

تأثير الالتزام الوظيفي في تبسيط الاجراءات الادارية

دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية

The effect of job commitment in simplifying administrative procedures A field study in the Directorate of National Card Affairs

أ.د. سماح مؤيد محمود

Prof. Dr. Samah Moayed Mahmoud

حيدر ستار صبي

Haider Satar Saby

تاریخ تقديم البحث: 2022/06/05

تاریخ قبول البحث: 2022/06/19

المستخلص :

يهدف الباحثان في هذا البحث الى معرفة مدى تأثير الالتزام الوظيفي في مديرية شؤون البطاقة الوطنية من خلال المحاور الاساسية والمتمثلة بـ (الالتزام بأداء واجبات العمل، الالتزام بأوقات الدوام الرسمي، الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة)، ومدى مساهمتها في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية وتمثلت مشكلة البحث التي تم التوصل اليها من خلال الدراسة الاستطلاعية الاولية التي اجريت في المديرية المبحوثة ، بوجود ضعف في تبسيط الاجراءات المعتمدة ، وتم اختيار مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في وزارة الداخلية مجتمعاً للبحث ، وتم اختيار عينة البحث من الموظفين العاملين في المديرية المبحوثة وبلغ عددهم (216) موظفاً و لتحقيق اختبار الفرضيات استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاعتماد على استمار الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، فضلاً عن الزيارات والمعايشة الميدانية والملاحظة المباشرة وتجميع الكثير من البيانات من خلال التشخيص الواقع الفعلي للمديرية المبحوثة ، ولتحقيق ذلك صنفت فرضية رئيسة تفرعت منها (3) فرضية فرعية .

وتوصل الباحثان الى مجموعة من النتائج ، لعل ابرزها وجود علاقة تأثير بين الالتزام الوظيفي في تبسيط الاجراءات الادارية ، وان الاجراءات الحالية بحاجة الى تبسيط اكثر بشكل يتلائم مع الطموحات المستقبلية للمديرية المبحوثة وهذا ما تم تأكيده في الجانب العملي .

الكلمات المفتاحية : الالتزام الوظيفي ، تبسيط الاجراءات الادارية

Abstract :

The two researchers aim in this research to find out the impact of job commitment in the Directorate of National Card Affairs through the main axes of (commitment to perform work duties, commitment to official working hours, commitment laws and regulations in force)), and the extent of their contribution to achieving simplification of administrative procedures the research problem that was reached was represented by the preliminary exploratory study that was conducted in the surveyed directorate. there is a weakness in simplifying the approved procedures, and the Directorate of National Card Affairs has been selected the Directorate of Civil Status, Passports and Residence in the Ministry of Interior gathered for the research, and the research sample was selected of the employees working in the surveyed directorate, their number reached (216) employees. To achieve hypotheses testing the researchers used the descriptive analytical method, and the questionnaire was relied on as a tool for data collection about visits, field coexistence,

direct observation, and the collection of a lot of data through realistic diagnosis to achieve this, a main hypothesis was classified, from which (3) sub-hypothesis were categorized .

The researchers reached a set of results, perhaps the most prominent of which is the existence of an influence relationship between job commitment in simplifying the administrative procedures, and that the current procedures need to be simplified more in a way that suits the aspirations the future of the researched directorate, and this has been confirmed in practice .

Keywords: career commitment, Simplify administrative procedures.

المقدمة :

يعود الاهتمام المتمامي بإدارة الموارد البشرية منذ منتصف القرن العشرين في جزء كبير منه الى ادراك القيادات الادارية بأهمية هذا المورد وتأثيره المباشر والجوهرى في نجاح المنظمة، وهذا ما دفع المنظمات إلى رعاية النشاط المتعلق بهذا العنصر من قبل وحدة تنظيمية متخصصة هي الموارد البشرية التي تعمل على إيجاد مناخ تنظيمي مناسب يسهم في تحقيق رضا العاملين ورفع كفاءتهم الانتاجية .

ومن هذه الرؤى الفلسفية والمساهمات البحثية الحديثة في الدراسات الإدارية والتتنظيمية هو الاهتمام بموضوع الالتزام الوظيفي وتأثيره في تبسيط الاجراءات الادارية لتعكس على مخرجات العمل الايجابية كضمان رضا المواطنين وتسهيل اجراءات انجاز معاملاتهم ، فالالتزام هو شعور الفرد بمسؤوليته داخل المنظمة اذ يؤنبه ضميره اذا ما تخلى عن اية قيمة من قيمها او اخل بأى نظام من انظمتها، فهو يدرك ان اخلاله سيؤثر لامحالة سلبا في عمل المنظمة وتحقيق اهدافها، فمن المؤسف ان تجد الموظف يهمل العمل باتفاق ويسئل عن معنى الالتزام بالعمل او الوظيفة متناسيا بذلك اثره في رقي المنظمة او المجتمع وقد سارعت وزارة الداخلية العراقية متمثلة ب مديرية شؤون البطاقة الوطنية بالأخذ بهذه التغيرات لمواكبة التطورات الحاصلة وتقديم افضل الخدمات للبلد .

ولما كان موضوع الالتزام الوظيفي يمثل حالة من تقدم العصر، وحاجة ملحة لا سيما مع تزايد اعداد الموظفين العاملين في القطاع العام ، وتنوع اغراضهم، وحقوقهم، ويمثل أيضاً أمراً عصرياً ملحاً لمدى تطبيقه في بعض دوائر وزارة الداخلية العراقية ، وليمثل حالة من تطور بلدنا أسوة ببلدان العالم المتقدمة تكنولوجياً ولعله تأتي دراسات أخرى بعد هذه الدراسة تعطي الموضوع أهمية أكبر .

ويعتقد الباحثان بأن المنظمات التي تنتهج الاساليب التطويرية مع موظفيها وتشجعهم على مشاركة ارائهم ومقدراتهم وتنمية قدراتهم وتحرص على ايجاد الوسائل التي من شأنها ان تحسن وتطور من ادائهم سوف تخلق موارد بشرية كفوءة وملتزمة .

ويهدف الباحثان الى معرفة تأثير الالتزام الوظيفي كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية كمتغير تابع في مديرية شؤون البطاقة الوطنية ، ومن اجل ذلك قدم الباحثان مجموعة من الفرضيات والتي تم اختبارها باستخدام البرنامج الاحصائي spss منها معامل الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد R2 واختبار F وفي ضوء تلك النتائج توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات .

وبناء على ما تقدم تم تقسيم البحث الى اربعة مباحث ، حيث جاء المبحث الاول لمنهجية البحث وبعض الدراسات السابقة ، والمبحث الثاني الالتزام الوظيفي ، وتبسيط الاجراءات الادارية ، والمبحث الثالث الجانب العملي ، والمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول / منهجية البحث**اولاً : منهجية البحث****1- مشكلة البحث**

وتمثل مشكلة البحث هو بمعرفة مدى التزام الموظفين العاملين في المديرية المبحوثة من حيث الالتزام بما هو مطلوب منهم من حيث الاداء او الالتزام بأوقات العمل الرسمية او الالتزام بالقوانين والتعليمات. وهذا ما تلمسه الباحثان ايضاً عند اجرائهم الدراسة الاستطلاعية الاولية والقيام بزيارة تفقدية للمديرية المبحوثة وتحديد التزام الموظفين بالشكل الذي يسهم في تبسيط الاجراءات الادارية وبما يتوافق مع تحقيق طموحاتها المستقبلية في تقديم افضل الخدمات للمواطنين وتحقيق رضاهم من جهة ورفع الروح المعنوية للموظفين وزيادة التزامهم و لذاته وانتمائهم للمديرية المبحوثة من جهة اخرى الامر الذي يسهم في رفع انتاجية المعاملات المنجزة وتشخيص معوقات العمل ومعالجتها .

واستناداً لما ذكر انفاً يمكن اظهار مشكلة الدراسة من خلال اثارة عدد من التساؤلات وكما يأتي :

1- ما هو مستوى الالتزام الوظيفي وابعاده في المديرية المبحوثة ؟

2- ما طبيعة العلاقة التأثيرية بين ابعاد الالتزام الوظيفي وابعاد تبسيط الاجراءات الادارية ؟

2- اهمية البحث**تمثلت اهمية البحث بالتالي :**

أ. طبقت الدراسة في احدى المديريات التابعة لوزارة الداخلية المهمة والفاعلة في البلد والتي تمثلت ب مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة والتي يقع على عاتقها اصدار وتنظيم المعاملات الالكترونية لإصدار البطاقة الوطنية والتحول من نظام السجلات المدنية السابقة الى النظام الالكتروني الحالي ، اذ يجمع البحث الحالي بين متغيرات مهمة ، أحدهما الالتزام الوظيفي والذي يعد من أهم ميزات الادارة الناضجة ، والأخر هو تبسيط الاجراءات الادارية الذي يمثل ازاحة التعقيد، وضياع الوقت، والجهد ، ولأجل التوصل لأفضل السبل المؤدية لتحقيق الاهداف المرجوة .

ب. يمكن لهذه الدراسة من خلال التطبيق العملي لها ان تقدم حلولاً لمشكلات التي تعاني منها المديرية المبحوثة ، لاسيما في رفع مستوى التزام الموظفين ، فضلاً عن تقديم الوسائل التي تسهم في تبسيط الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة .

3- اهداف البحث :

أ. التأكيد من وجود علاقة الاثر بين الالتزام الوظيفي بابعاده (الالتزام بأداء واجبات العمل، الالتزام بأوقات الدوام الرسمي، الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة)، وتبسيط الاجراءات الادارية المتمثلة بابعاده (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية ، الدقة والسرعة في عملية الانجاز ، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

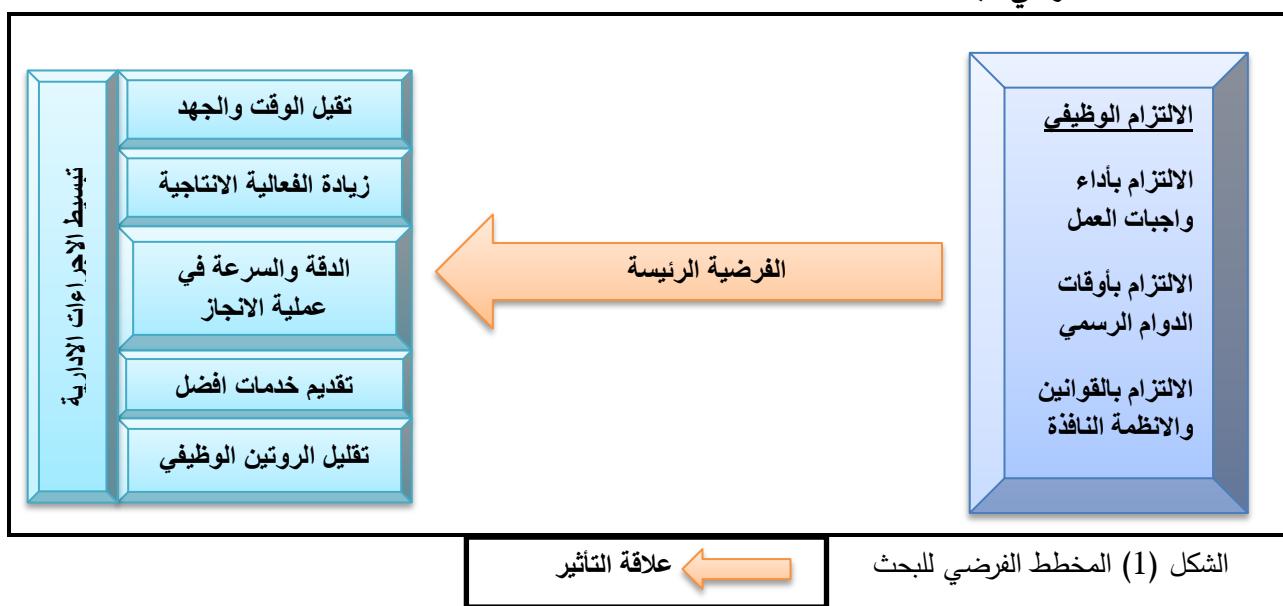
ب. بناء انموذج يمثل علاقة متغيرات الدراسة وتتأثير بعضها بعض بهدف الافادة منها في تبني اسلوب ادارة حديث من قبل الادارة العليا للوقوف على اهم الاسباب التي ادت في تعقيد الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة .

4- متغيرات البحث :

أ- المتغير المستقل : الالتزام الوظيفي

ب- المتغير التابع: تبسيط الاجراءات الادارية: والذي يمكن التعبير عن علاقة الاثر بينهما بالمحظوظ الفرضي التالي

5- المخطط الفرضي للبحث :



المصدر : اعداد الباحثان

6- فرضيات البحث :

أ. **الفرضية الرئيسية للبحث :** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام الوظيفي وتبسيط الاجراءات الادارية وانبثقت منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- (1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأداء واجبات العمل وتبسيط الاجراءات الادارية (تقدير الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)
- (1-2) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأوقات الدوام الرسمي وتبسيط الاجراءات الادارية (تقدير الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)
- (1-3) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة وتبسيط الاجراءات الادارية (تقدير الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

7- مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع البحث مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في وزارة الداخلية لأهميتها البارزة في اصدار المستمسكات الثبوتية المتمثلة بالبطاقة الوطنية للمواطنين، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من الموظفين العاملين في الادارة التنفيذية ومن هم تحت اشراف الادارة العليا والوسطى والبالغ عددهم (216) موظفاً من بين (1200) موظفاً ليكونوا افراد العينة المبحوثة .

ثانياً : بعض الدراسات السابقة

1- دراسات سابقة خاصة بالالتزام الوظيفي

Dixit&Bhati (2012)	1
A Study about Employee Commitment and its impact on Sustained Productivity in Indian Auto-Component Industry	عنوان الدراسة
دراسة عن التزام الموظف وأثره على الإنتاجية المستدامة في صناعة مكونات السيارات الهندية (نويدا الكبرى)	عنوان الدراسة
دراسة تحليلية	اسلوب الدراسة
عينة قصديرية بواقعى (50) مدير خط يعملون في صناعة مكونات السيارات في الهند	عينة الدراسة
تحديد تأثير التزام الموظفين على الاستمرار الإنتاجية في صناعة مكونات السيارات في الهند	هدف الدراسة
أن الالتزام (عاطفي ، معياري ، مستمر) يؤثر بشكل كبير بالإنتاجية المستدامة في صناعة مكونات السيارات حيث كشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الالتزامات الثلاثة - الوجاذبية والاستمرارية والالتزام المعياري والإنتاجية المستدامة منظمة كما ثبت من النتائج أن هناك درجة عالية من الارتباط بين المتغير المستقل والإنتاجية المستدامة المتغير التابع وبقع على عاتق الإدارة العليا التوجيه والعمل من أجل زيادة مستوى الالتزام	اهم النتائج
تعزيز الجانب النظري – انواع الالتزام الوظيفي في البحث الثاني من الفصل الثاني	مجال الافادة من الدراسة

الشخانبة (2020)	2
الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة مأرب من وجهة نظر المعلمين	عنوان الدراسة
دراسة تطبيقية	اسلوب الدراسة
عينة عشوائية طبقية بواقع (302) معلماً في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة مأرب	عينة الدراسة
التعرف على مستوى الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية .	هدف الدراسة
العمل على تنمية الالتزام الوظيفي من خلال المورات التربوية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من خلال توفير بيئة تنظيمية من شأنها ان تحسن من التطور الوظيفي والتي تضمن الشعور بالالتزام الوظيفي اتجاه العمل الذي يقومون به .	اهم النتائج
تعزيز الجانب النظري – التعرف على بعض المصادر والمراجع	مجال الافادة من الدراسة

الخزار (2017)	3
الإصلاح الإداري ودوره في تبسيط الإجراءات	عنوان الدراسة
دراسة تحليلية	اسلوب الدراسة
عينة قصديرية بواقع (36) منتسباً في الجامعة التقنية الجنوبية	عينة الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> التعرف على طبيعة العلاقة بين الإصلاح الإداري وتبسيط الإجراءات. الخروج بمجموعة من التوصيات لعينة الدراسة في مجال الإصلاح الإداري وتبسيط الإجراءات يمكن ان تستفيد منه المنظمة المبحوثة . 	هدف الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> إن الإصلاح الإداري يتحقق من خلال وضع البرامج والأسس التي من شأنها ان تسهم في تبسيط الإجراءات. يجب اعادة النظر في الخطوات والإجراءات المتتبعة يمكن ان تؤدي القواعد والتعليمات الى عرقلة انجاز الوقت المحدد 	اهم النتائج
تعزيز الجانب النظري – التعرف على بعض المصادر والمراجع	مجال الافادة من الدراسة

2- دراسات سابقة خاصة بتبسيط الاجراءات الادارية

المبحث الثاني / الجانب النظري

اولاً : مفهوم الالتزام الوظيفي :

تعتبر مهمة تحديد معنى الالتزام لغويًا الخطوة الأولى لفهم الدقيق لما ينطوي عليه من مفاهيم ودلالات ونظرًا للاستعمال الواسع لكلمة الالتزام فقد تم الرجوع إلى المعاجم العربية والأجنبية لتحديد معناها، فالالتزام لغة تعود إلى الفعل لزم ولزم الشيء أي بمعنى أثبته دأبه وتألمه المال والعمل فصار واجبا عليه . (ابن منظور,2003:641) . وفي قاموس اللغة الانكليزية تعرب القوميين كلمة (Commitment) تعهد، التزام، عهد، وعد، ايداع شخص (البعلكي، 2010:87) . كما عرفه (Mullins,2005:902) تقديم أقصى جهد ممكن اثناء العمل . ويصفه (Lrefin&Mechanic,2014:34) بالاستجابة العاطفية للوظيفة ودرجة استغرق الفرد في وظيفته ومقدار الجهد والوقت الذي يقدمه لهذه الوظيفة وإلى أي مدى يعد عمله جانباً مهماً في حياته . ويضيف (Fabiene&Kachchhap,2016:46) بأنه العلاقة بين الموظفين ووظائفهم أو هو الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بوظيفته التي عمل فيها مما يدفعه إلى الاندماج في عمله. حيث يعد الالتزام الوظيفي القوة العقلية التي تربط الفرد بهدف (اجتماعي أو غير اجتماعي) أو مسار عمل ذي صلة بهذا الهدف (Staniok,2016:18) . وأشار (حمد،2022:55) بأنه سلوك يعبر عن الرضا الوظيفي لموظف ، ومعدل دورانه في وظيفة ما ، ومدى التزامه وقبوله لأهداف المنظمة ، التي يمكن تحقيق أهداف المنظمة من خلال المشاركة بالعمل على تحقيقها . في ضوء ما تقدم من مفاهيم واراء يمكن ان يحدده الباحث بأنه اندماج الموظفين (نفسياً، عقلياً، جسدياً) في وظائفهم واعمالهم ، والشعور بالارتياح والاحساس بالسعادة مع الرضا الداخلي والرغبة والاستعداد لبذل اقصى جهد ممكن لإنجاز اعمالهم بكفاءة وفاعلية .

يتضح مما سبق تعدد المفاهيم والآراء التي تناولها الباحثين والكتاب حول الالتزام الوظيفي والتي بصدده عرضها من وجهة نظرهم وفقاً للسياق الزمني .

جدول رقم (1) وجهات نظر بعض الباحثين

المفهوم	الباحث والسنة	ت
درجة مشاركة الفرد في وظيفه ما ، ومدى أهمية الوظيفة للفرد ومستوى استعداده لخصيص الوقت والجهد للقيام باليقظة .	(Coetzee,& others 2014:572)	1
الانسجام النفسي الذي يشعر به الموظف تجاه منظمته ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة .	(فاطمة وجازية،2021:37)	2

المصدر: اعداد الباحثان

ثانياً : ابعاد الالتزام الوظيفي :

من خلال بحث الباحث عن ابعاد الالتزام الوظيفي تم التوصل الى عدد محدد من الباحثين الذين تطرقوا الى ابعاده واتفقوا كل من (نبيلة،2015) و (الفرحي،2018 : 71-75) و (حمد،2022:65) بأنها لا تتعدى ثلاثة ابعاد وهي ابعاد منسجمة مع واقع مجتمعنا المبحوث وعليه ستكون هي ما يتم اعتماده في الجانب العملي . وبالتالي توضيح لهذه الابعاد بالتفصيل :

1- الالتزام بأداء الواجبات :

العمل يلعب دوراً مهماً في حياة الإنسان سواء كانت من حيث تحقيق متطلباته الذاتية أو كونه عضواً في المجتمع، حيث تعتبر الكفاية في الاداء واتقان العمل من الامور المهمة في المنظور الاسلامي أو المنظور البشري لمن يرغب بالاستمرار بوظيفته لذا فقد احظى اهتماماً كبيراً من قبل الادارات التي تناولت العديد من الدراسات والمؤلفات التي ركزت على اتقان العمل لزيادة الانتاجية والاداء (نبيلة ،2015: 5) . قد تسبب هذه الظروف عدم رضا الموظفين عن أداء واجباتهم وتوثر على الالتزام الوظيفي لموظفيها (Kurniawati,&OTHERS,2019:355) . وأن من أهم الواجبات التزام الموظف بالعمل هو أن يحقق أهداف الوظيفة (فرح الله،2019: 9) . كما ان الالتزام عملية مستمرة لا يمكن ان تتغير من يوم الى اخر ولكن يمكن ان تتغير مستوياته بمرور الزمن وذلك لأنه يعرف بأنه التطابق و الترابط العاطفي وان هذا الترابط يعتمد على العواطف بالدرجة الاولى وان

العواطف والمزاج عوامل متغيرة وغير ثابتة، وهو يختلف عن الرضا والانتاجية والتقاري وتعتبر هذه نتائج لالتزام اذا ان العاملين الملتمسين سيكون لديهم رضا عالي نتيجة لالتزامهم وسيكونون اكثر ولاءً وتقاري (فيما يخص الغياب والتأخير) وبالتالي سيكونون أكثر انتاجية (Wasim, 2012:149).

وعليه يرى الباحثان ان الالتزام بأداء واجبات العمل له تأثير ايجابي على ثلاثة مستويات فعلى مستوى المنظمة يؤدي الى زيادة الانتاجية، تحقيق الاداء المتفوق والقدرة على التكيف اما على المستوى الفردي فأنه يؤدي الى ارتفاع الروح المعنوية للموظفين وخلق الرضا الوظيفي، اما المستوى الاجتماعي يؤدي الى تقليل المشاكل والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة وخلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة .

2- الالتزام بأوقات الدوام الرسمي :

يتربى على من شاغل الوظيفة العامة ان يحافظ على اوقات الدوام الرسمي حضوراً وانصرافاً ولا يعني ذلك التواجد الجسمى في العمل فقط بل يعني تكريس جميع اوقات الدوام الرسمي للعمل المنتج (ياigi, 2012:41). بل وبهذا الصدد فان الزبائن يقيمون جودة مقدمي الخدمة من خلال ثلاث سمات رئيسية وهي سلوكيات الموظف مثل استعداده للمساعدة، وموافق الموظف مثلاً رغبته في المساعدة ، وخبرة الموظف مثلاً مدى معرفته بعمله (العبادي, 2019:52). إما الفوائد التي يتلقاها الموظف نتيجة استغلاله وقت العمل بالشكل الصحيح هي حصوله على راتب مقرر له دون استقطاع أو عقوبات جزائية نتيجة التأخير أو التغيب عن الوقت الرسمي لعمله ، كما أن الالتزام بالوقت والعمل من اهم سمات الموظفين الملتمسين ،وايضاً بعد عنصراً هاماً لتقدير اداء الموظفين ،كما يؤدي إلى اكتساب الخبرة والمعرفة الادارية التي يمكن أن تساهم في اداء مهام اخرى تطلبها طبيعة عملهم أو شغفهم المناصب الادارية العليا والتقدم الوظيفي، فضلاً عن ذلك امكاناتهم العمل بساعات اضافية وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة (الفريجي،2018: 73) . ومن ناحية أخرى ، يمكن لساعات العمل الاطول المقررة من قبل المنظمة أن تؤثر على التزام الموظفين التي تكون احد الأسباب التي قد تجعل الموظفين يقررون مغادرة مؤسستهم فضلاً عن عوامل اخرى مثل الراتب والتعويضات ، وضعوط العمل ، وعيء العمل ، التدريب ، وأسلوب القيادة والعوامل العائلية ، على أنها عوامل محددة لدوران الموظفين(YIFEI,2018:2 LA).

وبذلك يرى الباحثان ان الالتزام بأوقات الدوام الرسمي يساعد المنظمات في مواجهة ضعف ولاء الموظف الذي يؤدي الى ضعف نتائجه لذلك تعمل على خلق الانسجام بينها وبين الافراد من خلال توفير العدالة بينهم وزرع الثقة في نفوسهم وايجاد نظام عادل للأجور والمكافآت وغيرها من الامور التي من شأنها تخلق او تعزز الالتزام لدى الفرد .

3- الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة :

قد تختلف القواعد والإجراءات التنظيمية تبعاً من منظمة إلى أخرى، وذلك بحسب المبنية التي تؤمن بها تلك المنظمة، وتشكل القواعد الاخلاقية المفروضة على العاملين ومطالبهم بالالتزام بهما الاهتمام الأساسي للمنظمة، إذ ينبغي على الافراد التمسك بتطبيق إجراءات وقواعد العمل من خلال الالتزام باللائحة المكتوبة والتي على العاملين إتباعها حرفيًا. حيث أشار (العلاق، 1998:188). فالموظفو عند القيام بعمله تقع على عاتقه عدة واجبات يجب النهوض بها وأن هذه الواجبات تتكون من جملة من الأمور التي يجب أن يقوم بها الموظف التي يطلق عليها بالواجبات الإيجابية ، أو جملة من الأمور المحظورة التي يطلق عليها بالواجبات السلبية (نوح، 2018: 21) . فالموظفو عند قيامه بمهامه الوظيفية فإنه يقوم بعمل حدثت شروطه الموضوعية من قبل القانون، وقد قسمت واجبات الموظف العام تقسيمات عديدة فالبعض قسمها الى واجبات ايجابية (الالتزام الموظف باعمال معينة) وآخر سلبية (امتياز عن اعمال معينة) وقد اشار قانون انصباط موظفي الدولة رقم 14 لسنة 1991 الى تلك الواجبات حيث قسمها الى واجبات تتعلق بالالتزام الموظف بعمل وواجبات تلزم الموظف بالامتياز عن بعض الاعمال والسلوكيات (العاني,2013:315) .

من خلال ذلك يرى الباحثان أن الالتزام الموظف بالأنظمة والقوانين لها دور فاعلاً في سلوك الموظف ،من حيث أداء مهام الموكلة له وفقاً ما منصوص عليها في اللائحة والقواعد التنظيمية ، بحيث من يخل بأي قاعدة تقع عليه عقوبة جراء ذلك .

ثالثاً : مفهوم تبسيط الاجراءات الادارية

ان تبسيط الاجراءات هي فهم كيفية أداء العمليات وفق خطوات متعاقبة بما يؤدي الى تأدية العمليات بأقل جهد وأقصر وقت (نجم،2012:157) . كما تعرف بانها الحصول على اسهل واسرع وارخص الطرق لإنجاز العمل (شعبان&عثمان،2014:9) . كذلك توجد آراء لبعض الباحثين والكتاب حول مفهوم تبسيط اجراءات الادارية ومنها بانها مجموعة إجراءات تتمثل ببناء منظمات فاعلة، وتلبى المتطلبات الأساسية للمواطنين بأقل جهد وبأقصر وقت ممكن (البطري،2013: 263) . ويرى (راشد،2018:47) بأنها مجموعة عمليات مستمرة تهدف الى دمج بعض الخطوات غير الضرورية او التي لا تحقق هدفاً معيناً والتي تجعل تسلسل الاجراءات يسير بشكل منطقي بهدف تخفيض التكاليف المتعلقة بها وسرعة انجازها . وفي الاطار ذاته اكد (سيفي،2016:26) بأنه يمثل عمل اداري ، واجتماعي يسعى لإحداث تغييرات اساسية، وايجابية في النظم ، والتطبيقات ،والادوات لتنمية الجهاز الاداري .

لذا تعددت المفاهيم والآراء بين الباحثين والكتاب في وضع مفهوم واضح وصريح ومحدد لتبسيط الاجراءات الادارية ويرجع ذلك لعدة اسباب منها تعقد وتدخل مكوناتها واتساع وتنوع انشطتها كذلك ان محاولة وضع ذلك المفهوم يعكس وجهة نظر القائم بالتحليل والجدول ادناه يوضح اختلاف وجهات النظر حول هذا المفهوم .

جدول (2) مفاهيم تبسيط الاجراءات الادارية

المفهوم	الباحث والسنة	ت
التغيرات المستمرة والمخططة الشاملة في الاجهزه الحكومية في المجالات الادارية المتعددة بقصد تحقيق اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية .	(قرداغي،2011:6)	1
اعادة تصميم الاعمال من قبل المديرين بما يسهم في تعظيم المخرجات من خلال التحكم في العمليات التنظيمية والهيكل والاجراءات المتبعة .	(Nzewi,2015:62)	1

المصدر: اعداد الباحثان

رابعاً : ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية

تمثلت ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية من خلال ما جاء به كل من (فرح،2013: 40) ، و (الجهني، 2009: 35)، و(راشد،2018:51-50) بالاتي :

1- تقليل الوقت والجهد : يعد الوقت عنصراً هاماً في إتمام وتنفيذ الإجراءات بالإضافة إلى أنه العنصر الذي يخدم كافة العناصر الإنسانية والبيئية والقانونية كونه يقلل المجهود الذهني والعصبي للعاملين أو المراجعين حيث إزداد الاهتمام بموضوع الوقت نتيجة التقدم الكبير والتطور التكنولوجي الذي شهدته المجتمعات المعاصرة حيث أصبح من الضروري انجاز الاعمال في وقتها المخطط لها لأن الوقت الضائع لا يمكن تعويضه (راشد،2018:50) .

ويرى الباحثان ان تقليل الوقت والجهد يكون من خلال التخلص من الوقت الضائع او الضياعات والهدر وتقليل الفترة الزمنية من خلال دراسة اجراءات العمل الحالية واعادة تنظيمها لإزالة الهدر والضياع مما يوفر الجهد للموظفين والمواطنين .

2- تقديم خدمات افضل : اذ يؤدي تبسيط الاجراءات الادارية الى تسريع الخدمات المقدمة للمواطنين وتعمل على زيادة الرضا لديهم ، وإن تعقيد الإجراءات يؤدي إلى تأخير تقديم الخدمات للمواطنين ، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مشاكل تعود بأثار سلبية على الموظفين والمواطنين (الجهني، 2009: 35) .

ويرى الباحثان ان تقديم خدمات افضل تمثل بمتابعة الخدمات المقدمة للمواطنين ومعالجة المعوقات التي تؤثر على رضاهم والعمل على تحسين الجودة باستمرار بالشكل الذي يسهم في تبسيط اجراءات العمل .

3- تقليل الروتين الوظيفي : يعد الصراع بين القديم والحديث، بين الجمود والتطور، أحد سنن هذا الكون وينسحب هذا الأمر على المنظمات والأفراد، لاسيما في مجتمعاتنا العربية التي تعاني فيها بعض منظماتها من الترهل الإداري والنمطية والخوف من

التجديد والابتكار وهو ما يطلق عليه خبراء الإدارة مصطلح الروتين ، والروتين ينشأ عندما يتمسك العاملون بأفكارهم التقليدية والنظم الادارية القديمة ، واللواحة الشكلية، الامر الذي ينبع عنه تراجع نسب الانجاز داخل المنظمة لكن المنظمات الناجحة بالفعل هي تلك المنظمات القادرة على التغيير وإعادة صياغة خططها وأهدافها، التي تترك لموظفيها مساحة من التحرك وتبني الأفكار المبتكرة بهدف تبسيط الإجراءات ، وتقليل الروتين (فرج، 2013: 42) .

ويرى الباحثان ان تقليل الروتين الوظيفي يتضمن حذف او استحداث و دمج بعض الخطوات الحالية تقليصاً للوقت والجهد واستغلال جهود الموظفين واستثمارها مما يؤدي الى زيادة نسب الانجاز .

4- الدقة والسرعة في عملية الانجاز : تعني نسبة الاعمال الصحيحة الى مجموع الاعمال المنجزة خلال مدة زمنية معينة، وتأتي الدقة العالية للأعمال المنجزة بسبب تطبيق اجراءات عمل واضحة ، بحيث تقلل من الأخطاء الناجمة بسبب كثرة اجراءات الدقة والسرعة في عملية الانجاز (توفيق، 2010: 304) . اذ تسهل بساطة الاجراءات داخل التنظيم سير العمل، وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والتجاوزات، وبعد ذلك الأمر هادياً ومرشداً للموظفين في أداء هذه الأعمال، حيث يسهل تقديم الخدمات بدرجة عالية من الجودة، وبذلك يتم وضع حد للفوضى غير الضرورية ويتحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين (جرادات، 2008، 6) .

ويرى الباحثان ان الدقة والسرعة في عملية الانجاز تتضمن التخلص من الاعمال الغير الضرورية والتي لا تضيف قيمة للعمل وتتبسيط الاجراءات المعتمدة التي من شأنها تقليل الاخطاء والمخالفات مما يسهم في تقديم افضل الخدمات للمواطنين ويوفر الرضا الوظيفي للموظفين .

5- زيادة الفعالية الانتاجية : أن عملية تبسيط الاجراءات الادارية تؤدي إلى زيادة كفاءة العمل، ومن ثم تحسين مستوى الانتاجية الكلية مما يسهم في اكتساب العاملين المهارات والمعرف والخبرات اللازمة لإداء وظائفهم واعمالهم ، وفي تنفيذ المهام الموكلة اليهم بكفاءة، وتقليل الوقت ، والموارد المستخدمة في عملية انجاز الاعمال (ياس، 2013: 18) .

ويرى الباحثان ان زيادة الفعالية الانتاجية تعني زيادة كفاءة الموظفين ومعرفتهم وخبراتهم في انجاز المهام الموكلة اليهم من خلال مجموعة من الممارسات والاجراءات التدريبية والتطويرية وتأهيلهم لبذل اقصى جهد ممكن الامر الذي يزيد من انتاجية العمل .

المبحث الثالث / الجانب العملي

اختبار علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة :

الفرضية الرئيسية للبحث : يوجد علاقة تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام الوظيفي بأبعاده وتبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها وانبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

(1-1) يوجد علاقة تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام بأداء واجبات العمل وتبسيط الاجراءات الادارية بأبعاده (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

وتحقق من الفرضية (1-1) الرئيسية للبحث يوضح الجدول (3) نتائج تحليل الانحدار لتأثير بعد الالتزام بأداء واجبات العمل كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

يلاحظ من الجدول (3) ان بعد الالتزام بأداء واجبات العمل حقق تاثيراً معنوياً تماماً مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) ، اذ كانت قيمة (F) (25.441، 31.032، 18.221، 28.741، 16.182) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05,0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R^2) ما نسبته (12%，14%，10%，9%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

كما ان قيمة (β) بلغت (0.483، 0.535، 0.378، 0.521، 0.441) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي يحصل بالالتزام بأداء واجبات العمل بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) . بمقدار (0.441، 0.521، 0.378، 0.535، 0.483) على التوالي ، وهذا يشير الى ان الموظفين الملتمين بأداء واجبات العمل يؤثرون في ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية .

اما تأثير الالتزام بأداء واجبات العمل على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (35.585) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05,0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R^2) ما نسبته (16%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية ، كما ان قيمة (β) بلغت (1.058) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في الالتزام بأداء واجبات العمل بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (1.058)، وهذا يشير تأثير بعد الالتزام بأداء واجبات العمل في تبسيط الاجراءات الادارية .

وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية للبحث .

جدول (3) نتائج تأثير الالتزام بأداء واجبات العمل كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت a	قيمة معامل بيتا β	قيمة معامل R^2	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة (0.05)
الالتزام بأداء واجبات العمل	تقليل الوقت والجهد	1.177	0.483	%12	25.441	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	0.852	0.535	%14	31.032	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	0.558	0.378	%10	18.221	معنوي
	تقديم خدمات افضل	0.777	0.521	%13	28.741	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	1.576	0.441	%9	16.182	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	0.332	1.058	%16	35.585	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (214,1) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1,214) = 10.635

(1-2) يوجد علاقة تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام بأوقات الدوام الرسمي وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

وللحاق من الفرضية (1-2) الرئيسية للبحث يوضح الجدول (4) نتائج تحليل الانحدار لتاثير بعد الالتزام بأوقات الدوام الرسمي كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

يلاحظ من الجدول (4) ان بعد الالتزام بأوقات الدوام الرسمي حقق تاثيراً معنوياً تماماً مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)، اذ كانت قيمة (F) (20.552, 22.250, 31.185, 19.256, 22.882) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05, 0.01) وتحت درجة حرية (1, 214) وفسر (R^2) ما نسبته (9%, 10%, 11%, 9%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في ((تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)).

كما ان قيمة (β) بلغت (0.425, 0.422, 0.448, 0.722, 0.422) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي بالالتزام بأوقات الدوام الرسمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي). بمقدار (0.425, 0.422, 0.448, 0.722, 0.422) على التوالي ، وهذا يشير الى التزام الموظفين بأوقات الدوام الرسمي يؤثر في ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية .

اما تأثير الالتزام بأوقات الدوام الرسمي على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (25.325) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05, 0.01) وتحت درجة حرية (1, 214) وفسر (R^2) ما نسبته (12%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية ، كما ان قيمة (β) بلغت (0.668) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في الالتزام بأوقات الدوام الرسمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (0.668)، وهذا يشيران تبسيط الاجراءات الادارية تتحقق من خلال الموظفين الملتمين بأوقات الدوام الرسمي .

وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة للبحث .

جدول (4) نتائج تأثير الالتزام بأوقات الدوام الرسمي كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة ثابت a	قيمة معامل بيتا β	قيمة معامل R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
الالتزام بأوقات الدوام الرسمي	تقليل الوقت والجهد	1.381	0.425	%9	20.552	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	1.252	0.448	%10	22.250	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	0.586	0.722	%14	31.185	معنوي
	تقديم خدمات افضل	1.240	0.422	%9	19.256	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	1.055	0.521	%11	22.882	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	0.905	0.668	%12	25.325	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (214,1) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (214,1) = 10.635

(1-3) يوجد علاقة تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

وللحصول على تأثير الاجراءات الادارية على تأثير الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

يلاحظ من الجدول (5) ان بعد الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة حقق تاثيراً معنوياً تماماً مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) ، اذ كانت قيمة (F) (15.663، 15.638، 18.552، 26.285، 18.336) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R^2) ما نسبته (9%، 12%， 15%， 13%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

كما ان قيمة (β) بلغت (0.376، 0.355، 0.444، 0.353، 0.753) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) . بمقدار (0.652، 0.753، 0.444، 0.376، 0.355) على التوالي ، وهذا يشير الى تأثير بعد الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة في ابعاد تبسيط الإجراءات الإدارية .

اما تأثير الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة على المتغير تبسيط الإجراءات الإدارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تاثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (19.252) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R^2) ما نسبته (12%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الإجراءات الإدارية ، كما ان قيمة (β) بلغت (0.526) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تتحقق تبسيط الإجراءات الإدارية بمقدار (0.526) ، وهذا يشير الى ما اكدهت عليه الدراسة التي اجرتها الباحث من تأثير بعد الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة في تبسيط الإجراءات الإدارية .

وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية للبحث .

جدول (5) نتائج تأثير الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة كمتغير مستقل في تبسيط الإجراءات الإدارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت a	قيمة معامل بيتا β	قيمة معامل R^2	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة (0.05)
الالتزام بقوانين والأنظمة النافذة	تقليل الوقت والجهد	1.687	0.376	%9	15.663	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	1.542	0.355	%9	15.638	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	1.258	0.444	%12	18.552	معنوي
	تقديم خدمات افضل	0.569	0.753	%15	26.285	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	0.585	0.652	%13	18.336	معنوي
	تبسيط الإجراءات الإدارية	1.225	0.526	%12	19.252	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (214,1) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (214,1) = 10.635

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

- 1-بينت النتائج من خلال الزيارات الميدانية والتحليل العملي ان الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة من اكثراً الابعاد تطبيقاً في المديرية المبحوثة وهذا ما تم تأكيده في نتائج الجانب العملي ، مما يدل على تفهم الموظفين لطبيعة القوانين والأنظمة والحرص على تطبيقها ضمن حدود الصلاحيات المخولة لهم .
- 2-تبين وجود رغبة عالية لدى الموظفين في البقاء لوقت اضافي من اجل القيام بأعمال اضافية لخدمة الدائرة وانجاز اعمالهم بشكل كامل .
- 3- جاء بعد الالتزام بأوقات الدوام الرسمي بالمرتبة الثانية من ابعاد الالتزام الوظيفي وذلك للدور الكبير الذي يلعبه هذا البعد في المديرية المبحوثة والتأكيد على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف وعدم السماح بالمخالفة بدون موافقة المدير المباشر واتخاذ العقوبات الانضباطية بحق الموظفين في حال المخالفة.
- 4-تبين من خلال التحليل الاحصائي للمتغير المعتمد (تبسيط الاجراءات الادارية) وجود اتفاق كبير بين افراد العينة على ان تبسيط الاجراءات يؤدي الى التغيير الشامل في سلوكيات الموظفين وفهمهم ، وبشكل يؤكد مفهوم الوظيفة العامة كخدمة أولاً، ومن ثم يمتد ليشمل الجوانب الهيكيلية والتشريعية لأحداث التغيرات السلوكية وتثبيتها .
- 5-إن تبسيط الاجراءات الادارية لا يعني بذلك مجاهدات اكثراً من ذي قبل او الاسراع غير الضروري للعمل او الحصول على معدات ذات تكلفة طائلة، بل هو البحث عن ايسر الوسائل لانجاز العمل في ظل الامكانيات والظروف المتاحة .
- 6-تبين ان هناك علاقة تأثير واضحة بين الالتزام الوظيفي وتبسيط الاجراءات الادارية بأبعاده ، وهذا يدل على امتلاك المديرية المبحوثة موظفين متزمنين بأوقات الدوام الرسمي واداء واجبات العمل وتتنفيذ القوانين والأنظمة بالشكل الذي يسهم في تبسيط الاجراءات ويسهل من اجراءات انجاز معاملات المواطنين .
- 7-هناك بعض الخطوات من الممكن حذفها او دمجها والتخلص من الاجراء الزائد بالشكل الذي لا يؤثر على انجاز المعاملة وتعود مسبباً لتعقيد واستهلاك وقت اكثراً للموظفين وتخلق عدم رضا وتنمر لدى المواطنين .

ثانيا : التوصيات

- 1- تشجيع الادارة العليا في المديرية المبحوثة على ضرورة الاستماع لآراء الموظفين العاملين في اصدار البطاقة الوطنية والاهتمام بمشاكلهم واعطاء اولوية لمعرفة معاناتهم وتحسين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم بالشكل الذي يحقق نتائج ايجابية للمديرية المبحوثة .
- 2- يقترح الباحثان انه على الادارة تبني عقد اجتماعات دورية ومقابلات فردية مع الإدارات التنفيذية والادارات الإشرافية لمناقشة المشكلات التي تعرّض لهم في العمل وتنمية وإشاعة أسلوب النقاش والتعبير الحر وال الحوار الصريح في تقديم الأفكار والأراء التي تخدم مصلحة العمل .
- 3- التركيز على البرامج التدريبية في داخل وخارج العراق لما لها من اثر كبير في تطوير الموظفين العاملين في دوائر البطاقة الوطنية وتحسين الانتاجية الكلية من خلال تبسيط اجراءات انجاز البطاقة الوطنية وهذا ما يحقق رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء .
- 4- منح الموظفين السلطات والصلاحيات اللازمة لاداء الاعمال فيما يتعلق باداء واجباتهم مع اشراكهم في اتخاذ القرارات ومنحهم حرية التصرف في معالجة المشكلات التي قد تواجههم، وتشجيع الافكار الجديدة والمبتكرة الخاصة بتطوير العمل .
- 5- يقترح الباحثان على الادارة العليا في المديرية المبحوثة تقليل الروتين الوظيفي، وذلك عن طريق حذف ، أو دمج بعض الخطوات معاً بالشكل الذي يقلل من وقت انجاز المعاملات ويزيد من انتاجية العمل .

6- يرى الباحثان ضرورة قيام الادارة العليا في المديرية المبحوثة من وضع خطط واستراتيجيات تزيد من تبسيط الاجراءات الادارية و تحديد الاطار الزمني لتنفيذها ومتابعة تنفيذها والتأكد على الالتزام بالقوانين والمنشورات والتعليمات الصادرة التي تهدف وتقود على تبسيط اجراءات انجاز معاملات المواطنين .

7- تهيئة بيئه العمل من حيث توفير المستلزمات المادية من اجهزة حاسوب وملحقاتها بما يتاسب مع عدد الاجهزه الحالية وبالشكل الذي يضمن عدم توقف اجهزة الادخال والتدقيق والتصريح عن العمل وصيانتها بشكل شامل باستمرار لقادري ضمان عدم ضياع وقت العمل واستغلال وقت الدوام الرسمي بالشكل الامثل .

المصادر :

أولاً : المصادر العربية

الكتب :

- 1 ابن منظور، (2003)، "السان العرب"، المجلد التاسع، دار الحديث القاهرة للطبع والنشر والتوزيع.
- 2 البعبكي، منير، (2009)، "قاموس المورد الحديث" الطبعة الثانية، دار العلم للملايين، بيروت .
- 3 العاني، وسام صبار،(2013)، "القضاء الإداري" ، الطبعة الاولى، مكتبة السنورى.
- 4 العلاق، بشير، (1998)، "مبادئ الادارة" ، الطبعة الاولى، عمان دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع.
- 5 نجم، عبد نجم ، (2012) ،" دراسة العمل والهندسة البشرية "، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى.
- 6 نوح ، مهند ،2018 ، القانون الاداري 2 ،من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
- 7 ياغي، محمد عبد الفتاح،2012،الأخلاقيات في الادارة ،دار وائل للنشر ،عمان ،الأردن، الطبعة الاولى.

البحوث والدوريات :

- 1 فرج ، اخلاص ركي ، 2013 ، "أسباب تأخر انجاز المعاملات – الروتين في وزارة التربية من وجهة نظر مديرية الاقسام ورؤساء الشعب ، مجلة كلية التربية للبنات ، المجلد 24 لسنة 2013.
- 2 ياس ، اسماء خضرير،2013،أهمية التدريب ودوره في زيادة كفاءة العمل-دراسة حالة في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية، بحث منشور ، مجلة الدنائير ، العدد 4 ، الجامعة العراقية .
- 3 البطري ، التوم سيد احمد ، 2013 ، مستقبل الاصلاح الاداري في دولة المؤسسات والتنمية الادارية بالسودان، مقال منشور في صحيفة سودانيل – صحيفة الكترونية تصدر عن الخرطوم، السودان .
- 4 العبادي ،فارس احمد عبد،2019، دور عوامل الخدمة المادية في تحقيق رضا الزبون ،مجلة كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد، المجلد 25 ، العدد 115 .
- 5 فراج، هبة احمد محمد ،2019، تأثير صوت الموظف على انحرافاته في المنظمة من خلال انحرافاته في الوظيفة كمتغير وسيط "دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في الشركات القابضة لكهرباء مصر ،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .
- 6 فرج الله، وليد خضرير كافي،2019، واجبات الموظف العام في القانون الوضعي (دراسة مقارنة)، مجلة الجزيرة للعلوم التربوية والانسانية ،مجلد 16 ، العدد 2 .
- 7 قرداغي ، كاوه محمد فرج ، 2011 ، اثر الشفافية والمساءلة على الاصلاح الاداري : دراسة تحليلية لرأي عينة من مواطني اقليم كردستان وعلى مستوى محافظتي السليمانية واربيل ، بحث منشور ، العراق.

الاطاريات والرسائل الجامعية :

- 1 فراج، هبة احمد محمد ،2019، تأثير صوت الموظف على انحرافاته في المنظمة من خلال انحرافاته في الوظيفة كمتغير وسيط "دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في الشركات القابضة لكهرباء مصر ،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .
- 2 توفيق ، احمد زهير،2010،تحديد مستويات الاستقادة من نظام اتمته المكاتب دراسة استطلاعية لرأي عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الموصل،تنمية الرافدين العدد 99،مجلد 32 .
- 3 الجهني، هند بنت حميد،2009،الاجراءات ودورها في تقديم الخدمة في القطاع الحكومي ، دراسة ميدانية على ادارة الاحوال المدنية بمدينة جدة ، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على الماجستير في الادارة العامة
- 4 حمد، سرى حمد رجب ،2021، ممارسة الادارة بالتجوال ودورها في تحقيق الالتزام الوظيفي - دراسة تطبيقية في الشركة العامة لمنتجات الغذائية، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.

- 5- الخزار ،صباح نوري عبود،2017،الاصلاح الاداري ودوره في تبسيط الاجراءات – دراسة تحليلية في رئاسة الجامعة التقنية الجنوبية ،جامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.
- 6- راشد ،علي مطشر،2018،تقنيات اتمته المكاتب وتاثيرها في تبسيط اجراءات العمل ،دراسة استطلاعية في شعبة التسجيل للكليات جامعة ميسان ،جامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.
- 7- سيفي ،شيماء صلاح،2016، الاصلاح الاداري وانعكاساته على تحسين كفاءة اداء الموظفين-دراسة تحليلية في الشركة العامة لتجارة المواد الانشائية ،دبلوم عالي في التخطيط الاستراتيجي ،جامعة المستنصرية ،كلية الادارة والاقتصاد.
- 8- الشخانبة ، شافي جميل نهار،2020، الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى مديرى المدارس الثانوية الحكومية في محافظة مأرب من وجهة نظر المعلمين،رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الاوسط ،كلية العلوم التربوية.
- 9- فاطمة بشيري، جازية درفة،2020، الحوافز وتاثيرها على الالتزام التنظيمي ،دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودر ،قسم العلوم الاجتماعية، جامعة احمد دراية ادرار ،الجزائر.
- 10- الفريجي ، حسين علي حافظ،2018، تطوير المورد البشري والتشارك المعرفي ودورهما في تعزيز الالتزام الوظيفي - دراسة تطبيقية في المديرية العامة ل التربية بغداد الرصافة الثالثة ،جامعة المستنصرية ،كلية الادارة والاقتصاد.

ثانياً : المصادر الاجنبية :**Research and periodicals:**

- 1- Coetzee, Melinde& Schreudur, Dries& Tladinyane, Rebecca, 2014, Employees Work engagement and job commitment : The moderating role of career anchors, Vol 12.
- 2- Dixit, Dr. Varsha& Bhati, Ms. Monika,2012, A Study about Employee Commitment and its impact on Sustained Productivity in Indian Auto-Component Industry, European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 1, No. 6.
- 3- Fabiene, E. Essono & Kachchhap, Sandeep Liyod, (2016), "Determinants of Employees Commitment among Healthcare Professionals", International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol.6, No.2, pp44-52.
- 4- KurniawatimEty & OTHERS,2019, The Effect of Work Atmosphere on Career Commitment at Regional Personnel Agency Office in Bima Regency, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, vol 465..
- 5- Mullins,Laurie J,2005,Management and organizational Behaviour, prentice Hall FT.
- 6- Nzewi,2015, AConceptualFrame work for theApplicationof Work Procedures in the Public Sector, Department of Public Administration University of Fort Hare, Administratio Publica ,Vol 23, No2.
- 7- Wasim, (2012), "The Impact of Employee Commitment on Employee Satisfaction Role of Employee Performance as a Moderating Varlable", Singaporean Journal of Business Economics, and Management Studies, VOL.1, NO.2

Thesis :

- 1- LI Yifei,2018,Career Growth and Turnover Intention :The Mediator role of Career Commitment and Organizational Identification , Dissertation submitted as partial requirement for the conferral of Master in Human Resource Management .