة سابقة الذكر. |
| أسلوب جمع البيانات | الاستبانة. المقابلات ، الملاحظة |
| الأساليب الاحصائية. | "التكرار، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي الأهمية النسبية، معامل الثبات " ألفا كرونباخ ، معامل الصدق، معامل الانحدار الخطي، معامل الارتباط بيرسون، معامل التحديد R". |
| الهدف. | تستهدف الدراسة معرفة مدى دور "الحكومة الالكترونية" في تحسين "الأداء الوظيفي". |
| أهم الاستنتاجات. | أهمية "الحكومة الالكترونية" في تحسين جودة الخدمات الحكومية، التي أصبحت لزاماً على الحكومات التحول إليها تماشياً لمتطلبات العصر في جودة وسرعة إنجاز المعاملات وكسر الحواجز البيروقراطية. |
| الافادة من الدراسات السابقة. | الاستفادة من البناء المعرفي للدراسة، وفي بناء فقرات استمارة الاستبانة. |
| 5 عنوان الدراسة ومجالها | "تأثير تطبيق استراتيجيات "الحكومة الالكترونية" في الحد من ظاهرة الفساد المؤسسي". (بحث مجلة). |
| الباحث والسنة. | محمد ، 2020 |
| منهج الدراسة. | التحليل الاحصائي الوصفي . |
| مجتمع وعينة الدراسة. | مديرية البطاقة الموحدة و مديرية الجوازات التابعة الى مديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في محافظه ذي قار لكل من مدينتي (الناصرية والشطرة)، (180) موظف من المديريتين سابقنا الذكر. |
| أسلوب جمع البيانات. | الاستبانة . |
| الأساليب الاحصائية. | قياس الثبات بالاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ ، صدق المحتوى عن طريق معامل الثبات بالاعتماد على المعادلة (الصدق = الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية |

| | | |
|---|-------------------------------------|----------|
| <p>استهدفت الدراسة التعرف على المضامين والمفاهيم الفكرية للحكومة الالكترونية وتحديد أهم استراتيجياتها والتعرف أيضاً على المضامين والمفاهيم الفكرية للفساد المؤسسي ، وتشخيص الاهتمام للدائرة المبحوثة بتطبيق استراتيجيات "الحكومة الالكترونية"، فضلاً عن تشخيص مستوى توافر مسببات لفساد الحقيقية للدائرة المبحوثة.</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>استراتيجيات "الحكومة الالكترونية" لم تحظ بالاهتمام الكافي من المسؤولين في المنظمة المبحوثة، حيث لم يتجاوز الحدود الدنيا المقبولة بعد ، فضلاً عن وجود الفساد في المنظمة وعلى المستوى الكلي، وبسبب لا يستهان بها لوجود البيئة الداعمة للفساد والمشجعة لارتكاب المخالفات التنظيمية غير المقبولة و اكثر الاسباب المشجعة للفساد هي أسباب سياسية نتيجة تدخل الجهات السياسية في عملية</p> | <p>أهم الاستنتاجات.</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الافادة من الدراسات السابقة.</p> | |
| <p>الدراسات السابقة الاجنبية</p> | | |
| <p>التفاصيل</p> | <p>الخصائص</p> | <p>ت</p> |
| <p>"E-government implementation strategies in developed and transition economies: A comparative study" استراتيجيات تنفيذ "الحكومة الالكترونية" في الاقتصادات المتقدمة والانتقالية دراسة مقارنة. (بحث مجلة).</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | <p>1</p> |
| <p>Weerakkody ، et al ، 2012</p> | <p>الباحث والسنة</p> | |
| <p>دراسة مقارنة .</p> | <p>منهج الدراسة</p> | |
| <p>في المملكة المتحدة تمت مقابلة خبراء في وكالة حكومية كبيرة ، في سلوفاكيا اقتصرت المقابلات على مسؤول تنفيذي كبير واحد لتطبيق الحكومة الإلكترونية بسبب الوقت.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | |
| <p>قائمة فحص</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>التكرارات والمتوسطات</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |

| | |
|--|-----------------------------------|
| <p>تهدف الدراسة الى البحث بالاستراتيجيات التي تبنتها كل من المملكة المتحدة وسلوفاكيا في سياق تطبيق "الحكومة الإلكترونية"، وعلى وجه الخصوص كيفية تأثير وجهات النظر حول رؤية "الحكومة الإلكترونية" واستراتيجيتها وتركيزها والتغيير التنظيمي على تطبيق "الحكومة الإلكترونية" ونشرها في الاقتصادات المتقدمة والانتقالية في أوروبا.</p> | <p>الهدف.</p> |
| <p>يمكن التمييز بوضوح أن استراتيجية "الحكومة الإلكترونية" السلوفاكية أقل شمولاً من المملكة المتحدة، حيث ركزت الدولة على عدد قليل من الخدمات في وقت واحد، مع اتخاذ القرارات على أساس فردي لتنفيذ خدمات "الحكومة الإلكترونية" المحلية وتعزيزها .</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> |
| <p>"Towards a multidimensional model for evaluating E- government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective" نحو نموذج متعدد الأبعاد لتقييم الحكومة الإلكترونية: اقتراح منظور أكثر شمولاً وتكاملاً</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> |
| <p>Luna-Reyes، et al ، 2012</p> | <p>الباحث والسنة</p> |
| <p>تطبيقية.</p> | <p>منهج الدراسة</p> |
| <p>جمهورية المكسيك.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> |
| <p>قائمة فحص</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> |
| <p>المتوسط والانحراف المعياري.</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> |
| <p>تهدف الدراسة الى تحديد نموذج متعدد الأبعاد لقياس الحكومة الإلكترونية وتقييمها.</p> | <p>الهدف.</p> |
| <p>هناك حاجة إلى طريقة لقياس "الحكومة الإلكترونية" وتقييمها وتحدد أوجه تقدمها ومشاكلها. الجهود السابقة للقيام بذلك محدودة من حيث النطاق والأبعاد التي يتم النظر فيها.</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> |
| <p>تدعيم كل من الجانب المعرفي للباحث ، والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> |

| | | |
|--|------------------------------------|----------|
| <p>"Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen–centric perspective"</p> <p>تمكين الزبائن: هل يؤثر على نجاح الحكومة الإلكترونية؟ منظور يركز على المواطن</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>Alshibly et Chiong ، 2015</p> | <p>الباحث والسنة</p> | |
| <p>دراسة تحليلية.</p> | <p>أسلوب الدراسة</p> | |
| <p>بلغ حجم العينة 400 مستجيب مأخوذة من سكان العاصمة الاردنية عمان المدينة الأكثر اكتظاظاً بالسكان في الأردن</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | |
| <p>الاستبانة .</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | <p>3</p> |
| <p>"تمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS – SEM).</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |
| <p>تهدف الدراسة إلى سد الفجوة عبر اقتراح نموذج نظري وأداة تقييم مرتبطة به تقيس أداء "الحكومة الالكترونية" من منظور تمكين الزبائن.</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>إن النتائج الرئيسية لنجاح "الحكومة الالكترونية" مرتبطة بالزبون، ويجب مراعاة سوابق هذا النجاح من وجهة نظر الزبون، وضرورة أن تأخذ الوكالات الحكومية بعين الاعتبار تصورات زبائنها حول التمكين كآلية سببية رئيسية في استخلاص القيمة من أنظمة الحكومة الإلكترونية.</p> | <p>أهم الاستنتاجات.</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة.</p> | |
| <p>"Electronic Government in Cabo Verde: The Prospects and Limits of Innovation in Small Island Developing States "</p> <p>"الحكومة الالكترونية" في كابو فيردي: آفاق وحدود الابتكار في الدول النامية الجزرية الصغيرة.</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها.</p> | <p>4</p> |
| <p>Santos، 2016.</p> | <p>الباحث والسنة</p> | |
| <p>دراسة الحالة.</p> | <p>منهج الدراسة.</p> | |

| | |
|----------------------------|---|
| مجتمع وعينة الدراسة. | جمهورية كابو فيردي أو جمهورية الرأس الأخضر . |
| أسلوب جمع البيانات. | الوثائقي . |
| الأساليب الاحصائية. | التكرارات والنسب المئوية. |
| الهدف. | هدفت الدراسة للبحث في ظهور وتنفيذ تطبيقات "الحكومة الالكترونية" في كابو فيردي، وتقييم نجاحاتها وتحدياتها، مع استخلاص دروس السياسات التي يمكن تعميمها على البلدان النامية الأخرى . |
| أهم الاستنتاجات. | لا تستطيع الدول النامية الصغيرة مثل كابو فيردي ان تطبق تجربة أنظمة الدول المستقلة العظمى والمتقدمة صناعياً وتكنولوجياً لان معظم الدول النامية في مرحلة بناء أو تشييد "الحكومة الالكترونية". |
| الإفادة من الدراسة السابقة | تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة. |
| عنوان الدراسة ومجالها | ' E-government adoption in sub-Saharan Africa ' . تبني "الحكومة الالكترونية" في إفريقيا. |
| الباحث والسنة | Verkijika et Wet ، 2018 |
| أسلوب الدراسة | تجريبية. |
| مجتمع وعينة البحث. | 450 شخص من فئة الشباب والذين تزيد اعمارهم عن 18 عاماً كونهم الفئة الأكثر استفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية في جمهورية جنوب أفريقيا (أفريقيا) . |
| أسلوب جمع البيانات. | الاستبانة . |
| الأساليب الاحصائية. | نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS – SEM) |
| الهدف. | اختبرت الدراسة نموذج موحد لاعتماد "الحكومة الالكترونية"(UMEGA) ونسخة موسعة منها باستخدام بيانات من 282 مستجيباً في أفريقيا. |
| أهم الاستنتاجات | تشير الدراسة إلى الحاجة إلى تحسين نماذج تبني "الحكومة الالكترونية" بشكل مناسب لاستخدامها في سياق مختلف لتحسين اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية. |
| الإفادة من الدراسة السابقة | تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة. |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات السابقة الذكر.

2. دراسات سابقة متعلقة بالمتغير المعتمد (أداء المنظمات)

جدول (2) الدراسات السابقة العربية والاجنبية عن أداء المنظمات

| الدراسات السابقة العربية | | |
|--------------------------|------------------------|---|
| ت | الخصائص | التفاصيل |
| 1 | عنوان الدراسة ومجالها. | "عوامل التمكين الإداري وتأثيرها في أداء المنظمات". (رسالة ماجستير) |
| | الباحث والسنة | العامري ، 2014 |
| | منهج الدراسة | "المنهج الوصفي التحليلي". |
| | مجتمع وعينة البحث. | المجتمع (818) ضابطاً من مديرية المرور العامة. والعينة (82) ضابط |
| | أسلوب جمع البيانات | "الاستبانة، المقابلات الشخصية، المعايشة الميدانية، الملاحظة". |
| | الأساليب الاحصائية. | النسب المئوية، معامل الارتباط سبيرمان، معامل الانحدار البسيط ، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، تحديد الانحدار المتعدد، برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) . |
| | الهدف. | دراسة و تحديد كلاً من "علاقات الارتباط " و "الاثر" للتمكين الإداري بأبعاده "التدريب و التطوير و الحوافز و المشاركة و الثقة التفويض" في أداء المديرية المبحوثة بأبعاده " تحسين كفاءة العمل و "بناء المقدرات الجوهرية" و "التركيز على المستفيد من الخدمة" و "زيادة مشاعر رضا العاملين" و "دعم الالتزام التنظيمي" ، فضلا عن تعميق الوعي لضباط المديرية المبحوثة بطبيعة العناصر المكونة لمفهوم التمكين الإداري وأداء المديرية المبحوثة وكيفية تفاعلها مع بعضها البعض. |

| | | |
|--|-----------------------------------|----------|
| <p>مستوى التمكين في المديرية عموماً ضعيف وذلك لضعف مستوى التدريب والتطوير في المديرية وضعف الحوافز في المديرية والذي يعود لعدم اخذ الامرين لإنجاز المهام العالية المستوى من قبل معيئهم من الضباط بنظر الاعتبار، فضلاً عن ضعف مستوى التفويض في المديرية نتيجة ضعف تخويل الصلاحيات. أما مستوى تركيز المديرية على المستفيد من الخدمة جيداً ومستوى الثقة والمشاركة في المعلومات أيضاً جيدة .</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> | |
| <p>دعمت الدراسة الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري عبر اخذ أبعاد قياس متغير أداء المنظمات.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> | |
| <p>"انعكاس عمليات التدقيق الاستراتيجي على أداء المنظمات العامة بحث تحليلي في أمانة بغداد". (اطروحة دكتوراه).</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>الجنابي ، 2016</p> | <p>الباحث والسنة.</p> | |
| <p>"المنهج الوصفي التحليلي".</p> | <p>منهج الدراسة.</p> | |
| <p>المجتمع: أمانة بغداد. العينة (55) مديراً ومسؤول بالمنظمة المبحوثة</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | |
| <p>الاستبانة .</p> | <p>أسلوب جمع البيانات</p> | |
| <p>"الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية و معامل الاختلاف ومعامل الانحدار البسيط فضلاً عن استعمال برنامج (SPSS) .</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | <p>2</p> |
| <p>يهدف البحث إلى تقييم فاعلية و مستوى التدقيق الاستراتيجي وأداء التنظيمي وأبعاده بالمنظمة المبحوثة، فضلاً عن تطوير دور التدقيق الاستراتيجي لتفعيل الأداء المنظمي وتحسين مؤشرات وكفاءته، مع تحليل وقياس لطبيعة العلاقة بين التدقيق الاستراتيجي وأبعاده من ناحية الأداء المنظمي وأبعاده من ناحية أخرى.</p> | <p>الهدف.</p> | |

| | | |
|---|-----------------------------------|----------|
| <p>لدا المنظمة المبحوثة نسبة مرموقة من الموظفين الحاصلين على الشهادات العليا في المجال الهندسية والتقنية والإدارية ، وهم من اصحاب الخبرات العلمية الجاهزة المستعدين لرفد اقسام المنظمة سواء الاقسام التخطيطية وعملياتها التشغيلية على جميع الاصعدة بالمعرفة الضمنية والصريحة ، لم تهتم المنظمة المبحوثة بشكل كافي بشروط "التخطيط الاستراتيجي" وذلك لانشغالها بمجريات العمل اليومي و الموسمي قصير الأمد و الروتيني، ونتيجةً لذلك تولد لدى العاملين في المنظمة اتجاها نحو أهمية ووضوح الخطط من قبل إدارة المنظمة العليا لتطوير الأداء المنظمي ، فضلا عن وجود شبه اجماع لدى العاملين على ان المنظمة المبحوثة تتغافل عن آرائهم وملاحظاتهم الصابة باتجاه تطوير الأداء وهذه الحالة تعتبر ثغرة تتطلب الوقفة عندها ومعالجتها لتلافيتها مستقبلا.</p> | <p>أهم الاستنتاجات.</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> | |
| <p>"أثر الإدارة الاستراتيجية على أداء المنظمات: ريادة المنظمات كمتغير وسيط" (اطروحة دكتوراه).</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>الديراوي ، 2018</p> | <p>الباحث والسنة</p> | <p>3</p> |
| <p>"المنهج الوصفي التحليلي".</p> | <p>منهج الدراسة</p> | |
| <p>389 منظمة أهلية اجتماعيه في قطاع غزة مستهدفتا المناصب الإدارية العليا والفاعلة في المنظمة كرئيس مجلس الإدارة، أو عضو مجلس الإدارة أو المدير التنفيذي أو نائب المدير. قام الباحث باستخدام "طريقة العينة الغرضية"، حيث تم تقريق 250 استبانة على مجتمع الدراسة.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | |
| <p>الاستبانة.</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>"استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T"</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |

| | | |
|--|-----------------------------------|----------|
| <p>استهدفت الدراسة التعرف على مدى توافر أبعاد الإدارة الاستراتيجية في المنظمات الاهلية في قطاع غزة ، واختبار أبعادها مع أداء المنظمات ، وبيان اثر أبعاد الإدارة الاستراتيجية على أداء المنظمات و ريادتها، فضلا عن التعرف على تأثير ريادة المنظمات على أداء المنظمات ، ومعرفة وعي وادراك المدراء والعاملين بأهمية "الإدارة الاستراتيجية" في نجاح المنظمات.</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>بينت الدراسة ان نسبت الاناث 39.2% وهذه النسبة تؤكد أهمية مشاركة "المرأة" في مسيرة البناء والتنمية ، كما اشارة النتائج الى ان أداء المنظمات الاهلية في القطاع جيدة وبسبة 77.01% وهي تتبنى مفاهيم الريادة بنسبة 82.99% فضلا على ان الريادة تلعب دوراً فاعلا في دعم مفاهيم وعناصر الإدارة الاستراتيجية لأداء المنظمات ، كما بينت الدراسة ان المنظمات المبحوثة تقيم نتائج مشاريعها دوريا فضلا عن تمتعها بقدرة وكفاءة عالية على الإدارة الاستراتيجية ، وهو السبب في نجاح المنظمات.</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> | |
| <p>"تأثير تخطيط المسار الوظيفي في الأداء المنظمي بحث ميداني في بلدية المسيب" (رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير).</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>التميمي ، 2018</p> | <p>الباحث والسنة.</p> | <p>4</p> |
| <p>المنهج الوصفي.</p> | <p>منهج الدراسة.</p> | |
| <p>(81) موظفاً من مديرية بلدية المسيب وهي احدى تشكيلات "وزارة الأعمار والإسكان والبلديات العامة". العينة عشوائية وبلغ عددها (69) موظفاً.</p> | <p>مجتمع وعينة البحث.</p> | |
| <p>الاستبانة ، المقابلات ، الملاحظة.</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>"الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، نسبة الأهمية، برنامج (SPSS V.23)".</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |

| | | |
|--|-----------------------------------|----------|
| <p>التعرف على إدراك ودرجة الاهتمام بالتخطيط للمسار الوظيفي تشخيص ادراك ودرجة الاهتمام بالأداء المنظمي للمنظمة المبحوثة فضلاً عن دعم المنظمة على التخطيط التعاقبي أو المتتابع لكيفية ملئ الشواغر الناتجة عن معدلات ودوران العمل ، الاستقالات ، والتقاعد ، والوفاة</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>يوجد اهتمام لدا بلدية المسيب بتخطيط المسار الوظيفي للعاملين نوعا ما وهذا الاهتمام يولد مواءمة بين حاجات ورغبات الأفراد وفرص التقدم الوظيفي مستقبلاً ، فضلا عن ان المنظمة المبحوثة تولي اهتماما ببعدي الأداء وهما "الرضا الوظيفي والإبداع" ، أما ما يخص الاهتمام "برضا المستفيدين" فالنتيجة ضعيفة وهذا دليل واضح ان قدرة المنظمة على استعمال مواردها بطريقة كفؤة وفاعلة ذات مستوى متوسط.</p> | <p>أهم الاستنتاجات.</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> | |
| <p>"استراتيجيات تنمية الموارد البشرية وأثرها في تحسين أداء المنظمات دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية الخمس". (وقائع مؤتمر) .</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>بوحنك و اطحيشات ، 2019</p> | <p>الباحث والسنة.</p> | |
| <p>المنهج الوصفي والتحليلي.</p> | <p>منهج الدراسة.</p> | <p>5</p> |
| <p>كافة العاملين بمصرف الجمهورية الخمس والبالغ عددهم 60موظفاً.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة</p> | |
| <p>الاستبانة .</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>"التوزيعات التكرارية، اختبار تي (T – test) ، الانحراف المعياري ، المتوسط الحسابي، المتوسط الحسابي المرجح".</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |

| | | |
|---|-----------------------------------|----------|
| <p>استهدفت الدراسة التعرف على "أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية ودورها في تحسين الأداء للمنظمة المبحوثة" عبر التركيز على ذلك الاثر لممارسات المورد البشري عبر (التخطيط، و الاختيار، و الاستقطاب، و التدريب) على أداء المنظمة المبحوثة.</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>خلصت نتائج الدراسة أن مستوى كلاً من الأداء، التخطيط، الاختيار، والاستقطاب كان مرتفعاً بينما كان مستوى التدريب متوسطاً.</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> | |
| <p>الدراسات السابقة الاجنبية</p> | | |
| <p>التفاصيل</p> | <p>الخصائص</p> | <p>ت</p> |
| <p>Influence of organizational commitment on work–life balance and organizational performance of "female construction professionals "تأثير الالتزام التنظيمي على التوازن بين العمل والحياة والأداء التنظيمي للعاملين في مجال البناء".</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | <p>1</p> |
| <p>Oyewobi ، 2019</p> | <p>الباحث والسنة</p> | |
| <p>" تحليلية".</p> | <p>منهج الدراسة</p> | |
| <p>عينة عشوائية من 133 من العاملات المحترفات في مؤسسات البناء النيجيرية المتوسطة والكبيرة الحجم.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | |
| <p>الاستبانة.</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>"تمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (- PLS SEM)".</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |

| | | |
|--|------------------------------------|----------|
| <p>تقييم دور "الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة (WLB) والأداء التنظيمي لمحترفات البناء في صناعة البناء النيجيرية".</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>كشفت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التوازن بين العمل والحياة WLB والالتزام التنظيمي، وأن الالتزام التنظيمي يتوسط تأثير WLB على الأداء التنظيمي</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> | |
| <p>تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة.</p> | |
| <p>"The impact of organizational storytelling on organizational performance within Jordanian telecommunication sector"</p> <p>"أثر رواية القصص التنظيمية على الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات الأردني".</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> | |
| <p>Khdour، et al.، 2020</p> | <p>الباحث والسنة</p> | |
| <p>تحليلية.</p> | <p>منهج الدراسة</p> | |
| <p>عينة من 460 موظف من المديرين في الإدارة الوسطى وكبار الموظفين الإداريين و غير الإداريين في شركات الاتصالات الاردنية.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> | <p>2</p> |
| <p>الاستبانة .</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> | |
| <p>تحليل الانحدار التدريجي</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> | |
| <p>تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير رواية القصص التنظيمية على الأداء التنظيمي عبرالتعهد بشركات الاتصالات الموجودة في دولة الشرق الأوسط في الأردن.</p> | <p>الهدف.</p> | |
| <p>أظهرت الدراسة أثرًا إيجابيًا وهاماً لسرد القصص التنظيمية على الأداء التنظيمي بناءً على مكوناته. انعكاسات عملية.</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> | |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة. | الإفادة من الدراسة السابقة | |
| "Analyzing antecedents affecting the organizational performance of start-up businesses" تحليل العوامل التي تؤثر على الأداء التنظيمي للشركات الناشئة | عنوان الدراسة ومجالها | |
| Hasani et O'Reilly، 2021 | الباحث والسنة | |
| "تحليلية". | أسلوب الدراسة | |
| عينة من المديرين في الشركات الناشئة في ماليزيا والبالغ عددها 389. | مجتمع وعينة الدراسة. | |
| الاستبانة | أسلوب جمع البيانات. | |
| "نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (- PLS SEM)". | الأساليب الاحصائية. | 3 |
| وصف التأثيرات والأهمية النسبية للعوامل "التكنولوجية والتنظيمية" والبيئية ، والإدارية على الأداء التنظيمي للشركات الناشئة في ماليزيا. | الهدف. | |
| تشير الدراسة إلى آثار إيجابية للخصائص التكنولوجية والبيئية على الأداء التنظيمي للشركات الناشئة، الخصائص الإدارية ليس لها أي تأثير فعال على الأداء التنظيمي للشركات الناشئة، تنقسم الخصائص التنظيمية إلى قسمين: توافر الموارد المالية الداخلية، مما يؤثر إيجاباً على الأداء التنظيمي للشركات الناشئة ؛ ووجود حاضنة أعمال ليس لها أي تأثير مهم. | أهم الاستنتاجات | |
| تدعيم الجانب المعرفي للباحث والجانب النظري للدراسة. | الإفادة من الدراسة السابقة | |

| | |
|--|-----------------------------------|
| <p>"Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance " improvements هل يجب أن تستثمر الشركات في ممارسات تنمية الموارد البشرية؟ دور رأس المال الفكري وتحسين الأداء التنظيمي</p> | <p>عنوان الدراسة ومجالها</p> |
| <p>Chen، et al.، 2021</p> | <p>الباحث والسنة</p> |
| <p>"تحليلية".</p> | <p>منهج الدراسة</p> |
| <p>عينة عشوائية تبلغ 1000 من المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في الشركات التايوانية.</p> | <p>مجتمع وعينة الدراسة.</p> |
| <p>الاستبانة.</p> | <p>أسلوب جمع البيانات.</p> |
| <p>"نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS – SEM)".</p> | <p>الأساليب الاحصائية.</p> |
| <p>الهدف: فحص العلاقة بين ثلاث مجموعات من ممارسات "تنمية الموارد البشرية" (أي ممارسات تنمية الموارد البشرية البناء والتعاونية)، وثلاثة أبعاد لرأس المال الفكري، (رأس المال، ورأس</p> | <p>الهدف.</p> |
| <p>أن "رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي يتوسطان في العلاقة بين ممارسات تنمية الموارد البشرية" (أي الممارسات التنموية والتعاونية لتنمية الموارد البشرية) وتحسينات الأداء التنظيمي من حيث نمو العائد على الأصول.</p> | <p>أهم الاستنتاجات</p> |
| <p>تدعيم كل من الجانب المعرفي للباحث، والجانب النظري للدراسة.</p> | <p>الإفادة من الدراسة السابقة</p> |

4

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات السابقة.

مميزات الدراسة الحالية:

تميزت الدراسة الحالية بمجموعة من المميزات وهي كالتالي:

1. قلة الدراسات العراقية عن أنظمة "الحكومة الالكترونية" الناشئة، وخاصة في المديریات التابعة لوزارة الداخلية العراقية.

2. اتسمت الدراسة الحالية عن بقية الدراسات السابقة بمكان التطبيق، حيث تم اختيار مديرية المرور العامة / مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة، كأحدى أهم المنظمات السبأقة بتطبيق أنظمة "الحكومة الالكترونية" والتي لم تسلط عليها الدراسات السابقة اهتمام بربط متغيري الدراسة في المنظمة المبحوثة، على الرغم من أنها ذات تماس مباشر مع المواطنين والمقيمين والمنظمات الأخرى الحكومية منها وغير الحكومية، فضلاً عن تميزها بمجتمع البحث وعينة.

3. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تسليطها للضوء على المفاهيم ذات العلاقة والارتباط بمتغيري الدراسة، وابرار أوجه الاختلاف والتشابه بينهم، لفك التلبس وبيان كل مفهوم بمعناة الصحيح.



الفصل الثاني
التأطير النظري للدراسة
المبحث الأول: الحكومة الالكترونية
المبحث الثاني: أداء المنظمات
المبحث الثالث: العلاقة بين متغيري الدراسة

المبحث الأول الحكومة الالكترونية

تمهيد

أمام المتحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها عصرنا الحالي اصبح تحديث الإدارة الحكومية التقليدية، حاجة ملحة لتلبية متطلبات المواطنين، لذا سارعت المنظمات الى تغيير نظم اعمالها بما يواكب المتغيرات العالمية، وذلك عبر انجاز الخدمات بفاعلية وكفاءه واستثمار "المعلومات الحكومية" (Government information) ، كمصدر مثالي للارتقاء بالاقتصاد الكلي لها وتقديم الخدمات، ورفع من مستويات الانجاز والفاعلية والتنافس، وكل هذا في اطار ما يعرف بـ (E-Government) أو "الحكومة الالكترونية"، بمعنى أدق استخدام (Information and Communication Technology) (أو تقنية المعلومات و الاتصالات (ICT)، في الأجهزة الحكومية ، والتي قضت على الحواجز الزمانية والمكانية مقللتاً من الرتابة بين الحكومة من ناحية والمواطن من ناحية أخرى، و من المؤكد ان يستلزم ذلك مجموعة من العناصر التي يجب توافرها لإمكانية التطبيق في الواقع العملي، وما تواجهه من المعوقات التي قد تحول دون تطبيقه، ومن أجل تقديم صورة واضحة عن "الحكومة الالكترونية" وتطبيقاتها سوف نقسم المبحث الى مجموعة من المحاور، نتناول في اولها نشأة "الحكومة الالكترونية"، ومفهوم "الحكومة الالكترونية"، وماهية "الحكومة الالكترونية"، وبيان التعاريف الخاصة بهذا المصطلح، ومن ثم تسليط الضوء على بعض المفاهيم ذات العلاقة، و المقارنة بين "الحكومة الالكترونية" و"الإدارة الالكترونية"، ومن ثم الفرق بين "الحكومة الالكترونية" والتقليدية، وابرار مراحل التحول للحكومة الالكترونية ، وأهداف "الحكومة الالكترونية"، والتحديات التي تواجه تطبيق "الحكومة الالكترونية"، ومن ثم بيان الأبعاد الخاصة بـ "الحكومة الالكترونية"، وكما يأتي:-

أولاً: نشأة الحكومة الالكترونية

ظهرت المصطلحات والمفاهيم الالكترونية في العقود الاخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، حيث ظهر لأول مرة مصطلح (E-book)، الكتاب الالكتروني ومصطلح (E-Library) "المكتبة الالكترونية" و ("E-commerce") "التجارة الالكترونية"، والعديد من المفاهيم الحديثة المتشابهة ولكن مصطلح ("E-Government") "الحكومة المتشابكة بينيا" أو ما يعرف بـ "الحكومة الالكترونية"، يُعد قفزة نوعية في التاريخ المعاصر واحد السمات التي يقاس بها رقي الدول. (الهوش، 2006: 29).

إنّ بدايات استخدام "الحكومة الالكترونية" كان مقتصرًا على إعداد الموازنات المالية للدول، وطرق توزيع بنود تلك الموازنات وذلك في العقود الثلاث الأخيرة من القرن المنصرم، ففي السبعينات كان يتم إعداد الموازنات على أنظمة الحاسوب الرئيسي التابع للحكومة الرئيسية (المركزية) فقط، ولكن تغير الوضع مع تطور الحواسيب الصغيرة في ثمانينات ذلك القرن فأصبح إعداد الموازنات متاحاً لمستويات شتى، وذلك بسبب التسارع الذي حصل لتقنيات الحاسوب وتوافر البرامج الخاصة بالجدول وبأسعار تنافسية مما اتاح المجال حتى للمنظمة الصغيرة في إعداد موازنتها ببسر. بمعنى أنها كانت تستخدم لأغراض احصائية بحتة ورغم ذلك لو رجعنا الى الية إعداد البيانات الحسابية والبيانات الاحصائية سنلاحظ إنّ "الحكومة الالكترونية" هي احدى الميادين التي أحرز فيها تطور كبير، فالتسارع الذي حصل في تقنيات الحاسوب كما أشرنا سابقا كان له الأثر الأعظم في ذلك. (العبود، 15:2005). كما كان للدول الإسكندنافية بدايات في مجالات تطبيق "الحكومة الالكترونية" في ثمانينات القرن الماضي أيضاً وفي التحديد في القرى البعيدة عن المدن والغاية منها تلبية متطلبات القرويين في الحصول على بعض الخدمات بواسطة استخدام التقنيات المتوفرة آنذاك، وحينها اطلق مسمى (Electronic Villages) " القرى الالكترونية"، أما في المملكة المتحدة فقد باشرت بشكل جدي في إطلاق مشروع (Electronic Villages Halls) أو " قاعات مانشستر الالكترونية عام 1989 وبعدها ظهرت مبادرات في ولاية

فلوريدا بعهد الرئيس (بيل كلينتون) بواسطه هيئة البريد في عام (1995) (الخماسة، 2013: 10).وبعدها توالت المبادرات حيث اقرت " دول الاتحاد الاوربي " في مدينة لشبونة البرتغالية خطة عمل سميت أوربا الالكترونية في عام 2000م والتي اعدتها المفوضية الأوربية، لتلحقها في عام 2002م خطة شاملة ثم لتطبق في عام 2005م عددا من الإجراءات ضمن مفهوم "الحكومة الالكترونية" بالاعتماد على المعرفة، وتحسين مستوى الوظائف، وزيادة الترابط الاجتماعي للوصول لعام 2010م كنهاية لأهداف تلك الخطة بجعل الاتحاد الاوربي يصل الى اقتصاد قوي وطبيعة منافسة عالية (الخماسة، 2017: 117).

ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية

أصبح تعريف "الحكومة الالكترونية" ضرورة بغية تحديد معنى المفهوم، والذي ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطور والتقدم التكنولوجي والمعلوماتي في عصرنا الحاضر، ولإعطاء هذا المفهوم الشامل تعريف دقيق لا بد من تفكيك رموزه لمعرفة متضمناته.

1. ماهية الحكومة الالكترونية: يتكون المصطلح من مقطعين أساسيين، وهما الحكومة (Government)، والالكترونية (Electronic) للوقوف على فهم أدق لهذا المصطلح.

1-2. مفهوم الحكومة: وجمعها حكومات: حُكم وقضاء يصدر في قضية، وهي هيئة مكونة من أفراد يقومون بتدبير أمور الدولة. (الانترنت)

وهي الوجه الإداري للحكومة المسؤول عن إدارة المرافق العامة، وتقديم الخدمات الى الأفراد. (الخماسة، 2013:12).

1-3. مفهوم الالكترونية :

1-3-1 الالكترونية لغة: والمنسوبة الى الكترون، وعلم "الالكترونيات" هو ذلك العلم الذي يُعنى بتركيب الالكترونيات واستعمالها وتناولها، وهو أحد فروع علم الفيزياء. (الانترنت).

1-3-2 الإلكترونية اصطلاحاً: هي الاعتماد على تقنيات تحتوي كل ما هو رقمي، سلكي أو لاسلكي،

مغناطيسي أو كهربائي وغيرها من الوسائل المتشابهة (على ،2018: 13).

وبناءً على ما تقدم يمكن ايجاز تعريف "الحكومة الالكترونية" على أنها استخدام التكنولوجيا المستجدة،

وتقنية المعلومات، وتسخيرها لتقديم الأعمال الحكومية للمواطنين، بشكل سهل وسلس على مدار اليوم

وطيلة ايام الاسبوع عبر وسائل الاتصال الالكترونية وادوات التكنولوجيا الجديدة المتمثلة بالشبكة

العنكبوتية (الخميسة، 2013: 13). بمعنى آخر تحول تقديم الخدمات والمعاملات السابقة والتي كانت

تقوم بها "الحكومة التقليدية" من شكلها الروتيني الى الشكل التقني الالكتروني بواسطة "الحكومة

الالكترونية". (المبيضين، 2011: 13).

2. تعريف "الحكومة الالكترونية":

جدول (3): التعاريف الخاصة بـ "الحكومة الالكترونية" بحسب الباحثين والمنظمات المختصة

| ت | السنة | الباحث / المصدر | تعريفها |
|---|-------|-----------------------------------|---|
| 1 | 2013 | Alkhatib Alshaher،(2020:1) | هي عبارة عن الأنظمة الالكترونية ، التي خلقتها الثورة الرقمية واعتمدها العديد من الحكومات ، بغية تحسين الخدمات المقدمة الى المستخدمين وتقديمها عن طريق قواعد البيانات ، بما يمكن المواطن من الحصول على المعلومات. |
| 2 | 2013 | (باري وعاشور) (علي ، 2018: 17) | هي قدرة القطاع الحكومي على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية، عبر أتمته الإدارات بمختلف انشطتها والتحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية لإعادة النظر بطبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن وتعزيز الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية تحقيقا للرضا لدى المستفيد. |

| | | | |
|---|---|------|----|
| هي استعمال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)", من أجل تحسين وتوفير المعلومات والخدمات العامة. وبهذا المعنى، فإنه يحفز اشتراك المواطنين في عمليات صنع القرار، وبالتالي يجعل الحكومة أكثر شفافية وكفاءة. | Ruiz et al (Galvan, 2019:6) | 2014 | 3 |
| هي الاستعمال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" ، في تقديم الخدمات الحكومية لكل من المواطنين، وقطاع الأعمال، ومؤسسات المجتمع المدني . | تعريف الحكومة العراقية (الاسدي والاسدي، 2016: 52) | 2016 | 4 |
| أنها عملية استعمال المعلومات العريضة للأنترنترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكه المقدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية | تعريف المنظمة العربية للتنمية الإدارية (الخمائية، 2017: 121_122) | 2017 | 5 |
| أنها استعمال "تكنولوجيا المعلومات" (IT) في العمليات الحكومية، بما في ذلك آثارها على تقديم الخدمات العامة ، ورضا المواطنين ضمن معايير الديمقراطية. | Dolci et al (Arias et al 2019:92)، | 2017 | 6 |
| هي مبادرات حكومية تتخذها العديد من البلدان حول العالم لبناء نظام اتصال مباشر عبر الأنترنت مع عامة الناس وغيرهم من أصحاب المصالح. | Alzahraniet al (Kumar et al 2020:1) | 2017 | 7 |
| هي نظام معلوماتي افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية والمنظمات المختلفة ، من توفير خدمات في اطار تكاملي لكافة المستخدمين باستعمال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)"، محققةً بذلك الجودة والتميز و السرية والأمان المعلوماتي ولاغيةً للقيود المكانية والزمانية. | الخمائية (الخمائية، 2017:122) | 2017 | 8 |
| أنها استعمال الأنترنت والشبكات العالمية، لتقديم معلومات وخدمات للمواطنين. | تعريف الامم المتحدة (علي ، 2018 : 15) | 2018 | 9 |
| أنها استعمال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" ، لدعم العمليات الحكومية وإشراك المواطنين وتقديم الخدمات | Dias et Kanaan (Dias, 2019:1) | 2019 | 10 |

| | | | |
|--|--|-------------|-----------|
| <p>هي العملية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية مستعملةً التقنيات الالكترونية في "تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات(ICT)", مثل استخدام الشبكة العنكبوتية "الانترنت" لغرض تقديم الخدمات للمواطن والمقيم والقطاع الخاص، مقلتا من الرتبة والبيروقراطية الإدارية مما يؤدي الى الزيادة في سرعة الخدمات المقدمة وجودتها، وبالتالي الزيادة في الشفافية عبر اطلاع المستفيدين على كافة الانشطة الحكومية عبر بوابات خاصة .</p> | <p>محمد (محمد،428:2020- (429</p> | <p>2020</p> | <p>11</p> |
| <p>هي تقديم الخدمات الحكومية بواسطة "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(ICT)", سيما عبر الشبكة العنكبوتية "الإنترنت" لتقديمها ، والحصول على خدمات عامة أفضل.</p> | <p>Samsor (2020:3,Samsor)</p> | <p>2020</p> | <p>12</p> |
| <p>تلك الحكومة التي تقوم بتقديم خدماتها كما تفعل الحكومة التقليدية لكنها تختلف في كيانها الالكتروني ، لتحل محل البيروقراطية الإدارية والورق، مستخدمةً "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(ICT)" لتحقيق أهدافها ، أي أنها صورة افتراضية عن "الحكومة التقليدية" وليست بديلاً لها.</p> | <p>زليخة (زليخة، 5:2020)</p> | <p>2020</p> | <p>13</p> |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة.

مما تقدم يمكن ملاحظة ان كل باحث تناول جانباً معيناً من جوانب هذا المفهوم، والذي يرتبط بثورة المعلومات التي باتت اليوم تسابق الحكومات في العالم فسباق عصرنا هو سباق معلوماتي وريادة وتنافس تكنولوجي، ومع ذلك يمكن ملاحظة هدف الحكومة الالكترونية في رؤى الباحثين متجلية في زيادة كفاءات الأداء لدى الأجهزة الحكومية، وإحراز الفاعلية المطلوبة في تقديم الخدمات للمواطن أما اختلاف الرؤى والتوجهات، فقد تناولها (AlKhatib) من جانب اعتماد الحكومات على الأنظمة الحديثة التي إنشأتها الثورة الرقمية بواسطة قواعد البيانات لتيسير الوصول الى المعلومة، أما (Contreras Ruizet)، فقد تناول مسألة في غاية الأهمية، وهي مشاركة المواطنين مع صانعي القرار للارتقاء بعمل الحكومة، وجعلها اكثر كفاءة وشفافية أما، (Al_Zahrani et al) فقد تناولها على أنها مبادرة تتبناها الحكومات،

لبناء نظام خدمي بواسطة الأنترنت، أما (الخمائية)، فقد تناولها من جهة توفير الخدمات بشكل تكاملي لاغيا القيود المكانية والزمانية، محافظا على سرية المعلومات، أما (باري وعاشور et Kanaan Dias Dolci et al، ومحمد و Samsor) فقد تناولوا "الحكومة الالكترونية" على أنها استعمال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" لتقديم خدمات متميزة للمواطن متجاوزة الخدمات التقليدية، أما (زليخة) فقد تناولت التعريف من منظور تمييز "الحكومة الالكترونية" عن التقليدية باستخدام التكنولوجيا، ولكنها ليست بديلاً عنها. وعالية وعبر الادبيات السابقة يمكن للباحث الخروج بتعريف (للحكومة الالكترونية - E-Government) على أنها: استخدام الـ (Information and Communication Technology) (ICT) "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" وما تتيح من تطبيقات النافذة الالكترونية، والارشفة الالكترونية، والتوقيع الالكتروني وغيرها من التطبيقات، وتسخيرها لأسناد الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن والمقيم والشركات مع ضمان الخصوصية وامنية المعلومات، بما يسهم في تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة وسرعة في الوصول الى مختلف شرائح المجتمع.

ثالثاً: "الحكومة الالكترونية" وبعض المفاهيم ذات العلاقة

1. الحوكمة الالكترونية و "الحكومة الالكترونية":

وهما من أهم المصطلحات المتشابهة والجدلية، اذ يجب الوقوف عليهما لمعرفة حدود كل منهما في حياة المواطن وايهما الاعم، إذ إنَّ من الخطأ التعامل مع كلا المفهومين على انهما يحملان نفس المعنى ، ف "الحكومة الالكترونية" E-Government ("هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه ، يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الادارات العامة مع التغيير التنظيمي بما يكفل تعلم مهارات حديثة وتحسين أداء الخدمات العامة المقدمة للمواطن") .بينما " الحوكمة الالكترونية E-Governance هي (بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاه، تستخدم التكنولوجيا التي تساعد في الحكم ويلزم اداراتها" فاذا كانت "الحكومة الالكترونية" تشير الى المؤسسات الرسمية للدولة والتي تتخذ القرارات بظلها في اطار

قانوني وإداري محدود، فالحوكمة هي المفهوم الأشمل والأعم، فهو يشتمل على الحكومة سابقة الذكر فضلاً عن الهيئات الأخرى ، سواء العامة أو الخاصة لتحقيق النتائج المرغوبة، إذ يتم تطبيق الحوكمة الالكترونية عبر المحكومين بواسطة من يحكمونهم(ابوبكر الصديق وخيرة ، 2017: 60).

خلاصة القول من وجه نظر الباحث، ان لا "حكومة الكترونية" بدون وجود "الحكومة الالكترونية" فالأولى هي الخدمة الالكترونية المقدمة من الحكومات لمواطنيها بالاعتماد على مخرجات الثانية، وتهدف الى تبسيط اجراءات انجاز التعاملات الرسمية بين الحكومة من جهة، ومواطنيها على مستوى الأفراد والمنظمات والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية، ليبدأ من جديد دور حوكمة "الحكومة الالكترونية" كأداة فعالة لإدارة "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" وللتأكد من أن الخدمات المقدمة من قبل "الحكومة الالكترونية" ضمن المعايير والمقاييس الموضوعية، وذلك عبر الوصول الى المستفيد من هذه الخدمات والتأكد من أنه قد تم الوفاء بها، وهذا ما اطلق عليه بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاه.



شكل رقم (2): البروتوكول الأحادي.

المصدر: من إعداد الباحث



شكل رقم (3): البروتوكول الثنائي

المصدر: من اعداد الباحث

2. "الحكومة الالكترونية" والإدارة الكترونية:

أنَّ التحولات السريعة والتحديات التي فرضتها العولمة والتطور الذي طرأ على مفهوم الإدارة قد أوجب على القائمين في هذا المجال ضمان استمرارية هذا النشاط في ظل كل هذه المتغيرات، وهنا برزت الحاجة الى تبني أساليب جديدة في الإدارة عبر ادخال تكنولوجيا المعلومات والانتقال من "الإدارة التقليدية" الى تطبيق "الإدارة الالكترونية" (الطائش، 2016: 2).

ويرى الدكتور عبد الفتاح بيومي حجازي أنَّ الأدق أنَّ يقال الإدارة الإلكترونية، وليس الحكومة الالكترونية، وذلك لاحتوائه للمفهوم القانوني والإداري للأعمال الالكترونية. والإدارة الإلكترونية عند الدكتور البيومي: هي تحول المصالح الحكومية، وجهات القطاع الخاص، نحو قضاء وظائفها ومهامها، فيما يتعلق بخدمة المواطنين أو بينها أو مع بعضها البعض، بطريقة إلكترونية عن طريق تسخير تقنيات المعلومات، ووسائل الاتصالات الحديثة في أداء هذه المهام). ولقد ايدت دراسة "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" (OECD – Organization for Economic Co-operation and Development) وهي منظمة دولية، تستهدف التنمية الاقتصادية وإنعاش التبادلات التجارية حيث جاء في تعريفها لمصطلح الإدارة الالكترونية بـ (أنها استخدام "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)"، سيما الأنترنت وذلك من أجل تحسين إدارة المرافق العامة). (قشاش، 2020: 20_21)

أمَّا مصطفى يوسف كافي فقد ذهب الى أنَّ الإدارة الالكترونية هي (تبديل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية، باستخدام التطورات التقنية الحديثة (العمل الالكتروني) أو الإدارة بلا أوراق. والذي أقر في دراسته أنَّ العلاقة بين المصطلحين ما هي الا علاقة الجزء بالكل حيث عدَّ الإدارة الالكترونية هي الجزء، معللاً ذلك بان الإدارة تُطبَّق يكون على حدود المنظمة فقط بينما "الحكومة الالكترونية" تمثل الكل، وتعني ("الحكومة الالكترونية" العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي طبقت الإدارة الالكترونية، وذلك عبر العمل بالأنظمة

المحوسبة ذات التقنيات العالية)، وهذا يعني أنّ "الإدارة الالكترونية" ما هي الا مرحلة سابقة من "الحكومة الالكترونية" (كافي، 2010: 28).

أما من وجهة نظر الباحث فـ الإدارة الالكترونية تكون من ضمن المنظمة والتي تعمل ضمن منظومة "الحكومة الالكترونية" والتي اسست لها الحوكمة، وهي الجهة الوحيدة المناطة "بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)", والمسأولة عن متابعة آليات تقديم تلك الخدمات وتقييم جودتها.

3. الفرق بين الحكومة التقليدية و"الحكومة الإلكترونية":

يمكن ايجاز الفروقات بين الحكومة التقليدية والالكترونية بما اشارت له الباحثة (امينه بن حامد 2013) بعدد من أوجه المقارنة لخصت في الجدول أدناه (عربة، 2016: 13-14):

الجدول (4): يبين الفرق بين "الحكومة الالكترونية" والحكومة التقليدية

| ت | أوجه المقارنة | الحكومة التقليدية | "الحكومة الالكترونية" |
|---|------------------------------------|--|--|
| 1 | من ناحية الأهداف | <ul style="list-style-type: none"> الحكومة سيادية. الدولة هي المهيمنة على كافه الانشطة سواء الخدمية أو الاقتصادية. | <ul style="list-style-type: none"> الحكومة الكترونية. تتشارك الحكومة مع الأفراد والمنظمات والقطاع الخاص بالأنشطة الخدمية والاقتصادية |
| 2 | من ناحية الفلسفة | <ul style="list-style-type: none"> تنتهج الحكومة التقليدية المنهج البيروقراطي. | <ul style="list-style-type: none"> تنتهج الحكومة الالكترونية نهج رجال الأعمال |
| 3 | من ناحية نمط الأعمال وتقديم الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> نمط أعمال روتيني متكررة تحكمه البيروقراطية ، أما الخدمة، فتقدم بالطرق التقليدية المرتبطة بمواعيد العمل المحددة | <ul style="list-style-type: none"> نمط أعمال ابتكاري متجدد. أما الخدمة، فتقدم بطريقه ابتكارية بواسطة شبكة الأنترنت المتاحة في أي وقت ومكان. |

| | | |
|----|------------------------------|--|
| 4 | من ناحية محور الاهتمام | <ul style="list-style-type: none"> • يتم فيها التركيز على الاجراءات. • يكون التركيز على الأهداف والنتائج. |
| 5 | من ناحية اتخاذ القرار | <ul style="list-style-type: none"> • القرار مركزي عبر مركز السلطة مبني على قواعد جامدة. • يكون القرار تشاركياً بين العاملين والإدارة. |
| 6 | من ناحية سرعة المعاملات | <ul style="list-style-type: none"> • تكون الاستجابة بطيئة نوعا ما في أداء المعلومات سواء الداخلية أو الخارجية. • تكون الاستجابة فورية للمعاملات سواء الداخلية منها أو الخارجية بالاعتماد على آليات السوق. |
| 7 | من ناحية الموارد | <ul style="list-style-type: none"> • تعتمد على الأصول المادية والوثائق الورقية • تعتمد على الوثائق الرقمية وتركز على رأس المال الفكري للعاملين |
| 8 | من الناحية التنظيمية | <ul style="list-style-type: none"> • التنظيم يكون هرمياً متعدد المستويات • يعتمد التنظيم الشبكي الواسع. |
| 9 | من ناحية الموظف والمواطن | <ul style="list-style-type: none"> • الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن ، والمواطن سلمي لا يشارك الرأي عند تلقي الخدمة. • الموظف يمتلك الحق في تقييم الأداء والمواطن عضو فعال ومشارك في الحصول على الخدمة المقدمة. |
| 10 | من ناحية تكنولوجيا المعلومات | <ul style="list-style-type: none"> • يكون دور تكنولوجيا المعلومات منفصل عن الإدارة ويقتصر على تقديم المعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرار. • تدخل تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة. |

المصدر (عربة، سارة، (2016)، دور "الحكومة الالكترونية" في تحسين الخدمة العمومية، رسالة ماجستير غير

منشورة، جامعة العربي بن مهيدي_ام البواقي_الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية).

رابعاً: أهمية "الحكومة الالكترونية":

تبرز أهمية "الحكومة الالكترونية" نتيجة توفيرها للاستثمارات الملموسة، وذلك في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن (لبرش وشطارة، 2019: 127). وان اعتماد "الحكومة الالكترونية" وتطبيقات "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" ، يزيد من الكفاءة والفعالية في كل من القطاعين العام والخاص (Samsor، 2020:3).

أما (Lara 2018) فرأت في مشاركة المواطن وتفاعله مع صانع القرار في العمليات مساهمة في بناء الثقة وتعزيزها بين كل من الجمهور والحكومة، ويرتبط ذلك بالالتزام العالي بتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد (حفناوي وبوغريبي، 2019: 383). وأشار (الطائي 2015) في أهمية تطبيق "الحكومة الالكترونية" إنها تجنب المنظمات الانزواء والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية، في إيتاء الخدمات ضمن معايير الكفاءة والفعالية، وكذلك عدها اداة فاعلة في ترشيق المنظمات، واعادة تنظيمها، وزيادة قدرة المنظمات على التنسيق مع بعضها البعض الامر الذي يقود الى تقليل الكلف والوقت، وذلك نتيجة الربط الشبكي، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (زباله ، 2017 ، 32) كما تجلت أهمية "الحكومة الالكترونية" خاصة في فترة جائحة كورونا بالشراكة مع المنظمات المختصة والقطاع الخاص، والذي قطع شوطا مهما في الانتقال والتكيف مع المتطلبات التقنية الحديثة سواء كانت في عمليات الخدمات الإلكترونية أو الاستشارات الطبية و المكتبات الإلكترونية وقواعد البيانات العلمية والتقنية غيرها من الخدمات التي يقدمها، وهذا ما أتاح الفرصة للحكومات الاستفادة من الفضاء الالكتروني الذي حققته تلك المنظمات والقطاع الخاص في دعم بناء "الحكومة الالكترونية"، حيث سارعت أغلب الحكومات في ظل الجائحة، سواء كانت تملك مقدرات تقنية أو لا، سارعت الى أنشاء صفحات ومنصات وتطبيقات أسهمت في توفير الحد الأدنى من الخدمات الحكومية الالكترونية. (ملاعب، 2020: 10_1)

ويرى الباحث عبر الممارسة الميدانية، أن "الحكومة الالكترونية" تهتم بتسهيل إجراء المعاملات المختلفة مثل نقل الملكية وإصدار اجازات السياقة والتجديد، وغيرها من المعاملات المرورية، دون مراعاة مكان التسجيل في منطقة الإقامة، ولكن أينما شاء المستفيد بناء على وجوده في ذلك الوقت، وبذلك تكون قد ألغت الحدود المكانية والزمانية في تقديم الخدمات المرورية للمواطن والمقيم والهيئات والمنظمات الأخرى. فضلاً عن إتاحة حرية كبيرة في اختيار أرقام المركبات المسجلة لأول مرة بالتسلسلات المتاحة من مديرية المرور العامة كخدمة منفصلة لإرضاء ذوق المواطن.

خامساً: أهداف "الحكومة الالكترونية":

ان الهدف الذي تسعى اليه الحكومات عبر استخدامها "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" هو إيصال الخدمات الى جميع المستفيدين، في أماكن تواجدهم، وفي أية ساعة دون تكبد الاخير لمشقة السفر، والتوجه الى المقار والمنظمات الحكومية المقدمة لتلك الخدمات، ويمكن إيجاز أهداف "الحكومة الالكترونية" بما يلي:

1. تدعم تحقيق الأهداف الداخلية والخارجية لمختلف الجهات الحكومية عبر الآتي: (الحناوي، 2013: 89).

- أ. دعم تحقيق الأهداف الداخلية المرتكزة على الأعمال الحكومية.
 - السرعة والتسهيل من الموظفين للمهام المناطة بهم.
 - الشفافية وامكانية المحاسبة بسبب تحديد المسؤولية بشكل دقيق.
 - تقديم الخدمات بطريقة حضارية بكفاءة ودقة وتقليل التكاليف.
 - عدم الاحتكاك المباشر بالمواطن يقلل من الرشوة وفرص الفساد.
- ب. دعم تحقيق الأهداف الخارجية الموجهة الى المجتمع.
 - تسهيل التعامل مع الخدمات التي توفرها "الحكومة الالكترونية" عبر بواباتها الإلكترونية.
 - السهولة والسرعة في استعمال تطبيقات "الحكومة الالكترونية" في اجراء المعاملات.
 - تقديم الخدمات الى المستفيدين في أماكن وجودهم دون عناء الذهاب الى المكاتب والمقرات الحكومية بكفاءة وشكل مرضي ومناسب (الخميسة، 2017: 123_124).

2. توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار، لكل من متخذ القرار والمستثمر (الحناوي، 2013: 89)

3. الرفع من مستوى الكفاءة الإدارية: ولعل أهم ما تساهم "الحكومة الالكترونية" في تأمينه يتلخص رفع

مستوى الكفاءة الإدارية المناط بها إجراء الأعمال والواجبات الحكومية، وذلك عبر الزيادة في إنتاجية

العمال، وتخفيض نسب العمالة المقنعة. (عربية، 2016: 12).

4. تقديم بيانات مفصلة عن المعاملات ومراحل انجازها لتسهيل عملية تتبع الاجراءات والقرارات المتخذة من العاملين الإخصائيين ومن ثم زيادة التفاعل والثقة بين المواطن والحكومة. (Mounaet al ،2020:2).

5. إشارة (Kumar2018) الى أنّ هدف "الحكومة الالكترونية" يقسم الى تقديم نوعين من المزايا، المزايا المباشرة مثل السرعة وتقليل وقت الانتظار، ووصول أسرع الى المستندات، وتوفير تكاليف المعاملات، والمزايا غير المباشرة كإمكانيات الوصول وسهولة الاستخدام. (Gupta et Maurya،2020:438).

6. ويرى الباحث ان في ربط المديرية قيد الدراسة بالمديريات كافة سواء تلك المنتشرة في العاصمة، أو الفرعية في المحافظات بمنظومة وطنية واحدة، هدف كبير وذلك لتسهيل اجراء المعاملات المرورية باختلاف أنواعها، في أية مديرية من المديريات المنتشرة في عموم العراق وإن لم تكن محافظة التسجيل.

سادساً: متطلبات تطبيق نظام "الحكومة الالكترونية":

يمكن تلخيص أهم مستلزمات ومتطلبات "الحكومة الالكترونية" بما يلي:

1. التشريعات والقوانين:

مما لا شك فيه أن تنفيذ نظام "الحكومة الالكترونية"، وتقديم الخدمات الكترونياً يحتاج إلى تشريعات وقوانين خاصة ومناسبة تكفل تحقيق أهداف هكذا أنظمة على أتم وجه (الخفاجي، 2010: 12). إن أحد أهم متطلبات بناء منظومة "الحكومة الالكترونية" هي التشريعات والقوانين المتكاملة، والتي سوف تعطي للأعمال الالكترونية شرعية بدلاً من الاجراءات الحكومية السابقة، والتي شرعت لها قوانين ولوائح سابقة، فضلا عن إيتاء الوثائق الالكترونية الناتجة عن أنظمة "الحكومة الالكترونية" طابع الشرعية (الخميسة، 2017: 159).

2. المتطلبات الإدارية:

تحتاج المنظمات لكي تيقن مبتهاها من نظم "الحكومة الالكترونية" الى إدارة جيدة ومؤمنة بالتطوير والتغيير باتجاه التكنولوجيا، اخذاً بكل ما هو جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية الحديثة الكفيلة بالتخلص من الاجراءات الروتينية وتبسيطها مخففةً الاعباء الإدارية، متجاوزةً بذلك الهرمية ومنقلةً الى الشبكية وانتقال العلاقات من النسق العمودي الى الافقي، مع ضرورة وجود قيادات ادارية كفوة بالتعامل مع تقنيات الاتصالات والمعلومات (القصيمي وحسن، 2013: 17).

3. العنصر البشري المؤهل:

يتطلب التنفيذ الناجح لنظام "الحكومة الالكترونية" إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومستعدة نفسياً وفنياً ومدربة بشكل ممتاز على العمل في هذا المجال، وهذا يتطلب من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل، وإقناعه بمواكبة التطوير بدلاً من وضع المعرقات الناجمة عن عدم المعرفة بالتقنيات الحديثة، وبذلك يتمكن من إدارة المشروع بفاعلية (بو مروان، 2014: 24).

ويرى الباحث في "التقنيات الالكترونية" التي تحتاجها المنظمات في تطبيق نظام "الحكومة الالكترونية" مثل المتطلبات المادية المتمثلة في البنية التحتية (Infrastructure)، من أهم المتطلبات اللازمة لتنفيذ نظم "الحكومة الالكترونية"، حيث أنها تمثل التقنيات والأجهزة المناسبة واللازمة لتكون النواة الأساسية لإنجاح مشروع "الحكومة الالكترونية"، ويتم من خلالها تمثيل البيانات ونقلها إلكترونياً بسرية ودقة عالية، وتنفيذ المعاملات والخدمات الحساسة والأساسية عن بعد مع ضمان سلامتها ومصداقيتها.

سابعاً: مراحل التحول للحكومة الالكترونية:

إنَّ الانتقال باتجاه "الحكومة الالكترونية" ليس طريق من طرق الرفاهية، بل هو حتمية أوجبتها المتغيرات العالمية، والجيل الجديد يفضل بشكل قاطع تلبية احتياجاته وتوفير خدماته بواسطة "الحكومة الالكترونية". لذا ومن الضروري ألا يكون الهدف من وراء هذا الانتقال هو فقط اتمام العمليات بطريقه أتوماتيكية بل يجب ان يكون الهدف منه هو إعادة هندسة العمليات وتحسين كفاءتها وفعاليتها. وهنا سنتناول مراحل الانتقال من "الحكومة التقليدية" الى "الحكومة الالكترونية" وهي أربع مراحل انتقلت أغلب دول العالم على اعتمادها كما أشار الغامدي 2002. (عربية، 2016: 27).

المرحلة الأولى: مرحلة الفهرسة والتفاعل:

في هذه المرحلة تقوم الحكومات بنشر بيانات على الانترنت كخطوة اولى لتطبيق نظام "الحكومة الالكترونية" ، حيث ركزت الجهود على بناء صفحات الكترونية ونماذج (online) محدودة المعلومات كوثائق الكترونية، فمثلا تقوم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإدخال بيانات الطلاب والاساتذة كمثال بسيط لنشر المعلومات عبر شبكات الانترنت، بحيث تمكن المواطن من ايجاد المعلومة الحكومية المهمة بالنسبة له مقللاً بذلك الجهد الذي كان يبذله في البحث عن تلك لمعلومة في الوسائط الورقية، وتسمى هذه المرحلة (بالفهرسة)، وهو ما وصلت اليه أغلب الحكومات عبر العالم هذه الايام(عربية، 2016: 27).

المرحلة الثانية: مرحلة التعامل المباشر:

مرحلة إدخال المعلومات الأساسية وتكوينها على الشبكة لإجراء المعاملة معها وهي المرحلة التي وصلت إليها معظم دول "الحكومة الالكترونية" المتقدمة. (عربية، 2016: 27). في هذه المرحلة زادت قناعة كل من المستفيد والموظفين بأهمية الأنترنت كشبكة معلوماتية من الممكن استثمارها كقناة لتقديم الخدمات ، وتعزز هذه المرحلة تعامل المواطن مع الحكومة على الخط مباشرة (online) موفره لهم ساعات طويلة من العمل التقليدي الورقي ومشقة الوصول الى مكاتب ودوائر الحكومة وطوابير الانتظار

المملة ، منتقلةً الى تقديم الخدمات عن طريق الاتصال المباشر في كلا الاتجاهين ، اذ يتعامل المستفيد مع الحكومة عن طريق تعبئة الاستمارات الخاصة على الخط بشكل مباشرة، وتستجيب الحكومة بمنح الموافقة، وهنا سمح للمواطن بالاتصال المباشر بموظفي الحكومة، وهو جوهر الاختلاف عن المرحلة السابقة التي تآزر المواطن فقط في البحث عن المعلومة (مدحت ، 2016: 54- 55).

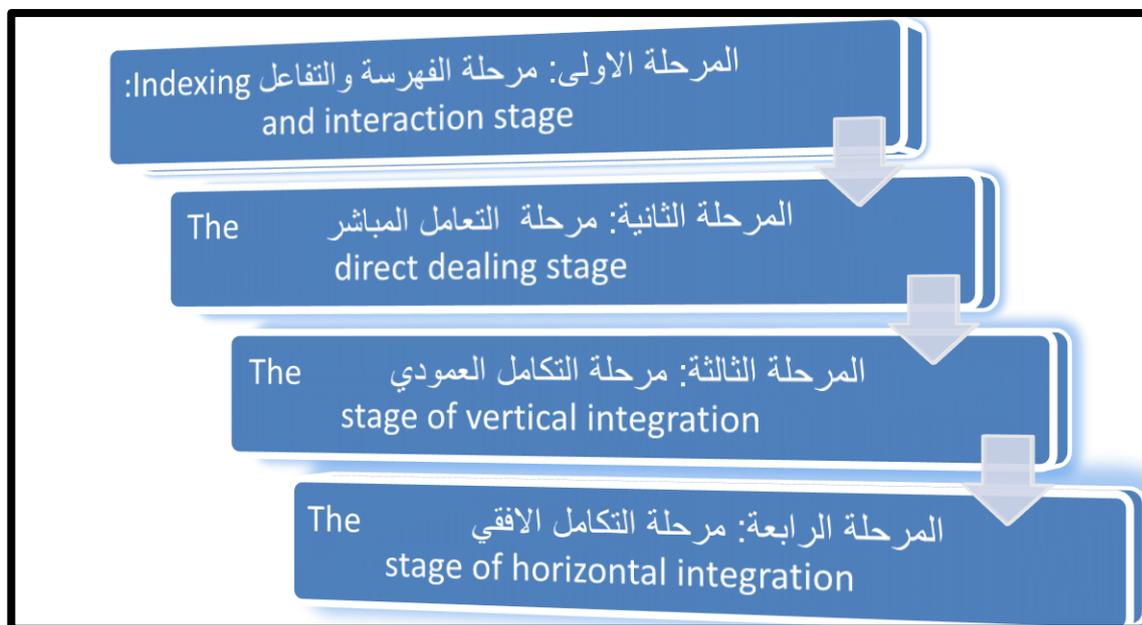
المرحلة الثالثة: مرحلة التكامل العمودي:

بعد الانتهاء من المرحلة الثانية تكون لدينا معاملات مشتتة، وتغلب عليها صفحه المحلية، الا ان النمو الطبيعي يفرض توحيد لتلك الأنظمة المشتتة المجزأة وتوحيدها على مستويات مختلفة "عموديا" ووظائف متنوعة أفقيا. إنَّ الهدف من هذه المرحلة هو دمج الأنظمة المحلية مجتمعة، وتأسيس نظام معلومات وطني تيسر عملية البحث عن المعلومات والتأكد منها في اي مكان وزمان. (مدحت، 2016: 55).

المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل الأفقي:

عند اكتمال المرحلة الثالثة وتأسيس "نظام المعلومات الوطني" تأتي مرحلة التكامل الأفقي معتمدةً بشكل كبير على المرحلة السابقة. فالتكامل الأفقي للخدمات الالكترونية موزعة في حقول وظائف مختلفة فالمواطنين الذين يطلبون تسهيلات ومساعدات حكومية كالسكن مثلا، هم بنفس الوقت يحتاجون الى خدمات تعليمية وصحية واتصالات وغيرها من الخدمات، وهنا بدلا من ان يتعامل المستفيد مع الوزارات والمنظمات المختلفة كمنظومة الكترونية واحدة متكاملة تأخذ على عاتقها جميع الخدمات الحكومية وتقديمها للمستفيدين (بومروان، 2014: 63). وبذلك تكون "الحكومة الالكترونية" قد استطاعت ربط منظوماتها بالمواطن في منظومة الكترونية واحدة متكاملة، لاغيةً بذلك دور الموظفين والوسطاء ويصبح الأداء رقميا بشكل كامل. وللاستفادة القصوى من "الحكومة الالكترونية" يتطلب فهما تاما وهندسة كاملة

للأعمال" والتي عبرها يتم انتاج الخدمات وانشاء واستخدامها وأعدادها النظم الالكترونية (مدحت،2016: 57). والشكل أدناه يبين المراحل الأربعة للحكومة الالكترونية:



الشكل (4): مراحل التحول للحكومة الالكترونية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة

ثامناً: أبعاد "الحكومة الالكترونية" :

يشير (نجم وكريم، 2017) الى أبعاد "الحكومة الالكترونية" وهي كالاتي:

1. المورد البشري المؤهل:

من أجل تنفيذ نظام "الحكومة الالكترونية" بنجاح يجب إعداد "الملاكات البشرية المؤهلة" والممرنة للعمل في هذا المجال. ويمكن اعطاء تعريف " للمورد البشري المؤهل" على انه مجموعة من الأفراد المؤهلين من ذوي المهارات والخبرات والقدرات المناسبة لأداء مجموعة معينة من الأعمال والراغبين بأداء تلك الأعمال بحماس واقتناع.

إشاراً ابو النصر 2007 أنّ المورد البشري المؤهل هو من أهم عناصر العمل والإنتاج، فعلى

الرغم من ان جميع الموارد تُعد بالغة الأهمية في بناء المنظمة ولكن المورد البشري المؤهل يعد من

أهمها، ويعود السبب في ذلك لأن من يقوم بعمليات الابداع والابتكار وهو المسؤول عن تصميم العمل والاشراف عليه ورقابة جودته، وهو أيضاً المسؤول عن وضع الأهداف الاستراتيجية التي تتناسب مع طبيعة نشاطات المنظمة، فبدون "الموارد البشرية المؤهلة" والفعالة لا يمكن اكمال أهداف المنظمة ورسالتها. (توفيق، 2016: 10_11).

وهذا يتطلب من المنظمات ادخال التغيير والتطوير والتدريب على العنصر البشري العامل فيها وتحويلة الى ما يعرف بـ (Human capital) أو رأس المال البشري، حتى تتمكن من إدارة النظام بشكل فعال. ويلاحظ ان نظام "الحكومة الالكترونية"، وما ينطوي عليه من استعمال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" كثيرا ما يقلق الموظفين الذين يتعاملون معه لأول مرة، فغالبا ما يحاول هؤلاء (الموظفون التقليديون) مقاومة التغيير، بدلاً من التعلم والاستجابة لمتطلبات الحداثة والتطور، لذلك ينبغي القيام بحملات توعية لإقناع من يمكن إقناعه منهم واستبعاد الذين يقفون عائقا دون تحقيق هذا النظام وإبدالهم بمن يستطيع القيام بذلك. (بو مروان، 2014: 24).

كما تؤدي القيادة دورا بارزا في مسالة الاقناع ليس شرطا أن تكون هذ القيادة هي الرسمية المضطلة بالدور السياسي أو الإداري، بل حتى إدارة المنظمات مسؤولة عن اقناع الآخرين وجعلهم مشاركين معها، في السعي الى تنفيذ هذا النظام (المبيضين، 2011: 26).

فضلاً عن تهيئة الملاكات البشرية بمختلف المستويات الإدارية، من حيث الاستعداد النفسي والذهني والفني للعمل بنجاح والتحول باتجاه التعامل مع الوسائل والأنظمة الفنية الحديثة. (الخماسة، 2017: 159).

ويمكن للباحث اعطاء تعريف آخر لهذا البعد، المورد البشري المؤهل: هم مجموعة من رأس المال البشري (Human capital) الذي تملكه المنظمة ممن يملكون المؤهلات العليا والمقدرات

المتميّزة والخبرات المناسبة لأداء الأعمال المناطة بهم، سعياً منهم لجعل المنظمة في مصاف المنظمات المتميزة.

2. المرونة التنظيمية:

تُعد المرونة التنظيمية إحدى الوسائل التي يمكن أن تشترك في إحداث تحسن إداري دون الحاجة إلى إجراء تغييرات هيكلية، كما أنّ المرونة التنظيمية تعكس قدرة المنظمة على التقليل من الروتين واستيعاب التغييرات في المستقبل والسيطرة عليها. فيعرفها العنزّي وال عطوي 2013 بأنها قدرة المنظمة على التكيف وتعبئة مواردها نحو سرعة التكيف والاستجابة المدروسة للتعامل مع الظواهر المتغيرة والمفاجئة وغير المتوقعة. (الزبيدي والخزرجي، 2016:55).

ان الظروف المعاصرة، وما فرضته العولمة والثورة الرقمية على المنظمات من وجوب الانفتاح ومضاعفة الجهود واستخدام التخطيط المبرمج والتطلعات المستقبلية، دفع المنظمات لأن تكون ذات مرونة عالية وتكون متمتعة باللامركزية مع بقاء الاشراف، كما تحتاج الى المورد البشري الذي يتمتع بقدرات ابداعية ومواهب في احداث تغيير يحطم الروتين (الصرايرة والغريب، 2010: 499).

واشار (التكريتي والعلاق 2002) إلى أنّ النموذج الهرمي التقليدي لم يعد يتلاءم مع عصر "الحكومة الالكترونية" ولذا استوجب التحول الى الهياكل المعتمدة على المصفوفات، والشبكات، وتنظيمات الخلايا المرتبطة بنسيج الاتصالات (نجم وكريم، 2017: 381). وقد ظهرت في تسعينيات القرن الماضي من (30) سنة ما يعرف بـ (الأنظمة المتكاملة **Integrated systems**) وهي الانظمة المكونة من عدة نظم فرعية تستطيع التكامل فيما بينها لتكون نظاماً شاملاً، أما بالنسبة لواقع المنظمات، وفي كثير من الأحيان لا تجد نظاماً متكاملًا يناسب التطلعات، لذا تتوجه المنظمات الى تصميم أنظمة تلبي احتياجاتها وتراعي أكبر عدد ممكن من المعايير من أجل التكامل مع

التقنيات الأخرى مثل الإنترنت. كل هذا يحدث فقط عندما تكون الأنظمة مرنة وسلسلة لتحقيق انسياب عمل (Work flow) سلس ومنطقي. (الخماسة، 2017: 134).

ويمكن للباحث اعطاء تعريف للمرونة التنظيمية على أنها قدرة الادارات العليا في المنظمة على تبني أنظمة أو هيكلية ذات طابع مرن قابل للتحديث، بما يضمن التوسعة أو التقليل في المهام والواجبات، مع ضمان التكامل والترابط ضمن الهيكلية العامة للمنظمة محققةً لمتطلبات المرحلة.

3. الدعم الإداري:

أشارَ فياض وآخرون 2010 الى أن من أهم متطلبات تطبيق نظام "الحكومة الالكترونية" هو "الدعم الإداري"، ففناعة الادارات العليا ضرورية لتبني مفهوم "الحكومة الالكترونية" كما تساعد على الاسراع في إتمام جميع المهام وتسهيل إنجازها، وكذلك المساهمة في الدعم النفسي والمالي في تكريم المبدعين من المورد البشري لتشجيعهم على الابتكار وتقديم الافكار التي من شأنها الارتقاء بعمل المنظمة ، وكذلك تشترك في التركيز على عملية التدريب عبر توفير الدعم المالي للمدربين في تدريب العاملين وتهياه المورد البشري المؤهل نفسيا ومعنويا، بوساطة التأثير في افكارهم ومعتقداتهم ومشاعرهم بما يجعلهم يستطيعون تقبل الارشادات والتوجيهات مما سيدفعهم الى تكثيف الجهود وحشدها، لتحقيق الأهداف المرجوة (نجم وكريم ، 2017 : 381).

كما تدعم المستويات الإدارية العليا سواء تلك الزعامات السياسية التي تتولى وضع السياسات العامة للمنظمة أو القيادات التنظيمية المسؤولة عن تنفيذ مشروع "الحكومة الالكترونية"، التحول الى نموذج "الحكومة الالكترونية" في عدة انتقالات متلاحقة تشكل في مجملها تحولات للعملية الإدارية، بحيث تطور من العمل الإداري ضمن أطار تكنولوجي أو ما يعرف بـ "الحكومة الالكترونية" (الخماسة، 2017: 158_159).

إلى جانب أهمية أن يكون الدعم من الدولة عبر بناء الرؤية الإلكترونية في نطاق عام لتقنية المعلومات كاستراتيجية وطنية شاملة مستقبلية، إذ أن هذا الأمر حيوي ومهم لكل نشاط وقطاع ، وفي مجال "الحكومة الالكترونية" قيد الدراسة يعد هذا التوجه مهم جداً، لترتب التزامات كثيرة عليه وذلك لأنه يتطلب جهداً ومالاً ووقتاً وموارد بشرية ، فكلما ازداد هذا التوجه عمقا واتساعا انعكس ذلك على جميع الخطوات، سيما أن هذا المشروع يُعد مشروعا استراتيجيا، الأمر الذي يستلزم تشكيل "هيئة عليا" تتولى دراسته، وتتلقى الدعم السياسي والتمويل اللازم لتنفيذه، و تكون هذه الهيئة على عدة مستويات، على مستوى (الحكومة، الوزارات الهيئات وحتى المنظمات)، وتقوم هذه الهيئة باحتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الإمكانيات اللازمة وتطويرها وتوزيعها حسب القطاعات، كما تقوم هذه الهيئة بوضع الخطط الرئيسية أو الفرعية وتحديد المنافذ الالكترونية الموحدة بحيث من الممكن أن يكون هناك موقع واحد لجميع الوزارات. (زليخة، 2020: 15).

ويمكن للباحث اعطاء تعريف للدعم الإداري على أنه الدعم المباشر والقناعة التامة من أصحاب القرار، سواء الكوادر المتقدمة في البلدان أو حتى إدارات المنظمات، في رسم سياسة الأعمال المبنية على الأسس العلمية السليمة عبر تبني نظم الحكومة الالكترونية في الأعمال، أو حتى المساهمة في مشاركة القرار مع المختصين بغية تحقيق الأهداف المنشودة.

4. التقانة الملائمة:

يحتاج تطبيق "الحكومة الالكترونية" الى توافر اجهزة تقنية متطورة ومكلفة، فقد ازدادت في السنوات الاخيرة وتنوعت الأجهزة والمعدات، وكذلك تنوعت الادوات الخاصة "بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)" سواء تلك المرئية أو المسموعة، والتي يجب توافرها لإتاحة أرجحية تطبيق نظام "الحكومة الالكترونية" بإتقان (المبيضين، 2011: 27).

كما اشارَ عامر 2007 إلى أنَّ التقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة تمثل حجر الأساس لتطبيق نظام "الحكومة الالكترونية" فعبورها يتم تمثيل المعلومات الكترونياً ونقلها، مع ضمان الدقة وكذلك السرية، وتقديم الخدمات، تنفيذ المعاملات، كل ذلك عن بعد باستعمال "الشبكات الالكترونية" (نجم وكريم، 2017: 382).

ويرى الباحث أنَّ التقانة الملائمة: "هي مجموعة من أفضل التقنيات الحديثة المتطورة، سواء الأجهزة المادية الملموسة (H.W) أو غير الملموسة البرمجيات وأنظمة التشغيل (O.S. and S.W)، أو الشبكات أو اجهزه التخزين والنقل والتي تسهم مجتمعةً في تكوين نواة الحكومة الالكترونية وانطلاقها الى أرض الواقع، والتي بدونها تكون الاخيرة عبارة عن فكرة مسطرة ورقياً.

عاشرًا: تحديات تطبيق "الحكومة الالكترونية":

إنَّ من أبرز التحديات التي واجهت الحكومات في تبني تطبيق "الحكومة الالكترونية" ما اشار اليه (Sabani) وهي كما يلي:

1. التكنولوجيا: تكمن تحديات التكنولوجيا عبر النقاط التالية:

أ. ضعف في البنى التحتية "لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)".

ب. مركزية راس المال فيما يخص البنى التحتية الخاصة "بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)

ج. الميزانية المحدودة للبنية التحتية.

2. المنظمة: أما من ناحية تحديات المنظمات فهي كما يلي:

أ. نقص في الملاكات المختصة.

ب. نقص في التدريب المهني.

ج. القدرة الحكومية المحدودة للاستعانة بالمصادر الخارجية للموظفين الأكفاء من أجل تقديم

خدمات "الحكومة الالكترونية" للمستخدمين.

3. المواطن: أما فيما يخص التحدي الخاص بالمواطن فيتلخص فيما يلي:
- أ. انخفاض مستويات الوصول الى الأنترنت واقتناءه فضلا عن انخفاض مستوى الثقة فيه.
 - ب. انخفاض مستوى الإلمام "بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)".
 - ج. انخفاض المشاركة في "الحكومة الالكترونية" من المواطن.
 - د. عدم ثقة المواطن بـ "الحكومة الالكترونية".
4. التطبيقات: تحدي التطبيقات يمكن إجماله في انخفاض مستوى الوعي تجاه التطبيقات والمبادرات التي تطلقها الحكومة.
5. البيئة والاقتصاد: وتكمن تحدياتهم في (تدني مستوى المعيشة، تدني مستوى الشفافية، ارتفاع مستويات الفساد). (Sabani، 5:2020).
- ويعد تحدي الامن الذي اشار اليه محمد 2016 من أهم التحديات التي تواجه تطبيق نظم "الحكومة الالكترونية"، حيث ترتبط تحديات الأمن المعلوماتي بالبعد الزمني والبعد المكاني، وهناك عدة أوجه لهذه التحديات وهي كالاتي:
1. التحدي الأبرز يكمن في تطور التكنولوجيا المتسارع والتي نتج عنها ثغرات أمنية كثيرة.
 2. تقادم فترة استخدام نظام معين أو اختراع تقنيات جديدة وتكمن تحدياتهم بـ (الاختراقات، التهديدات المالية كالسرقة والتزوير، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة (التهكير) والتجسس وغيرها من الأساليب الخبيثة، ...)
 3. مع دخول التقنيات الجديدة في جميع تطبيقات الأنظمة المستخدمة في شتى مجالات الحياة وازدياد نطاق تأثيرها، قابلها زيادة في المشاكل الأمنية كالحفاظ على سرية المعلومات، وتأمين سلامتها من التلاعب والحذف والتخريب الخ. (محمد، 2016: 45-46).

ومن وجهة نظر الباحث فإنّ قلة التشريعات الحكومية في مجال الامن السيبراني اتاحت الفرصة أمام العابثين أو المتسللين سواء لأغراض تخريبية، أو لأثبات الذات، هي من أهم العقبات والتحديات التي تقابل اي نظام الكتروني في العالم.

المبحث الثاني

أداء المنظمات

تمهيد

يعد الأداء مفهوما مهما وحيويا لجميع المنظمات بشكل عام، والمنظمات الخدمية، ومنها المنظمة مدار الدراسة بشكل خاص، حيث تشكل الاهتمام الرئيسي والقاسم المشترك لخبراء الإدارة، ويكاد يكون مكونا رئيسيا لجميع فروع الإدارة، فضلا عن كونه البعد الأكثر أهمية للمنظمات، حيث يدور حول وجود المنظمة من عدمه. كما يتصف الأداء بكونه من المفاهيم المتطورة والواسعة والديناميكية، ويعود السبب ديناميكيته الى تطور المواقف والظروف الخاصة بالمنظمة بسبب تغير العوامل والظروف البيئية الداخلية والخارجية للمنظمة، لقد اسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الباحثين والكتاب على محتوى تعريفى محدد لهذا المفهوم (كافي، 2018: 11).

كما يُعد الأداء من العمليات الإدارية الأساسية وكإحدى القضايا الحساسة التي يجب مراعاتها عند التفكير وتخطيط عمليات التطوير في المنظمة، فعبورها تتمكن الإدارات العليا من إعداد البرامج التطويرية التي تناسب ظروف المنظمة وقدراتها الفعلية واحتياجاتها، وبدون تقييمات الأداء سوف يكون من الصعب على المؤسسة تصميم الخطط والبرامج المستقبلية المناسبة (الفروخ، 2010: 8).

وأداء المنظمة هو "مؤشر يعكس قدرة المنظمة على استخدام الموارد المادية، والبشرية، والتقنية، والمعلومات المتاحة لها بنجاح". يواجه دراسة الأداء وقياسه العديد من التحديات المتمثلة في تباين المفهوم ومؤشرات القياس حسب طبيعة أهداف المنظمة والأهداف المختلفة للأطراف المرتبطة بها. (التميمي، 2018: 62).

سيتناول هذا المبحث المجالات الرئيسية في أداء المنظمات.

أولاً: مفهوم أداء المنظمات.

لإعطاء المفهوم تعريفاً شاملاً لا بد من التوقف عند شقي المصطلح، "الأداء" للفعل (أدى) الشيء: اي قام به، و- الدين: قضاة، و - الصلاة قام بها لوقتها، و - الشهادة أدلى بها (انيس واخرون، 2008: 10).

والاسم (الأداء): وهو ايصال الشيء الى الشيء، أو وصوله إليه، والأداء دفع الشيء وتوفيقه (حماد، 2008، 36_37).

ليتضح المعنى اللغوي لكلمة أدى هو قضاء الشيء أو القيام به. أما عن المعنى الاصطلاحي للأداء فأشار الية (بدوي 1994) بأنه واجبات العمل، من حيث المسؤوليات والالتزامات وفق النسبة المفروض ادائها من العامل الكفاء والمدرّب (الفروخ، 2010: 42).

واشار Jacquet بأن أصل المصطلح يعود للكلمة اللاتينية "Parformer"، حيث كانت تُشير بالقرن الثالث عشر الى "التنفيذ أو الانجاز"، ولكن في القرن الخامس عشر اشتق هذا المصطلح قيمته من اللغة الإنجليزية أبان ظهور الفعل (To Perform) ، والتي تعني "تنفيذ المهمة أو "انجاز العمل أو القيام بعمل يؤدي بالنتيجة الى بلوغ الأهداف المرجوة" (Jacquet، 2011:2).

لقد اشارَ A. Bourguignon إلى أنّ الأداء من الممكن أن يأخذ المعاني الثلاثة التالية:

• الأداء (النجاح): وهو "عبارة عن دالة لتمثيل النجاح، تتغير هذه الدالة بتغير المنظمة أو العاملين بها".

• الأداء (نتيجة النجاح): ويعني أنّ قياسه هو تقدير للنتائج المتحصلة.

• الأداء (الفعل): وهو مجموعة العمليات والمراحل، وليس النتيجة التي تظهر في وقت من

الأوقات. (واقية، 2019: 88).

أما فيما يتعلق بالمشق الآخر من المفهوم فلقد برزت وجهات نظر وتصوّرات عديدة بشأن المنظمات

وأكثر الأوصاف شيوعاً هي:

المنظمات هي "كيانات عاقلة تسعى لتحقيق أهداف معينة"، المنظمات هي "تحالفات من الأطراف القوية"، المنظمات هي "نظم مفتوحة. المنظمات تتكون من نظم فرعية متضاربة الأهداف"، المنظمات هي "عبارة عن نظم سياسية Political Systems"، المنظمات هي "كيانات لمعالجة المعلومات". المنظمات تتكون من عقود اجتماعية (Social Contracts)، المنظمات هي مجموعة اتفاقيات غير مكتوبة يلتزم العاملون بموجبها بالقيام بأدوار معينة مقابل أجور معينة. (حريم، 2010: 18).

و (الأداء المنظمي) هو محصلة الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية مضافاً إلى التأثيرات البيئية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية عليها. (علي، 2021: 49).

الجدول (5) تعريفات الباحثين والمنظمات لمفهوم أداء المنظمات

| ت | السنة | الباحث و المصدر | التعريف |
|---|-------|---|---|
| 1 | 1988 | Brumbach (Fartash et al, 2018:1500) | وهو يعني كلا من السلوكيات والنتائج ، تتبثق السلوكيات من المؤدي وتحول الأداء من التجريد إلى الفعل. |
| 2 | 2009 | Richard et al (Al Suwaidi et Rahman, 2019:208) | هي مخرجات المنظمة أو النتائج الفعلية كما تم قياسه ، مقابل المخرجات المقصودة أو الأهداف المرجوة. |
| 3 | 2010 | الفروخ (الفروخ ، 2010: 44) | هي العملية التي تهتم بقياس صلاحية العاملين كفاءتهم و إنجازاتهم وسلوكهم بالأعمال المناطة بهم ، بغية التعرف على مدى مقدرتهم في تحمل مسؤولياتهم الحالية، واستعدادهم لتسليم المناصب الأعلى في المستقبل. |

| | | | |
|---|--|------|----|
| قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف باستخدام مواردها المتاحة بطريقة تتسم بالكفاءة والفعالية. | Tseng et Lee (Migdadi, 2019:151-172) | 2014 | 4 |
| هي نتيجة وقدرة المنظمة على استثمار مواردها لتحقيق أهدافها المرجوة عبر تلك الأنشطة والفعاليات التي تؤديها، ومقدرتها بالاستمرار في الشكل المطلوب، مع الالتزام بمعاييرها المرسومة مسبقاً. | ابو ماضي (ابو ماضي ، 2018: 18) | 2018 | 5 |
| هو الكفاءة والفعالية فالأخيرة تعني مدى بلوغ النتائج ، أما الكفاءة فهي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة. | تعريف المنظمة العالمية للتقييس الايزو 9000 اصدار 2000 (كافي ، 2018: 20) | 2018 | 6 |
| هو مقارنة أهداف المنظمة وغاياتها مع أدائها الفعلي في ثلاثة مجالات متميزة: الأداء المالي وأداء السوق وقيمة المساهمين. | SušaVugec (SušaVugec, 2019:37) | 2019 | 7 |
| هو جوهر كافة العمليات والأنشطة في المنظمات وهو الذي يحدد بقاء المنظمة من عدمه. | Sawaeen et Ali (Sawaeen et Ali 2020:372) | 2020 | 8 |
| يعرف كمؤشر على مستوى النجاح في تحقيق أهداف المنظمة أو هو الناتج الفعلي المقاس بالمخرجات المقصودة (الأهداف أو الغايات). | Sari et al (Sari et al, 2020:5) | 2020 | 9 |
| هو مدى نجاح المنظمة في توليد مستوى عالٍ من FP (الأداء المالي) وNFP (الأداء غير المالي) حيث ان FP يمثل: المبيعات الإيرادات، هوامش الربح، التدفق النقدي. بينما يمثل NFP: الحصة السوقية ، جودة المنتجات والخدمات و رضا المستفيدين. | Kurniawan (Kurniawan et al, 2020:4) | 2020 | 10 |

| | | | |
|--|---------------------------|------|----|
| هو محصلة الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية مضافا الية التأثيرات البيئية و الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية عليهما. | علي (علي ، 2021 : 49) | 2021 | 11 |
|--|---------------------------|------|----|

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر سابقة الذكر.

عبر ما تقدم يلاحظ عدم وجود اتفاق بين الباحثين فيما يتعلق بتعريف "الأداء"، حيث يرجع هذا الاختلاف إلى الاختلاف في وجهات النظر للمفكرين والمهتمين بهذا المجال، وتتبع هذه الاختلافات من اختلاف المعايير المعتمدة في دراسة الأداء والمقاييس المستخدمة من المنظمات (ALQudah et al 2020: 221).

عبر التعريفات التي تناولها الباحثين يمكن ملاحظة كل من (Brumbach و الفروخ) في تعريف أداء المنظمات بالتركيز على سلوكيات العاملين كونهم المسؤولين على تحويل الأداء من التجريد الى الفعل، بينما ذهب (Richard et al) في تعريف أداء المنظمات الى "التركيز على النتائج الفعلية المتحققة ومقارنتها بالأداء المرجو، أو الأهداف التنظيمية التي تتطلع الى تحقيقها"، بينما اهتم كل من (أبو ماضي و Tseng et Lee) في تعريفهم لمفهوم أداء المنظمات على الموارد سواء الملموسة أو غير الملموسة المتاحة لدى المنظمات بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهدافها ، بينما رأى (Sawaeen et Ali) أن الأداء هو قمة جهود المنظمة ومؤشر بقائها من عدمه، أما كل من (SušaVugec & Kurniawan) فقد ذهبوا الى التركيز على تحقيق الأداء العالي سواء المالي FP أو غير المالي NFP للمنظمات. أما (علي 2021) فقد مزج بين الأداء الفردي للعاملين وبين أداء الوحدات التنظيمية للمنظمة والمصاحبة للتأثيرات البيئية عليهما.

عبر ما تقدم يمكن للباحث اعطاء تعريف لأداء المنظمات على انه ((قدرة المنظمة على استخدام مواردها المتاحة بالشكل الأمثل والرشيد، والخروج بمحصلة نهائية لمخرجات انشطتها الفعلية،

ومقارنتها بالأهداف التنظيمية التي كانت تصبوا إليها، ومعرفة ما إذا كانت المنظمة قد نجحت أو فشلت في تحقيقها)).

ثانياً: المدخل التي حددت مفهوم الأداء.

يختلف مفهوم الأداء باختلاف مدخله لذا وجب بيان المدخل التي حددت مفهوم الأداء وهي

كالآتي:

1. مدخل العمليات الداخلية: يُحدد الأداء وفق هذا المدخل بكل من الكفاءة والصحة التنظيمية،

حيث ان هذا المدخل يتناول جانباً واحداً من جوانب المنظمة الا وهو العمليات الداخلية.

2. مدخل الموارد: يحدد بمدى قدرة المنظمة في الحصول على مواردها النادرة والتمينة من بيئتها،

حيث ان في هذا المدخل "يكون التركيز على الموارد المكتسبة من بيئة المنظمة أي "المدخلات"

أكثر من التركيز في كيفية الاستخدام لتلك الموارد بالشكل الأمثل وربطها مع المخرجات، وهذا

المدخل يعد مناسباً للمنظمات غير الربحية التي يصعب قياس أهداف مخرجاتها.

3. مدخل الهدف: في هذا المدخل يشار الى "الأداء بأنه قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها"، في هذا

المدخل يمكن قياس أهداف المخرجات بسهولة، يصعب تطبيق هذا المدخل لسبب وهو تعدد

أهداف المنظمة، وكما ان هنالك صعوبة في تحديد أهداف المنظمات غير الربحية، عبر التركيز

على جانب واحد من جوانب المنظمة وهي المخرجات.

4. مدخل اصحاب المصالح: هذا المدخل يسعى الى جمع و توحيد المدخل سابقة الذكر في مدخل

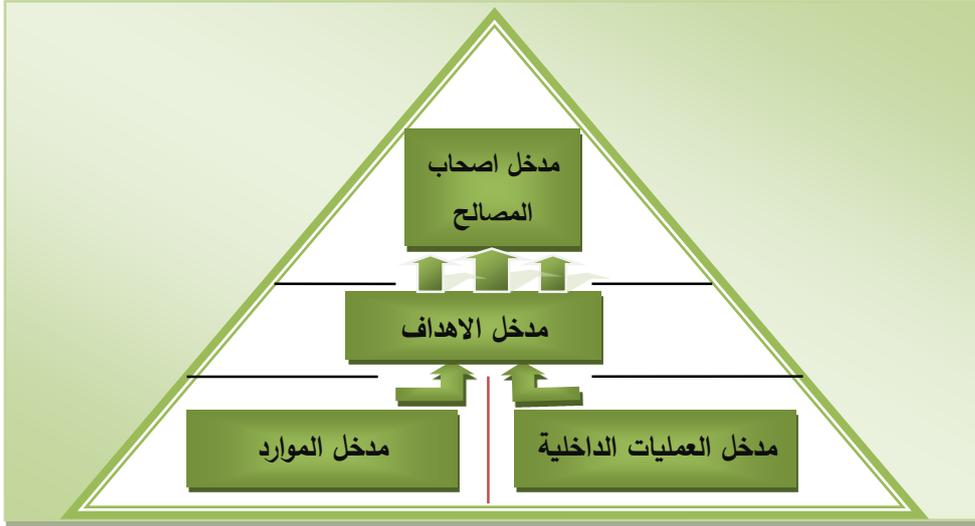
واحد، فأصحاب المصالح هم الذين يمثلون مجموعات البيئة، سواء الداخلية أو الخارجية

للمنظمة ، في هذا المدخل يتحدد الأداء عبر ارضاء المنظمة لأصحاب المصالح حيث تزداد

فعاليتها كلما ازداد ارضاءهم ما يميز هذا المدخل النظرة الواسعة للأداء ابتداءً من المدخلات الى

العمليات وصولاً للمخرجات، وهو عكس ما تم ذكره في المدخل سابقة الذكر ، ان ما يحد هذا

الدخل تعدد اصحاب المصالح في المنظمة ، واختلاف مصالحهم ، وهنا يجب ان تكون هنالك موازنة في سعي اصحاب المصالح حسب الموقف و المجموعة الاكثر تأثيراً على المنظمة. (وافية، 2019: 91). والشكل أدناه يوضح هذه المداخل.



الشكل رقم (5): مداخل الأداء

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات السابقة الذكر.

ثالثاً: التمييز بين أداء المنظمات وبعض المفاهيم ذات العلاقة

على الرغم من التباين السابق في تعاريف الأداء الا ان اغلب الباحثين والمهتمين عبروا عنة بمدى نجاح المنظمة تحقيق أهدافها. ويرتبط الأداء ببعض المفاهيم ذات العلاقة ومن أهمها الكفاءة والفاعلية، حيث تشير الاخيرة الى تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة والتي يتم تحديدها سلفاً، "بصرف النظر عن تلك التكاليف المترتبة في تحقيق تلك الأهداف". (الفروخ، 2010: 43).

بينما الكفاءة تشير الى نسبة "المدخلات المستهلكة" الى "المخرجات المتحققة" حيث كلما كان

المدخل اقل ومخرجاً أكبر كان ذلك معبراً عن عنصر الكفاءة. (وافية، 2019: 88-91).

أما "الأداء" فهو محصلة لما تم ذكره حيث عرفه (Braz et al 2011) على أنه الكفاءة والفاعلية في اجراءات سياق الأعمال. (حسين، 2020: 194).

رابعاً: إدارة الأداء.

تُعرف إدارة الأداء بأنها "الرؤية المشتركة للأهداف التنظيمية معتمدةً على النتائج واستثمار الطاقة القصوى للموظفين من حيث الامكانيات ومساعدتهم في تحقيق ذلك"، وتمتاز إدارة الأداء بأنها عملية تقييم وتطوير مستمر لا تتعامل مع شخصية الموظف بل مع سلوكياته لتحول العمل من دورة الرتابة الى انجاز الأهداف المرسومة. (كافي، 2018: 21).

وإذا ما نفذت إدارة الأداء بشكل جيد ستعود الفائدة على كل من الموظف والمسؤول والمنظمة، ففائدة الموظف تكمن في فهم ما يجب ان يقوم به من اعمال وإعطائه الفرصة لاتخاذ القرار بنفسه، أما على مستوى المسؤول فأنها ستوفر عليه الوقت الناجم عن التدخل في كل شيء ومساعدة الموظف باتخاذ قراراته بنفسه، أما على مستوى المنظمة فتتمثل بارتفاع الروح المعنوية للموظفين عندما يدركون ان ادائهم يسهم في انجاح المنظمة التي ينتمون اليها (الفروخ، 2011:46).

خامساً: مستويات الأداء.

يعد الأداء الهدف المركزي للمنظمات، فهو الذي يبين مدى تحقيقها لأهدافها المرسومة ومستويات تنفيذها لخططها، ويعد الاهتمام والتركيز على مستويات الأداء من أكثر المجالات اهتماماً من باحثي ومهتمي حقل الإدارة. (أبو ماضي، 2018: 20). وتم تقسيم مستويات الأداء الى مجموعتين من حيث اراء الكتاب والباحثين حيث ذهب ابو قحف 2008 الى تقسيم مستويات الأداء الى مجموعه متكونة من ثلاثة مستويات، بينما ذهب بني حمدان وادريس 2007 وعمر تيمجدين 2013 الى تبني مجموعة أخرى من مستويات الأداء. وأدناه توضيح لهذه المستويات:

• **المجموعة الأولى:** تتكون المجموعة الأولى من ثلاثة مستويات للأداء وهي:

1. **الأداء على مستوى المنظمة:** يضمن هذا المستوى من الأداء مجموعة متنوعة من الفوائد تتمثل بقياس فاعلية التنظيم وتحديد إنتاجيته ومعرفتها، كذلك في تقديم المعلومات التي يحتاجها متخذ القرار لتحسين التنبؤ بالأداء المتوقع وتحديد نقاط الضعف الإداري، وطرق معالجتها، لضمان تحسين كفاءة أنشطة المنظمة.

2. **الأداء على مستوى الوحدة:** ان هذا المستوى من الأداء يضمن تحقيق عدة فوائد للمنظمة ومنها متابعة كفاءة أداء أنشطة المنظمة، تدعيم الاتصالات، ودعم المنافسة وتشجيعاً بين الوحدات التي سوف تصب في زيادة إنتاجية الوحدة وتحسينها.

3. **الأداء على مستوى الفرد:** يضمن هذا المستوى من الأداء دعم سلوكيات الايجابية للأفراد وتشجيعها وتشجيع سلوكيات الأفراد، زيادة شعورهم بالمسؤولية والكشف عن الطاقات غير المستغلة فيهم، عبر تشجيع الإدارة لهم وتنمية المنافسة بينهم عبر تحسين الفرص المتاحة لهم. (الغريباوي، 2017: 76).

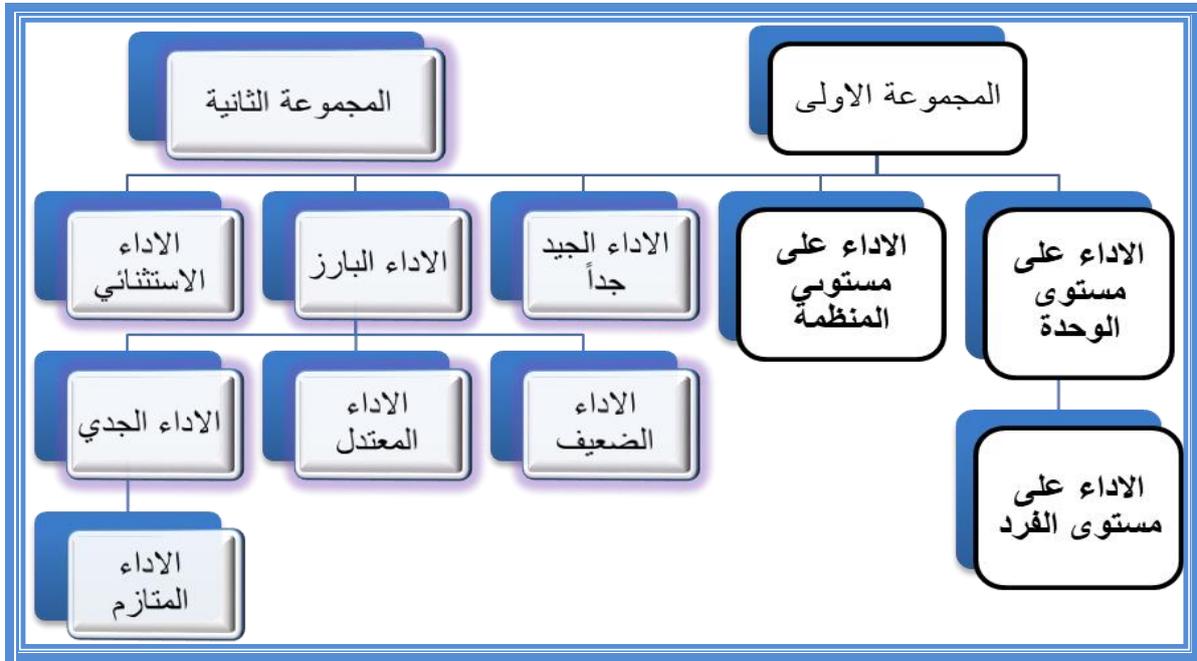
• **المجموعة الثانية:** تضم هذه المجموعة مستويات الأداء كما موضح أدناه:

1. **الأداء الاستثنائي:** وهو الأداء الذي يظهر التفوق بالمنظمة على المدى البعيد، وكذلك يبين الالتزام الواضح لملاك المنظمة، وكذلك الوضع المزدهر للمنظمة.

2. **الأداء ألبارز:** وهو الأداء الذي يبين مدى قدرة قيادة المنظمة في الحصول على عدد كبير من عقود الأعمال، وامتلاك ملكات بشرية كفوءة، ومركز ووضع متميز للمنظمة. (ابو ماضي، 2018: 19_20).

3. **الأداء الجيد جداً:** وهو الذي يظهر مدى الصلابة في الأداء، واتساح الرؤية المستقبلية، فضلاً عن الوضع المالي الجيد للمنظمة. (الغريباوي، 2017: 76).

4. **الأداء الجيد:** يتميز الأداء في هذا المستوى بأنه وفق "المعدلات السائدة" مع توازن لنقاط القوة مع نقاط الضعف، في الخدمات المقدمة للمستخدمين بوضع مالي غير مستقر. (الغريباوي، 2017: 76).
5. **الأداء المعتدل:** وهو الأداء الذي يكون دون المعدلات المرجوة، حيث رجاحة لنقاط الضعف على حساب نقاط القوة في "المنتجات، والملاكات والخدمات" المقدمة للمستخدمين، وعدم السهولة في توفير الاموال اللازمة للبقاء والنمو. (خمان وحمدان، 2016: 16).
6. **الأداء الضعيف:** في هذا المستوى يكون الأداء أقل من المعدلات بكثير، وبروز نقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا، كذلك صعوبة في استقطاب الملاكات البشرية المؤهلة، وجود مشاكل كبيرة في الجانب المالي للمنظمة. (خمان وحمدان، 2016: 16).
7. **الأداء المتأزم:** وهو الأداء غير الكفوء والذي سوف يتسبب بمجموعة من المشاكل المتنوعة في جميع محاور المنظمة. (ابو ماضي، 2018: 19_20). والشكل (6) يوضح مستويات الأداء.



الشكل رقم (6): مستويات الأداء

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة

سادساً: أنواع الأداء

يمكن لأداء المنظمات أن يُصنف كغير من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية الأخرى، معتمداً بذلك على اختيار المعيار العلمي والدقيق والذي يمكن اعتماد تحديد مختلف الانواع. (خمان وحمدان، 2016: 12).

ولأن نوع الأداء يكون بحسب معيار التقسيم (حسين، 2020: 195)، والمعيار بحسب (وافية، 2019: 218) هو " المرشد أو الموجة لعميات القياس والضبط والاصلاح "، وهو ما يتم القياس بناءً عليه. وهنا سَيتم اختيار مجموعة من المعايير لبيان أنواع الأداء وهي كالاتي.

يصنف الأداء حسب (معيار السلوك) الى ثلاثة تصنيفات وهي كالاتي:

1. أداء المهام: عَرَفها Karakurum 2005 بأنها السلوكيات التي تساهم في أكمال الأنشطة والعمليات الأساسية للمنظمة وانجازها، مثل تقديم الخدمات، البيع، إنتاج مباشر للبضائع والخدمات، وهو كل أداء يسهم بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر في اتمام أنشطة المنظمة وعملياتها سواء كانت انتاجية أو ادارية. (عبد الله، 2020: 165).

2. الأداء الظرفي: وهنا الأداء ليس له دور إضافي في طبيعته، بل يكون خارج نطاق الوظائف

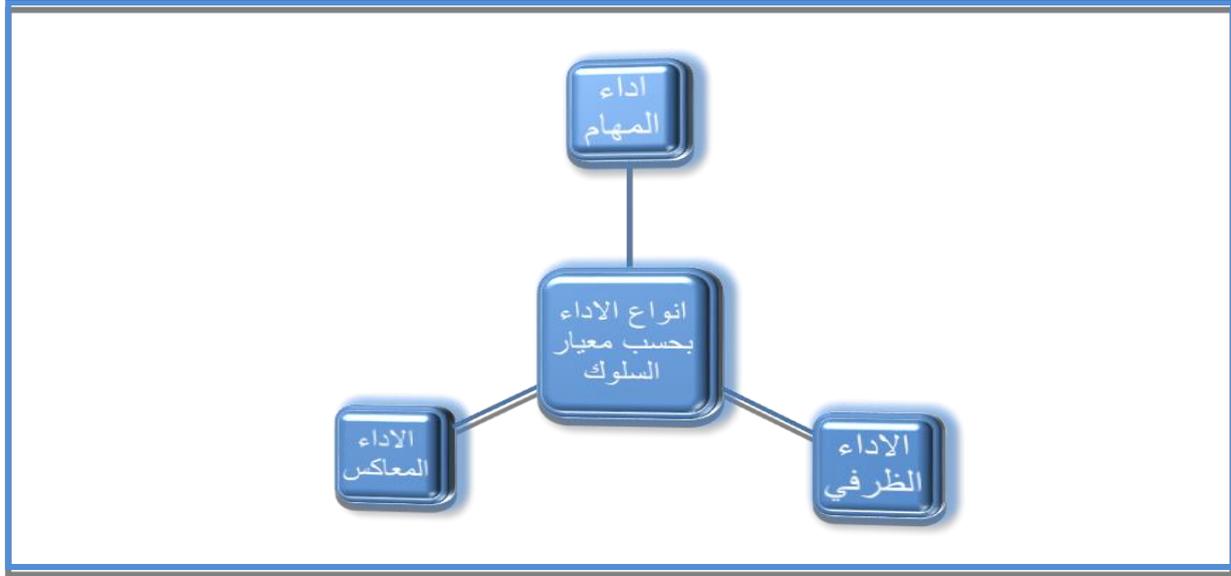
الأساسية، وهو هنا يشير الى "السلوك الذي يساعد، بشكل غير مباشر، في معالجة الأنشطة

والعمليات الأساسية الخاصة بالمنظمة"، معتمداً على ظروف الأفراد سواء كانت حل مشاكل

معينة أو القيام بأعمال تطوعية تُحسب للمنظمة. (Thindade,2015:35)

3. الأداء المعاكس: وهذا الأداء يتميز بسلوك سلبي كأثارة المشاكل، واللامبالاة، وهدر في الموارد

الأولية. (عبد الله، 2020: 165). والشكل أدناه يوضح نوع الأداء الخاص بمعيار السلوك.

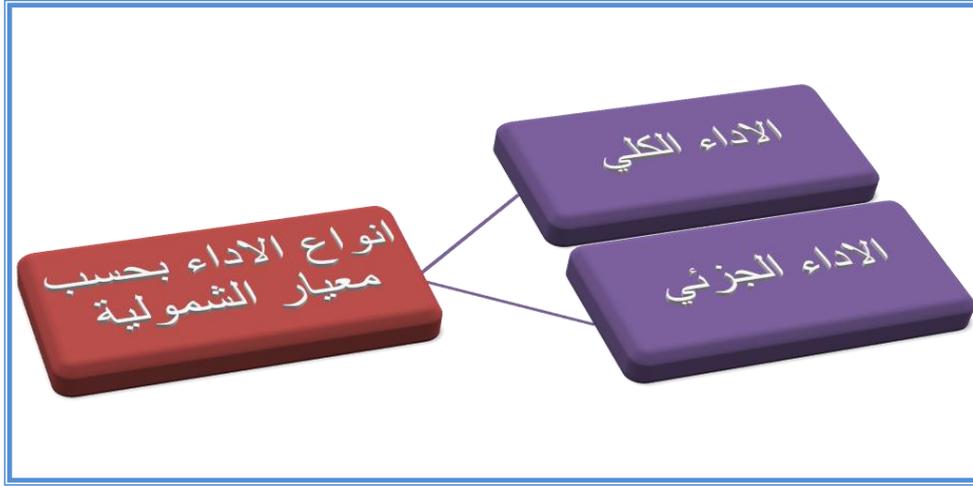


الشكل رقم (7) انواع الأداء بحسب معيار السلوك.
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة.

أما المعيار الاخر فهو معيار (الشمولية) بما أنّ الأداء يرتبط بشكل مباشر من حيث المفهوم بالأهداف فيمكن اعتماد معيار الشمولية والذي استخدم في تصنيف الأهداف واعتماده كتصنيف للأداء والذي قسم الأهداف الى نوعين وهما الكلي والجزئي، ويمكن تقسيم الأداء الى نوعين:

1. الأداء الكلي: وهو الأداء الذي يتمحور بالإنجازات التي ساهمت فيها جميع أدوات الأنظمة الفرعية للمنظمة، حيث لا يمكن نسب الانجاز لأي عنصر منها من دون مساهمة بقية العناصر الأخرى، في هذا الأداء يمكن الحديث عن كيفية بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة كالاتمرارية والنمو.

2. الأداء الجزئي: وهو الأداء الذي يتحقق على المستوى الفرعي للمنظمة، وهو يقسم أيضاً الى عدة انواع باختلاف المعايير المتبعة في تقسيم العناصر في المنظمة، فيمكن أن ينقسم وفقاً للمعيار الوظيفي الى أداء الوظائف المالية والتمويل والإنتاج (خمان وحمدان، 2016: 13).
والشكل أدناه يوضح نوع الأداء بحسب "معيار الشمولية".



شكل (8): انواع الأداء بحسب معيار الشمولية
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات السابقة الذكر

وهناك أنواع أخرى للأداء كما أسلفنا تصنف بحسب معايير أخرى كمعيار (المصدر، الطبيعة) حيث قسم الأداء بحسب معيار المصدر الى (داخلي، وخارجي) وهو ما اشار اليه (Dalaroom,2017) "فالداخلي" هو أداء الوحدة الناتج عما تملك المنظمة من موارد والنتائج اساساً عبر (الأداء البشري، الأداء التقني، الأداء المالي) أما الأداء "الخارجي" فهو نتاج المتغيرات الحاصلة في بيئة المنظمة الخارجي ومحيطها والذي ليس لها دخل فيه (حسين، 2020، 195).

أما معيار الطبيعة فقسم الأداء الى (اقتصادي، اجتماعي، تقني، ثقافي، سياسي)، أن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي والمتجسد بالفوائد المتحققة من زيادة الانتاجية بالاستخدام الأمثل للموارد. بينما الأداء الاجتماعي المتمثل بالأهداف الاجتماعية والتي ما هي الا قيود ألزمت بها المنظمات عبر مجتمعيها الداخلي والخارجي، وسعي المنظمة الى بلوغ تلك الأهداف يُعد الأداء الاجتماعي لها، بغض النظر ان كانت أهدافا أو قيود والمنظمة الناجحة هي التي تستطيع بلوغ هذين النوعين. بينما التقني يتمثل بهدف المنظمة على السيطرة على مجال تكنولوجي معين، والثقافي هو سعي المنظمة الى تكوين ثقافتها الخاصة عبر خلق انماط استهلاكية تؤثر على السلوك الثقافي لمحيطها.

أما فيما يخص الأداء السياسي فقد أشارَ (مزهوده 2001) الى أنَّ هذا النوع يمكن أدراجه في التأثير على الأنظمة السياسية للحصول على امتيازات معينة. (خمان وحمدان، 2016: 14).

سابعاً: تقييم الأداء

تعد عملية تقييم الأداء عنصراً أساسياً للعملية الإدارية وانطلاقاً من المقولة (كل ما يمكن قياسه يمكن إدارته). (مهدي، 2020: 72)، حيث تعد مخرجات عملية التقييم مدخلات أساسية تستند عليها إدارة المنظمة. ولأجل هذه الأهمية ظهرت تعاريف عدة لهذا المفهوم، فلقد عرفها (علي، 2021: 243) هي عملية إدارية تجري بشكل دوري تهدف لقياس "نقاط القوة" و"نقاط الضعف"، للجهود المبذولة من الأفراد وسلوكياتهم التي يمارسونها في مواقف معينة، لأجل تحقيق مبتغى معين خطط له سلفاً. كما عرفت بأنها عملية منظمة يجري من خلالها تقييم كل من جوانب القوة وجوانب الضعف المحيطتان بالعاملين الى جانب تحديدها للطرق والأساليب التي تمكن المنظمة من اعتمادها لتحسين أدائها. (الهاشمي، 2018: 12).

ثامناً: العلاقة بين تقييم الأداء وقياس الأداء

سبق وتمت الإشارة الى مفهوم التقييم على أنه قياس ما تم انجازه ومقارنته بما خطط له وتصويب الانحرافات، بينما عرف قياس الأداء على انه " اداة مهمة للحكم على الأمور كالموازن والمكاييل. (علي، 2021: 214)، وكذلك عرف (أبو ماضي، 2018: 21) القياس بأنه "جمع بيانات كمية حول سمة أو صفة معينة اي تحويل الوصف الى كم".

إذاً فالمقاييس تهدف الى التشخيص بينما التقييم يهدف الى العلاج أو التعزيز، ولهذا فان القياس هو جزء من التقييم الذي يُعد أكثر شمولاً بحيث لا يمكن أن نقيم بدون أن نقيس، ويعتمد في القياس على مجموعة من المقاييس بينما التقييم يعتمد على مجموعة من المعايير (وافية 2019: 98)، وان عملية

القياس سابقة لعملية التقييم وهي مقدمة لها، حيث تبنى دقة التقييم على دقة البيانات المتحصلة من عملية القياس (ابو ماضي، 2018: 25).

أما فيما يخص المعايير، فقد نوهنا إليها سابقا ويمكن تعريفها بأنها المستويات التي يُعد عندها الأداء مرضياً، وهي الأساس الذي يُنسب إليه الفرد، ومن ثم يقارن به للحكم على أدائه (كافي 2018: 117).

والمعيار هو الانجاز المستهدف بشكل كمي رقمي، وهو المرشد أو الموجة لعملية القياس، على سبيل المثال درجة حرارة الانسان المعيار: الوضع المعياري النمطي هو 37 درجة، والمقياس: هو الاداة التي يتم بها القياس وهي الترمومتر. اذاً (المقياس هو ما يتم القياس به، والمعيار هو ما يتم القياس بناءً عليه) بحيث تتم المقارنة بين الاثنين لتحدث عملية التقييم (علي، 2021: 218).

تاسعاً: أهداف تقييم الأداء

يُعد الهدف الرئيس لتقييم "الأداء" هو اعطاء الموظفين التغذية العكسية لمدى كفاءتهم في ادائهم لواجباتهم المناطة بهم وتوجيههم لتطوير ادائهم مستقبلاً، ويمكن ايجاز أهداف تقييم الأداء كما اشار اليه: (كافي، 2018: 100).

- 1) الحصول على مستوى أداء أفضل يحقق الأهداف التنظيمية.
- 2) تعزيز التواصل بين المدراء والعاملين وإتاحة الفرصة للمدراء للاطلاع على مستوى الأداء والسلوكيات للعاملين.
- 3) تفعيل مبدأ التنافس بين العاملين.
- 4) تبرير العقوبات والاجراءات التأديبية ان وجدت.
- 5) تقدير الاحتياجات التدريبية.

ويمكن للباحث اضافة أهداف للتقييم ومنها:

1. تحديد العاملين الذين يستحقون الترقية بناءً على ادائهم.
2. تسهم عملية التقييم في "التدوير الوظيفي" واسناد المناصب.

عاشراً: أهمية الأداء

تولي المنظمات أهمية كبيرة جداً للأداء وتتجلى هذه الأهمية عبر ثلاثة أبعاد أشار إليها كل من (Hill & Jones) والغالبى وادريس (2009) والتي اعتبر فيها الأبعاد الرئيسية هي، Theoretical النظري و Managerial الإداري و Empirical التجريبي، وهي كالاتي:

(1) البعد النظري: فمن الجانب النظري يُمثل الأداء مركز "الإدارة الاستراتيجية"، لاحتواء جميع

المنظمات على دلالات ومضامين معرفية تخص بالأداء سواء بالشكل المباشر الظاهر أو الضمني غير الظاهر، وان السبب على ذلك ان الأداء يمثل اختبار زمني للاستراتيجية المختارة التي تتبعها المنظمة. (أبو ماضي، 2018: 21).

(2) البعد الإداري: تتجلى أهمية الأداء في هذا البعد من نتيجة الحجم الكبير للاهتمام والتميز

الذي تولية ادارات المنظمات بالأداء ونتائجهُ والتحوّلات التي تُجرى فيها اعتماداً على تلك النتائج. (خمان وحمدان، 2016: 10)

(3) البعد التجريبي: تظهر أهمية الأداء في هذا البعد لاستناده للبحوث والدراسات التي صبت

اهتمامها بالأداء نتيجة اختبار الاستراتيجيات المختلفة وعملياتها الناتجة عنها" (عبد، 2018: 74). وتتجلى أهمية تقييم الأداء الى الغايات الثلاث التي تهدف إليها العملية، وهي على

مستوى (المنظمة، المدير، الفرد) والتي اشار اليها (كافي، 2018: 116-117):

● **أهميتها على مستوى المنظمة:**

1. خلق مناخ من التعامل الاخلاقي والثقة والذي يسهم في تقليل الشكاوى من العاملين باتجاه المنظمة.
2. الرفع من مستوى الأداء لدى العاملين باستثمار قدراتهم التي ستساعد على تقدم وتطور المنظمة.
3. المساعدة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة للمنظمة.

● **أهميتها على مستوى المديرين:**

1. دفع المدراء باتجاه تنمية مهاراتهم وامكانياتهم الفكرية للوصول لتقويم سليم لأداء تابعهم.
2. دفع المدراء باتجاه تقوية وبناء علاقات جيدة مع المرؤوسين لتذليل الصعوبات ومعرفة المشاكل التي تواجههم بالعمل.

● **أهميتها على مستوى العاملين**

1. تجعل من الموظفين أكثر شعوراً بالمسؤولية، لشعورهم بالعدالة وان جميع الجهود المبذولة محل تقدير من قبل المنظمة.
2. دفع العاملين للعمل بجدية واجتهاد ليتقرب فوزه بتقدير واحترام رؤسائه في العمل.

أحد عشر: أبعاد أداء المنظمات

1. تحسين كفاءة العمل:

فلسفة تسعى الى تحسين أغلب العوامل المرتبطة بالأنشطة والعمليات التي من شأنها تحويل المدخلات (Input) الى مخرجات (Outputs) على اساس متطور، وتشمل الأفراد العاملين، والمعدات المستخدمة، فضلاً عن العمليات، وتهدف عملية التحسين الى التفوق والتميز بشكل مستمر دون اخذ

الشكل الوقتي، فالتحسين عملية مستمرة، ولا يصح التراجع عنها بأي ظرف من الظروف (أبو ماضي، 2018:230).

وتعني الكفاءة مفاهيم مختلفة باختلاف الأشخاص، فبعضها تعني الربح أو العائد على الاستثمار، وبالنسبة للآخرين تعني قدرة المنظمة على تحقيق رضا الأعضاء. ويعني أيضاً للآخرين القدرة على التكيف والبقاء باستمرار، وتتعامل مجموعة أخرى معها على أنها "القدرة على الاستثمار الكفوء للموارد المتاحة (البشرية، والمادية، والمالية، والوقت). والكفاءة هدف طويل الأمد يساعد المنظمة على تنفيذ أهداف متعددة في الربح والإنتاجية ورضا الناس والمسؤولية الاجتماعية والإبداع والأهداف الأخرى، مما يساعد المنظمة على النجاح والبقاء. (العنزي والكعبي، 2013:145_146).

أما الكفاءة فيشار إليها بأنها المعيار العقلاني أو الرشيد باستخدام الموارد البشرية، والمادية، والمالية، سيما أنّ الموارد المتاحة نادرة. لذلك يجب اعتماد هذه الطريقة في اتجاه تحقيق الأداء الأمثل في استخدام الموارد، والكفاءة تحظى بالاهتمام على مختلف المستويات سواء على المستوى القطاعي أو على المستوى الوطني، لأنها تمثل ضرورة مهمة في كيفية توجيه الأنشطة المختلفة وتنسيقها. و"الكفاءة مصطلح يشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد، بهدف تعظيم الإنتاج". (هلال، 2019، 540).

كما تعكس الكفاءة النسبة بين مقدار المخرجات أو النتائج المتحققة مقارنة بالتكاليف التي كبدتها المنظمة لتحقيق هذه الأهداف، وهذا يعني لتحسين كفاءة العمل يجب على المنظمة الوصول إلى المخرجات القصوى باستخدام الموارد (البشرية، المادية، المالية، والزمن)، التي تم تخصيصها للإدارة، ويتم تحسين كفاءة العمل عندما يتم استخدام الحد الأدنى من الموارد لتحقيق أهداف المنظمة. (Kinyua-Njuguna, et al,2014:288).

وأشار صالح 2013 الى أنّ الكفاءة يمكن قياسها عبر ثلاثة مؤشرات وهي الأكثر شيوعاً وهي (الكلفة، ورضا العاملين، والإبداع). (الغريباوي، 2017: 89).

وفيما يلي توضيح لهذه المؤشرات:

1. الكلفة: وهي مؤشر رئيس معتمد لقياس أهداف المنظمة بكفاءة، حيث أنّ مؤشر انخفاض الكلفة يمثل دليلاً على تحسين الكفاءة بافتراض المحافظة على جودة النتائج أو المخرجات، لأن ارتفاع الكلف بنسبة أكبر من الإيرادات يؤدي إلى إضعاف الكفاءة. (الغريبوي، 2017: 89).

2. رضا العاملين: يشير (العزاوي 1990) أنّ زيادة مؤشر رضا العاملين من مؤشرات تحسين كفاءة العمل، والذي يؤدي إلى زيادة ولائهم للمنظمة. فالمنظمة التي تطمح أن تكون كفؤة لا بد أن تركز على اهتمامها لخلق قناعة لدى العاملين بالأهداف المحددة للمنظمة، والذي سوف يؤدي إلى تحقيق التوازن للفرد والجماعة والمنظمة، وبالنتيجة سوف تتوفر أسباب البقاء والنمو، وكلما ازداد رضا الأشخاص ازداد مساهمهم باتجاه تحسين كفاءة العمل. (العنزي والكعبي، 2013، 146).

3. الإبداع: عرف الإبداع على أنه بزوغ فكره عند شخص يمتلك قدرات عقلية، وإبداعية وذكاءً عالياً لم يستطع أقرانه الوصول إليه، يقوم بتطبيقها على أرض الواقع بشكل مثالي ويمتاز بالأصالة والمرونة والجدة والقيمة لإمكانية حل المشكلات. (عمران، 2015: 1292). وعرف "إبداع الموظف بأنه توليد للأفكار الجديدة والمفيدة التي تتعلق بالمنتجات، والعمليات، والإجراءات، والخدمات، من الموظف" (Dong et al, 2017: 439-458). ويعد الإبداع ظاهرة حضارية ثقافية غاية في الأهمية تضيف قيمة جوهرية لكل من أنشطة المنظمة وعملياتها، وحسن استثمار للموارد البشرية، عن طريق إتاحة الفرص للعاملين للبحث عن كل ما هو جديد ومستحدث في مجالات العمل، والتجديد المستمر لأنظمة العمل، والاستثمار الرشيد للموارد المالية" وبما يتفق مع التطورات المتسارعة، لذلك لا بد من النظر إلى "الإبداع" من منظور استراتيجي " لأنه قادر على تحسين كفاءة العمل و تطوير قدرات المنظمة وتطوير منتجات

جديدة وتحديد الأهداف الاستراتيجية" وأشار (Armstrong et Ford,2011) الى ان التطوير

الناجح للمنتجات والخدمات الجديدة يسمح للمؤسسة بتحقيق أهداف متعددة منها:

أ. البقاء والاستمرار.

ب. رضا المستفيدين عبر الخدمات المقدمة بشكل دائم.

ج. المواكبة للتطور وتقوية سمعة المنظمة.

د. تكوين قاعدة معرفة مميزة ناتجة من تراكم حجم المعرفة والخبرة من عمليات الابداع

بالمنظمة. (التمي، 2018: 81).

عبر ما تقدم يرى الباحث ان تحسين كفاءة العمل هو " قدرة المنظمات الخدمية ومنها المنظمة

قيد الدراسة على تحسين كفاءة أداء الانشطة والعمليات التي تقوم بتنفيذها، بالاستخدام "الامثل

والرشيد لمواردها المتاحة" (المورد البشري، أو الموارد المادية، والتقنية، أو المالية، أو الزمن)، بشرط

المحافظة على الجودة في الخدمات المقدمة، بغية تحقيق التفوق والظفر بالسمعة المتميزة وتحقيق

الأهداف التنظيمية وكسب رضا المستفيدين وولائهم.

2. التركيز على المستفيد من الخدمة:

يعد المستفيد المحرك الاساس للمنظمة فهي تسعى دائما للحصول على رضاه وولائه، وأن فهم

احتياجاته ومتطلباته يزيد من قدرة وصول المنظمة للمستويات العالية في تحقيق أهدافها وتعزيز سمعتها.

أشارَ (العمرى 2009) الى نفس المضمون حيث يرى ان المواطن في المنظمات العامة هو المستفيد،

وان المنظمة تتعامل مع جمهور المواطنين، وان هدف المنظمات العمومية هو تحقيق رضا المستفيدين

منها وهو محور عمل الحكومة، ولقد اظهرت الدراسات ان العمل مع مستفيدين أصحاب ولاء للمنظمة

أكثر نفعاً مع الوقت، فولاء المستفيد يبلغ الذروة بزيادة حجم الخدمات المقدمة اليه، وهم بالتأكيد راغبين

بدفع الرسوم المترتبة عن هذه الخدمات لثقتهم بها. إن فهم أوضاع المستفيدين وتلبية احتياجات ووقعات

لم تأتِ فجاءة بل عبر تطور تاريخي لتقديم الخدمات العامة ، فالمفاهيم القديمة كانت تنظر الى المستفيد كطرف في عملية تبادلية تتمحور في قدرة المنظمة على تقديم مجموعة من الخدمات بجوده محدوده ، دون اخذ متطلبات المستفيد واحتياجاته بنظر الاعتبار ، والذي كان في اغلب الاحوال الطرف الخاسر من هذه العملية ، ثم تلت هذه الحقبة حقبة اجراء الدراسات والأنشطة التي شملت أنشطة خاصة بالمستفيد في ضوء رؤية اجتماعية ومسؤولية أخلاقية ، جاءت ثمارها لتخليص المنظمات من الدعاوي الضارة والمشاكل التي اساءة الى سمعة المنظمات ، وهنا بدأت مرحلة متطورة من تقديم الخدمات والتي أخذت بنظر الاعتبار المتطلبات الفعلية للمستفيدين. (أبو ماضي، 2018: 246_247).

وقد أشار أحد الكتاب ان رضى المستفيد يجلب رضا العاملين والمنظمة، فرضى المستفيد يحقق أهداف المنظمة ومن ثم يجلب الرضا للعاملين، فالموظف يجلب مزيدا من القدرة على خدمة المستفيد بشكل أكبر وتحسين حاجات المستفيد وزيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة. (المهيدب، 2017: 33). وقد اشارت البحوث والدراسات الى أن "التركيز على المستفيدين" من قبل المنظمات عبر الخدمات المقدمة لهم تأتي في المرتبة الأولى، لضمان نجاح المنظمة، وتحقيق أهدافها، وتعزيز أدائها التنظيمي. وكل هذا يتم عبر تصويب قدرة المنظمة على "إدارة المستفيدين السليمة" وتنمية العلاقة معهم عبر أنشاء قاعدة معلومات واضحة ودقيقة. (العنزي والكعبي، 2013: 147).

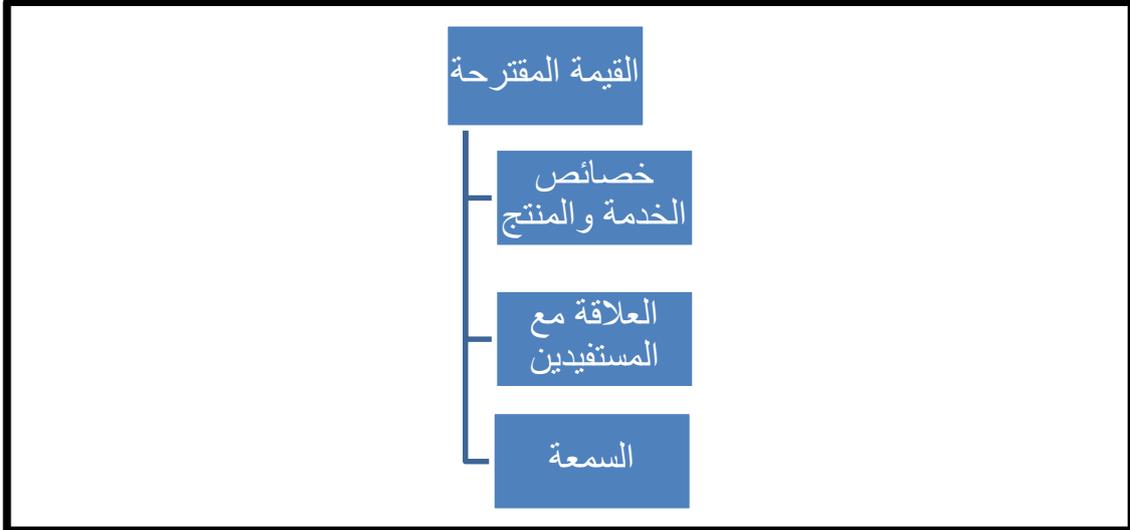
ولقد عرف هذا المفهوم بانه مدى تطابق الخدمة التي تقدمها المنظمة مع توقعات المستفيد نتيجة مقارنة الأداء المدرك للخدمة مع توقعات المستفيد. (خثير ومرامي، 2017: 33).

وأيضاً عُرِفَ رضا المستفيد "بالإحساس المتولد عند المستفيد من جراء استشعار الخدمة المقدمة بالمقارنة مع المنفعة المتحققة لديه من المواصفات والخصائص التي حصل عليها من تلك الخدمة، وبين المنفعة المتوقعة التي كانت في ذهنه، فإن كانت متوافقة مع توقعاته فيحصل الرضا، أما إذا كانت تفوق التوقعات فهذا سيحقق أكثر من الرضا وهي (السعادة)، أما إذا كانت الخدمة رديئة فسوف يشعر بخيبة

امل ويكون غير راضٍ". (حمدي، 2018: 200).

وقد أشار كل من (الصغير 2014) و (الخفاجي وياغي 2014) الى ما يعرف بـ "القيمة المقترحة" وهي خصائص الخدمة التي تنوي المنظمة تقديمها للمستفيدين بهدف كسب رضاهم وولائهم، إنَّ تحديد المستفيدين بدقة وعناية من المنظمة وتحديد الأهداف والمؤشرات المرتبطة بالقيمة التي تنوي المنظمة تقديمها تتمثل بمجموعة الميزات التي تقدمها المنظمة وتشمل ثلاثة مجالات:

1. خصائص الخدمة والمنتج: وتشمل الجانب الوظيفي للخدمة أو المنتج المقدم والجودة والسعر.
2. العلاقة مع المستفيدين: وتتمثل في زمن استجابة المنظمة لطلب المستفيد وكيفية شعوره تجاه الخدمات المقدمة.
3. السمعة: تتمثل السمعة بالعوامل المعنوية التي من شأنها جذب المستفيدين نحو المنظمة مثل الاعلان عن تقديم خدمات ذات جودة عالية. (خمان وحمدان، 2016: 63). ويمكن تمثيلها بالشكل التالي:



شكل رقم (9): القيمة المقترحة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة

وعبر ما تقدم يعرف الباحث التركيز على المستفيد من الخدمة (بأنها الشعور بالمسؤولية

الاخلاقية والمهنية من منظمات الخدمة العامة، ومنها المنظمة قيد الدراسة تجاه مستفيديها، بواسطة

استشعارها لما يحتاجونه من خدمات توافق تطلعاتهم وتلبي احتياجاتهم وتقدمها لهم بأجور مناسبة بقصد الإرضاء).

3. زيادة مشاعر رضا العاملين:

يُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الجدلية، ولعل جدليته أدت إلى ظهور العديد من البحوث والدراسات التي تناولته ولارتباطه بالانفعالات التي يصعب قياسها ودراستها بموضوعية، كذلك يتوقف على عوامل عديدة كمستويات النتائج المترتبة على الأداء وكيفية رؤيتها من الفرد نفسه، فهي أحيانا تكون متعلقة به وبذاته أي ناتجة عن (جهد الفرد الذاتي واستعمال الفرد لمهاراته ومقدراته الذاتية) وأحيانا تكون النتائج متعلقة بالمنظمة، أما في أحيان أخرى تكون النتائج خارجية أي (حصيلة جهد الفرد وجهد اشخاص آخرين هم غير معنيين بالعمل بشكل مباشر، أو جهد الفرد مصحوبا بعوامل أخرى كالأجر وغيرها) وأن هذا الغموض أدى إلى اختلاف الباحثين في تحديد تعريف خاص بهذا المفهوم الجدلي فعرف على أنه "شعور الفرد بالعدالة في تأدية وظيفته، وشعوره بالثقة الكافية لمشاركته باتخاذ القرارات التصيرية في المنظمة، وهذا يحد من شعور الاغتراب والعزلة الاجتماعية في الوظيفة (Salih et Fakhry,2020:289)

وثمة تعريف آخر للرضا الوظيفي على أنه "الشعور الداخلي الذي يشعر به الفرد تجاه ما يقوم به من عمل لا شباع رغبته وتوقعاته واحتياجاته في البيئة التي يعمل بها". ويمكن القول أيضاً أن "الرضا الوظيفي" مصطلح متعدد الأبعاد المتمثل "بالرضا الكلي"، والذي يستمد الفرد من عمله وجماعات العمل الذين يعمل معهم، ومن المشرفين الذي يخضع لأشرفهم، وكذلك للمنظمة وبيئة العمل.

وخلاصة القول فإنّ "الرضا الوظيفي" هو عبارة عن مشاعر الفرد تجاه العمل المناط به والنتائج عن ادراكه لما يقدمه له هذا العمل، وما ينبغي ان يحصل عليه منه، وهو محصلة للاتجاهات الخاصة بالفرد نحو تلك العناصر المتعلقة بالعمل كـ (سياسة الإدارة، مزايا العمل، الأمان بالعمل، مسؤوليات العمل،

الانجاز، الاعتراف والتقدير). (عمر، 2015: 9).

أشارَ (شرايدة، 2010) ان الرضا الوظيفي يقسم الى قسمين:

1. الرضا العام: وهو الاتجاه العام للفرد تجاه عمله بصورة كاملة، مما يعني أنه أما راضٍ أو غير راضٍ تماماً اي بصورة مطلقة، كما لا يسمح المؤشر هذا بالإشارة إلى المجالات النوعية التي يكون فيها الفرد راضٍ عنها أكثر من غيرها من المجالات، وكذلك الجوانب غير الراضي عنها أبداً. ومع ذلك، فإن هذا النوع مفيد للحصول على نظرة عامة على مواقف الفرد تجاه الدور المنوط به.

2. الرضا النوعي أو الجزئي: وهو "رضا الفرد" عن كُل مجال على حدة وهذا النوع يسهم في التعرف على المجالات التي تزيد أو تخفض من رضا الفرد تجاه عمله، وان أبرز المجالات هي سياسة المنظمة، الترقيات، الاجور، العلاقات مع الزملاء، الرعاية الصحية، أسلوب الاتصال داخل المنظمة وغيرها. (اسحاق، 2020: 625).

3-1. عناصر الرضا الوظيفي:

أ. الرضا عن الأجر: ويقصد به الأجر الذي يحصل عليه الفرد مقابل العمل الذي يؤديه سواء كانت جهود جسمانية أو عقلية، والذي بواسطته سوف يسد احتياجاته ويؤمن مستلزماته وهو رمز تقدير المنظمة لجهود الفرد".

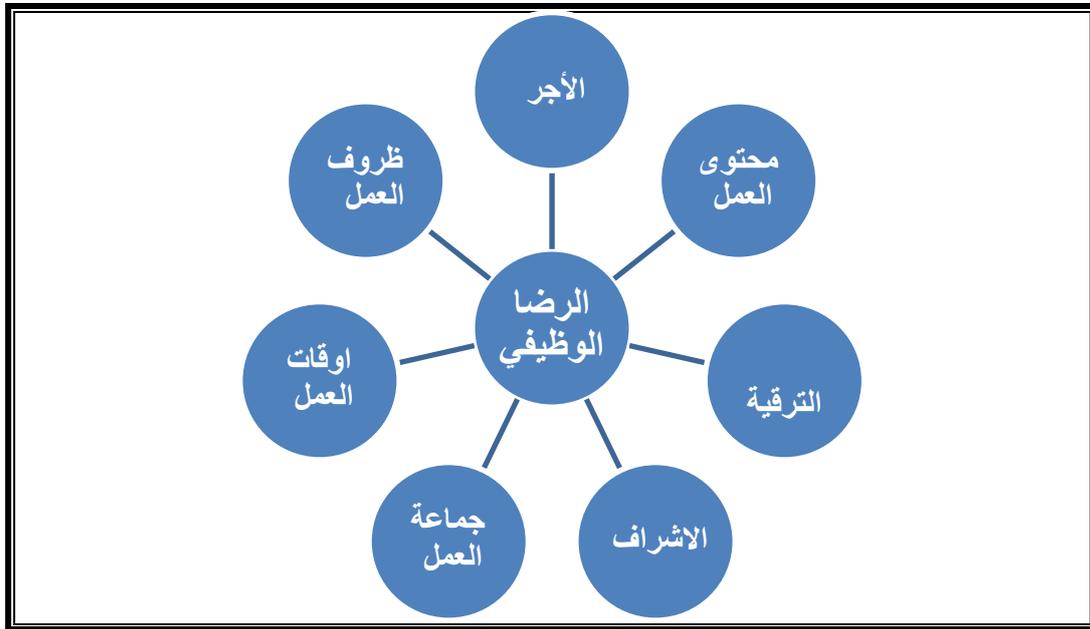
ب. الرضا عن محتوى العمل: "الذي يحقق الإثراء الوظيفي، والتنوع في اظهار المهارات عبر:

• درجة تنوع المهام التي تقلل من الملل المصاحب للعمل، وتخفف من نسب الذكاء المصاحب للملل".

• السيطرة الذاتية للفرد: "الحرية في الأداء التي توصل الى النتائج المرضية".

• قدرات الفرد: "ان استخدام الفرد لقدراته تزيد من الرضا الوظيفي لديه".

- خبرات النجاح والفشل: "ليحقق الفرد تقديره بذاته واعتزازه بنفسه".
- ج. الرضا عن فرص الترقية: "والتي تضمن التطور لدى الأفراد".
- د. الرضا عن الاشراف: "يضمن سلاسة تنفيذ الاوامر واحكام السيطرة عبر تحقيق الترابط بين الأفراد والمشرفين".
- هـ. الرضا عن جماعة العمل: "تعرف كل فرد مهامه المناطة به نتيجة تحقيق التفاعل والتنسيق بين جماعات العمل".
- و. الرضا عن أوقات العمل: "أنَّ توفير أوقات للراحة تحقق منافع للفرد".
- ز. الرضا عن ظروف العمل: "وتؤثر بها الظروف المادية التي سوف يحصل عليها الفرد مهما كانت ظروف العمل صعبة". (عمر، 2015: 24_25). ويمكن تمثيل هذه العناصر بالشكل أدناه:



الشكل (10): عناصر الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة

2-3. أهمية الرضا الوظيفي:

من المسلمات أنّ الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة كونه مقياساً للأداء، فإذا كان الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في المنظمة مرتفعاً، فذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوبة، على العكس من مشاعر عدم الرضا التي ستسهم في التغيب، وكثرة الحوادث، والتأخر، والتفكير في الانتقال إلى مؤسسات أخرى، وبالنتيجة توليد مناخ تنظيمي غير صحيح. لذا فإن من أهم الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي هي:

- 1) ارتفاع مستوى الشعور بالرضا يؤدي إلى انخفاض نسب التغيب لدى العاملين.
 - 2) ارتفاع مستوى الشعور بالرضا يؤدي إلى ازدياد مستويات الطموح لدى العاملين في المنظمة.
 - 3) ارتفاع مستوى الشعور بالرضا يؤدي إلى الرضا عن اوقات الفراغ التي يحضون بها مع عوائلهم.
 - 4) ارتفاع مستوى الشعور بالرضا يؤدي إلى تقليل حوادث العمل.
 - 5) هنالك علاقة وثيقة بين الشعور بالرضا والإنتاج، فكلما ارتفع شعور الرضا، أدى إلى زيادة الإنتاج.
- لذا يمكن القول ان المنظمات التي لا يشعر موظفوها بالرضا هي اقل حظا بالنجاح مقارنة بتلك التي يشعر موظفوها بالرضا الوظيفي، مع ملاحظة ان العاملين الذين يشعرون بالرضا هم الاكثر نشاطا وحماسة، وهم الاكثر استعدادا للاستمرار في العمل، وتحقيق أهداف المنظمة التي تصبوا اليها.
- (عمر، 2015: 12_13).

عبر ما تقدم يمكن للباحث اعطاء تعريف لمشاعر رضا العاملين على انه (الشعور المتولد لدى الفرد بالانتماء والأمان والسعادة في المنظمة، نتيجة توافر " جوانب الرضا " كالتقييم العادل لمخرجات أداء علاقات الزملاء، وتوافر الرعاية والترقية المستحقة، والأجر الذي يضمن اكتفائه الشخصي والاسري، وغيرها من الجوانب التي تسهم في الرضا، أو هو الاحباط وعدم الانتماء بسبب غياب أحد أو كل جوانب الرضا).

4. الالتزام التنظيمي:

تظهر الأدبيات الإدارية أن الالتزام التنظيمي أصبح من أهم القضايا المتعلقة بإدارة المنظمات ، لكن كمفهوم علمي صحيح لم يتم التعامل معه بالاهتمام المناسب من المتخصصين في العالم الغربي حتى أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات، وعلى هذا الأساس نشأت الحاجة إلى دراسة السلوكيات البشرية في هذا النوع من التنظيم من أجل زيادة تحفيز الالتزام بأهدافه وقيمه مما أدى إلى ظهور المزيد من الدراسات ، لذا عرف "الالتزام التنظيمي" بأنه حالة نفسية وارتباط نفسي يربط الفرد بمنظّمته والرغبة في بذل الجهود الإضافية للاستمرار في العمل داخل المنظمة ". (محمد، 2019: 155).

فدعم الالتزام التنظيمي يعني قدرة المنظمة على خلق الالتزام العاطفي والمعياري ودعمه أو ما يشار إليه بالأخلاقي وأيضاً دعم الالتزام المستمر للعاملين بما يؤدي الى تحسين في أداء المهام المناطة بهم.

وأشارَ (الزبيدي 2015)، الى وجود الاختلاف بين المصطلحين "الالتزام التنظيمي" و"الولاء التنظيمي" فهو يرى بان مفهوم الالتزام أوسع وأكثر شمولاً من مفهوم الولاء، بل يتعداه ويستوعبه، ليكون أحد مكوناته، أمّا عن استعمال الولاء كمفهوم مرادف للالتزام، فالسبب يعود الى التقارب بين المفهومين "فالولاء" يعبر عن قوة "الالتزام". (العامري، 2014: 101).

وأشارَ (JooetShim,2010:427) أنّ الالتزام التنظيمي هو انتماء الفرد وتعلقه الفعال بقيم منظّمته وأهدافها والشعور بالولاء تجاهها، ويدرك الالتزام الموجود بينه وبينها، ويكون متمسكاً في البقاء والعمل فيها. (القاموسي، 2020: 232).

ويمكن النظر إلى الالتزام التنظيمي كما أشارَ (chun et al 2013) على أنه عقدٌ نفسي بين الفرد والمنظمة، وهذا العقد يؤدي إلى استحصال النتائج الإيجابية التي تتعلق بأهداف المنظمة ومن ثم المحافظة على الموظف (Chai et Joo,2020:406).

ويعد الالتزام التنظيمي عاملاً حاسماً في بقاء المنظمات ونموها بسبب الفوائد المهمة التي توفرها، مثل تقليل معدل دوران العمل، وبناء سلوك إيجابي للموظفين تجاه المنظمة وتقليل نوايا العاملين لترك المنظمة، مما يزيد من الانسيابية والتحفيز في العمل وتحقيق الاستقرار في أداء الموظف لعمله، مما يساهم في تحسين أداء المنظمة بشكل عام. (ال مراد والحرباوي، 2020: 488).

1-4 مكونات الالتزام التنظيمي:

يمكن تلخيص مكونات الالتزام التنظيمي بالنقاط التالية:

- أ- الإيمان بكل من الأهداف، والقيم التنظيمية وتقبلها.
- ب - القيام بجهود اضافية دون توقع الحصول على المكافأة أو المكاسب.
- أ- الرغبة في استمرار العضوية في المنظمة. والنموذج أدناه يمثل مكون للالتزام التنظيمي وكما يلي: (Khanifar et al,2012:11181)



الشكل رقم (11): مكونات الالتزام التنظيمي

Source: khanifar, H et Hajlou , M. HAbdolhosseini , B et Ataei ,F et Soltani , H, (2012) Factors Affecting the Organizational Commitment of Employees and Customer Satisfaction "Journal of Basic and Applied Scientific Research www.textroad.com,Vol 2(11), P.11181.

أشارَ (Yulk 2010) الى أنّ المنظمات التي تمتلك موظفين ملتزمين تميل الى الازدهار، وتمتاز بأداء أفضل من تلك التي لا تمتلك هكذا موظفين. (Mwesigwa et Ssekiziyivu,2020:253). كما ان الموظف الذي يتمتع بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي يتميز بما يلي:

1. اقل غيابا في العمل.
2. يتمتع بأداء عالي في العمل.
3. يمتاز ببذل جهد إضافي.
4. يسهم في مساعدة الاخرين.
5. يتمتع بولاء للمنظمة ومناصرتها. (Obedgiu et al,2017:1304-1316)

2.4: أبعاد الالتزام التنظيمي:

أشارَ (Mwesigwa et Ssekiziyivu,2020"255) و (Khanifar et al,2012:11182) و (Chai et Joo,2020:418-419) الى أنّ للالتزام التنظيمي ثلاث أبعاد وهي كما يلي:

(1) الالتزام العاطفي:

"الالتزام العاطفي" يعكس الاعتماد العاطفي لدى العاملين، وتحديد الهوية والمشاركة بالمنظمة وأيضاً يعكس رغبة العاملين في البقاء بالمنظمة ومدى مودتهم للمنظمة. وأشار (Butaliet et Njoroge,2017) الى نفس المعنى حيث يضيف ان الالتزام العاطفي هو ارتباط العاملين عاطفياً بالمنظمة، وتحديد هويته في المنظمة التي يعمل فيها، وان العاملين الذين يمتلكون الالتزام العاطفي فسوف يؤدي الى بقائهم بالمنظمة وذلك لأنهم يفضلون ذلك (القاموسي،2020: 234). وكذلك الالتزام العاطفي هو تطابق الموظف مع أهداف المنظمة وقيمها عبر التعلق العاطفي للموظف بالمنظمة عبر علاقات العمل الودية مع الزملاء والمشرفين. (ال مراد والحرباوي، 2020: 489).

(2) الالتزام المعياري:

يُعد مفهوم "الالتزام المعياري" من المفاهيم الأساسية لدى علم الإدارة، وكذلك في علم النفس لدوره في حياة الإنسان، ويعني الاستمرار في المنظمة لأن الموظف يتعرض لضغوط من قبل

الآخرين. (عزيز، 2018:236). وقد أشار (Jamaludin,2011) الى ان الالتزام المعياري يولد لدى العامل الشعور بانه ملزم بالبقاء في المنظمة حتى وان كان غير راغبا نتيجة الاعتقاد بالمسؤولية تجاه المنظمة أو بسبب الجانب الاخلاقي الذي يمتلكه، أو نتيجة الضغوط المتولدة من الآخرين، ويعكس هذا البعد التزاما واضحا من قبل العاملين بالبقاء في المنظمة وعلى الرغم من انه اقل شيوعا ولكنه قابل للتطبيق. (القاموسي، 2020: 235).

(3) الالتزام المستمر:

الالتزام المستمر هو تعلق الفرد بالمنظمة الناتج من موازنة الفرد للربح الذي يرتبط بالبقاء والتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة. (ال مراد والحرباوي، 2020: 489). وتتأثر رغبة البقاء في المنظمة بمجموعة من العوامل المتنوعة، بما في ذلك التقادم في العمر وفترة الخدمة، والتي تعد مؤشرات رئيسة لاستمرارية الفرد في العمل في المنظمة منذ أن أمضى معظم حياته في خدمة منظمته، وبما أن الفرد ملتزم بعلاقاته مع أصدقائه في المنظمة، والتي استمرت لسنين ولأن الأنظمة التقاعدية تختلف من منظمة الى أخرى، لذا فإن الأفراد يرغبون بالبقاء بمنظمتهم لأنهم لا يرغبون العمل في منظمات أخرى. (محمد، 2020، 496).

عبر ما تقدم يمكن للباحث اعطاء تعريف لبعد الالتزام التنظيمي على انه (العملية التبادلية بين كل من الفرد والمنظمة، فالفرد ملتزم بالعقد النفسي والقانوني الذي يربطه بقيم المنظمة وأهدافها ورغبته في بذل الجهود الإضافية لخدمتها، بينما دور المنظمة يكمن في دعم هذا الالتزام سواء أكان عاطفيا اخلاقياً أو معيارياً أو مستمراً، وتقوية هذا الالتزام وضمان الولاء لدى الأفراد لتحقيق الاستقرار في أدائهم لأعمالهم والذي سيسهم بدوره في ازدهار المنظمة وتحسين سمعتها وحفاظها على مواردها الجوهري).

المبحث الثالث

العلاقة بين متغيرات الدراسة

تمهيد

تحتاج أي دراسة أن تقدم نوعين من الأدلة على الأقل لإثبات صحة فرضياتها المقترحة، الأول هو الاثبات النظري والمنطقي، أما الثاني فهو الاثبات التطبيقي عبر القياس الكمي و/ أو الاحصائي وغيرها. والمبحث الحالي خُصص ليتناول عملية الاثبات النظري حول العلاقة والتكامل المعرفي بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر الكتاب والباحثين.

تتجه أنظار العالم اليوم الى التحول نحو تطبيق "الحكومة الإلكترونية"، لأنها أصبحت مسلكاً عالمياً تسعى الدول كافة الى السير عليه واتباعه، عبر تسخير "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)"، في تنفيذ الأعمال المختلفة تماشياً مع السياق العام للإطار الدولي. أن الشغل على تطبيق "الحكومة الإلكترونية" وادخال ما يستجد في مجال التكنولوجيا الى بيئة العمل يهدف الى رفع مستوى الأداء وهو جانب هام من جوانب التطوير الإداري. ويتطلب تطبيق "الحكومة الإلكترونية" توافر العديد من الإمكانيات باعتبار أن هذا التطبيق يهدف الى إيتاء خدمة متميزة للمواطنين، وتحسين مستوى الأداء في منظمات الأعمال، وتعد "الحكومة الإلكترونية" أداة مهمة من أدوات تحسين العمل والأنشطة الإدارية عبر تسهيلات تقليل التكرار والوقت والجهد وعبر تغيير العمليات من أسلوب العمل الورقي الى الشكل الالكتروني وبما يضمن سرعة في انجاز المعاملات ودقة في اتخاذ القرارات ومرونة في عمليات التعامل مع المنظمات والجهات ذات العلاقة (القصيمي وحسن، 2013: 11).

أصبحت جل الأبحاث والتقارير العلمية والاقتصادية مؤخرًا تضم مجموعة من المفاهيم المستجدة كالشبكة المعلوماتية، والأعمال الإلكترونية، والاقتصاد الرقمي، معتمدين في ذلك على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT)، التي أحدثت بدورها ثورة كبيرة في جميع نواحي الحياة سواء كانت

اقتصادية، أو اجتماعية، أو ثقافية...الخ، مما دفع الحكومات إلى استغلال تلك الثورة التكنولوجية في تبديل أغلب المعاملات الإدارية الحكومية والخدمات التي كانت تؤدي بشكل تقليدي، إلى معاملات وخدمات إلكترونية، للوصول إلى ما يسمى بـ"الحكومة الإلكترونية"، ولا يتحقق ذلك إلا إذا تم دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال"، ومن أهمها الحواسيب وشبكات الاتصال. وتعكس "الحكومة الإلكترونية" الرؤية الجادة والجوهرية لإدارات المنظمات للقيام بتحديث ضخم داخلها وإعادة تنظيم أجهزتها، كما تركز "الحكومة الإلكترونية" على تبادل المعلومات مع منظمات الأعمال، وهذا يتطلب تحقيق الانفتاح والتكامل والترابط، مع الأخذ في الاعتبار أهمية البرمجيات ودورها في نجاح تحول الأعمال إلى الشكل الإلكتروني لتعزيز أداء المنظمات (حفاوي وبوغديري، 2019: 380).

تعمل "الحكومة الإلكترونية" على التحويل في التعامل والتبدل من الوثائق الورقية المحفوظة في الأرشيف، فقد صار هذا التحول ضرورة من ضروريات "الحكومة الإلكترونية" من أجل إتمام المعاملات لخدمة المستفيدين، وتبسيط العمل، وتطوير الأداء للموظفين في المنظمات، عبر تجهيز البيانات الإحصائية الضرورية لها من البرامج الإلكترونية والموازنات السنوية والتي تساعد صناع القرار من النهوض بعمليات المسح والاستكشاف وإيتاء البدائل والمقترحات التي تُحدث الأداء المنظمي وتسانده والتغييرات الكبيرة المطلوبة في دعم الأعمال الحكومية والخاصة. وان العلاقة كاملة فيما بين تطبيق "الحكومة الإلكترونية" للعثور على نظام موحدة للمعاملات الرقمية المشتركة وبين تطوير أداء المنظمة، كما أنّ هناك علاقة متكاملة بين تطبيق "الحكومة الإلكترونية"، وبين قدرة مزامنة التطورات التكنولوجية في تبسيط الإجراءات من العاملين في تطوير أداء المنظمات (تركي، 2018: 1، 201).

وأكدَ (الملا ونوح، 2018: 1) ان استعمال تقنية "الحكومة الإلكترونية" في كافة مفاصل العمل المنظمي له تأثير كبير في تحسين الأداء المنظمي وصولاً الى تميزه، وهذا ما ينقلب ايجابياً أيضاً على أداء الاطراف المتعاملة مع المنظمة.

ورأت (زليخة، 2020: 6) "الحكومة الإلكترونية" بأنها تعزز أداء الحكومة ومن ثم أداء المنظمات والإدارة العامة، كما أنّ وجود إدارة حكومية تتسم بالفاعلية شرط أساسي مسبق للتنمية الاقتصادية، والاجتماعية. ومما يلاحظ من تجارب الدول المتقدمة ف"الحكومة الإلكترونية" لديها القدرة على ألد من الإشكالات الإدارية والاقتصادية ومشكلات الفساد المالي والإداري والتنمية المستدامة. أن "الحكومة الإلكترونية" دور إيجابي يساهم في تحسين الأداء المنظمي، عبر تحسين الخدمات وخفض الإنفاق وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد وتعزيز الديمقراطية ومشاركة المواطنين وزيادة ثقة المواطنين بالحكومة إلا أنّ تحقيق هذه النتائج يرتبط باستراتيجية الدولة الشاملة في تطبيق "الحكومة الإلكترونية" في المنظمات برمتها وفي إعادة هيكلة الإدارة وهندسة العمليات الإدارية، بحيث تصبح أسرع استجابة وأكثر فاعلية في تقديم الخدمات وفي حل مشاكل المواطنين.

وإشارَ (حوادسي، 2015:14) الى ان موضوع "الحكومة الإلكترونية" يعد واحد من أكثر المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين، وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات والبحوث أن "الحكومة الإلكترونية" تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات والموارد البشرية، لتقديم خدمات أفضل للمواطنين فضلاً عن أنه موضوع يطرح أفكار مهمة وتقنيات جديدة في مجال تحسين الأداء.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: اختبار وتطوير مقاييس الدراسة.

المبحث الثاني: وصف وتشخيص مقاييس الدراسة

وتحليل نتائجها.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول

اختبار وتطوير مقاييس الدراسة

تمهيد

يهدف هذا المبحث الى اختبار وتطوير مقاييس الدراسة للتأكد من صلاحيتها ومصداقيتها ومدى انسجامها مع إجابات العينة، وهذا يتحقق عبر التأكد من بعض الاختبارات الأولية لمقاييس المتغيرات، والمتمثلة بقياس صدق المقاييس ، اختبار التوزيع الطبيعي ، اختبار الصدق البنائي التوكيدي ، اختبار معامل الثبات المتعلق بمتغير الحكومة الالكترونية ممثلا بالأبعاد (المورد البشري المؤهل، والمرونة التنظيمية، والدعم الإداري، والتقانة الملائمة) ومتغير أداء المنظمات ممثلا بالأبعاد (تحسين كفاءة العمل، التركيز على المستفيد من الخدمة، وزيادة مشاعر رضا العاملين، والالتزام التنظيمي) وكما يلي:

أولاً / ترميز متغيرات الدراسة الرئيسية وأبعادها الفرعية وتوصيفها

تتضمن الدراسة متغيرين أساسيين والجدول (6) يوضح المتغيرات وأبعادها الفرعية ورموزها في التحليل الاحصائي وعدد الفقرات التي تقيس كل بعد.

الجدول (6): الترميز والتوصيف

| المتغير | البعد | عدد الفقرات | الرمز | المصدر |
|------------------------|--------------------------------|-------------|-------|------------------------------|
| الحكومة الالكترونية | المورد البشري المؤهل | 4 | QH | (نجم و كريم ، 2017: 379) |
| | المرونة التنظيمية | 4 | QF | |
| | الدعم الإداري | 5 | AS | |
| | التقانة الملائمة | 5 | TA | |
| أداء المنظمات | تحسين كفاءة العمل | 5 | IW | (العامري،2014: 24) |
| | التركيز على المستفيد من الخدمة | 5 | FS | |
| | زيادة مشاعر رضا العاملين | 6 | IF | |
| | الالتزام التنظيمي | 5 | OC | |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة

أولاً/ استكشاف فقدان بعض البيانات

تشكل هذه الخطوة ضرورة ملحة لدقة النتائج كونها تبحث في البيانات التي قد تسقط سهواً عند القيام بتنزيلها من الاستبانة الى البرنامج الاحصائي، مما يعني وجود خلايا فارغة، وهذا يتضمن جانبيين الأول أنّ تكون النتائج غير دقيقة بسبب فقدان لتلك البيانات وثانياً ان بعض البرامج الاحصائية لا تعمل اذا كانت هناك خلية فارغة مثل برنامج Amos ولإجراء اختبار التاك من فقدان بعض البيانات تم اعتماد أسلوب التكرارات المتوافر في برنامج SPSS.V25 لبيان وجود فقدان لبعض ارقام البيانات أم لا اذ يوضح جدول (7) الفقرات وحجم العينة والبيانات المفقودة، اذ يتبين من الجدول ان البيانات كاملة، وليس هناك نقص فيها مما يمهّد لأجراء باقي الاختبارات.

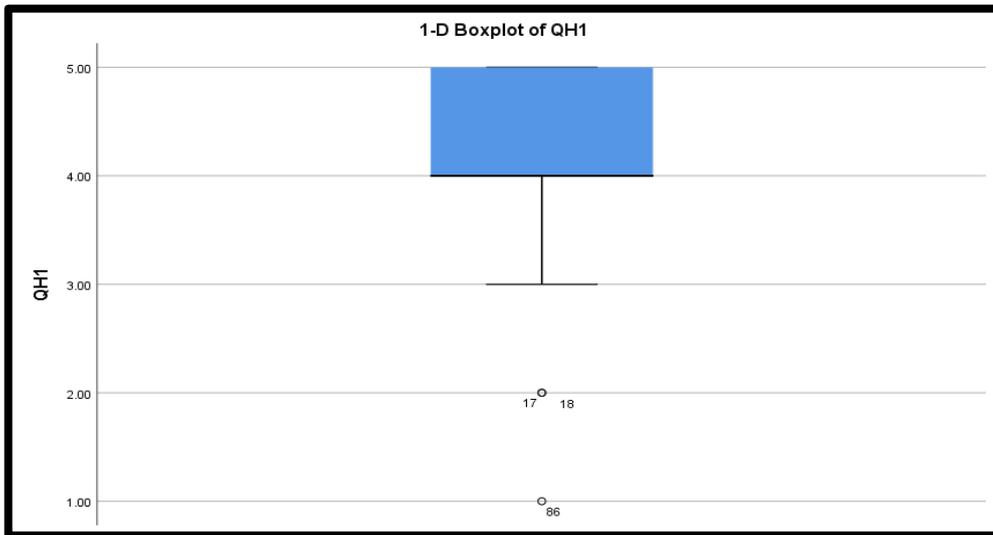
جدول (7): فحص البيانات المفقودة

| البيانات المفقودة | العينة | الفقرات | ت | البيانات المفقودة | العينة | الفقرات | ت | البيانات المفقودة | العينة | الفقرات | ت |
|-------------------|--------|---------|----|-------------------|--------|---------|----|-------------------|--------|---------|----|
| 0 | 142 | FS4 | 27 | 0 | 142 | TA1 | 14 | 0 | 142 | QH1 | 1 |
| 0 | 142 | FS5 | 28 | 0 | 142 | TA2 | 15 | 0 | 142 | QH2 | 2 |
| 0 | 142 | IF1 | 29 | 0 | 142 | TA3 | 16 | 0 | 142 | QH3 | 3 |
| 0 | 142 | IF2 | 30 | 0 | 142 | TA4 | 17 | 0 | 142 | QH4 | 4 |
| 0 | 142 | IF3 | 31 | 0 | 142 | TA5 | 18 | 0 | 142 | QF1 | 5 |
| 0 | 142 | IF4 | 32 | 0 | 142 | IW1 | 19 | 0 | 142 | QF2 | 6 |
| 0 | 142 | IF5 | 33 | 0 | 142 | IW2 | 20 | 0 | 142 | QF3 | 7 |
| 0 | 142 | IF6 | 34 | 0 | 142 | IW3 | 21 | 0 | 142 | QF4 | 8 |
| 0 | 142 | OC1 | 35 | 0 | 142 | IW4 | 22 | 0 | 142 | AS1 | 9 |
| 0 | 142 | OC2 | 36 | 0 | 142 | IW5 | 23 | 0 | 142 | AS2 | 10 |
| 0 | 142 | OC3 | 37 | 0 | 142 | FS1 | 24 | 0 | 142 | AS3 | 11 |
| 0 | 142 | OC4 | 38 | 0 | 142 | FS2 | 25 | 0 | 142 | AS4 | 12 |
| 0 | 142 | OC5 | 39 | 0 | 142 | FS3 | 26 | 0 | 142 | AS5 | 13 |

المصدر: إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج SPSS.V.25

ثانياً/ استكشاف وجود شذوذ البيانات من عدمه

تتكفل هذه الخطوة ببيان وجود بعض البيانات الشاذة أم لا، فظهور بعض البيانات الشاذة التي يكون مستواها أعلى من مستوى المقياس أو المدرج المعتمد في الدراسة الحالية مسألة تحدث عادة عندما يتم تنزيل البيانات من الاستبانة الخاصة بالمستجيبين إذ قد يتكرر بنفس الخلية ذكر رقم ما فيكون بذلك مستواها أعلى مما هو مطلوب للدراسة وهذا بحد ذاته سيغير مدى دقة النتائج التي ستظهر بالتحليل وقد تبعدها عن محتواها الحقيقي الذي تختبره ولغرض التحقق من وجود تلك البيانات الشاذة من عدمه تم الاعتماد على تقنية (Boxplot) ضمن الحزمة الإحصائية **SPSS.V.25** وقد اكتشف الباحث بوساطتها وجود بعض البيانات الشاذة في بعض الفقرات وقد تم معالجتها لتكون بذلك البيانات خالية من الشذوذ والتطرف وشكل (12) يبين اختبار (Boxplot) للفقرة الأولى بالاستبانة (تم اخذ فقرة واحدة للتوضيح لغرض عدم الاسهاب والخروج عن الحدود العلمية في عرض متطلبات التحليل).



شكل (12): اختبار شذوذ البيانات

ثالثاً / التحقق من اعتدالية البيانات

تشير اعتدالية البيانات الى التوزيع الطبيعي الذي يعرف بأنه توزيع متمائل افتراضي يستخدم لإجراء المقارنات بين البيانات المعلقة بمتغيرات معينة وشكل هذا التوزيع غالباً ما يُشار إليه باسم "شكل الجرس"

وقد يدعى بعض الاحيان بمنحنى الجرس نتيجة الشكل الذي يتخذه عند التحليل للبيانات والذي بوساطته يُستدل هل البيانات تتوزع طبيعي أم لا، وهو يعني أن غالبية البيانات تقع بالقرب من مركز التوزيع، وأن تحليل التوزيع الطبيعي مهم للبحث العلمي كونه يوجه الباحث باتجاه الأساليب الاحصائية الأكثر ملائمة لمجال اختبار بياناته ونطاقها ومن ثم التوصل الى أدق النتائج المتوخاة، وقد تم التعويل على إحدى الطرق الخاصة باستكشاف المنحنى التوزيعي للبيانات المختبرة وهو أسلوب (Kolmogorov-Smirnov) والمتوفر ضمن الحزمة الاحصائية (SPSS.V.25) فضلاً عن اعتماد قيمة معيارية للاختبار، وعند المقارنة بها يجب ان تكون نتائج الاختبار اعلى من القيمة المعيارية وبحدود مستوى معنوية (5%) كحد أعلى وتعتمد المعادلة الآتية في حساب القيمة المعيارية:

(Copper&Schindler,2014)

$$D = \frac{1.36}{\sqrt{n}}$$

اذ تشير D الى القيمة المعيارية بينما n تشير الى حجم العينة وكلما كانت القيمة الاحصائية للاختبار اعلى من القيمة المعيارية عند مستوى (5%) فهذا يشير الى ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي والعكس صحيح، اذ يبين الجدول (8) ان جميع قيم الاختبار للمتغيرات وأبعادها تتوزع طبيعياً مما يوجه الباحث لاختيار الادوات العلمية لأجراء الاختبارات الخاصة بالدراسة.

جدول (8): اختبار اعتدالية البيانات لمتغيرات الدراسة وأبعادها

| ت | المتغير | Kolomgorov- Smirnov Test Statistic | القيمة المعيارية D | المعنوية |
|---|----------------------|---------------------------------------|-----------------------|----------|
| 1 | المورد البشري المؤهل | 0.115 | 0.114 | P=.000 |
| 2 | المرونة التنظيمية | 0.118 | 0.114 | P=.000 |
| 3 | الدعم الإداري | 0.117 | 0.114 | P=.000 |
| 4 | التقانة الملائمة | 0.170 | 0.114 | P=.000 |

| | | | | |
|--------|-------|-------|--------------------------------|---|
| P=.000 | 0.114 | 0.180 | تحسين كفاءة العمل | 5 |
| P=.000 | 0.114 | 0.202 | التركيز على المستفيد من الخدمة | 6 |
| P=.000 | 0.114 | 0.124 | زيادة مشاعر رضا العاملين | 7 |
| P=.000 | 0.114 | 0.189 | الالتزام التنظيمي | 8 |

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج SPSS.V.25

رابعاً/ اختبار الصدق الظاهري

يعرف الصدق بأنه القدرة التي تتوفر في أداة القياس، لبيان توافر الظواهر المراد دراستها، ويقيم صدق أداة البحث مدى قياس الأداة لما تم تصميمه للقياس، وهو الدرجة التي تكون بها النتائج صادقة بحيث تتطلب أداة البحث (الاستبانة) قياس المفاهيم عينة الدراسة بشكل صحيح. ويعد الصدق الظاهري مؤشراً أساسياً ومهما لصدق المقياس، وهو يشير إلى الدرجة التي يبدو فيها الاختبار يقيس بها ما اسس لقياسه، وهو إجابة شاملة كتقييم سريع لما يقيسه الاختبار، وهو الطريقة الأبسط لتحديد دقة صلاحية المقياس والبناء المقصود والتي تعتمد كلياً على خبرة الخبير المقيم للموضوع والمامه ومدى تخمينه لشكل المقياس ومدى تمثيله للمتغير المبحوث اذ تم استعراض الاستبانة بصيغتها الأولية على متخصصين في علم الإدارة بلغ عددهم (10) محكماً وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس، والملحق رقم (2) يوضح اسماء السادة المحكمين، حيث أجرى الباحث ما تم تثبيته من تعديلات من السادة المحكمين.

خامساً / اختبار الصدق البنائي التوكيدي

أنّ التحليل العاملي التوكيدي (CFA) يعد جزءاً من "نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM)" وهو يستخدم بشكل مرتفع في أبحاث العلوم الاجتماعية، فأحدى الفوائد الرئيسية له في أنه يسمح للباحثين بتقديم دليل على صحة بنية العوامل الداخلية لمقاييس القياس المعتمدة، على وجه الخصوص يمكن استخدام التحليل العاملي التوكيدي لتقديم دليل ما على صحة التأكيد على فرضية ما يتبناها الباحثون بخصوص مقياس

معين كما ان التحليل العاملي التوكيدي يحدد نموذج القياس الخاص بمتغير معين والذي يمكن ان يعرف أيضاً باسم هيكل العامل ، وهو وصف لكيفية تمثيل العناصر وارتباطها ببعده معين ، والتحليل العاملي التوكيدي هو أداة تحاول التأكيد على الوصول لأفضل نموذج للبيانات التي تجمع الارتباطات بين استجابات العينة ، وأن أهم ما يقدمه التحليل العاملي التوكيدي هو التأكد من ان نماذج القياس كما هي مقترحة في المصادر من حيث العوامل وعدد فقرات القياس وهناك معياران للتحقق من الانموذج الهيكلي الناتج عن مخرجات تحليل (CFA) هما تقديرات المعلمة التي يجب ان تكون أكبر من (0.40) والتي تعرف بمعاملات الصدق وهي عبارة عن "قيم الأوزان الانحدارية المعيارية التي تظهر على الاسهم التي تربط المتغيرات الكامنة (المتغيرات التي تكون غير قابلة للقياس) مع كل فقرة من فقرات المقياس"، أما المعيار الثاني هو التأكد من مؤشرات جودة مطابقة الانموذج اي مدى التطابق بين البيانات التي تخضع للتحليل والانموذج المفترض بالنمذجة الهيكلية ويوضح جدول (9) تلك المؤشرات

جدول (9): مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية

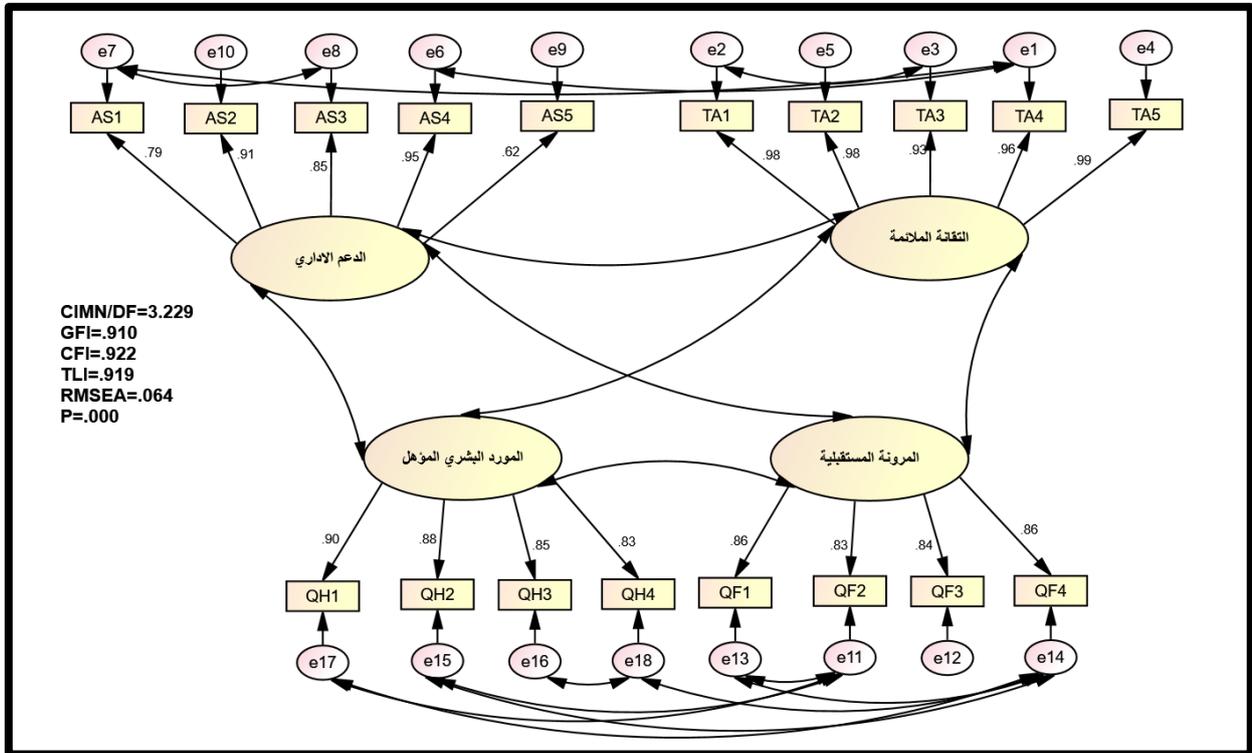
| ت | المؤشرات | نسبة جودة المطابقة |
|----|--|--------------------|
| -1 | النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df | اقل من 5 |
| -2 | مؤشر حسن المطابقة (Goodness of Fit Index (GFI) | اكبر من 0.90 |
| -3 | مؤشر تاكر ولوس (Tucker-Lewis Index (TLI) | اكبر من 0.90 |
| -4 | مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index (CFI) | اكبر من 0.90 |
| -5 | مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) | بين 0.05-0.08 |

المصدر: (Chan et al,2007;Singh,2016:388)

وبناء على ما سبق يقسم هذا الاختبار الى قسمين يهتم الأول منهما باكتشاف الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الحكومة الالكترونية، والثاني يخص الصدق البنائي التوكيدي لمقياس أداء المنظمات وكما يلي:

1. التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الحكومة الإلكترونية

لقد تم قياس متغير الحكومة الإلكترونية عبر اربع أبعاد فرعية هي (المورد البشري المؤهل (4 فقرات، المرونة المستقبلية (4 فقرات، الدعم الإداري (5 فقرات، التقانة الملائمة (5 فقرات، اذ يتضح من الشكل (13) أنّ جميع التقديرات المعيارية (التشبعات) للفقرات كانت اكبر من المعيار المحدد (0.40)، وهي مقبولة احصائياً كما ان مؤشرات مطابقة الانموذج وبعد اجراء مجموعة من مؤشرات التعديل على الانموذج اصبحت جميعها مستوفية لقاعدة ومعيار القبول الخاص بها وهذا يشير الى أنّ الانموذج الهيكلي حاز على مستوى عال من المطابقة مما يؤكد ان متغير الحكومة الإلكترونية يقاس بواقع (18) فقرة موزعة على الأبعاد الاربعة فضلا عن مقبولية مؤشرات جودة المطابقة الظاهرة في النموذج المختبر والتي تبين ان الفقرات تقيس متغير متعدد الأبعاد وهذا ان البيانات المختبرة مماثلة لنموذج القياس المتمثل هنا بمقياس "الحكومة الإلكترونية".



الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الحكومة الإلكترونية شكل (13)

ويبين جدول (10) ملخص تقديرات النموذج وهي معنوية عند ($P < .001$) وان النسبة الحرجة أكبر من (1.96) وهي تأكد الشرط المطلوب.

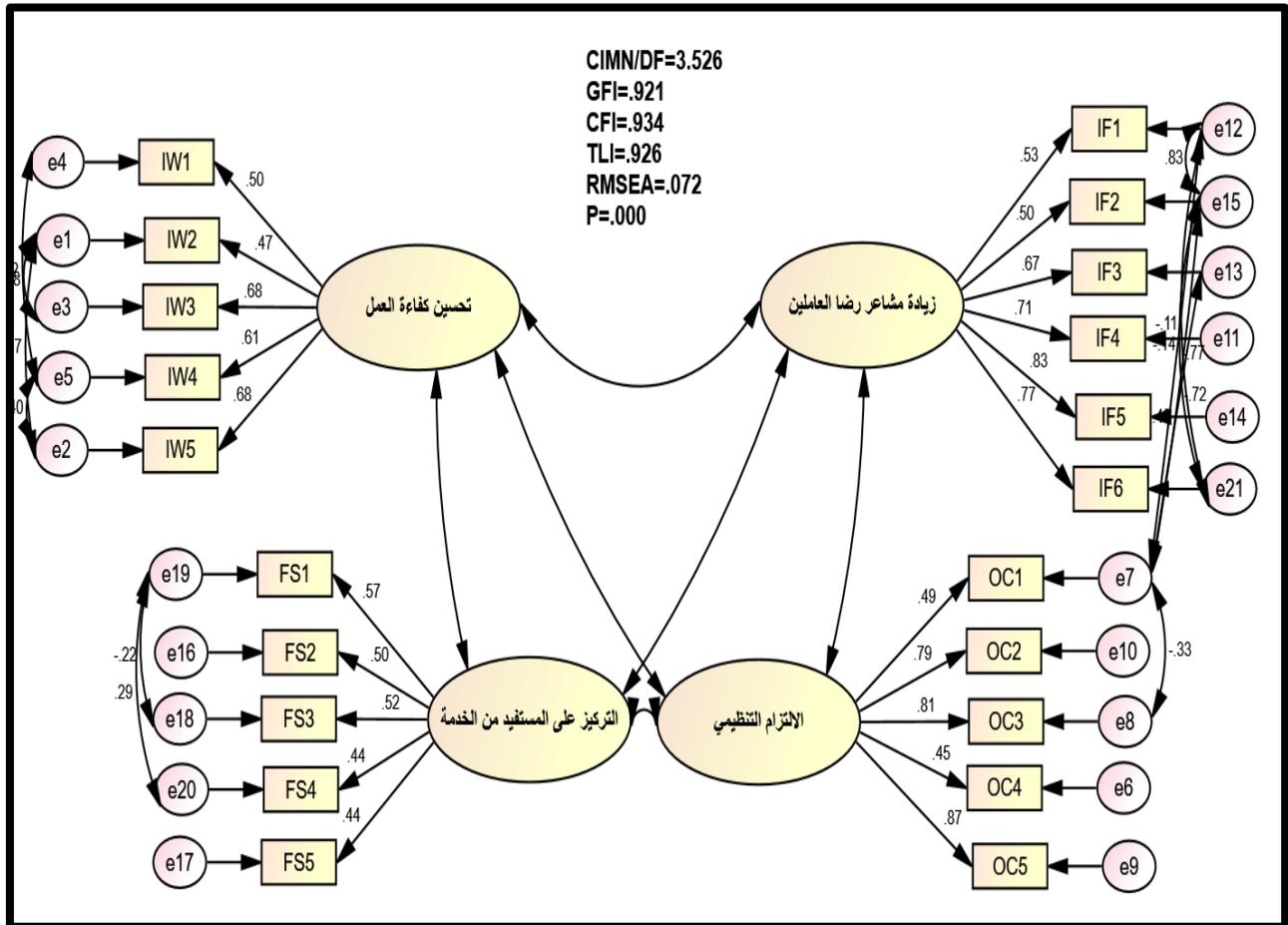
جدول (10): تقديرات نموذج متغير الحكومة الالكترونية

| الفقرات | المسار | الأبعاد | S.R.W | Estimate | S.E. | C.R. | P |
|---------|--------|----------------------|-------|----------|------|---------|-----|
| QH1 | <--- | المورد البشري المؤهل | .895 | 1.043 | .064 | 16.348 | *** |
| QH2 | <--- | المورد البشري المؤهل | .884 | 1.000 | | | |
| QH3 | <--- | المورد البشري المؤهل | .849 | 1.123 | .077 | 14.545 | *** |
| QH4 | <--- | المورد البشري المؤهل | .829 | 1.125 | .081 | 13.833 | *** |
| QF1 | <--- | المرونة المستقبلية | .862 | 1.063 | .076 | 14.071 | *** |
| QF2 | <--- | المرونة المستقبلية | .833 | 1.000 | | | |
| QF3 | <--- | المرونة المستقبلية | .839 | 1.058 | .086 | 12.348 | *** |
| QF4 | <--- | المرونة المستقبلية | .858 | 1.097 | .087 | 12.597 | *** |
| AS1 | <--- | الدعم الإداري | .794 | .807 | .057 | 14.163 | *** |
| AS2 | <--- | الدعم الإداري | .914 | .961 | .045 | 21.473 | *** |
| AS3 | <--- | الدعم الإداري | .850 | .894 | .053 | 833 16. | *** |
| AS4 | <--- | الدعم الإداري | .953 | 1.000 | | | |
| AS5 | <--- | الدعم الإداري | .620 | .695 | .077 | 9.005 | *** |
| TA1 | <--- | التقانة الملائمة | .985 | .953 | .027 | 35.456 | *** |
| TA2 | <--- | التقانة الملائمة | .976 | .904 | .027 | 32.938 | *** |
| TA3 | <--- | التقانة الملائمة | .933 | .905 | .037 | 24.707 | *** |
| TA4 | <--- | التقانة الملائمة | .963 | 1.000 | | | |
| TA5 | <--- | التقانة الملائمة | .988 | .924 | .025 | 36.880 | *** |

المصدر: مخرجات برنامج AMOS.V.22

2. التحليل العاملي التوكيدي لمتغير أداء المنظمات

لقد تم قياس متغير أداء المنظمات عبر اربع أبعاد فرعية هي (تحسين كفاءة التشغيل (5 فقرات، التركيز على المستفيد من الخدمة (5 فقرات، زيادة مشاعر رضا العاملين (6 فقرات، الالتزام التنظيمي (5 فقرات، اذ يتضح من الشكل (14) جميع التقديرات المعيارية (التشبعات) للفقرات كانت اكبر من المعيار المحدد (0.40) وهي مقبولة احصائياً كما ان مؤشرات مطابقة الانموذج وبعد اجراء مجموعة من مؤشرات التعديل على الانموذج اصبحت جميعها مستوفية لقاعدة ومعيار القبول الخاص بها وهذا يشير الى ان الانموذج الهيكلي حاز على مستوى عال من المطابقة مما يؤكد ان متغير أداء المنظمات يقاس بواقع (21) فقرة موزعة على الأبعاد الاربعة فضلا عن مقبولية مؤشرات جودة المطابقة الظاهرة في النموذج المختبر والتي تبين ان الفقرات تقيس متغير متعدد الأبعاد وهذا ان البيانات المختبرة مماثلة لنموذج القياس المتمثل هنا بمقياس "أداء المنظمات".



شكل (14): الصدق البنائي التوكيدي لمقياس اداء المنظمات

ويبين جدول (11) ملخص تقديرات النموذج وهي معنوية عند ($P < .001$) وإن الدرجة كانت أكبر من (1.96) وهي تحقق الشرط المطلوب.

جدول (11): تقديرات نموذج متغير أداء المنظمات

| الفقرات | المسار | الأبعاد | S.R.W | Estimate | S.E. | C.R. | P |
|---------|--------|--------------------------------|-------|----------|------|-------|-----|
| IW1 | <--- | تحسين كفاءة العمل | .498 | 1.149 | .265 | 4.343 | *** |
| IW2 | <--- | تحسين كفاءة العمل | .471 | 1.000 | | | |
| IW3 | <--- | تحسين كفاءة العمل | .679 | 1.422 | .241 | 5.902 | *** |
| IW4 | <--- | تحسين كفاءة العمل | .609 | 1.361 | .281 | 4.844 | *** |
| IW5 | <--- | تحسين كفاءة العمل | .684 | 1.672 | .360 | 4.646 | *** |
| FS1 | <--- | التركيز على المستفيد من الخدمة | .568 | 1.750 | .350 | 4.999 | *** |
| FS2 | <--- | التركيز على المستفيد من الخدمة | .499 | 1.000 | | | |
| FS3 | <--- | التركيز على المستفيد من الخدمة | .522 | 1.348 | .284 | 4.749 | *** |
| FS4 | <--- | التركيز على المستفيد من الخدمة | .441 | 1.158 | .274 | 4.230 | *** |
| FS5 | <--- | التركيز على المستفيد من الخدمة | .442 | 1.314 | .309 | 4.248 | *** |
| IF1 | <--- | زيادة مشاعر رضا العاملين | .526 | 1.022 | .136 | 7.506 | *** |
| IF2 | <--- | زيادة مشاعر رضا العاملين | .501 | .884 | .128 | 6.932 | *** |
| IF3 | <--- | زيادة مشاعر رضا العاملين | .667 | .975 | .124 | 7.837 | *** |
| IF4 | <--- | زيادة مشاعر رضا العاملين | .715 | 1.000 | | | |
| IF5 | <--- | زيادة مشاعر رضا العاملين | .831 | 1.293 | .143 | 9.067 | *** |
| IF6 | <--- | زيادة مشاعر رضا العاملين | .766 | 1.274 | .152 | 8.378 | *** |
| OC1 | <--- | الالتزام التنظيمي | .486 | 1.754 | .331 | 5.292 | *** |
| OC2 | <--- | الالتزام التنظيمي | .791 | 1.672 | .310 | 5.394 | *** |
| OC3 | <--- | الالتزام التنظيمي | .812 | 1.967 | .369 | 5.331 | *** |
| OC4 | <--- | الالتزام التنظيمي | .446 | 1.000 | | | |
| OC5 | <--- | الالتزام التنظيمي | .866 | 2.059 | .371 | 5.554 | *** |

المصدر: مخرجات برنامج AMOS.V.22

سادساً / اختبار معامل الثبات

يمثل اختبار معامل الثبات الدرجة التي يمكن ان تقاس بها الفروق الفردية بتناغم وتجانس عند الإجابة عن مقياس معين ، ويعد المقياس ثابتاً عندما يقيس ما بني من أجله وللتحقق من ثبات اداة القياس اعتمدت الدراسة اكثر الأساليب شيوعاً وهو كرونباخ الفا ، الذي تعد قيمته معتمدة كلما تجاوز نسبة (0.70) على مستوى البحوث السلوكية اذ نلاحظ من الجدول (12) أن قيم معامل كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة الرئيسية وأبعادها الفرعية قد تراوحت بين (0.71 - 0.98) وتعد هذه القيم مقبولة ومعتمدة وذات مستوى ثبات ممتاز في الدراسات الوصفية كونها قيماً عالية بالمقارنة مع قيم كرونباخ ألفا المعيارية ، وبذلك أصبحت أداة الدراسة ومقاييسها صالحة للتطبيق النهائي كونها تتصف بالدقة والثبوت وكما مبين في الجدول (12):-

الجدول (12): ثبات البنائي اداة القياس

| المتغير الرئيس | الأبعاد | معامل كرونباخ الفا للبعد | معامل كرونباخ الفا للمقياس |
|------------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| الحكومة الالكترونية | المورد البشري المؤهل | 0.93 | 0.98 |
| | المرونة التنظيمية | 0.91 | |
| | الدعم الإداري | 0.91 | |
| | التقانة الملائمة | 0.92 | |
| | | | |
| أداء المنظمات | تحسين كفاءة العمل | 0.72 | 0.85 |
| | التركيز على المستفيد من الخدمة | 0.71 | |
| | وزيادة مشاعر رضا العاملين | 0.81 | |
| | الالتزام التنظيمي | 0.73 | |
| | | | |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.25

المبحث الثاني

وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتحليل نتائجها

تمهيد

يختص المبحث هذا باستعراض نتائج التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة، حول مدى توافر متغيرات الدراسة (الحكومة الالكترونية بأبعادها الأربعة: المورد البشري المؤهل ، المرونة التنظيمية، الدعم الإداري، التقانة الملائمة) والمتغير المعتمد (أداء المنظمة بأبعاده الأربعة: تحسين كفاءة العمل ، التركيز على المستفيد من الخدمة، زيادة مشاعر رضا العاملين ، الالتزام التنظيمي) وأبعادها الفرعية في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة عينة الدراسة ، اذ يتضمن هذا المبحث عرض قيم الأوساط الحسابية الموزونة I ، وقيم الانحراف المعياري ، ومستوى إجابة الأفراد، وأهمية الفقرات كنسبة مئوية وترتيب اولوياتها حسب إجابات الأفراد عينة الدراسة، استناداً الى برامج التحليل الاحصائي المناسبة. وعلى النحو الآتي:

أولاً: وصف وتشخيص متغير الحكومة الالكترونية

يتضمن وصف وتشخيص متغير الحكومة الالكترونية وصف وتشخيص فقرات وأبعاد هذا المتغير تفصيلاً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً، وكالاتي: -

1. وصف وتشخيص بعد المورد البشري المؤهل:

تتعلق الفقرة هذه بالوصف الاحصائي المتعلق ببعد المورد البشري المؤهل والذي يمثل البعد الأول من متغير الحكومة الالكترونية، والذي يتضمن اربع فقرات إذ يتضح أنّ اعلى متوسط حسابي تحقق

1 سيعتمد في التعليق على النتائج تفسير قيمة الوسط الحسابي في ضوء تقسيم قيمه حسب خمس فئات تتناسب مع فئات مقياس (Likert) الخماسي المعتمد في تحديد اجابات افراد العينة، وهي (منخفض جداً 1-1.80؛ منخفض 1.81-2.61؛ معتدل 2.61-4.03؛ مرتفع 3.41-4.21؛ مرتفع جداً 4.21-5) (Dewberry, 2004: 15)

في الفقرة الأولى والتي تتضمن التساؤل (يتوافر لدى المديرية مهارات بشرية قادرة على تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية) اذ بلغ (3.42) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.013) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين، ما نسبته (69%) اذ تشير النتائج هذه الى أنّ هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الثانية والتي تتضمن التساؤل (يملك الأفراد العاملون في المديرية تصورا واضحا عن جوانب أهمية تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية.) اذ بلغ (2.97) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (0.988) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (59%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فأن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (3.17) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل إجمالي بلغ (1.083) أمّا أهم يته النسبية وفقا لإجابات العينة، فقد كانت ما نسبته (63%) وهذا يدل على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل وهو يؤشر الى أنّ مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة لديها اهتمام كبير بتوفير كوادر بشرية مؤهلة تتمتع بقدرات لتطبيق الحكومة الالكترونية، فضلا عن ادراكهم لأهمية تطبيق متطلباتها. اذ يوضح الجدول (13) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي، ومستوى الانحراف المعياري، وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية ل فقرات البعد.

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعده المورد البشري المؤهل (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | يتوافر لدى المديرية مهارات بشرية قادرة على تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية | 3.42 | 1.013 | 0.69 | مرتفع | 1 |
| 2 | يمتلك الأفراد العاملون في المديرية تصورا واضحا عن جوانب أهمية تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية. | 2.97 | .988 | 0.59 | معتدل | 4 |
| 3 | تهتم المديرية بتدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وازافة معارف جديدة لهم | 3.20 | 1.151 | 0.64 | معتدل | 2 |
| 4 | تسعى المديرية الى استقطاب الأفراد من ذوي المهارات والتخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمحافظة عليهم. | 3.10 | 1.183 | 0.62 | معتدل | 3 |
| | المعدل العام | 3.17 | 1.083 | 0.63 | معتدل | |

2. وصف وتشخيص بعد المرونة التنظيمية

تتضمن هذه الفقرة الوصف الاحصائي المتعلق ببعده المرونة التنظيمية والذي يجسد البعد الثاني من متغير الحكومة الالكترونية والذي يضم اربع فقرات اذ يتضح أنّ أعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الأولى والتي تتضمن التساؤل (التنظيم الإداري الحالي للمديرية يتيح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح) اذ بلغ (3.41) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.155) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين، ما نسبته (68%) اذ تدل النتائج هذه على أنّ هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية إعادة هندسة التصميم التنظيمي للمديرية مدار البحث). اذ بلغ (3.06) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (1.209) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (61%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فأن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (3.28) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (1.168) أما أهميته النسبية وفقا لإجابات العينة فقد كان ما نسبته (66%) وهذا يدل على أن العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل، وهو يؤشر أن مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة تمتلك منظومة ادارية وتنظيمية تمكنها من استيعاب متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية فليديها قدرة امتصاصية للتكنولوجيا المتاحة الخاصة بكذا توجهات حديثة. اذ يبين الجدول (14) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري، وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية ل فقرات البعد.

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية ل بعد المرونة التنظيمية (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | التنظيم الإداري الحالي للمديرية يتيح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح. | 3.41 | 1.155 | 0.68 | مرتفع | 1 |
| 2 | مرونة اجراءات العمل في المديرية توهلها للتحويل باتجاه تطبيق الحكومة الإلكترونية | 3.38 | 1.134 | 0.68 | معتدل | 2 |

| | | | | | | |
|---|-------|------|-------|------|---|---|
| 3 | معتدل | 0.66 | 1.177 | 3.29 | يتسم الهيكل التنظيمي في المديرية بالقدرة على ادخال التقنيات الالكترونية الحديثة اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية. | 3 |
| 4 | معتدل | 0.61 | 1.209 | 3.06 | يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية إعادة هندسة التصميم التنظيمي للمديرية مدار البحث | 4 |
| | معتدل | 0.66 | 1.168 | 3.28 | المعدل العام | |

3. وصف وتشخيص بعد الدعم الإداري

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعد بالدعم الإداري، والذي يمثل البعد الثالث من متغير الحكومة الالكترونية، والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (تكرم الإدارة العليا الأفراد الذين يبدعون في بناء وتقديم نظام الكتروني من شأنه الارتقاء بعمل منظومة الحكومة الالكترونية) اذ بلغ (3.27)، كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.167) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (65%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الأقل مقداراً كان من نصيب الفقرة الأولى والتي تتضمن التساؤل (الإدارة العليا في المديرية على قناعة بضرورة تبني نظام الحكومة الالكترونية.) اذ بلغ (2.93) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (1.143) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (59%) اذ تدل النتائج هذه على أنّ هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فأن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (3.14) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (1.182) أما أهميته النسبية وفقا لإجابات العينة فقد كان ما نسبته (63%) وهذا يدل على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل وهو يؤشر ان مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة تدعم وبشكل كبير اي توجه ممكن يحقق تطبيق "الحكومة الالكترونية" في المديرية بل أنها تتقبل اي فكرة ممكن تكون تحمل رؤى جديدة يمكن ان تفيد في تسهيل تطبيق الحكومة الالكترونية. اذ يبين الجدول (15) النتائج الوصفية المتعلقة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعد الدعم الإداري (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | الإدارة العليا في المديرية على قناعة بضرورة تبني نظام الحكومة الالكترونية. | 2.93 | 1.143 | 0.59 | معتدل | 5 |
| 2 | إدارة المديرية على قناعة بان نظام الحكومة الالكترونية سيساعد في تسريع انجاز الأعمال. | 3.19 | 1.174 | 0.64 | معتدل | 3 |
| 3 | تشجع الإدارة العليا الأفراد على تقديم افكار و رؤى جديدة في مجال تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية. | 3.08 | 1.175 | 0.62 | معتدل | 4 |
| 4 | تكرم الإدارة العليا الأفراد الذين يبدعون في بناء وتقديم نظام الكتروني من شأنه الارتقاء بعمل منظومة الحكومة الالكترونية. | 3.27 | 1.167 | 0.65 | معتدل | 1 |
| 5 | توفر المديرية الدعم المالي اللازم لتوفير مدربين مؤهلين لتدريب الأفراد في المديرية على تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية. | 3.25 | 1.251 | 0.65 | معتدل | 2 |
| | المعدل العام | 3.14 | 1.182 | 0.63 | معتدل | |

4. وصف وتشخيص بعد التقانة الملائمة

تتضمن الفقرة الوصف الاحصائي المتعلق ببعدها التقانة الملائمة، والذي يمثل البعد الرابع من متغير الحكومة الالكترونية والذي يشتمل على خمس مفردات اذ يتبين ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (تستخدم المديرية حاليا أجهزة الكترونية عالية الدقة في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملات المستخدمين) اذ بلغ (3.41) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.244) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين، ما نسبته (68%) اذ تشير النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد نجزت بمستوى مرتفع وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من حظ الفقرة الثالثة والتي تتضمن التساؤل (تمتلك المديرية تقنيات معلومات واتصالات من شأنها تسهيل تطبيق الحكومة الالكترونية..) اذ بلغ (3.21) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.161) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (64%) اذ تدل النتائج هذه على أنّ هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أمّا على مستوى البعد بشكل اجمالي فإن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (3.29)، وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي بلغ (1.26) أما أهميته النسبية وفقاً لإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (66%) وهذا يدل على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل، وهو يؤشر أنّ مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة تستخدم من التقانة ما يبسط إجراءاتها الخاصة بخدمة الزبائن. اذ يوضح الجدول (16) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية ل فقرات البعد.

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعد التقانة الملائمة (n= 142)

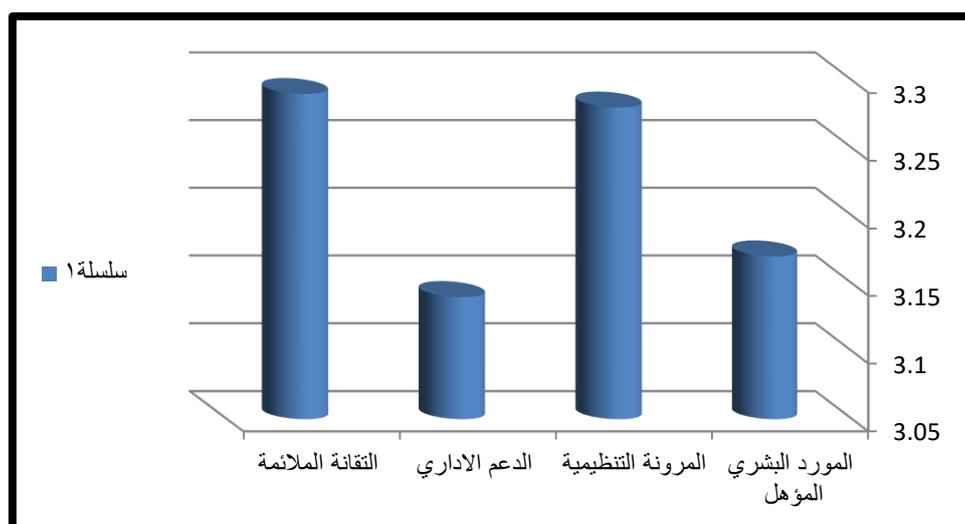
| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | يستخدم المديرية نظام ذو واجهات وقوائم بسيطة الاستخدام. | 3.32 | 1.158 | 0.66 | معتدل | 2 |
| 2 | تمتلك المديرية اجهزة حاسوب واجهزة تقنية مساعدة كافية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية. | 3.26 | 1.108 | 0.65 | معتدل | 4 |
| 3 | تمتلك المديرية تقنيات معلومات واتصالات من شأنها تسهيل تطبيق الحكومة الالكترونية. | 3.21 | 1.161 | 0.64 | معتدل | 5 |
| 4 | تستخدم المديرية حالياً أجهزة الكترونية عالية الدقة في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملات المستفيدين. | 3.41 | 1.244 | 0.68 | مرتفع | 1 |
| 5 | تعتمد المديرية موقع الكتروني لتأمين الاتصالات مع المستفيدين . | 3.27 | 1.118 | 0.65 | معتدل | 3 |
| | المعدل العام | 3.29 | 1.26 | 0.66 | معتدل | |

أما بالنسبة الى الاحصاءات الوصفية لمتغير الحكومة الالكترونية اجمالياً، فقد يظهر الجدول(17) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير الحكومة الالكترونية، والذي تم قياسه بأربع أبعاد ميدانية، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.22)، وبلغ الانحراف المعياري (1.173) و بلغت الأهمية النسبية (64%) ، وتدل هذه النتائج الاحصائية على أن متغير الحكومة الالكترونية قد استملك على درجة معتدلة من الأهمية حسب إجابات الأفراد المبحوثين ، مما يدل على ان مديرية المرور العامة- مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة عينة الدراسة تهتم بتطبيق "الحكومة الالكترونية" على مستوى أداء وظيفتها.

أما بالنسبة إلى ترتيب أبعاد الحكومة الالكترونية الفرعية ميدانياً على مستوى مديرية المرور العامة- مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة، عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالاتي (التقانة الملائمة، المرونة التنظيمية، المورد البشري المؤهل، الدعم الإداري) على التوالي بحسب أجوبة افراد عينة الدراسة، وكما موضح في الجدول (17) والشكل (15) يوضح المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الحكومة الالكترونية.

جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الإجابة والأهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير الحكومة الالكترونية (n=142)

| الأهمية الترتيبية | مستوى الإجابة | الأهمية النسبية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البعد الرئيسي |
|-------------------|---------------|-----------------|-------------------|-----------------|---|
| الثالث | معتدل | 0.63 | 1.083 | 3.17 | 1. المورد البشري المؤهل |
| الثاني | معتدل | 0.66 | 1.168 | 3.28 | 2. المرونة التنظيمية |
| الرابع | معتدل | 0.63 | 1.182 | 3.14 | 3. الدعم الإداري |
| الأول | معتدل | 0.66 | 1.26 | 3.29 | 4. التقانة الملائمة |
| - | معتدل | 0.64 | 1.173 | 3.22 | المعدل العام لمتغير الحكومة الالكترونية |



شكل (15): مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير "الحكومة الالكترونية حسب المتوسط الحسابي.

ثانياً: وصف وتشخيص متغير أداء المنظمة

يتضمن وصف وتشخيص متغير أداء المنظمة وصفاً وتشخيص فقرات وأبعاد هذا المتغير تفصيلاً

ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً، وكالاتي: -

1. وصف وتشخيص بعد تحسين كفاءة العمل

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعد تحسين كفاءة العمل، والذي يمثل البعد الأول من متغير أداء المنظمة، والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح أن أعلى متوسط حسابي تحقق في المفردة الثانية والتي تتضمن التساؤل (تشجع المديرية الأفراد على تطوير العمل وتحسين الجودة في الخدمة المقدمة للمستفيدين) اذ بلغ (3.61)، كما كان "الانحراف المعياري" لإجابات عينة الدراسة (0.944)، في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين، ما نسبته (72%)، اذ تدل النتائج هذه على أن هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين أن المتوسط الحسابي الأقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الخامسة، والتي تتضمن التساؤل (تدعم المديرية الأفكار الابداعية، والاخذ بها لتقديم الاجود في العمل للجهات المستفيد.) اذ بلغ (2.66) كما أن الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (1.084) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (53%)، اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقاً لمعيار، التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي، فإن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (3.17)، وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (0.996) أما أهميته النسبية وفقاً لإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (53%) وهذا يدل على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل وهو يؤشر ان مديرية

المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة تسعى لتقنين وتنظيم والاستفادة القصوى من (مواردها البشرية، والمادية، والتقنية)، وأنها تعمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وتطويرها. اذ يوضح الجدول (18) النتائج الوصفية المتعلقة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعد تحسين كفاءة العمل (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | تستخدم المديرية مواردها(البشرية أو المادية والتقنية أو المالية أو الزمن) بشكل اقتصادي. | 3.41 | 1.024 | 0.68 | مرتفع | 2 |
| 2 | تشجع المديرية الأفراد على تطوير العمل وتحسين الجودة في الخدمة المقدمة للمستفيدين. | 3.61 | .944 | 0.72 | مرتفع | 1 |
| 3 | تشخص المديرية مشكلات العمل بدقة وتقدم الحلول الناجحة وتقبل فكرة الطرف الاخر | 3.04 | .929 | 0.61 | معتدل | 4 |
| 4 | تشجع المديرية الأفراد لإكمال دراساتهم العليا، داعمة بذلك مجالات البحث والتطوير للارتقاء بجودة خدمات المستفيدين. | 3.16 | 1.000 | 0.63 | معتدل | 3 |
| 5 | تدعم المديرية الافكار الابداعية ، والاخذ بها لتقديم الاجود في العمل للجهات المستفيدة. | 2.66 | 1.084 | 0.53 | معتدل | 5 |
| | المعدل العام | 3.17 | 0.996 | 0.63 | مرتفع | |

2. وصف وتشخيص بعد التركيز على المستفيد من الخدمة

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعد التركيز على المستفيد من الخدمة والذي يمثل البعد الثاني من متغير أداء المنظمة والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الثانية والتي تتضمن التساؤل (تتبع المديرية سبل اتصال مباشرة مع المستفيدين

كالمقابلات مثلاً أو غير المباشرة كتوفير صناديق الشكاوى والمقترحات)، اذ بلغ (3.92) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (0.637)، في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين، ما نسبته (79%)، اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الخامسة، والتي تتضمن التساؤل (تتبنى المديرية مبدأ اضافة القيمة العليا للمستفيد في معالجة طلباتهم ك حرية اختيار رقم لوحة التسجيل ضمن التسلسلات المتاحة، واختيار فئة الاجازة ضمن الاطر القانونية)، وبما يعزز رضاه وولاءه. اذ بلغ (3.30) كما أنّ الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (0.945) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة، من وجهة نظر المستجيبين، ما نسبته (66%) اذ تدل النتائج هذه على أنّ هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي، فإن المتوسط الحسابي كان قد بلغ ، (3.54) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (0.846)، أما أهميته النسبية وفقاً لإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (71%)، وهذا يدل على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى مرتفع، وهو يؤشر ان مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات التي قد تتخطى الحدود الوظيفية بهدف افادة المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة، اذ يوضح الجدول (19)، النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي، ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية ل فقرات البعد.

جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعد التركيز على المستفيد من الخدمة (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | توفر المديرية باقة متنوعة من الخدمات الاستثنائية للمستخدمين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة. | 3.59 | .990 | 0.72 | مرتفع | 2 |
| 2 | تتبع المديرية سبل اتصال مباشرة مع المستخدمين كالمقابلات مثلا أو الغير مباشرة كتوفير صناديق الشكاوي والمقترحات. | 3.92 | .637 | 0.79 | مرتفع | 1 |
| 3 | لدى المديرية تصورات عن الخدمات ذات الطابع الابداعي والجودة العالية سعيا لتلبية طلبات المستخدمين بمستوى يفوق توقعاتهم. | 3.54 | .821 | 0.71 | مرتفع | 3 |
| 4 | تحرص المديرية على توفير قاعات انتظار مريحة بنظام استعلامات الكتروني يرشد المراجع الى وجهته بدقة. | 3.35 | .836 | 0.67 | معتدل | 4 |
| 5 | تتبنى المديرية مبدأ اضافة القيمة العليا للمستخدم في معالجة طلباتهم ك(حرية اختيار رقم لوحة التسجيل ضمن التسلسلات المتاحة، واختيار فئة الاجازة ضمن الاطر القانونية)، وبما يعزز رضاه وولاءه. | 3.30 | .945 | 0.66 | معتدل | 5 |
| | المعدل العام | 3.54 | 0.846 | 0.71 | مرتفع | |

3. وصف وتشخيص بعد زيادة مشاعر رضا العاملين

تتضمن هذه الفقرة الوصف الاحصائي المتعلق ببعدها زيادة مشاعر رضا العاملين والذي يمثل البعد الثالث من متغير أداء المنظمة والذي يشتمل على ست مفردات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الأولى والتي تتضمن التساؤل (توفر المديرية مدار البحث التامين الصحي للأفراد

العاملين.) اذ بلغ (3.12) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.253) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (63%) اذ تشير النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من حظ المفردة الثالثة والتي تتضمن التساؤل (مجموع المكافأة والحوافز المادية التي يتلقاها الأفراد في المديرية موازية للجهود التي يبذلونها في العمل، وبما يعزز رضاه وولاءه.) اذ بلغ (3.06) كما كان "الانحراف المعياري" لإجابات عينة الدراسة بلغ (1.099) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (41%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى منخفض وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فأن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (2.73) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (1.129) أما أهميته النسبية وفقا لإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (55%) وهذا يبرهن على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل وهو يؤشر ان مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة تعمل بشكل مستمر على تأمين الظروف الصحية والوظيفية التي تجعلهم راضين عن العمل اذ يوضح الجدول (20) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية ل فقرات البعد.

جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعده

زيادة مشاعر رضا العاملين (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | توفر المديرية مدار البحث التامين الصحي للأفراد العاملين. | 3.12 | 1.253 | 0.63 | معتدل | 1 |

| | | | | | |
|---|-------|------|-------|------|--|
| 2 | معتدل | 0.62 | 1.155 | 3.07 | توفر المديرية الية عادلة توافق فيها توزيع ساعات العمل والواجبات الاضافية والخفريات. |
| 3 | معتدل | 0.41 | 1.099 | 2.06 | مجموع المكافأة والحوافز المادية التي يتلقاها الأفراد في المديرية موازية للجهود التي يبذلونها في العمل. |
| 4 | معتدل | 0.59 | .990 | 2.93 | منصبك الحالي ملائم لسنوات خدمتك وتخصصك الاكاديمي وقدراتك وامكانياتك. |
| 5 | معتدل | 0.52 | 1.102 | 2.61 | تهتم المديرية بالمعززات المعنوية ككتب الشكر والتقدير أو توصي بالقدم لأفرادها الكفوئين. |
| 6 | معتدل | 0.52 | 1.178 | 2.62 | انت راضٍ عن فرص التدريب التي تتلقاها |
| | معتدل | 0.55 | 1.129 | 2.73 | المعدل العام |

4. وصف وتشخيص بعد الالتزام التنظيمي

تتضمن هذه الفقرة الوصف الاحصائي المتعلق ببعء الالتزام التنظيمي والذي يجسد البعد الرابع من متغير أداء المنظمة والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الخامسة والتي تتضمن التساؤل (أحد أقل العواقب خطورة لمغادرتي هذه المديرية هو قلة بدائل العمل المتاحة.) اذ بلغ (3.89) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (0.836) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (84%) اذ تشير النتائج هذه على أن هذه الفقرة قد نجرت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من حظ الفقرة الأولى والتي تتضمن التساؤل (سعادتي في ان اعمل بهذه المديرية حتى نهاية خدمتي) اذ بلغ (3.22) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (1.187) في حين كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر

المستجيبين ما نسبته (65%) اذ تُشير النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد نجزت بمستوى معتدل وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فأن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (3.89) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (0.881) أما أهميته النسبية وفقا لإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (78%) وهذا يدل على ان العينة تفهم بأن هذا البعد متوافر بمستوى معتدل وهو يؤشر ان في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة يلتزم الموظفون بجميع ما يطلب منهم لانهم يشعرون بالسعادة في عمله فيها فضلا عن اعتبارها كعائلتهم الكبيرة اذ يوضح الجدول (12) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من أهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والأهمية الترتيبية لبعد

الالتزام التنظيمي (n= 142)

| ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الإجابة | الأهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | سعادتي في ان اعمل بهذه المديرية حتى نهاية خدمتي. | 3.22 | 1.187 | 0.65 | معتدل | 5 |
| 2 | انا جزء من عائلة هذه المديرية ومشاكلها كأنها مشاكلنا الخاصة | 4.01 | .743 | 0.80 | مرتفع | 3 |
| 3 | ادين بمقدار كبير لهذه المديرية وسأشعر بذنب لو غادرتها. | 4.13 | .852 | 0.83 | مرتفع | 2 |
| 4 | استمراري في هذا الوقت بالعمل في هذه المديرية مسالة ضرورية جدا لي ولأفراد عائلتي. | 3.90 | .789 | 0.78 | مرتفع | 4 |
| 5 | أحد أقل العواقب خطورة لمغادرتي هذه المديرية هو قلة بدائل العمل المتاحة. | 4.17 | .836 | 0.84 | مرتفع | 1 |

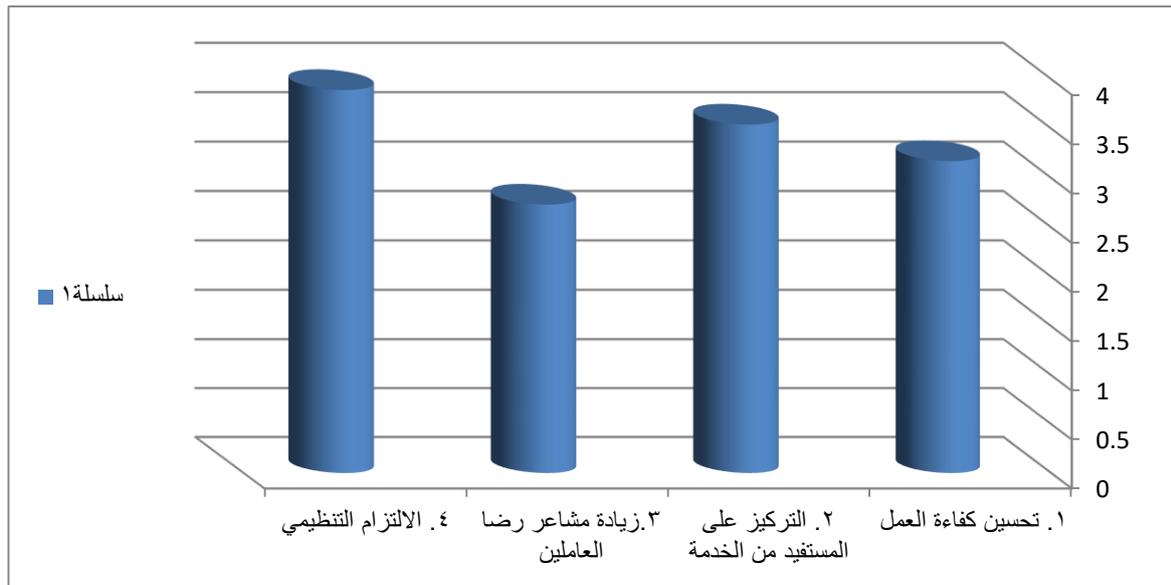
| | | | | |
|-------|------|-------|------|--------------|
| مرتفع | 0.78 | 0.881 | 3.89 | المعدل العام |
|-------|------|-------|------|--------------|

أما بالنسبة الى الاحصاءات الوصفية لمتغير أداء المنظمة اجمالياً، فقد يظهر الجدول (22) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير أداء المنظمة والذي يقاس بأربع أبعاد ميدانية، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.33) وبلغ "الانحراف المعياري" (0.963) وأفضت الأهمية النسبية (67%)، وتشير هذه النتائج الاحصائية الى ان متغير أداء المنظمة قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب إجابات الأفراد المبحوثين، مما يدل على ان إدارة المديرية عينة الدراسة تهتم بمتغير أداء المنظمة.

أما بالنسبة الى ترتيب أبعاد أداء المنظمة الفرعية ميدانياً على مستوى المديرية عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالاتي (الالتزام التنظيمي، التركيز على المستفيد من الخدمة، تحسين كفاءة العمل، زيادة مشاعر رضا العاملين) على التوالي حسب إجابات افراد العينة المبحوثة، وكما موضح في الجدول (22) والشكل (16) يوضح المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد متغير أداء المنظمة.

جدول (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الإجابة والأهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسية لمتغير أداء المنظمة (n=142)

| الأهمية الترتيبية | الأهمية النسبية | درجة الإجابة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البعد الرئيسي |
|-------------------|-----------------|--------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------|
| الثالث | مرتفع | 0.63 | 0.996 | 3.17 | 1. تحسين كفاءة العمل |
| الثاني | مرتفع | 0.71 | 0.846 | 3.54 | 2. التركيز على المستفيد من الخدمة |
| الرابع | معتدل | 0.55 | 1.129 | 2.73 | 3. زيادة مشاعر رضا العاملين |
| الأول | مرتفع | 0.78 | 0.881 | 3.89 | 4. الالتزام التنظيمي |
| - | | 0.67 | 0.963 | 3.33 | المعدل العام لمتغير أداء المنظمة |



شكل (16): مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير أداء المنظمة حسب المتوسط الحسابي.

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الدراسة

تمهيد

يعد اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية الهدف الاساس الذي تسعى الى انجازه الدراسة الحالية، لذلك يسعى هذا المبحث الى اختبار فرضيات الدراسة وتحليل وتفسير نتائجها وذلك عبر اختبار طبيعة ومستوى علاقات الارتباط بين المتغيرات، واختبار طبيعة ومستوى علاقات التأثير بين المتغيرات (الحكومة الالكترونية وأداء المنظمات) في ضوء إجابات افراد العينة وعلى مستوى مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة، وكما يأتي:

ثانياً / اختبار فرضيات الارتباط

سيتم اعتماد أسلوب الارتباط البسيط (Pearson) لغرض اختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بعلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة (الحكومة الالكترونية، أداء المنظمات) ويظهر الجدول (23) معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين متغيرات الدراسة الحالية، ومستوى المعنوية (Sig.) الذي يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط، وحجم العينة (n). ولتفسير قيمة معامل الارتباط وكيفية الحكم عليه، سيتم النظر الى قيمة معامل الارتباط الى خمس فئات اساسية وكما يتضح في الجدول (23).

الجدول (23) فئات تفسير مستوى معامل الارتباط

| ت | تفسير علاقة الارتباط | قيمة معامل الارتباط |
|---|---------------------------|---------------------|
| 1 | لا توجد علاقة ارتباط | $r = 0$ |
| | تامة موجبة أو سالبة | $r = \pm 1$ |
| 3 | ضعيفة ايجابية أو سلبية | $\pm (0.00-0.30)$ |
| | قوية ايجابية أو سلبية | $\pm (0.31-0.70)$ |
| 5 | قوية جدا ايجابية أو سلبية | $\pm (0.71-0.99)$ |

Source: Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " *Research methods for business students* " 5th ed , Pearson Education Limited: Prentice Hall , England , P.459.

ثالثاً/ الفرضية الرئيسية الأولى

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الحكومة الالكترونية ومتغير أداء المنظمات)

إذ تشير نتائج الجدول (24) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير الحكومة الالكترونية ومتغير أداء المنظمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.579^{**})، وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01)، وبدرجة ثقة (99%). وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بان مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة عندما تسعى ادارتها لتطبيق الحكومة الالكترونية في بيئة الاختبار عبر أبعاده الأساسية فان ذلك يتلزم بزيادة مستوى أداء المنظمات لديهم في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى من فرضيات الارتباط

جدول (24): مصفوفة معاملات الارتباط بين متغير الحكومة الالكترونية ومتغير أداء المنظمات.

| | | المورد البشري المؤهل | المرونة التنظيمية | الدعم الإداري | التقانة الملائمة | الحكومة الالكترونية |
|-------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------|------------------|---------------------|------------------------|
| المورد البشري المؤهل | Pearson Correlation | 1 | .520** | .516** | .192* | .750** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .022 | .000 |
| | N | 142 | 142 | 142 | 142 | 142 |
| المرونة التنظيمية | Pearson Correlation | .520** | 1 | .373** | .223** | .716** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .008 | .000 |
| | N | 142 | 142 | 142 | 142 | 142 |
| الدعم الإداري | Pearson Correlation | .516** | .373** | 1 | .229** | .715** |

| | | | | | | |
|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .006 | .000 |
| | N | 142 | 142 | 142 | 142 | 142 |
| | Pearson Correlation | .192* | .223** | .229** | 1 | .653** |
| التقانة الملائمة | Sig. (2-tailed) | .022 | .008 | .006 | | .000 |
| | N | 142 | 142 | 142 | 142 | 142 |
| | Pearson Correlation | .750** | .716** | .715** | .653** | 1 |
| الحكومة الالكترونية | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 142 | 142 | 142 | 142 | 142 |
| | Pearson Correlation | .577** | .301** | .627** | .201* | .579** |
| أداء المنظمة | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .016 | .000 |
| | N | 142 | 142 | 142 | 142 | 142 |
| | **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.25

وتتبنى من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية: -

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد المورد البشري المؤهل ومتغير أداء المنظمات)

إذ تشير نتائج الجدول (24) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد المورد البشري المؤهل أداء المنظمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.577^{**}) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد المورد البشري المؤهل ومتغير أداء المنظمات بأنها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد المرونة التنظيمية ومتغير أداء المنظمات)

إذ تشير نتائج الجدول (24) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد المرونة التنظيمية ومتغير أداء المنظمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.301^{**}) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد المرونة التنظيمية ومتغير أداء المنظمات بأنها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد الدعم الإداري ومتغير أداء المنظمات)

إذ تشير نتائج الجدول (24) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد الدعم الإداري ومتغير أداء المنظمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.627^{**}) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الدعم الإداري ومتغير أداء المنظمات

بأنها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات

واجازات السياقة عينة الدراسة بأنها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد التقانة الملائمة ومتغير أداء المنظمات)

إذ تشير نتائج الجدول (24) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد التقانة

الملائمة ومتغير أداء المنظمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.201^*) وتشير هذه القيمة الى

وجود العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة ثقة (95%).

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد التقانة الملائمة ومتغير أداء المنظمات

بأنها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات

السياقة عينة الدراسة بأنها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى.

رابعاً / اختبار فرضيات التأثير

سيتم اختبار فرضيات التأثير الرئيسة والفرعية اعتماداً على أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

(SEM) إذ أصبحت تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية من أهم الادوات التي يمكنها الوصول إلى سلسلة

من الارتباطات المترابطة بين المتغيرات المستقلة والتابعة بطريقة قابلة للقياس، وإن (SEM) تقنية

إحصائية شاملة تدرس فرضيات العلاقات بين المتغيرات الملاحظة والكامنة ، وتجدر الإشارة إلى أن

تقنية SEM أكثر قيمة بكثير من تحليلات الانحدار المتعدد ، لا سيما في حالة المتغيرات المقاسة ،

وبذلك فإن SEM أسلوب فعال للغاية من حيث تمثيل التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للمتغيرات

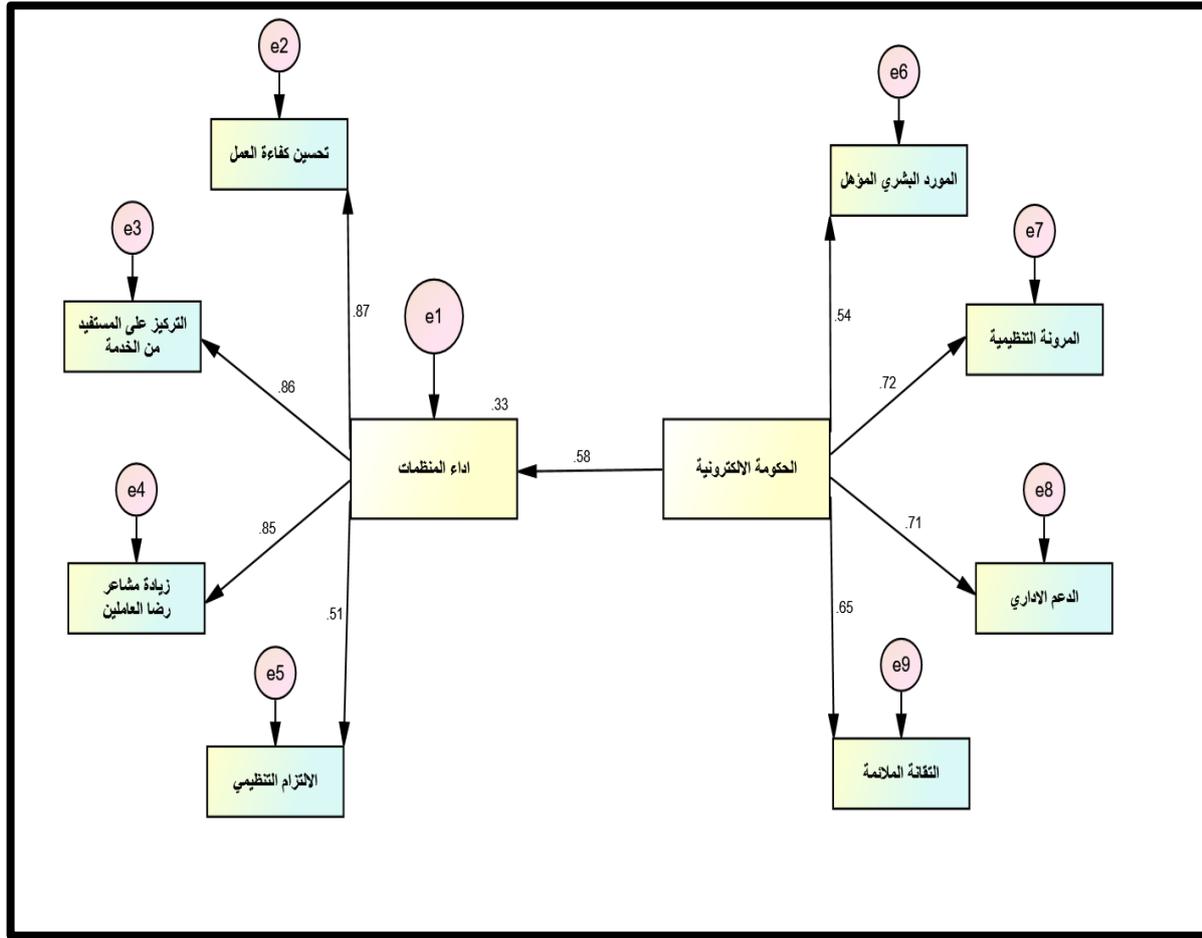
الكامنة على العوامل المقاسة في النموذج الافتراضي، وبذلك يمكن تحديد مستوى التأثير المباشر بين

المتغيرات عن طريقها ، وكما يأتي:

الفرضية الرئيسية الثانية

(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متغير الحكومة الالكترونية ومتغير أداء المنظمات)

عبر ملاحظة الشكل (17) يتبين وجود تأثير ايجابي ذي دلالة معنوية لمتغير الحكومة الالكترونية في أداء المنظمات، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.58)، وهذا يعني أنّ متغير الحكومة الالكترونية يؤثر في متغير أداء المنظمات بنسبة (58%) على مستوى مديرية المرور العامة- مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة. وهذا يعني أنّ تغير وحدة انحراف واحدة من الحكومة الالكترونية في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة، عينة الدراسة، سوف يؤدي الى تغير ايجابي في أداء المنظمات بنسبة (58%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (25) البالغة (8.427) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته. كما يتضح من الشكل (17) ان قيمة معامل التفسير (R^2) قد بلغت (0.33)، وهذا يعني بأن متغير الحكومة الالكترونية قادر على تفسير ما نسبته (33%) من التغيرات التي تطرأ على أداء المنظمات في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والبالغة (67%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة. ويمكن تفسير ذلك بان اهتمام إدارة مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة بأبعاد الحكومة الالكترونية يمكن أن يؤثر إيجابياً في تحسين مستوى أداء المنظمات واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثانية من فرضيات التأثير.



شكل (17): المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الرئيسية الاولى وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

جدول (25): تقديرات نموذج التأثير بين متغير الحكومة الالكترونية ومتغير أداء المنظمات.

| المتغير والأبعاد | المسار | المتغيرات | S.R.W | Estimate | S.E. | C.R. | P |
|-------------------------|--------|------------------------|-------|----------|------|--------|-----|
| أداء المنظمات | <--- | الحكومة الالكترونية | .579 | .553 | .066 | 8.427 | *** |
| المورد البشري المؤهل | <--- | الحكومة الالكترونية | .536 | .836 | .111 | 7.541 | *** |
| المرونة التنظيمية | <--- | الحكومة الالكترونية | .716 | .936 | .077 | 12.188 | *** |
| الدعم الإداري | <--- | الحكومة الالكترونية | .715 | .919 | .076 | 12.134 | *** |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|------|------------------------|------|-------|------|--------|-----|
| التقانة الملائمة | <--- | الحكومة الالكترونية | .653 | 1.160 | .113 | 10.251 | *** |
| تحسين كفاءة العمل | <--- | أداء المنظمات | .873 | 1.236 | .058 | 21.275 | *** |
| التركيز على المستفيد من الخدمة | <--- | أداء المنظمات | .858 | .954 | .048 | 19.831 | *** |
| زيادة مشاعر رضا العاملين | <--- | أداء المنظمات | .847 | 1.261 | .067 | 18.895 | *** |
| الالتزام التنظيمي | <--- | أداء المنظمات | .509 | .550 | .078 | 7.020 | *** |

وتتفرع من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية:

1. الفرضية الفرعية الأولى:

(يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبعـد المورد البشري المؤهل في متغير أداء المنظمات)

عبر ملاحظة الشكل (18) يتبين وجود تأثير ايجابي ذي دلالة معنوية لبعـد المورد البشري المؤهل في أداء المنظمات، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (-0.04) وهذا يعني أن بعد المورد البشري المؤهل يؤثر في متغير أداء المنظمات بنسبة (4%) على مستوى مديرية المرور العامة- مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة. اذ ان هذه النتيجة غير معنوية فضلا عن كونها قيمة سالبة وهذا يشير الى أن العينة تعتقد ان المورد البشري المؤهل لم يأخذ الاهتمام الكافي من المديرية العامة للمرور واستثماره بما يعود بالشكل الايجابي على المديرية وادائها.

كما يتضح من الشكل (18) أن قيمة معامل التفسير (R^2) قد بلغت (0.40)، وهذا يعني بأن أبعاد الحكومة الالكترونية قادرة على تفسير ما نسبته (40%) من التغيرات التي تطرأ على أداء المنظمات في

مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة، عينة الدراسة، أما النسبة المتبقية والبالغة (60%)، فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة. واعتماداً على ما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة من فرضيات التأثير.

2. الفرضية الفرعية الثانية

(يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبعء المرونة التنظيمية في متغير أداء المنظمات)

عبر ملاحظة الشكل (18) يتبين وجود تأثير ايجابي ذي دلالة معنوية لبعء المرونة التنظيمية في أداء المنظمات، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.07)، وهذا يعني أن بعد المرونة التنظيمية يؤثر في متغير أداء المنظمات بنسبة (7%)، على مستوى مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة. وهذا يعني أن تغير وحدة انحراف واحدة من بعد المرونة التنظيمية في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير ايجابي في أداء المنظمات بنسبة (7%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (26) البالغة (2.080) قيمة معنوية عند مستوى معنوية P-Value) الظاهر في الجدول ذاته. اذ تشير هذه النتيجة الى أن العينة تعتقد بان هناك ضعف بالاهتمام بالمرونة التنظيمية، ودورها في احداث تغيير في الأداء على مستوى المديرية واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة من فرضيات التأثير.

3. الفرضية الفرعية الثالثة

(يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبعء الدعم الإداري في متغير أداء المنظمات)

عبر ملاحظة الشكل (18) يتبين عدم وجود تأثير ايجابي ذي دلالة معنوية لبعء الدعم الإداري في أداء المنظمات، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.62) وهذا يعني أن بعد الدعم الإداري لا يؤثر في متغير أداء المنظمات على مستوى مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة. فضلا عن معنوية هذه القيمة وذلك لأن قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (26) البالغة (6.385)، قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته. اذ توضح النتيجة اعلاه الى أن العينة ترى أن الدعم الإداري يشكل المرتكز الاساسي الذي يحقق أداء منظمي جيد

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة من فرضيات التأثير.

4. الفرضية الفرعية الرابعة

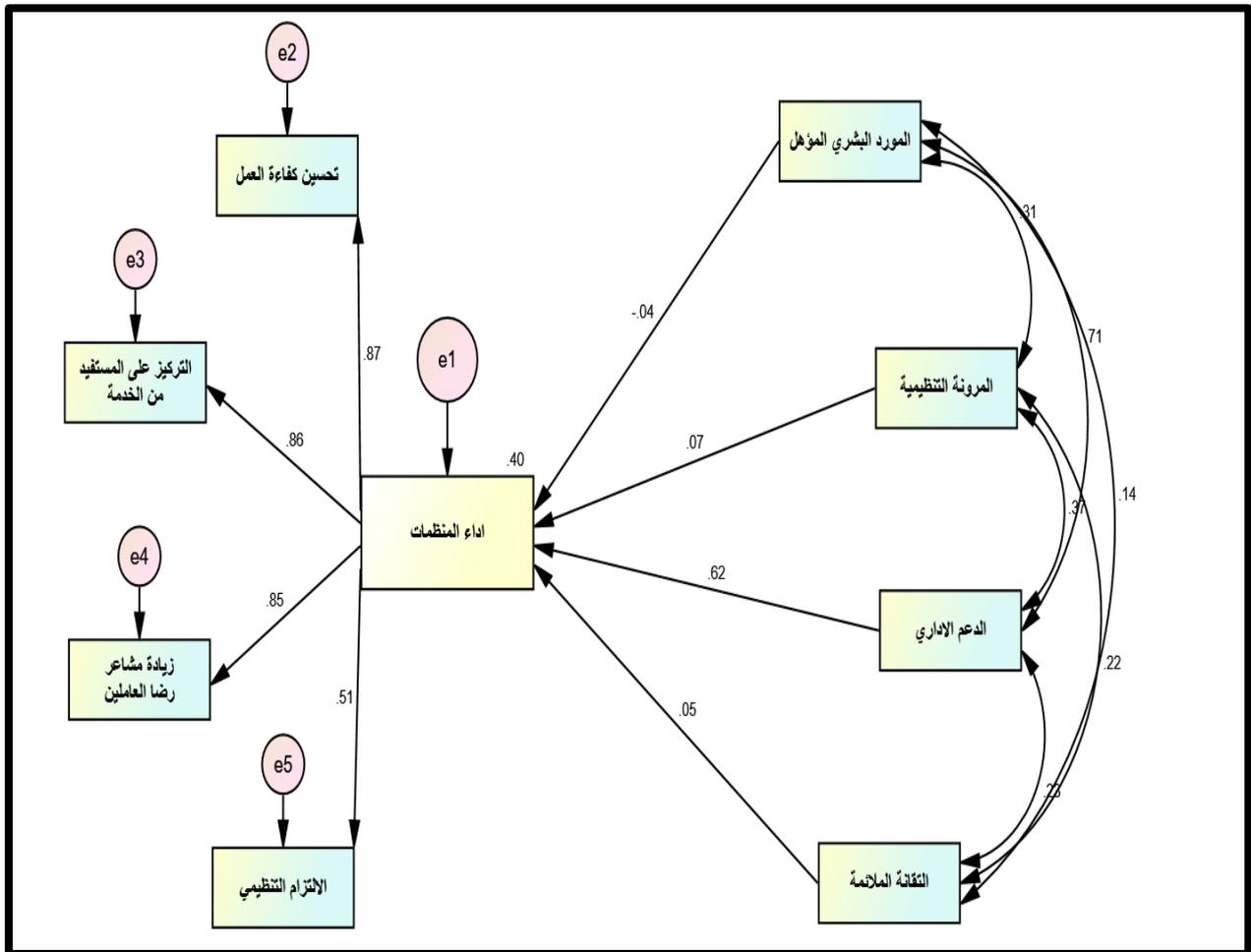
(يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبعء التقانة الملائمة في متغير أداء المنظمات)

عبر ملاحظة الشكل (18) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعء التقانة الملائمة في أداء المنظمات، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.05) وهذا يعني ان بعد التقانة الملائمة يؤثر في متغير أداء المنظمات بنسبة (5%) على مستوى مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة. وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد التقانة الملائمة في مديرية المرور العامة-مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة عينة الدراسة سوف، يؤدي الى تغير ايجابي في أداء المنظمات بنسبة (5%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (26) البالغة (2.000) قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (P-Value= 5%) الظاهر في الجدول ذاته. اذ تبين النتيجة اعلاه أن العينة تدرك وجود ضعف بالاهتمام بالتقانة

الملائمة لمجال عمل المديرية وان هذه التقانة لو تم تحديثها باستمرار ستؤثر في أداء المنظمات إلا أن المديرية لم تهتم بشكل كافٍ بها وفقاً لتقانة العينة.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة من فرضيات التأثير.

مما تقدم تبين أن المسارات التي حققت تأثير في المتغير المعتمد هي المسارات بين بعد المرونة التنظيمية إلى متغير أداء المنظمات، الدعم الإداري إلى متغير أداء المنظمات، التقانة الملائمة إلى متغير أداء المنظمات، في حين لم يحقق مسار (المورد البشري المؤهل إلى متغير أداء المنظمات) تأثير معنوي، وفي ضوء ما تقدم فإن هذه النتيجة تقوماً، دعماً جزئياً تجاه قبول الفرضيات الفرعية.



شكل (18): المسار الانحداري الخاصة بالفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية وفق أسلوب نمذجة المعادلة

جدول (26): تقديرات نموذج التأثير بين أبعاد متغير الحكومة الالكترونية ومتغير أداء المنظمات

| المتغير والأبعاد | المسار | المتغيرات | S.R.W | Estimate | S.E. | C.R. | P |
|--------------------------------------|--------|-------------------------|-------|----------|------|--------|------|
| أداء المنظمات | <--- | المورد البشري المؤهل | -.038 | -.023 | .057 | -.408 | .683 |
| أداء المنظمات | <--- | المرونة التنظيمية | .072 | .052 | .025 | 2.080 | .004 |
| أداء المنظمات | <--- | الدعم الإداري | .616 | .458 | .072 | 6.385 | *** |
| أداء المنظمات | <--- | التقانة الملائمة | .049 | .026 | .013 | 2.000 | .031 |
| تحسين كفاءة العمل | <--- | أداء المنظمات | .873 | 1.236 | .058 | 21.275 | *** |
| التركيز على المستفيد من الخدمة | <--- | أداء المنظمات | .858 | .954 | .048 | 19.831 | *** |
| زيادة مشاعر رضا العاملين | <--- | أداء المنظمات | .847 | 1.261 | .067 | 18.895 | *** |
| الالتزام التنظيمي | <--- | أداء المنظمات | .509 | .550 | .078 | 7.020 | *** |

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول: الاستنتاجات.

المبحث الثاني: التوصيات.

المبحث الأول

الاستنتاجات

1. ان مديرية المرور العامة / مديريةية تسجيل المركبات وإجازات السياقة لديها رصيد جيد من القدرات البشرية المؤهلة في مجال العمل، فهي قد اسست عبر اهتمامها بتدريب الأفراد ودعمهم لتعلم مهارات تطبيق "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)"، مورد بشري قادر على تحقيق نقلة فعلية في مجال عمل المديرية.
2. تمتلك المنظمة المبحوثة حيزاً وظيفياً يمتاز بنسبة جيدة من المرونة التنظيمية، والتي يمكن عبرها العمل على استعمال التقنيات المستحدثة الخاصة بتحسين مستوى الأداء في المديرية، اذ تشكل المرونة المتوفرة في المديرية نسبة معتدلة من القدرة التنظيمية التي تعد مرتكزاً للتطبيق الناجح "للحكومة الالكترونية".
3. أنّ الإدارة في المنظمة المبحوثة تسهم بشكل جيد بمستوى الدعم الذي تقدمه لكوادرها الوظيفية، فهي تؤمن بان اي تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية يستلزم ان يكون هناك دعم حقيقي للكوادر الوظيفية، وبما ينعكس على إدراكهم لوجود الدعم ومن ثم تحسين مستوى توجههم لتحقيق متطلبات "الحكومة الالكترونية".
4. يمتاز مجال العمل في المنظمة المبحوثة على استعمالها تقنيات في انجاز اعمالها تعتمد على البساطة في التنفيذ، وتقليل الوقت والجهد، وبنسبة جيدة تحقق بشكل معتدل المستوى المطلوب في انجاز الأعمال.
5. أنّ المنظمة المبحوثة لديها تطبيق لمتطلبات "الحكومة الالكترونية" بشكل متوسط على مستوى تطبيق المهام والوظائف المطلوبة منها.

6. تهتم إدارة المديرية بتشجيع الأفراد العاملين فيها على تطوير جودة ما يقدمونه من خدمات للأفراد المراجعين، فهي حريصة ان يمتلك كوادرها سبل التقديم العلمي والوظيفي، واشاعة ثقافة الابداع، ومكافأة الانجاز، مما ينعكس على مستوى كفاءة العمل فيها.
7. تعتمد المديرية على تنوع مستوى الخدمات المقدمة بما يحقق اختصاراً للوقت، وزيادة في فائدة المراجعين وراحتهم.
8. تساهم المنظمة المبحوثة بشكل مستمر في ايجاد السبل الملائمة للعاملين فيها، والتي يمكن أن تحقق لهم مستوى رضا جيد في مكان العمل، فهي تهتم بتحقيق العدالة في مجريات تعاملاتها مع عاملها.
9. أن السياسة التي تسلكها المنظمة المبحوثة في تعاملاتها مع افرادها العاملين يساعد في تحقيق الالتزام التنظيمي تجاه المديرية، فهي تسهم في بناء علاقات اجتماعية جيدة تسودها الثقة والتفاهم مما يعزز لدى الأفراد توجههم بالالتزام وتحقيق أهداف المديرية.
10. أن أداء المنظمة المبحوثة في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات ضمن المستوى المعتدل، والذي يلبي نسبة معينة مما يصبو اليه المستفيد، اي أن عجلة تقديم الخدمات مستمرة وتحقق المتطلبات الوظيفية في المديرية.
11. اوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط بين "الحكومة الالكترونية" ومستوى "الأداء للمنظمة"، أي أن هناك تلازم قوي بين توافر أسس الحكومة الالكترونية، ومستوى أداء المنظمات، فضلا عن التلازم بين توافر المورد البشري المؤهل والمرونة التنظيمية وتوافر الدعم الإداري، ومستوى التقانة الملائمة، ومستوى الأداء في المديرية.
12. بينت النتائج أن هناك قدرة تأثير جيدة "للحكومة الالكترونية" في مستوى الأداء في المديرية، مما يوضح وجود قناعة لدى العينة وتوافر اسس الحكومة الالكترونية في المديرية قد تم توظيفه بشكل جيد

في تغيير مستوى الأداء للمديرية، وهو مؤشر ايجابي يبين إمكانية تعزيز ذلك الأداء في المديرية عبر زيادة مستوى التطبيق "للحكومة الإلكترونية".

13. بينت النتائج أنّ المديرية استطاعت توظيف الدعم الإداري بشكل جيد وواضح في التأثير على مستوى الأداء، إذ يتبين ان التركيز في المديرية مبني على فهم ان الدعم الإداري هو الفاعل الأساسي في تحقيق التغير في الأداء، الا أنّ توظيفها للمرونة التنظيمية والتقانة الملائمة لم يكن بالمستوى المطلوب، إذ كان تأثيرهما في الأداء منخفض جداً، في حين لم توفق المديرية في توظيف بعد المورد البشري المؤهل في احداث تغيير في مستوى أداءها إذ كان التأثير سلبياً وغير معنوي.

المبحث الثاني

التوصيات

استناداً للنتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، وجب تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين أداء المنظمة قيد البحث وكما مبين في أدناه.

1. اعتماد الهيكل التنظيمي المرن من إدارة المنظمة المبحوثة، لإدخال أي تقنيات أو متطلبات مستقبلية

لنظم الحكومة الالكترونية من شأنها الارتقاء بأداء المنظمة بما يلبي طموح المستفيدين.

2. زيادة الدعم المالي للاهتمام بالتقانة المستخدمة في نظم الحكومة الالكترونية، والاهتمام بالبنى التحتية

وجميع المتطلبات التقنية المكملة لمشروع "الحكومة الالكترونية" من معدات وبرمجيات وغيرها.

3. إيلاء المورد البشري المؤهل من ضباط وموظفين مدنيين حاملي الشهادات الأولية والعليا الاهتمام

الأكبر كونهم اداة نجاح منظومة الحكومة الالكترونية ، والعمل على استقطابهم من المديریات التابعة

لمديرية المرور العامة كالعاملين في المجال الميداني أو الإداري، واشغالهم بمناصب ثلاثم

تحصيلاتهم الدراسية ، خاصة اصحاب الشهادات الهندسية والتقنية المختلفة، والذي يتطلب عملهم

ضمن ملاكات المنظمة المبحوثة، كون عملها قائم على "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)"،

لما جاء من نتائج الاستبانة، لعينة الدراسة، حيث بينت أن المديرية لم توفق في توظيف بعد المورد

البشري المؤهل في احدات تغيير في مستوى أداءها اذ كان التأثير سلبياً وغير معنوي.

4. ضرورة تركيز المنظمة قيد البحث على جانب التدريب لاسيما المتعلق بمجال "تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات (ICT)"، لملاكاتهما من الضباط والموظفين المدنيين، وغيرهم من المنتسبين من المراتب

الحاصلين على شهادات اوليه أو عليا، ليكونوا عوناً في اوقات الانذارات والحالات الطارئة التي

تستوجب وجود ضابط في أحيان كثيرة.

5. الاهتمام المباشر من الامرين والمدراء بتسلسل اجراءات المعاملات الخاصة بكل نوع من انواع المعاملات التي تتجز في مديرياتهم.

6. زيادة الدعم الإداري في الجوانب الخاصة بتكريم المبدعين من الضباط والعاملين في المنظمة قيد البحث ككتب الشكر والتقدير، والمكافأة العينية، والترقية، وغيرها من المعززات لما لها من أثر نفسي ودافع معنوي كبير.

7. من الضروري أن يقوم الأمرين والمدراء بتحسين آليات الوصول الى التغذية العكسية، من المستفيدين والعاملين للوقوف على اسباب عدم الرضا وهل ان الخدمات المقدمة وفقا لتطلعاتهم ورغباتهم، وتذليل الصعوبات ان وجدت من الادارات العليا في المنظمة، عبر اتاحة التفاعل وسماع اصوات الشكاوى وتفعيل صناديق الشكاوى والاستماع الى اراء ومقترحات العاملين والمستفيدين.

8. دعم وحث الضباط والمراتب والموظفين المدنيين وحثهم لإكمال دراستهم العليا، عبر محاولة تفعيل البحث العلمي وادخاله فعلياً الى الممارسة العملية والتطويرية للمديرية المبحوثة، وكافة توابع مديرية المرور العامة، لما له من أثر ايجابي في خلق مورد بشري مؤهل جديد من صلب ملاكات المديرية، دون الحاجة الى استقطاب الاختصاصات غير المتوفرة من ملاكات الوزارة أو اللجوء الى التوظيف.

المصادر والمراجع

أولاً: -القران الكريم

ثانياً: المصادر العربية

أ. الكتب:

1. (ابو ماضي، كامل احمد، (2018)، بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة).
2. (أنيس، ابراهيم ومنصر، عبد الحليم والصوالحي، عطية وأحمد، محمد خلف الله، (2008)، المعجم الوسيط، ط4، مكتبة الشروق الدولية).
3. (بدران، عباس، (2004)، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، دار الفارس للطباعة والنشر، عمان، الاردن).
4. (بو مروان، سمية، (2014)، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الادارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد، المملكة العربية السعودية، الرياض).
5. (حريم، حسين محمد، (2010)، إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن).
6. (حماد، نزيه، (2008)، معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء، دار العلم، دمشق).
7. (الخميسة، صدام محمد طالب، (2013)، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الإداري، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الاردن).
8. (الخميسة، صدام محمد طالب، (2017)، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الالكترونية، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، دبي، الإمارات العربية المتحدة).
9. (العبود، فهد بن ناصر، (2005)، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض).
10. (علي، محمد احمد، (2021)، تقييم أداء العاملين في إطار الجودة الشاملة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية).
11. (عمر، عصام عبد اللطيف، (2015)، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيو لينك للنشر والتدريب، مدينة نصر، القاهرة).

12. (الفروخ، فايز عبد الرحمن، (2010)، التعلم التنظيمي واثرة في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الاردن).
13. (كافي، مصطفى يوسف، (2010)، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا).
14. (كافي، مصطفى يوسف، (2018)، إدارة الأداء، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن).
15. (المبيضين، صفوان، (2011)، الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن).
16. (المهيدب، رائد بن عبد العزيز، (2017)، رضا العملاء والمستفيدين افكار تسويقية للمنظمات الربحية وغير الربحية، مركز استراتيجيات التربية).
17. (محمد، محمد مدحت، (2016)، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر).
18. (الهوش، ابو بكر محمود، (2006)، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة).
19. (وافية، زاير، (2019)، الإدارة الاستراتيجية وأداء المؤسسات الاقتصادية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن).

ب- الرسائل والاطاريح والبحوث الجامعية:

20. (التميمي، احمد صادق سلمان، (2018)، تأثير تخطيط المسار الوظيفي في الأداء المنظمي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد).
21. (توفيق، ومان محمد، (2016)، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية دراسة الأبعاد السوسيو _ تقنية حالة مديرية الامن لولاية بسكرة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خضير بسكرة).
22. (الجنابي، أكرم سالم حسن، (2016)، انعكاس عمليات التدقيق الاستراتيجي على أداء المنظمات العامة بحث تحليلي في أمانة بغداد، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد).

23. (حوادسي، زينب، (2015)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية- دراسة حالة بلدية عين مليلة، رسالة ماجستير، جامعة ام البواقي - الجزائر).
24. (خمان احمد وحمدان سفيان، (2016)، بطاقة الأداء المتوازن وأثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: شركة الاسمنت _ تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي _تبسة).
25. (الديراوي، ايمن حسن، (2018)، إثر الإدارة الاستراتيجية على أداء المنظمات: ريادة المنظمات كمتغير وسيط، اطروحة دكتوراه غير منشورة، عمادة الدراسات العليا الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).
26. (زباله، نيران مالك، (2017)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية).
27. (زليخة، بريك، (2020)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
28. (الطائش، منير عبد الله عثمان، (2016)، علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا ابراهيم الاسلامية الحكومية بمانج).
29. (العامري، علاء الدين برع جواد، (2014)، عوامل التمكين الإداري وتأثيرها في أداء المنظمات بحث تحليلي لآراء عينه من الضباط العاملين في مديرية المرور العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد).
30. (عبد، عذراء محسن، (2018)، تأثير التغيير التنظيمي في أداء المنظمات العامة بحث تحليل ديوان محافظة بغداد أنموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد).
31. (عربية، سارة، (2016)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي _ ام البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية،)
32. (علي، شاكر نايف شاكر، (2018)، تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق: الحلول والافاق المستقبلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تكريت، كلية العلوم السياسية)

33. (الغريباوي، علاء محسن خفيف، (2017)، دور القيادة المغناطيسية في تحسين الأداء المنظمي دراسة تحليلية وصفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية).
34. (الهاشمي، هيثم فوزي محمد الهاشمي، (2018)، تشخيص معوقات تنفيذ البطاقة الوطنية وانعكاسها على أداء المنظمة، بحث دبلوم عالي غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية).
35. (ابو بكر الصديق، قيداون وخيرة، معمري، (2017)، الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد 4، المجلد 3، ص 60)
36. (اسحاق، خالد ابراهيم عبد العزيز، (2020)، الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة: دراسة مسحية على المؤسسات الخاصة في دولة الامارات العربية المتحدة للمدة من 15 تشرين الثاني/ نوفمبر 2019 لغاية 15 شباط/ فبراير 2020، مجلة الآداب، العدد 134، ص 625)
37. (الاسدي، عباس زهير عبد والاسدي، عدي غني، (2016)، فاعلية استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الحكومات المحلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد والإدارية والمالية، العدد 3، المجلد 8، ص 52).
38. (حسين، اشواق علي، (2020)، تقييم الأداء المنظمي مديرية ماء ميسان _ دراسة حالة، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 26، العدد 120، ص 191_208).
39. (حفناوي، أما ل وبوغديري، حكيمة، (2019)، مستوى تطور الحكومة الالكترونية في الدول العربية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 3، المجلد 9، ص 383).
40. (حمدي، سالم حامد، (2018)، رضا الزبون في إطار تمكين العاملين دراسة مقارنة في مجموعة من فروع مصرفي الرشيد والرافدين/ الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 8، العدد 1، ص 200).
41. (الحنائي، منال صبحي محمد، (2013)، الاستراتيجية الامنة للحكومة الالكترونية، المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، العدد 2، ص 89).

42. (خثير، محمد ومرامي، اسماء، (2017)، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 4، ص 33)
43. (الخفاجي، سعد عباس حمزة، (2010)، الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل سمنت كركوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 23، ص 12).
44. (الزبيدي، ناظم جواد والخزرجي، قصي اسماعيل مدب، (2016)، دور المرونة التنظيمية وانعكاساتها في الاستجابة لتحقيق متطلبات الأداء العالي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، المجلد 22، ص 55)
45. (الصرايرة، أكثم عبد المجيد والغريب، رويده خلف (2010) إثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الابداع التنظيمي، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، العدد 4، المجلد 6، ص 499).
46. (عبد الله، سارة لعبيبي، (2020)، تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 26، العدد 117، ص (152_178).
47. (عزيز، شعيب احمد، (2018). تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 37، العدد 119، ص 236).
48. (عمران، نضال عبد الهادي، (2015)، إثر الذكاء الاستراتيجي على الابداع التنظيمي، مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، جامعة الفرات الاوسط التقنية، المجلد 23، العدد 3، ص 1292).
49. (العنزي، سعد والكعبي، حميد سالم، (2013)، دور الموارد غير الملموسة في تعزيز أداء مكاتب المفتشين العاملين، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 35، ص 145-146 - 147).
50. (القاموسي، هديل محمد علي عبد الهادي، (2020)، استقطاب الموارد البشرية ودورها في تحقيق الالتزام التنظيمي دراسة تحليلية على عينة من موظفي جامعة الكوفة، مجلة الكلية الاسلامية الجامعة، العدد 58، ج2، ص 232_234_235).

51. (القحطاني، مشيب بن عايض، (2012)، قياس وإدارة الأداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، وقائع المؤتمر الثاني لمعهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ص 72)
52. (القصيمي، محمد مصطفى وحسن، ايمان مرعي، (2013)، متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل، تنمية الرافدين ملحق العدد 113 المجلد 35، ص 17)
53. (قشاش، هدى، 2020، الإدارة الالكترونية والبنيات الإدارية، مجلة المعلومة القانونية، العدد 28، ص 20_21)
54. (لبرش، سارة وشطارة، نبيلة، (2019)، التجارب الدولية في مجال ارساء الحكومة الالكترونية، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، ال عدد1، المجلد 3، ص 127).
55. (محمد، اسامة جاسم، (2020)، تأثير تطبيق استراتيجيات الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد المؤسسي، مجلة مركز دراسات الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد| جامعة الكوفة، العدد 57، ص 428_429).
56. (محمد، ايمان عبد الرضا، (2019)، إثر الالتزام التنظيمي في انضباط العاملين - بحث استطلاعي في الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42 ص 155)
57. (محمد، علي، (2020)، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في معهد التدريب النفطي/ بيجي دراسة استطلاعية لمنسوبي معهد التدريب النفطي/بيجي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 52، ج 2، ص 496).
58. (ال مراد، نجلة يونس محمد والحرباوي، علي أكرم عبد الله، (2020)، تأثير جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عدد من مدرسي المدارس الأهلية في مدينة الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16 العدد 52، ج 1، ص 488).
59. (الملا، عبد الرحمن مصطفى ونوح، مها طالب، (2018)، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الأداء المؤسسي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 109، المجلد 24، ص 1).
60. (ملاعب، عمر، (2020)، الحكومة الالكترونية وجائحة كورونا (كوفيد _19)، جسر التنمية سلسلة دورية يصدرها المعهد العربي للتخطيط، العدد 151، ص 1 _ 10).

61. (مهدي، سيف علي، (2020)، تقييم الأداء المؤسسي باستعمال نموذج المؤسسة الاوربية لإدارة الجودة (EFQM) دراسة حالة احدى المنظمات، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 26، العدد 112، ص 66_104)
62. (نجم، نجيب عبد المجيد وكريم، خولة صدر الدين، (2017)، دور الحكومة الالكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 17، المجلد 9، ص 381).

ج. المؤتمرات العلمية:

63. (بوحنيك، امين علي واطحيشات، فتحية خليل، (2019)، استراتيجيات تنمية الموارد البشرية وأثرها في تحسين أداء المنظمات، المؤتمر العلمي الدولي العاشر، 26 - 25 يوليو، تموز 2019، اسطنبول، تركيا، دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية الخمس).
64. (محمود، خالدة عثمان، (2019)، إمكانية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في ديوان محافظة نينوى دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في ديوان محافظة نينوى، وقائع المؤتمر الدولي التاسع، جامعة اليرموك - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في اربد -الاردن. للمدة 23-25 نيسان).
65. (هلال، لينا علي، (2019)، قياس الكفاءة النسبية لمدارس تربية الكرخ الثانية باستخدام تحليل مغلف البيانات، مجلة كلية التربية الأساسية، (عدد خاص) وقائع المؤتمر التاسع عشر كلية التربية الأساسية، ص 540).

ثالثاً: المصادر الاجنبية

A _ Books

66. Galvan، I.P. (2019)؛ "The Current State of Local E-Government in México and its Relationship with Organizational Structures"؛ Designing Local e-Government: The Pillars of Organizational Structure، Emerald Publishing Limited، pp. 67-86.

B _ Periodicals & Journals

67. Arias, M.I., Serra, F., Guerrazzi, L. and Ferreira, M.P. (2019), "Intellectual foundations and mainstream research of E-Government in public administration", *Management Research*, Vol. 17 No. 1, pp. 89-115
68. Alshaher, A. (2020), "IT capabilities as a fundamental of electronic government system success in developing countries from user's perspectives", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Process and Policy, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
69. Chen, M.Y.-C., Lam, L.W. and Zhu, J.N.Y. (2021), "Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements", *Personnel Review*, Vol. 50 No. 2, pp. 460-477 .
70. Dias, G.P. (2019), "Are smart cities reshaping local E-Government research?", 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), Coimbra, Portugal, pp. 1-4.
71. Hasani, T. and O'Reilly, N. (2021), "Analyzing antecedents affecting the organizational performance of start-up businesses", *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, Vol. 13 No. 1, pp. 107-130.
72. Khdour, N., & Al-Raoush, A. (2020). The impact of organizational storytelling on organizational performance within Jordanian telecommunication sector. *Journal of Workplace Learning*.
73. Kumar, R., Kumar, R., Sachan, A. and Gupta, P. (2020), "An examination of the E-Government service value chain", *Information Technology et People*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
74. Samsor, A.M. (2020), "Challenges and Prospects of E-Government implementation in Afghanistan", *International Trade, Politics and Development*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.

75. Mouna, A., Nedra, B. and Khaireddine, M. (2020), "International comparative evidence of E-Government success and economic growth: technology adoption as an anti-corruption tool", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 14 No. 5, pp. 713-736.
76. Sabani, A. (2020), "Investigating the influence of transparency on the adoption of E-Government in Indonesia", *Journal of Science and Technology Policy Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
77. Fartash, K., Davoudi, S. M. M., Baklashova, T. A., Svechnikova, N. V., Nikolaeva, Y. V., Grimalskaya, S. A., et Beloborodova, A. V. (2018). The Impact of Technology Acquisition et Exploitation on Organizational Innovation and Organizational Performance in Knowledge-Intensive Organizations. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(4), 1497-1507.
78. Jacquet, S. (2011). *Management de la performance: des concepts aux outils*. en ligne], Centre de Ressources en Economie Gestion CREG).
79. Kurniawan, R., Budiastuti, D., Hamsal, M. and Kosasih, W. (2020), "The impact of balanced agile project management on firm performance: the mediating role of market orientation and strategic agility", *Review of International Business and Strategy*, Vol. 30 No. 4, pp. 457-490.
80. Migdadi, M.M. (2019), "Organizational learning capability, innovation and organizational performance", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 24 No. 1, pp. 151-172.
81. Oyewobi, L. O., Oke, A. E., Adeneye, T. D., & Jimoh, R. A. (2019). Influence of organizational commitment on work-life balance and organizational performance of female construction professionals. *Engineering, Construction and Architectural Management*.

82. Al-Qudah, S., Obeidat, A. M., et Shrouf, H. (2020). The impact of strategic human resources planning on the organizational performance of public shareholding companies in Jordan. *Problems and Perspectives in Management*, 18(1), 219.
83. Luna-Reyes, L. F., Gil-Garcia, J. R., & Romero, G. (2012). Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, 29(3), 324-334.
84. Sari, R.N., Pratadina, A., Anugerah, R., Kamaliah, K. and Sanusi, Z.M. (2020), "Effect of environmental management accounting practices on organizational performance: role of process innovation as a mediating variable", *Business Process Management Journal*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
85. Santos, João Resende et al, (2016), "Electronic Government in Cabo Verde: The Prospects and Limits of Innovation in Small Island Developing States", (Ed.) *Innovation Africa*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, pp. 99-165.
86. Sawaeen, F., et Ali, K. (2020). The impact of entrepreneurial leadership and learning orientation on organizational performance of SMEs: The mediating role of innovation capacity. *Management Science Letters*, 10(2), 369-380.
87. Suša Vugec, D., Ivančić, L., et Milanović Glavan, L. (2019). Business process management and corporate performance management: does their alignment impact organizational performance. *Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS*, 17(2-B), 368-384.

88. Al Suwaidi, A.A. and Rahman, M.H. (2019), "Organizational Culture, Leadership and Performance in Dubai Municipality", Future Governments (Actions and Insights - Middle East North Africa, Vol. 7, Emerald Publishing Limited, pp. 205-220.
89. Obedgiu, V., Bagire, V. and Mafabi, S. (2017), "Examination of organizational commitment and organizational citizenship behaviour among local government civil servants in Uganda", Journal of Management Development, Vol. 36 No. 10, pp. 1304-1316.)
90. Chai, D.S., Jeong, S. and Joo, B.-K. (2020), "The multi-level effects of developmental opportunities, pay equity, and paternalistic leadership on organizational commitment", European Journal of Training and Development, Vol. 44 No. 4/5, pp. 405-424
91. Khanifar, H et Hajlou, M. HAbdolhosseini, B et Ataei, F et Soltani, H (2012) Factors Affecting the Organizational Commitment of Employees and Customer Satisfaction "Journal of Basic and Applied Scientific Research www.textroad.com, Vol 2(11), P.11181.
92. Mwesigwa, R., Tusiime, I. and Ssekiziyivu, B. (2020), "Leadership styles, job satisfaction and organizational commitment among academic staff in public universities", Journal of Management Development, Vol. 39 No. 2, pp. 253-268
93. Fakhry, N. H., Salih, M.R. (2020), work alienation and its impact on Job Satisfaction Applied Research, journal of Economics and Administrative. Volume 26, Issue 121, Pages 282-300.
94. Dong, Y., Bartol, K.M., Zhang, Z.X. and Li, C. (2017), "Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: influences of dual-focused transformational

- leadership”‘ Journal of Organizational Behavior‘ Vol. 38 No. 3‘ pp. 439-458.
95. Kinyua-Njuguna‘etal‘ (2014)‘ Influence of Internal Organizational Environment on Performance of Community-Based HIV and AIDS Organizations in Moirobi county‘ European Scientific Journal ‘Vol. (10)‘ No. (1 .(
 96. Trindade‘ Luis Pedro Pereirada (2015) "Uncertan Inty a Voidance and Job Performance: A study Between Portugal and Germany " ‘ Master in Management at Faculdade De Economia Doporto and at Kedge Business School of Marseille ‘ France
 97. Cooper‘ D.R. & Schindler‘ P.S. 2014‘ Business research methods (12th edn). Boston: McGraw-Hill
 98. Singh‘ Vedant (2016) (Perceptions of emission reduction potential in air transport: a structural equation modeling approach) Springer Science+Business Media New York‘ Environ Syst Decis 36:377–403
 99. Chan‘ F.‘ Lee‘ G.‘ Lee‘ E.‘ Kubota‘ C.‘ & Allen‘ Ch.‘ (2007). Structural Equation Modeling in Rehabilitation Counseling Research‘ Rehabilitation Counseling Bulletin‘ 51:1‘ 53-66.
 100. Alshibly‘ H.‘ & Chiong‘ R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. Electronic Commerce Research and Applications‘ 14(6)‘ 393-404
 101. Dewberry‘ C. (Statistical Methods for Organizational Research: Theory and practice) First published‘ Published in the Taylor & Franci‘ 2004.
 102. 102. Reyes‘ et al ‘ 2012 ‘ Towards a multidimensional model for evaluating E- government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective ‘ Government Information Quarterly 29 (2012) 324–334

103. Sanders, Mark; Lewis, Philp, Thornhill, Andrian (Research methods for business students) Prentice Hall, 2009.
104. Verkijika, S. F., & De Wet, L. (2018). E-government adoption in sub-Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*, 30, 83-93.
105. Weerakkodya, et al, (2012), E-government implementation strategies in developed. and transition economies: A comparative study, *International Journal of Information Management* 32 (2012) 66– 74

رابعاً: المصادر الإلكترونية

106. تركي، منى كامل، 2018، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تطوير الأداء في حكومة الشارقة - دراسة تطبيقية في وزارة العدل هيئة المحاكم القضائية بالشارقة. https://amday55.blogspot.com/2018/10/blog-post_27.html
107. (معجم اللغة العربية المعاصر، مفهوم الحكومة، متاح على الرابط حكومة [/maajim.com/dictionary](http://maajim.com/dictionary)، تاريخ الدخول 4:36 مساءً).
108. (معجم اللغة العربية المعاصر، مفهوم الحكومة، متاح على الرابط حكومة [/maajim.com/dictionary](http://maajim.com/dictionary)، تاريخ الدخول 5 مساءً).



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

ملحق (1)

استبانة البحث

الى / السادة الضباط المحترمون

الموضوع / استبانة

نضع بين ايديكم الاستبانة التي اعدت لقياس متغيرات الرسالة الموسومة (تأثير الحكومة الالكترونية في أداء المنظمات) لنيل شهادة الدبلوم العالي المعادل لـ (الماجستير) التخطيط الاستراتيجي الأمني/ قسم إدارة الأعمال، وبما انكم المعنيون بالأمر ولكونكم الاقدر من غيركم، نرجو منكم الإجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (√) للخيار الذي يعبر عن وجهة نظركم. شاكرين سلفاً تعاونكم.

ملاحظة:

ستستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي حصراً وليس لها علاقة بأعمالكم وطبيعة المهام التي تمارسونها لذا لا نجد ضرورة لذكر الاسم وستتسم جميع البيانات بطابع السرية والأمانة العلمية، فيرجى التفضل بقراءتها بعناية فقرة بعد أخرى. شاكرين تعاونكم معنا مع التقدير.

الباحث

المشرف

أ. د. فيصل علوان الطائي

مصطفى سلمان منسي

المعلومات العامة

أولاً: - المعلومات العامة: البيانات الشخصية لضباط عينة البحث

• الرتبة العسكرية: ملازم () م. اول () نقيب () رائد () مقدم () عقيد () عميد فأكثر ()

• المنصب الحالي: مدير المديرية () مدير قسم () مدير شعبة () أخرى ()

• مدة الخدمة العسكرية: 1_ 10_ 20_ 11 30_ 21 40_ 31 41 فأكثر

• العمر: 30_ 21 40_ 31 41_ 50 51_ فأكثر

• التحصيل الدراسي: دكتوراه () ماجستير () دبلوم عالي () بكالوريوس () أخرى ()

ثانياً: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث

1. الحكومة الالكترونية: E-government :

هي استخدام (ICT) " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " وما تتيح من تطبيقات النافذة الالكترونية، والارشفة الالكترونية، والتوقيع الالكتروني وغيرها من التطبيقات، وتسخيرها لدعم الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن والمقيم والشركات مع ضمان الخصوصية وامنية المعلومات، لتأكد صانعي القرار بان خدمات الطوابير والرتابة والارشفة الورقية ما هي الا عمليات تعقيد ومضيعة لوقت وجهد المستفيد، في زمن اتسم بالتسارع التقني والحدثة، ويقاس بدلالة الأبعاد الآتية: -

| درجة | | | | | الفقرات | ت |
|---|---------|-------|------|------------|--|---|
| لا اتفق تماما | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق تماما | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | يتوافر لدى المديرية مهارات بشرية قادرة على تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية. | 1 |
| | | | | | يملك الأفراد العاملون في المديرية تصورا واضحا عن جوانب أهمية تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية. | 2 |
| | | | | | تهتم المديرية بتدريب الضباط على تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وازافة معارف جديدة لهم | 3 |
| | | | | | تسعى المديرية الى استقطاب ضباط من ذوي المهارات والتخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمحافظة عليهم. | 4 |
| <p>ب-بعد المرونة التنظيمية Organizational flexibility: تعكس " قدرة المنظمة على التكيف وتعبئة الموارد لاستيعاب التغيرات المستقبلية وضمان سرعة الاستجابة للأحداث المفاجئة وغير المتوقعة" ، ويقاس بدلالة الفقرات</p> | | | | | | |
| لا اتفق تماما | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق تماما | الفقرات | ت |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | التنظيم الإداري الحالي للمديرية يتيح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح. | 1 |
| | | | | | مرونة اجراءات العمل في المديرية تؤهلها للتحويل باتجاه تطبيق الحكومة | 2 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | الإلكترونية. |
| | | | | | 3 يتسم الهيكل التنظيمي في المديرية بالقدرة على ادخال التقنيات الالكترونية الحديثة اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية. |
| | | | | | 4 يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية اعادة هندسة التصميم التنظيمي للمديرية مدار البحث. |

2_ الأبعاد الخاصة بالحكومة الالكترونية

- أ_ بعد | المورد البشري المؤهل: **Qualified Human Resource**: يعبر عن "مجموعة من الأفراد المؤهلين من ذوي المهارات والخبرات والمقدرات المناسبة لأداء مجموعة معينة من الأعمال والراغبين بأداء تلك الأعمال بحماس واقتناع"، ويقاس بدلالة الفقرات الآتية: -
- ب- بعد | الدعم الإداري **Administrative Support**: يعبر عن "قناعة الادارات العليا بضرورة تبني نظام الحكومة الالكترونية واتمام جميع الاجراءات، وتوفير الدعم النفسي والمالي وبرامج التدريب المتخصصة لموظفي المديرية، وتكريم المبدعين للتحفيز على تقديم الافكار المبتكرة التي من شأنها الارتقاء بعمل المديرية"، ويقاس بدلالة الفقرات الآتية: -

| ت | الفقرات | درجة | | | | |
|---|---|------------|---------|-------|------|---------|
| | | اتفق تماما | لا اتفق | محايد | اتفق | لا اتفق |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | الإدارة العليا في المديرية على قناعة بضرورة تبني نظام الحكومة الالكترونية. | | | | | |
| 2 | إدارة المديرية على قناعة بان نظام الحكومة الالكترونية سيساعد في تسريع انجاز الأعمال. | | | | | |
| 3 | تشجع الإدارة العليا الضباط على تقديم افكار و رؤى جديدة في مجال تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | تكرم الإدارة العليا لضباط الذين يبدعون في بناء وتقديم نظام الكتروني من شأنه الارتقاء بعمل منظومة الحكومة الالكترونية. | 4 |
| | | | | | توفر المديرية الدعم المالي اللازم لتوفير مدربين مؤهلين لتدريب الضباط في المديرية على تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية. | 5 |
| <p>ج- بعد التقانة الملائمة Technologies Appropriate: يشير الى " التقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة التي تمثل حجر الاساس لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ، والتي من خلالها يتم تمثيل ونقل المعلومات الكترونيا بدقة وسرية ، وتقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات عن بعد" ، ويقاس بدلالة الفقرات الآتية:-</p> | | | | | | |
| | | | | | يستخدم المديرية نظام ذو واجهات وقوائم بسيطة الاستخدام. | 1 |
| | | | | | تمتلك المديرية اجهزة حاسوب واجهزة تقنية مساعدة كافية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية. | 2 |
| | | | | | تمتلك المديرية تقنيات معلومات واتصالات من شأنها تسهيل تطبيق الحكومة الالكترونية. | 3 |
| | | | | | تستخدم المديرية حاليا أجهزة الكترونية عالية الدقة في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملات المستفيدين. | 4 |
| | | | | | تعتمد المديرية موقع الكتروني لتأمين الاتصالات مع المستفيدين. | 5 |

3. أبعاد أداء المنظمة: **organization performance**

يشير الى: نتيجة وقدرة المنظمة على استغلال مواردها لتحقيق أهدافها المطلوبة، عبر الانشطة التي تقوم بها وقدرتها على الاستمرار بالشكل المطلوب، مع الالتزام بالمعايير الموضوعه مسبقا. (ابو ماضي، 2018: 18)، ويقاس بدلالة الأبعاد الآتية: -

أ_ تحسين كفاءة العمل: **Improve work efficiency** : يعبر عن "قدرة المنظمة على تحسين كفاءة أداء العمليات والانشطة بالاستخدام الامثل والرشيد لمواردها المتاحة (البشرية،

المادية، التقنية، المالية، الوقت المعلومات)، بشرط المحافظة على جودة الخدمة المقدمة لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية وكسب رضا وولاء المستفيدين ثم التفوق والسمعة التنظيمية المتميزة"، ويقاس بدلالة الفقرات الآتية: -

| ت | الفقرات | درجة | | | | |
|--|---|-----------------|-----------|------------|--------------|--------------------|
| | | اتفق تماما 5 | اتفق 4 | محايد 3 | لا اتفق 2 | لا اتفق تماما 1 |
| 1 | تستخدم المديرية مواردها(البشرية أو المادية والتقنية أو المالية أو الزمن) بشكل اقتصادي. | | | | | |
| 2 | تشجع المديرية ضباطها على تطوير العمل وتحسين الجودة في الخدمة المقدمة للمستفيدين. | | | | | |
| 3 | تشخص المديرية مشكلات العمل بدقة وتقدم الحلول الناجحة وتقبل فكرة الطرف الاخر. | | | | | |
| 4 | تشجع المديرية ضباطها لإكمال دراساتهم العليا، داعمتا بذلك مجالات البحث والتطوير للارتقاء بجودة خدمات المستفيدين. | | | | | |
| 5 | تدعم المديرية الافكار الابداعية ، والاخذ بها لتقديم الاجود في العمل للجهات المستفيدة. | | | | | |
| <p>ب: التركيز على المستفيد من الخدمة: Focus on the beneficiary of the service: يُوْشِر "الشعور بالمسؤولية الاخلاقية والمهنية من قبل منظمات الخدمة العامة تجاه مستفيديها عبر استشعارها لما يحتاجه من خدمات توافق تطلعاتهم و تلبى احتياجاتهم ، وتقديمها لهم بأجور مناسبة بقصد الارضاء ويقاس بدلالة الفقرات الآتية:-</p> | | | | | | |
| 1 | توفر المديرية باقة متنوعة من الخدمات الاستثنائية للمستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة. | | | | | |
| 2 | تتبع المديرية سبل اتصال مباشرة مع المستفيدين كالمقابلات مثلا أو الغير مباشرة كتوفير صناديق الشكاوي والمقترحات. | | | | | |

| درجة | | | | | الفقرات | ت |
|-----------------------|--------------|------------|-----------|--------------------|---|---|
| لا اتفق تماما 1 | لا اتفق 2 | محايد 3 | اتفق 4 | اتفق تماما 5 | | |
| | | | | | لدى المديرية تصورات عن الخدمات ذات الطابع الابداعي والجودة العالية سعيا لتلبية طلبات المستفيدين بمستوى يفوق توقعاتهم. | 3 |
| | | | | | تحرص المديرية على توفير قاعات انتظار مريحة بنظام استعلامات الكتروني يرشد المراجع الى وجهته بدقة. | 4 |
| | | | | | تتبنى المديرية مبدأ اضافة القيمة العليا للمستفيد في معالجة طلباته ك(حرية اختيار رقم لوحة التسجيل ضمن التسلسلات المتاحة، واختيار فئة الاجازة ضمن الاطر القانونية) وبما يعزز رضاه وولاءه. | 5 |

ج_ زيادة مشاعر رضا العاملين: **Increasing employee satisfaction feelings** تشير الى " شعور الفرد بالانتماء والأمان والسعادة في المنظمة نتيجة توافر " جوانب الرضا " كالتقييم العادل لمستويات أداءه، والعلاقات الطيبة مع الزملاء والمسؤول الاعلى، وتوافر ظروف العمل الجيدة، وحصوله على الترقية كاستحقاق والاجر الذي يضمن اكتفاءه الشخصي والاسري "، ويقاس بدلالة الفقرات الآتية: -

| درجة | | | | | الفقرات | ت |
|-----------------------|-----------------|------------|-----------|--------------------|---|---|
| لا اتفق تماما 1 | لا اتفق 2 | محايد 3 | اتفق 4 | اتفق تماما 5 | | |
| | | | | | توفر المديرية مدار البحث التامين الصحي للأفراد العاملين. | 1 |
| | | | | | توفر المديرية الية عادلة توافق فيها توزيع ساعات العمل والواجبات الاضافية والخفارات. | 2 |
| | | | | | مجموع المكافأة والحوافز المادية التي يتلقاها الضباط في المديرية موازية للجهود التي يبذلونها في العمل. | 3 |

| | | | | | | |
|--|------|-------|------|-------|---|--|
| | | | | | 4 | منصبك الحالي ملائم لسنوات خدمتك وتخصصك الأكاديمي وقدراتك وامكانياتك. |
| | | | | | 5 | تهتم المديرية بالمعززات المعنوية ككتب الشكر والتقدير أو توصي بالقدم لضباطها الكفؤين. |
| | | | | | 6 | انت راضٍ عن فرص التدريب التي تتلقاها. |
| <p>د- الالتزام التنظيمي: Organizational commitment: يعبر عن " عملية تبادلية يلتزم فيها الضابط بالعقد النفسي والقانوني الذي يربطه بقيم وأهداف المديرية ، ورغبته في بذل الجهود الإضافية لخدمتها ، وقيام المديرية بدعم هذا الالتزام وتقويته وتعزيز الولاء لدى الضباط لتحسين أدائهم لأعمالهم وازدهار المديرية وحفاظها على مواردها " ، ويقاس بدلالة الفقرات التالية: -</p> | | | | | | |
| درجة | | | | | | |
| لا اتفق | لا | محايد | اتفق | اتفق | | الفقرات |
| تماما | اتفق | | | تماما | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | 1 | سعادتي في ان اعمل بهذه المديرية حتى نهاية خدمتي. |
| | | | | | 2 | انا جزء من عائلة هذه المديرية ومشاكلها كأنها مشاكلي الخاصة. |
| | | | | | 3 | أدين بمقدار كبير لهذه المديرية وسأشعر بذنب لو غادرتها. |
| | | | | | 4 | استمراري في هذا الوقت بالعمل في هذه المديرية مسألة ضرورية جدا لي ولأفراد عائلتي.. |
| | | | | | 5 | أحد أقل العواقب خطورة لمغادرتي هذه المديرية هو قلة بدائل العمل المتاحة. |

ملحق (2)

أسماء السادة المحكمين

| ت | الاسم | الاختصاص الدقيق | موقع العمل |
|----|-----------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 | أ. د. احمد كاظم بريس | إدارة استراتيجية | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء / قسم إدارة الأعمال |
| 2 | أ. د. أكرم محسن الياسري | إدارة استراتيجية | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء / قسم إدارة الأعمال |
| 3 | أ. د. أسيل علي مزهر | إدارة انتاج وعمليات / جودة | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية / رئيس قسم إدارة الأعمال |
| 4 | أ. د. علاء فرحان طالب | إدارة تسويق | عميد كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء |
| 5 | أ. د. ميثاق هاتف الفتلاوي | سلوك تنظيمي | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء / قسم إدارة الأعمال |
| 6 | أ.م. د. اريج سعيد خليل | إدارة استراتيجية وسلوك تنظيمي | الكلية التقنية الإدارية / بغداد / الجامعة التقنية الوسطى / قسم تقنيات إدارة الأعمال |
| 7 | أ.م. د. أميمة حميد عبد الله | تكنولوجيا المعلومات | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء / قسم إدارة الأعمال |
| 8 | أ.م. د. بشرى ابراهيم محمد العزاوي | إدارة موارد بشرية ونظرية منظمة | الكلية التقنية الإدارية / بغداد / الجامعة التقنية الوسطى / قسم تقنيات إدارة الأعمال |
| 9 | أ.م. د. فائز عبد الحسن جاسم | رقابة وتدقيق | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة ميسان / قسم إدارة الأعمال |
| 10 | أ.م. د. علاء عبدالسلام مصطفى | نظم معلومات الانتاج | كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة ميسان / قسم إدارة الأعمال |

ملحق (3)

نبذة عن مديرية تسجيل المركبات واجازات السياقة

المنظمة المبحوثة هي إحدى توابع مديرية المرور العامة، تأسست مع بداية تشغيل المرحلة الأولى بتاريخ 2010/10/22، في أول موقع من مواقعها التي كان يطلق عليه في بادئ الأمر المشروع الوطني (المركز الوطني) لتسجيل المركبات واجازات السياقة ، حيث انطلقت المرحلة الأولى منه في الموقع المركزي الكائن بالقرب من ملعب الشعب الدولي ، والتي كان يتبع لها في وقتها أداريا وفنيا كل من مجمع تسجيل المركبات واجازات السياقة في الحسينية ، والتاجيات ، وموقع بغداد 1 الكائن في ساحة الظلال ، كما تبع لها في وقتها (17) موقع ومجمع تسجيل في بقية محافظات العراق بضمنها كردستان العراق ، حيث كانت المرحلة الأولى عبارة عن مشروع صغير وسريع وتجريبي تم التعاقد عليه مع شركة (أوج الالمانية) في نهاية عام 2008، وخصص في حينها لتلبية الاحتياجات الملحة مثل التسجيل الحكومي، واصدار عدد محدد من اجازات السياقة، وبعض المعاملات المحدودة، والغرض الرئيسي منه يهدف الى اكساب ملاكات المديرية خبرات تدريبية، لتهيئتها للمرحلة الثانية الأساسية (التوسعة)، والتي كان مقررا لها ان تستمر لمدة اشهر فقط لحين دمجها بالمرحلة الثانية الأساسية، حيث كانت المرحلة الثانية مقسمة الى قسمين الأول يتضمن انشاء بناء مجمعات متكاملة وعصرية تحوي كافة الانشطة اللازمة لتسجيل وإعادة تسجيل كافة المركبات الموجودة في العاصمة بغداد وباقي المحافظات بما فيها محافظات الاقليم ، ومنح اجازات السياقة وبقية الانشطة من (فحص فني، فحص طبي، اختبار السياقة، ادخال البيانات، طبع اللوحات والسنويات واجازات السياقة والملصقات، وتثبيت اللوحات)، حيث تم التعاقد للقسم الأول مع شركة(دورجة التركية)، أما القسم الثاني من المرحلة الثانية فقد تم التعاقد مع شركة (ملباور الالمانية) بتاريخ 2013/12/10.

انطلقت أعمال هذه المديرية منذ البدء بالتخطيط لبناء منظومة مركز المعلومات الوطني الخاص بمديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة ، حيث تولدت الافكار لدى مُختصينا بضرورة بناء منظومة من الأجهزة تتيح العمل الإلكتروني والتعامل مع المعاملات الخاصة بمراجعة دوائر المرور، بكافة انواعها فيما يخص تسجيل المركبات ومنح اجازات السياقة ، ونتج عن التعاقد مع الشركات العالمية لتتعلق المرحلة الأولى التجريبية كما اشرنا سابقا في 2010/10/22، وترددها التوسعة عام 2013، حيث تم البدء أولاً ببناء منظومة المديرية الوحيدة المتكونة من عدد من السيرفرات و وحدات الحماية التي تتعامل مع المديرية الفرعية عبر سيرفرات موقعه مرتبطة بالموقع الرئيسي، ثم تلتها بعد ذلك المرحلة الثانية التي تطور فيها العمل ليتم ادخال تكنولوجيا جديده في إدارة مراكز المعلومات، وهي مركز المعلومات الافتراضي (VMC)، وهو اختصار لـ (virtual machine center)، وهي تقنية عالية تقدمها شركة (VM Ware) (حيث تم اختصار كافة السيرفرات في المرحلة الأولى بسيرفرات افتراضية (خوادم) ، تعمل داخل بيئة سريعة ومؤمنة داخلية (private cloud) ، معزولة عن الخارج تماما عبر شبكة إنترنت بين الموقعين الرئيسي والمناوب (البديل) ، حيث يعملان معا في نفس الوقت ليقدما أحدهما الخدمة لجميع المواقع، في حين يعمل الآخر بانتظار التحويل عليه في حالة حدوث عطل في المركز الأول ، إنَّ العمل بهذه التقنية الحديثة اتاح توفير الطاقة الكهربائية حيث اختصر عمل اكثر من (25) سيرفر بتجهيزاتها الكهربائية، وأنظمة التبريد، وخدمات الصيانة، لتكون الخدمة خلال (3) سيرفرات ذات مواصفات عالية، وباستخدام نظام تشغيل خاص بالبيئات الافتراضية لعمل أنظمة التشغيل والتي اتاحت للمديرية بناء سيرفرات افتراضية اكثر من المرحلة الأولى وسهولة في الإدارة والاستعادة والنسخ الاحتياطي اليومي لهذه الخوادم وتطبيقاتها.

أنَّ العمل يتم باستخدام قواعد بيانات (اوراكل)، النسخة ما قبل الأخيرة والتي كانت متاحة حين

التعاقد، وهي نسخة مرخصة ومؤمنة بضمان شركة اوراكل نفسها.

ترتبط جميع المواقع العاملة ضمن هذه المديرية في المحافظات كافة عبر شبكة لخدمات الكيبل الضوئي بين الموقع والبدالة بوساطة بدالات وزارة الاتصالات المنتشرة في كافة المحافظات، ويتم الاتصال بمركزي المعلومات الرئيسيين في العاصمة، وأيضاً توجد خدمة بديلة هي المنظومة القديمة لاتصالات الوصول الفضائي (V-SAT)، (Very Small Aperture Terminal) بديلة للكيبل الضوئي في حالة حدوث قطع أو توقف البدالات المزودة للخدمة.

يتم تأمين البريد الالكتروني السريع اليومي عبر سيرفرات خاص للبريد الالكتروني (Windows exchange server 2008).

يتم تأمين الاتصالات الهاتفية بين المواقع والمركز الرئيسي والعكس عبر خادم خاص من شركة سيسكو حيث يؤمن اتصال (VoIP)، بين المواقع كافة لمتابعة العمل ومتابعة المشاكل الحاصلة اثناء سير العمل اليومي.

يتم السيطرة على الاتصالات عبر نظام مراقبة عالي المواصفات، يؤمن إدارة كافة أجهزة الاتصالات (Switch model)، المنتشرة في الموقع الرئيسي والمحافظات وداخل البدالات المرتبطة بها.

مميزات المرحلة الأولى التجريبية:

1. طباعة أربعة وثائق رسمية بأرقى المواصفات القياسية العالمية، والتي يصعب الى حد الاستحالة تزويرها أو تزيفها، صنعت خصيصاً للعراق من قبل الشركة الالمانية تحمل ارقام تسلسلية مصنعية منقوشة بالليزر، وعدد من المميزات الأمنية الأخرى، وخاضعة لرقابة الامم المتحدة، وبإشراف كوادر المديرية وهي كالتالي:

أ. لوحة التسجيل.

ب. بطاقة إجازة السياقة.

ج. بطاقة إجازة التسجيل (السنوية).

د. المصق الهولوجرافي (اللوحة الثالثة).

2. منع انتحال أكثر من شخصية لأي مراجع باستخدام تقنية نادرة الاستخدام في كثير من الدول، وهي تقنية مضاهاة بصمه الاصبع مع قاعدة البيانات المركزية للتحقق من شخصيته بغض النظر عن المحافظة التي يراجع فيها، وخلال اجزاء الثانية (ONLINE).

3. منع تسجيل المركبات لأكثر من مرة بالاعتماد على رقم وحيد لها وهو رقم الشاصي معرفا بالماركة ومن ثم منع العملية المعروفة بـ (التؤمة).

4. التحديث الفوري لبيانات المركبة لحظه تسجيلها وفي اي محافظة مما يوفر امكانية تزويد معلومات مفصلة عن مالكيها للقضاء في حالة طلبها بشكل رسمي، وكذلك توفير الوقت حيث ان في نظام التسجيل التقديم يتم التحديث بمره زمنه قد تزيد عن الشهر.

5. تمكين المديرية من بناء قاعدة بيانات مركزية (بنك معلومات وطني)، تحتوي على معلومات شخصية كاملة تستوفي من المراجع مره واحده بشكل رقمي، ومعززة بصورة رقمية تلتقط انيا وبصمات اصابع تمسح وتخزن انيا أيضاً، ويصرف النظام للمراجع بعد اكمال المعلومات (رقم اشتراك وطني) لا يكرر لأي عراقي غيره.

6. منع الاصدار والطبع الكيفي أو التكرار للوحات والبطاقات والملصقات وذلك باستخدام منظومة منظومه اصدار وطنية مركزية في بغداد، توزع للأجهزة المسيطرة عليها الكترونيا المنصوبة في المحافظات لطباعة الوثائق، بعد تأكد النظام من سلامة قيد الشخص والمركبة في قاعدة البيانات المركزية، وهذه الميزة الأمنية منعت المنظمات الإرهابية التي سيطرت في فترة "ما" على محافظات من طباعه أية وثيقة بسبب اغلاق منظومتها من المركز.

7. تجنب المستفيد معضلة جلب المستمسكات الثبوتية كاملة حيث يكفي رقم المراجعة من استرجاع كافة الوثائق المطلوبة.

8. الغاء عملية الرجوع الى الارشيف الورقي (أضابير المركبات)، باعتماد نظام ارشفة الكتروني متطور يتم تكوينه اثناء ترويج المعاملة للرجوع اليه عند الحاجة ومن ثم التخلص من مشاكل الارشيف الورقي كالفقدان والتلف للأضابير.

الأهداف الإضافية من تنفيذ المرحلة الثانية

1. ايقاف العمل بنظام التسجيل القديم، والغاء الكثير من التشكيلات الإدارية مثل شعب ووحدات التسجيل، لاختصار الوقت والكلفة على المستفيد.

2. بناء برمجيات متطورة (تطبيقات)، تأخذ بنظر الاعتبار تكوين حكومة الكترونية حقيقية تراعي التوسعات اللاحقة في إعداد المركبات وطالبي اجازات السياقة، وغيرها من المعاملات، ومرونة تعديل تلك البرمجيات حسب متطلبات الجهة المستفيدة،

3. تجهيز مركزي معلومات حديثين أحدهما يعمل بموازاة الآخر، ويعوضه عند العطل بحيث لا يشعر الضابط أو الموظف بذلك العطل وهذان المركزان يعملان ببرمجيات تشغيلية هي الأحدث عالميا.

4. استخدام منظومة مضاهاة بصمة قرنية العين (IRIS) للذين يتعذر مسح بصمات اصابعهم.

5. نقل جزء كبير من اجراءات المعاملات الى مسكنه بواسطة الانترنت أو مركز انترنت القريب إذا كان لا يملك انترنت أو لا يجيد استخدامه.

6. تحقيق العدالة وذلك باستخدام المنظومات والأجهزة في ضمان حقة في انجاز معاملته حسب اسبقية الحجز بواسطة الانترنت.

7. ربط منظومة المديرية بالدوائر والجهات ذات العلاقة بأعمال تسجيل المركبات كالكمارك والشركة العامة لتجارة السيارات والضرائب والنقل الخاص ومديريات الشرطة وقواطع المرور، بواسطة

محطات تربط بعضها بالشبكة الدولية الانترنت لعرض تقديم خدمات متكاملة للحكومة الإلكترونية حيث تتم مناقلة البيانات وصور المستندات بشكل فوري لضباط التسجيل في المديریات كافة انحاء العراق وبهذا الاجراء تم الغاء دور المعتدين والبريد الرسمي الورقي وما يحمل من مشاكل.

8. توفير المرونة اللازمة لربط الاقضية والنواحي الكبيرة مستقبلا وحسب الحاجة.

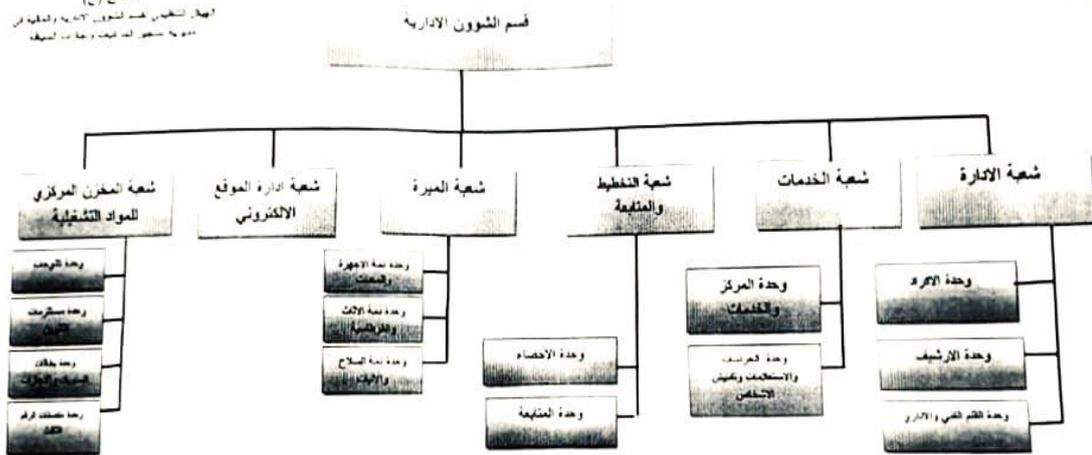
9. توفير امكانية الربط المستقبلي مع أي مكاتب أو شركات تتولى أعمال تصنيع أو بيع المركبات الجديدة أو الفحص الفني للمركبات أو اختبارات السياقة عبر محطات حاسبة تنصب في تلك المكاتب والشركات.

الهيكل التنظيمي للمديرية المبحوثة

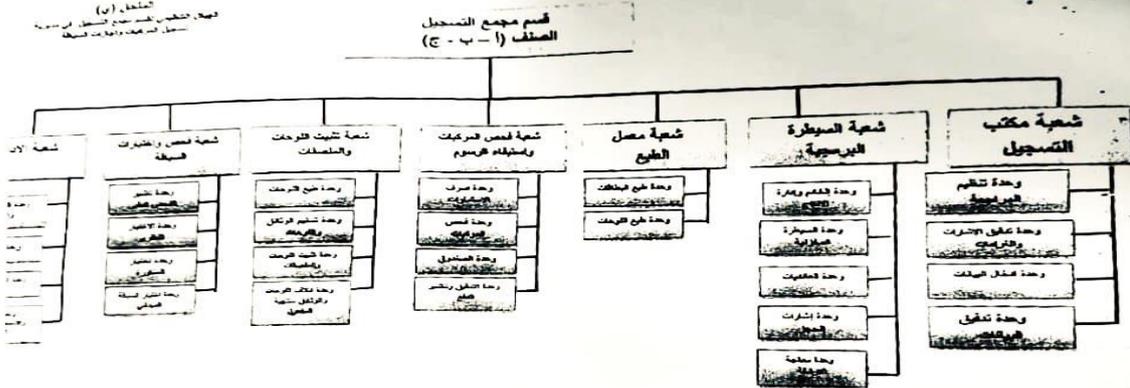
الملحق (ز)
الهيكل التنظيمي لمديرية تسجيل
المركبات واجازات السياقة



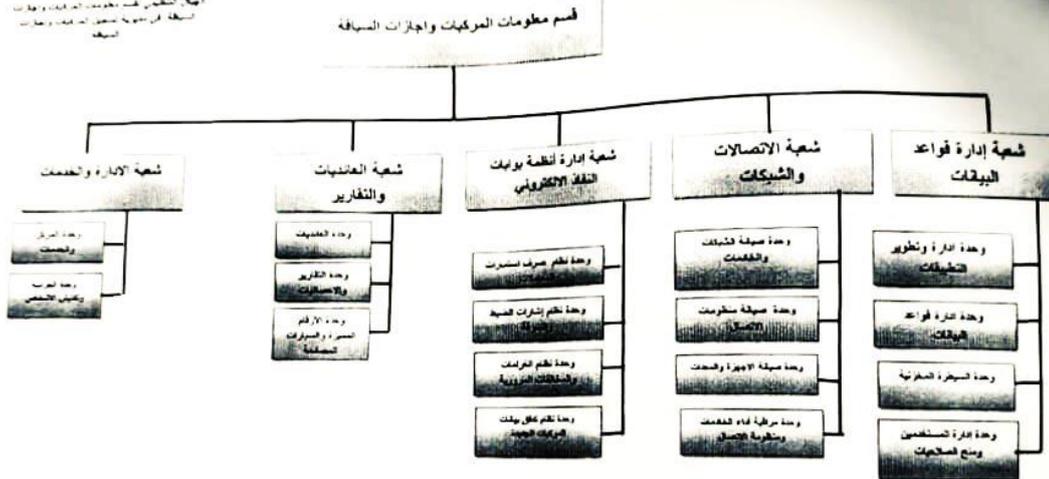
المخطط (ج)
أعمال التشغيل تحت الشؤون الإدارية والمالية من
إدارة تشغيل الخدمات ووحدة التشغيل



المخطط (ب)
أعمال التشغيل تحت قسم التشغيل من إدارة
شؤون الخدمات ووحدة التشغيل



المخطط (أ)
أعمال التشغيل تحت إدارة شؤون الخدمات ووحدة
التشغيل من إدارة شؤون الخدمات ووحدة التشغيل



Abstract

The aim of study is to demonstrate the impact of "E-government" on the performance of organizations by highlighting the role of the General Traffic Directorate (the Directorate of Vehicle Registration and Driving Licenses) in the field of transformation towards achieving the requirements of "E-government". (156) of (officers and employees) out of the total study population of (558), and for the purpose of conducting the field side, the independent variable depended on both dimensions ("human resource, organizational flexibility, administrative support, appropriate technology") , while the dependent variable adopted the dimensions ("Improving work efficiency, focusing on service beneficiaries, increasing employees' feelings of satisfaction, organizational commitment"). The questionnaire was used as a basic tool for data collection. The level of its answers was determined according to the Fifth Likert Scale. The study started from a main hypothesis (the existence of a significant impact relationship for the variable "e-government" with its dimensions in the variable of organizational performance with its dimensions), and for the analysis of the practical side, the statistical methods were relied on ("confirmative factor analysis, cronbach's alpha test, arithmetic mean, standard deviation). Pearson Correlation Coefficient, Structural Equation Modeling") , the study concluded a set of conclusions, including:

1. The organization under study has an application for the requirements of "E-government" moderately at the level of implementing the tasks and functions assigned to it.
2. The organization under study has a good credit of qualified human capabilities in the field of technical work.

Keywords: E-government, performance of organizations, Directorate of vehicle registration and driving licenses.



**The Republic of Iraq
Ministry of Higher Education and Scientific
Research
Karbala University/ College of
Administration and Economics
Department of Business Administration**



**The Impact of E-government on the Performance of
Organizations: An Analytical Study of the Opinions of a Sample
of Officers and Employees of the General Traffic
Directorate / Directorate of Vehicle Registration and Driving
Licenses**

Thesis submitted to

**Council of the College of Administration and Economics - University
of Karbala as a part of the requirements for obtaining a higher diploma
(equivalent to a master's degree).**

**In (Strategic Security Planning / Business Administration
Department)**

**Submitted by
Mustafa Salman Mansi**

**Supervisor
Prof. Dr. Faisal Alwan Al-Taie**

H1443

2022 A.D.