

الادارة الالكترونية الناجحة
ودورها في حل مشكلات الادارة العامة
Successful Electronic Administration and its Role in
Solving Public Administration Problems

(بحث ميداني على عينة من القيادات في دائرة الجوازات العامة)

(Field Research on a Sample of
Leaders in the General Passports Department)

م.د. علياء سعيد عباس

Inst. Dr. Alyaa Saeed Abbas

Alyaa_saeed@coadec.uobaghdad.edu.iq

جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم الادارة العامة

م. اسرار عبد الزهرة علي

Inst. Asrar Abd Al-Zahra Ali

asrar.ali@coadec.uobaghdad.edu.iq

جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم الادارة العامة

م.م. مريم فخر الدين محمود

Asst. Inst. Maryam Fakhr Al-Deen

maryam.morad1204@coadec.uobaghdad.edu.iq

جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم الادارة العامة

مستخلص البحث

يسعى البحث الى تحديد دور الادارة الالكترونية في دائرة الجوازات العامة لتقليل من مشكلات الادارة العامة لما لها من تأثير في تقليل الوقت والجهد لأكمال طلبات الجمهور وقد شملت العينة (٨٩) مديراً يعملون في المديرية، واستخدم البحث برنامج (spss) لتحليل البيانات باستخدام الاستبانة، وقد اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية لاستخدام الادارة الالكترونية في حل مشكلات الادارة العامة بأبعادها.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية الناجحة، مشكلات الادارة العامة، دائرة الجوازات

Abstract

The research seeks to determine the role of electronic administration in the General Passports Department to reduce the problems of public administration because of its effect in reducing the time and effort to complete public requests. The sample included (89) managers working in the directorate, and the research used the (SPSS) program to analyze the data using a questionnaire. The results showed that there is a strong correlation and influence on the use of electronic administration in solving the problems of public administration in all its dimensions.

Keywords: Successful Electronic Administration, Problems of Public Administration, passports department.

المقدمة

تشتمل الحوكمة على استخدام المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وشبكات النت لدعم الخدمات العامة وتحسينها للمواطنين في اطار الإصلاح الإداري والمؤسسي، لقد اثبتت الادارة الالكترونية الناجحة بعدها اعظم استثمار احرز تقدما على مستوى الدول الاوربية والتجارب العربية الناجحة لاسيما دول الخليج العربي أذ يسهم هذا الاستثمار مصالح سياسة جديدة تتضمن الكثير من التقييد والمخاطر وبالنظر للاهمية تتمتع بها الادارة الالكترونية والتي تتضح في البحث من خلال الآتي تفاعل الجمهور اليوم مع الحكومية بشكل اكبر من السابق عن طريق الانخراط في عوالم الكترونية افتراضية ومجتمعات رقمية تخضع لشروط واحكام الاستخدام الذي بدوره يُقلل من مشكلات الادارة العامة، اذ تشمل اهمية البحث من خلال ما يتوصل اليه كمرشد لباقي المنظمات الحكومية من خلال استخدام الادارة الالكترونية الناجحة لحل مشكلات الادارة العامة في دائرة الجوازات العامة.

وبالنظر لهذه الاهمية التي تتمتع بها الادارة الالكترونية توجب على الباحثين إجراء بحث لبيان تلك الاهمية والاستفادة من في كافة المنظمات العراقية.

من هنا انطلق تساؤل البحث هل للادارة الالكترونية دور في التقليل من المشكلات الادارية العامة في دائرة الجوازات العراقية؟ وقد انصب البحث على الآجابة على هذا التساؤل، تضمن البحث اربعة محاور رئيسة تبني المحور الأول منهجية البحث والدراسات السابقة، والمحور الثاني الجانب النظري، بينما تضمن المحور الثالث الجانب العملي والمحور الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

«المحور الأول»

منهجية البحث

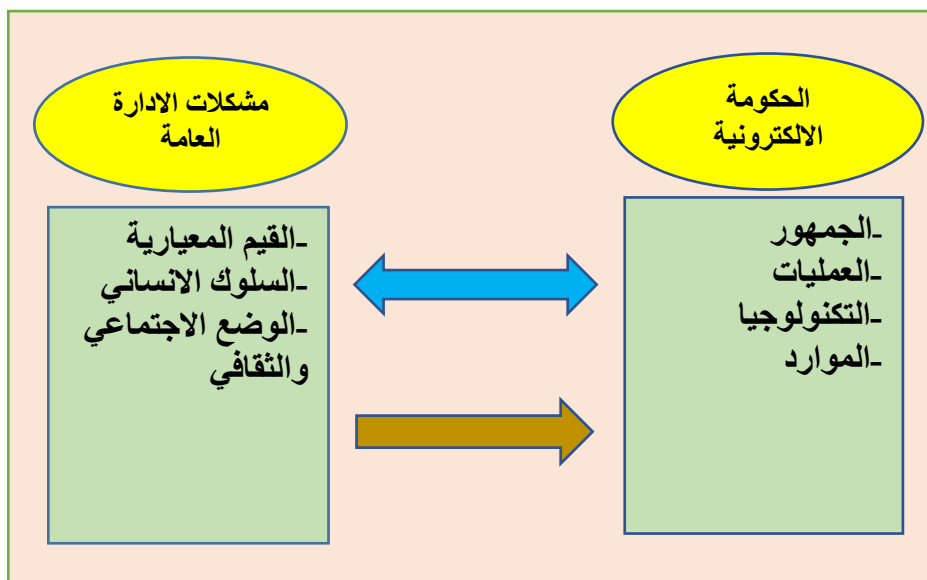
أولاً. مشكلة البحث:

لقد أصبحت التكنولوجيا في كل مكان تقريباً، الجانب الحكومي، الاعمال الخاصة، الحياة اليومية وتوسعت المعلومات من حيث الكم والنوع مما سمح الأمر للآفراد والجماعات بالتفاعل بغض لنظر عن المكان والزمان ومن هنا انطلق التساؤل الآتي للبحث: (هل أدى استخدام الادارة الالكترونية الناجحة دوراً في حل مشكلات الادارة العامة؟) وتضمنت التساؤلات الآتية:

- (١) هل هنالك إدارة إلكترونية ناجحة في المنظمة المبحوثة؟
 - (٢) هل هنالك مشكلات إدارية في المنظمة المبحوثة؟
 - (٣) ما طبيعة العلاقة بين الادارة الالكترونية والمشكلات الادارية؟
 - (٤) هل تسهم الادارة الالكترونية الناجحة في حل مشكلات الادارة العامة؟
- ثانياً: أهداف البحث: تشتمل اهداف البحث بالآتي:

- (١) تشخيص واقع تطبيق الادارة الالكترونية الناجحة في المنظمة المبحوثة؟
- (٢) بيان مستوى المشكلات الادارية العامة في المنظمة المبحوثة؟
- (٣) بيان علاقة الارتباط بين الادارة الالكترونية الناجحة ومشكلات الإدارة العامة في المنظمة المبحوثة؟
- (٤) تحديد مستوى تأثير الادارة الالكترونية الناجحة في مشكلات الادارة العامة.

ثالثاً: المخطط الفرضي للبحث:



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

رابعاً: مجتمع البحث وعينته:

تمثل مجتمع البحث بالقيادات العليا لمديرية الجنسية العراقية والبالغ عددهم (٨٩) رئيساً وهي الفئة الانسب التي تنسجم مع البحث وغايته والاكثر إدراكاً بين فئة الموظفين وبالأعتماد على جدول (Margan) اذ تم توزيع (٩٩) استبانة مع اهمال النقص والذي بلغ (٥١) استبانة، وبهذا اصبحت عينة البحث (٨٩) وحسب ماموضح في الجدول ادناة.

جدول رقم (1) وصف عينة البحث

ت	البيانات	العدد	النسبة
١	النوع الاجتماعي	ذكور	56.2%
		اناث	43.8%
		المجموع	100%
٢	العمر	أقل من ٢٩ سنة	16.8%
		من ٣٠ الى ٣٩ سنة	44.9%
		من ٤٠ الى ٥٠ سنة	20.2%
		أكثر من ٥٠ سنة	17.9%
		المجموع	100%
٣	مستوى التعليم	اعدادية	12.3%
		بكالوريوس	62.9%
		ماجستير	22.4%
		دكتوراة	2.2%
		المجموع	100%
٤	الخبرة	أقل من ٥ سنوات	4.4%
		من ٥ الى ١٠ سنوات	70.7%
		اقل من ١٠ سنوات	24.7%
		المجموع	100%

خامساً: بعض الدراسات السابقة:

(١) الدراسة الخاصة بالحكومة الالكترونية الناجحة:

دراسة (Sharon,2014): عنوان الدراسة(تطور وتحديات الحكومة الالكترونية المستقرة) هدفت الدراسة الى تقييم دور الادار الالكترونية في تعزيز الخدمات العامة وتحسين العمليات الادارية لمواجهة التعقيدات وتحقيق الاصلاح الاداري والمؤسسي وشملت العينة عدداً من الحكومات العملية في الولايات المتحدة الامريكية وكانت التقارير السنوية أداة لجمع البيانات وتوصلت ابرز النتائج الى ان الادارة الالكترونية تساهم في حل العديد من المشكلات على مستوى القطاعين العام والخاص وتمت الاستفادة من الدراسة في الجانب النظري والمنهجية.

أ) دراسة (Buddha & Mizanur, 2018): عنوان الدراسة(المشكلات الرئيسة للإدارة العامة في بنغلادش) هدفت الدراسة الى معالجة بعض التحديات التي يواجهها الجمهور في بنغلادش من خلال التنفيذ الفعال لبعض الاليات المضمنة للبيروقراطية وتوفير نظام اللامركزية والسلطة القضائية المستقلة وضمان الدور الفعال للادارة التشاركية وشملت العينة عدداً من العاملين في مجال القطاع العام في بنغلادش وكانت عدد المشاركين والبرامج الحكومية المنفذة كأداة للقياس تُساعد في ضمان الشفافية وعدد لجان مكافحة للفساد وتوصلت ابرز النتائج ان الادارة الفعالة للموظفين والتدريب والترقية وتحديث المعدات المكتبية وتوحيد الخدمات ونظام المراقبة المستمر ونظام الميزانية والضرائب الحديث والقدرة على بناء موظفين السلطات التشريعية والقضائية والتنفيذية يمكن ان يساعد على التغلب على العقبات والتحديات التي تواجه الجمهور في بنغلادش.

ب) دراسة (Ceaser H. Husieen): عنوان الدراسة(تطبيقات لاستخدام نظام البريد الالكتروني في الادارة الالكترونية) هدفت الدراسة الى بناء نظم

وقواعد بيانات في المؤسسات الجامعية العلمية والأكاديمية باعتبارها أكثر علمية من سواها وقد تبين أن النظام يتمتع بأمنية شاملة للمستخدمين ولمدراء النظام من الخروقات.

٢) الدراسة الخاصة بمشكلات الإدارة العامة:

دراسة (Brown): عنوان الدراسة (تقديم خدمات الكترونية حكومية متطورة مع معارضة القيود البيئية. دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الدولية) هدفت الدراسة إلى التركيز على استخدام الوكالات الحكومية للتكنولوجيا لتعزيز الخدمات الحكومية وتقديمها للمواطنين، وتم التركيز على حالات الفشل التي تواجهها هذه الأنظمة، وتم تكريس قدر كبير من الاهتمام لوقف معدلات الفشل خصوصاً تأكيد المؤتمر الرئيس للمنظمة تحت عنوان (التهديد الخفي الذي تواجهه الإدارة الالكترونية) وتناولت توصيات المنظمة التركيز على النهج الهرمي من أعلى إلى أسفل والموجهة نحو الرقابة لتطوير هذه الأنظمة والتركيز على اللاتأكد لبيئة القطاع العام.

ج) دراسة (Melvin & Hill): عنوان الدراسة (التحديات التي تواجهها الجمهور الأمريكي وإدارة التعقيد والبيروقراطية وثقافة عدم الثقة) هدفت الدراسة إلى مواجهة تحديات التعقيد والبيروقراطية من قبل مسؤولي الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وتم الاعتماد على المقارنة بين الفقرات التاريخية التي مرت بها البلاد بعد الحرب العالمية الثانية إلى حقبة السبعينات ومن منتصف السبعينات إلى الوقت الحالي وتوصلت إلى أن الإدارة العامة في الولايات المتحدة ينبغي أن تتعامل مع المستوى المنخفض من الشرعية وعدم الثقة بشكل فعال خصوصاً بعد إثبات بُعد الثقافة التي تُعد التحدي الأكبر للتفسير وذلك من خلال القيام بتفسيرها أو أن تتطور من تلقاء نفسها.

«المحور الثاني»

الأطار النظري لمتغيرات البحث

اولاً: الحكومة الالكترونية الناجحة:

(١) مفهوم الادارة الالكترونية الناجحة: تُشير الادارة الالكترونية الى استخدام الادارة لتكنولوجيا المعلومات وخاصة الانترنت القائم على الويب لتعزيز الوصول الى الخدمات العامة وتقديمها للمواطنين (Brown&Brudney,2016:97)، وأشار (Sharon,2014:587)، الى ان المصطلح استخدم من قبل مؤسسة العلوم الوطنية للولايات المتحدة الأمريكية سنة ١٩٩٩ بأنها استخدام المعلومات والتكنولوجيا لدعم وتحسين السياسات العامة والعمليات الحكومية واشراك المواطنين لتقديم خدمات شاملة في الوقت المناسب. وقدم (Hilt,2016:4)، مفهوماً للادارة الالكترونية بأنها السلوكيات والمساهمات في الأداء الحكومي للجهات الفاعلة التي تؤدي ادواراً إدارية تُمكن من توفير السلع والخدمات المدعومة في القطاع العام.

(٢) اهمية الادارة الالكترونية الناجحة: تؤدي الادارة الالكترونية الناجحة الى زيادة التنظيم والأبداع داخل القطاع العام (Soohbee&Karen,2016:230)، كما أشار (Ghayur,2006:214)، الى ان الانترنت اداة يُمكن للفقراء والأغنياء الوصول اليها بسهولة التي من شأنها أن تُساهم في عملية المشاركة والشفافية والمسألة ويتعين على البلدان النامية ان تستفيد من الأمكانات الهائلة التي تُتيحها تكنولوجيا المعلومات، كما انها ليست باهضة الثمن ولا معقدة ولا تتطلب تقنيات صعبة وبالتالي ينبغي حث الدول على تطبيقها.

٣) نظريات الحكومة الالكترونية: حدد (Calista&Melitski,2014:89)،

أربعة نظريات لتكنولوجيا المعلومات مقترنة بمسارين الكترونيين وهم:

أ) نظرية الانظمة: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمهندسين وملحمين يشاركون في إعداد التكنولوجيا الاجتماعية لتحقيق التعادل والتكامل الاجتماعي. لذلك تتطلب التكنولوجيا الجديدة رفع مهارات العاملين وزيادة قدراتهم (معتوق، 2016: 263).

ب) النظرية الاجتماعية التقنية: تحقق كفاءة تكنولوجيا المعلومات البيروقراطية من خلال التوسط في التكامل الاجتماعي والنظام وتقليل التفاوتات الاقتصادية من خلال اصحاب المصلحة المتصلين بالشبكة.

ج) نظرية التعزيز التكنولوجي: التكنولوجيا عبر السياسة وتعمل كأداة تحكم المركزية في العمل.

د) ث. نظرية الحتمية: التركيز على عقلية وثقافة الوضع الراهن الذي يسعى الى إعادة الإنتاج نفسه.

٤) ابعاد الادارة الالكترونية الناجحة: تتطلب دراسة الحكومة الالكترونية الناجحة التعرف على اهم ابعادها أو ركائزها الأساسية التي تستند عليها من خلالها لتحقيق أهداف البحث وهذه الأبعاد كما حددها (AL-dabbagh,2011:7):

أ) الجمهور: أن ادارة الافراد هي التحدي الأكبر لنجاح برنامج الحكومة الالكترونية كما يتطلب من خبرات ومهارات والتزام لضمان نجاح المشاريع وتقديم الخدمات بأحسن صورة وللأفراد ايضاً، أذ ان نجاح أي منظمة في تحقيق اهدافها هو ناتج لمقدرت افرادها (الطائي، 2016: 35).

ب) العمليات: ان خلق العلاقات الجديدة بين الادارة والمواطنين يتطلب انشاء معلومات تعتمد على عمليات وركائز تؤكد سير العمل ذو الصلة بشكل صحيح.

ج) التكنولوجيا: تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً أساسياً في جهود الإصلاح التي من الممكن ان تُساعد في إعادة تشكيل الاقتصاد بشكل كبير وتحسين الأداء وخفض التكاليف واستغلال الفرص الهائلة التي تعترضها التكنولوجيا لتقديم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة.

د) الموارد: تتطلب التقنيات الحديثة انواعاً حديثة من نماذج التطبيق، والميزانية المفروضة على الحكومة تتطلب دخول الاستثمار لأدارة المشاريع وبصورة عامة أظهرت الشركات بين القطاعين العام والخاص كحل قابل للتطبيق من خلال تقاسم المخاطر وخصوصاً أن المنظمات بدأت على تطوير معادلة تقنيات تطوير وتحسين أداء العاملين التي تنص: تحسين الاداء = (المعرفة + المهارات + الفرص + الجهد + التحفيز) (الكبيسي والكعبي، 2020: 13).

ثانياً: مشكلات الادارة العامة:

١) مفهوم مشكلات الادارة العامة:

يشير (Pujiastuti&Davmadi,2017:66) الى مشكلة الادارة العامة هي(نسبة السكان الذين يقل نصيب الفرد من الأنفاق الشهري تحت خط الفقر)، وذهب (Nawaz et al.,2021: 1020)، الى ان مشكلة الادارة العامة هو تردد الحكومة في اضعاف اللامركزية على السلطات المالية والقانونية على مستوى المقاطعات والحكومات المحلية.

م.د. علياء سعيد عباس / م. اسرار عبد الزهرة علي / م.م. مريم فخر الدين محمود.....

(٢) اهمية مشكلات الادارة العامة

حدد (Guido&Allan,2007:7) ان اهمية دراسة مشكلات الادارة العامة هي واحدة من اعظم المبادرات على الإطلاق لتحسين حالة الانسان الاقتصادية والاجتماعية وبالتالي تحسين نوعية الحياة البشرية. ووضع(الجاردر وزهراء، 2016 : 250)

ان اهم مشكلة تواجهه المنظمات هي فقدان الثقة بأدارة المنظمة من قبل العاملين أذ ان التقنية وحدها لايمكن ادارة امور المنظمة.

(٣) ابعاد مشكلات الادارة العامة

يتضح مما سبق ان مشكلات الادارة العامة حسب رأي (Bradley&Wright,2015:197) هي القيم المعيارية والسلوك الانساني والوضع الاجتماعي والثقافي):

أ) القيم المعيارية: تلعب القيم دوراً اساسياً في التأثير على سلوك الموظف الحكومي في وضع القرار وتحكم بالكفاءة والفاعلية في ظل التضارب العالي بين المصلحة الشخصية للفرد والمصلحة العامة ويذهب الباحثون الى ابعد من ذلك من ناحية النزاهة والشفافية ومنظومة القيم التي تحكم ذلك ناهيك عن الجمهور وصعوبة تأسيس منظومة قيمية حسب تفضيلاتهم السياسية.

ب) السلوك الانساني: ان السلوك مفهوم واسع ومعقد وحدد ذلك الاعتراف بصعوبة إرسال مبادئ عالمية للسلوك والدعوة لكثرة البحوث لفهم الظروف التي تزيد من صعوبة السلوك البشري في ظل المبادئ العالمية التي تدعوا الى الايجابية بالرغم من صعوبة تحديد دوافع الموظف الحكومي التي تعتمد على تصور الموظف الحكومي نفسه، ويعرف السلوك الانساني بأنه عملية يستمتع بالقدر الكافي في التأثير الاجتماعي الإيجابي وبالتالي ان الهوية الاجتماعية

والتنشئة التنظيمية والقيود الإجرائية كلها عوامل تحد السلوك الانساني وهذه الاختلافات تُعيق القدرة على إرسال مبادئ بسيطة وعالمية للسلوك الاداري.

ج) الوضع الاجتماعي والثقافي: تعتمد هذه المشكلة على المشكلتين السابقتين أذ ان الثقافة تُمثل القيم والقيم مرتبطة بالسلوك وهذه القيم تختلف من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر وما هو سائد ومتقبل في دولة ليس بالضرورة يتقبلها أفراد دولة أخرى وهذا يعني رفض الرأي بتطوير مبادئ إدارية عالمية بعيدة عن البيئة وانواعها التي يتم تطبيقها بها وأشار (الزبيدي، 2021: 813) على المنظمة أن تضع برامج وخطط تسمح من خلالها للعاملين بأبداء آرائهم بكل شفافية ومصداقية ودون أي تأثيرات خارجية.

«المحور الثالث»

الآطار العملي

(١) اختبار الصدق والثبات

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين أصحاب الخبرة والاختصاصات المتنوعة لغرض بيان رأيهم بوضوح الاستبيان لقياس متغيرات البحث، واستخدام مقياس الفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي للمقاييس وكما موضح في الجدول (١) الذي يشير الى إتساق عال لفقرات المقاييس.

الجدول (٢) ثبات أداة القياس

متغيرات البحث	الفا كرونباخ
الأدارة الالكترونية الناجحة	0.912
مشكلات الادارة العامة	0.900

(٢) عرض نتائج المتغير المستقل الإدارة الالكترونية الناجحة:

يُظهر الجدول (٢) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوراط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوجهة نظر الموظفين عينة البحث بخصوص الادارة الالكترونية التي تم قياسها بأربعة أبعاد تم حصرها بالفقرات (1-2) إذ عكست بوسط حسابي (3.98) وهو أكبر من قيمة الوسط الحسابي (3) مع وجود استخدام في الآجابة بأنحراف معياري (0.6) وتؤشر النتائج بأوساط حسابية عالية وكالاتي:

الجدول (3) استجابات أفراد العينة لمتغير الادارة الالكترونية الناجحة

ت	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	لدى موظفي المديرية دراية كاملة عن سير برنامج الحكومة الالكترونية	4.09	0.98	20.13
2	تمتلك الادارة القدرات الكاملة لتبني برنامج الحكومة الالكترونية	4.1	0.69	18.20
3	هنالك قبول من طرف المواطنين حول برنامج الحكومة الالكترونية	4.00	0.72	26.52
4	تستطيع الادارة توفير متطلبات الحكومة الالكترونية	4.01	0.89	22.93
5	تؤمن الادارة بمهارات الموظفين حول تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية	4.02	1.13	16.04
6	تدعم الادارة الموظفين لتطوير مهاراتهم حول برنامج الحكومة الالكترونية	4.90	0.70	18.20
7	توفر كل المتطلبات والمهارات يؤدي بالضرورة الى نجاح برنامج الحكومة الالكترونية	4.00	1.18	27.37

11.60	1.27	3.89	يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية الى تقديم الخدمات بأقل وقت وأقل تكلفة	8
20.62	1.09	3.90	تمتلك الادارة القدرة على حل مشكلات تطبيق الحكومة الالكترونية	9
27.37	1.50	3.88	تشعر بتحسن عند تقديم الخدمات للمواطنين عبر برنامج الحكومة الالكترونية	10
40.69	0.40	4.11	يؤدي تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية الى تغيير ثقافة المديرية	11
25.75	0.95	4.10	تقوم الادارة بتدريب موظفيها تقنيات الحكومة الالكترونية	12
13.60	0.6	3.98	العالم	

يلاحظ من معطيات الجدول (3) بان هناك اختلاف في ترتيب الابعاد من حيث الأهمية إذ يوضح أن أعلى وسط حسابي بلغ (4.11) مما يدل ان تطبيق البرامج الالكترونية يؤدي الى تغيير ثقافة المنظمة بينما كان أقل وسط حسابي بلغ (3.88) مما يعني ان الموظفين لا يشعرون بتحسن عال عند تقديم الخدمات للمواطنين وبأنحراف معياري (1.50) وبنسبة إختلاف (27.37). أما بخصوص متغير (مشكلات الإدارة العامة) نلاحظ جدول (4) إذ بلغ أعلى وسط حسابي (4.8) مما يعني أن المنظمة تعاني من عدم وجود مخصصات مالية للأدراتات العليا والموظفين وبأنحراف معياري بلغ (0.51) ومعامل أختلاف (28.13)، بينما بلغ أقل وسط حسابي (4.01) مما يعني ان

م.د. علياء سعيد عباس / م. اسرار عبد الزهرة علي / م.م. مريم فخر الدين محمود.....

الموظفين لا يعانون بقوة من فقدان الأمن والأمان عند القيام بأعمالهم وبأنحراف معياري () ومعامل اختلاف () وكما موضح أدناه:

الجدول (4) استجابات أفراد العينة لمتغير مشكلات الادارة العامة

ت	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	فقدان الامان والاس النفسي والاجتماعي للمسؤولين للقيام بواجباتهم النفسية	4.01	0.82	28.25
2	ازدواج الدوام واستخدام المديرية لفترتين	4.55	0.15	33.59
3	ضعف المستوى التقني لكثير من الموظفين	4.2	0.16	35.51
4	التباطؤ في تطبيق التقنيات الحديثة ومتطلبات البرنامج الالكتروني	4.03	0.18	26.42
5	كثرة التنسيب والتنقلات بين الموظفين	4.11	1.17	24.49
6	فقدان التنظيم عند مراجعة المواطنين للمديرية	4.20	0.35	24.38
7	قلة تعاون الادارة في تطبيق الحكومة الالكترونية	4.11	1.19	26.20
8	ضعف الشهور بالمسؤولية لدى الادارة العليا	4.30	1.28	29.23
9	عدم وجود مخصصات مالية للادارات العليا والموظفين	4.19	1.70	20.13
10	توزيع الموظفين على المديرية بطريقة غير متكافئة	4.88	1.51	28.13
11	كثرة الابعاء والاعمال الملقة على عاتق الموظفين	4.17	0.89	22.50
12	تاخر تنفيذ الطلبات المتعلقة بالمديرية	4.12	0.89	22.15
العام		4.887	0.8	17.8

(٣) اختبار فرضية الارتباط: تشتمل هذه الفقرة بأختبار فرضية الارتباط الرئيسة توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الادارة الالكترونية الناجحة ومشكلات الادارة العامة بابعادها، ومن خلال الجدول (5) يمكن قبول الفرضية أو عدم قبولها الذي يوضح قيم الارتباط والمعنوية وكالاتي:

الجدول(5) إختبار فرضية الارتباط

Scs	Hb	Nv	PPA	Re	Te	Au	Pr	EM	
									EM
									Pr
									Au
								0.33	Te
							0.26	0.530	Re
									PPA
							0.224	0.546	Nv
									Hb
					0.360	0.437	0.351	0.420	Scs
				0.296	0.522	0.456	0.445	0.193	
			0.444	0.503	0.434	0.461	0.258	0.697	
			0.748	0.660	0.541	0.447	0.745	0.519	
		0.522	0.653	0.520	0.499	0.562	0.180	0.585	0.486
									N=89

وفق الجدول اعلاه يتبين على تفاوت علاقة الارتباط بين المتغيرات الرئيسة والفرعية، إذ بلغت علاقة الارتباط الرئيسية بين الدارة الالكترونية ومشكلات الادارة العامة (0.193) مما يعني ان الادارة الالكترونية الناجحة تُساهم في حل مشكلات الادارة العامة داخل المديرية العامة بشكل كبير بينما بلغت أعلى قيمة للارتباط بين الإدارة الالكترونية والقيم المعيارية قيمة (0.697) الذي يدل على ان القيم المعيارية ذات علاقة إرتباط عالية مع الدارة الالكترونية الناجحة.

م.د. علياء سعيد عباس / م. اسرار عبد الزهرة علي / م.م. مريم فخر الدين محمود.....

٤) اختبار فرضية التأثير: يوضح الجدول رقم (6) نتائج الاختبار لفرضية التأثير للإدارة الالكترونية الناجحة تأثير ذو دلالة معنوية في حل مشكلات الادارة العامة).

الجدول(6) إختبار فرضية التأثير $n=89$

مشكلات الادارة العامة					الادارة الالكترونية الناجحة
مستوى المعنوية	F	R ²	β	A	
معنوي	14.679	0.530	0.397	1.51	

يتضح من الجدول أعلاه بقبول فرضية التأثير للمتغير الرئيس للإدارة الالكترونية الناجحة في مشكلات الادارة العامة بقيمة معامل التحديد (R^2) (0.530) وتأثير عالي تعكسه (β) البالغة (0.397) والتي تُشير الى أن تغير بوحدة واحدة في الإدارة الالكترونية الناجحة عبر أبعادها (العمليات، الجمهور، التكنولوجيا، المعلومات) يحدث تغيراً في حل مشكلات الادارة العامة بنفس القيمة وهي معنوية بدلالة (F) المحسوبة البالغة (14.679) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.89) بينما بلغت قيمة (a) الثابتة (1.51) وبهذا تصبح معادلة الانحدار كالاتي: حل مشكلات الادارة العامة $0.397+1.51$

«المحور الرابع»

الاستنتاجات والتوصيات

أ) الاستنتاجات:

- ١) التركيز على تطوير آليات العم الأداري الحكومي من خلال الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة.
- ٢) ادخال التكنولوجيا الحديثة يُساهم بالتقليل من أعباء وروتين العمل وسرية تقديم الخدمات للمواطنين.
- ٣) يتطلب العمل الالكتروني التأهيل التقني وتطوير مهارات العاملين بشكل دوري وحسب التحديثات.
- ٤) المنظمة تُعاني من قلة المخصصات المالية للأدارة العليا والموظفين.
- ٥) من الناحية السلوكية لايشعر الموظفون بتحسّن عال عند تقديمهم للخدمات.

ب) التوصيات:

- ١) إعادة عملية التأهيل التقني واستشارهً بطريقة تُدعم تطور الموارد البشرية داخل المنظمة.
- ٢) تخصيص مبالغ مالية للأدارات العليا والموظفين.
- ٣) نشر ثقافة المعاملات الالكترونية بين الجمهور وتحسين طرق الاتصال بينهم وبين العاملين.
- ٤) إشراك العاملين في دورات تقوية ودورات تطويرية تُعزّز العمل الالكتروني.
- ٥) الأستعانة بتجارب الدول المتقدمة في مجال الحكومة الألكترونية.

المصادر

اولاً: المصادر العربية

- (١) الزيدي، ناظم جواد عبد، الشمري، ولاء جلال عبد الامير: تأثير مناخ العمل الاخلاقي في التنمر الوظيفي / بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية/ جامعة بغداد/ ٢٠٢١.
- (٢) الكبيسي، صلاح الدين عواد والكعبي، رعد عرفان عذيب: تاثير استراتيجيات التمكين في اداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية/ بحث ميداني/ مجلة العلوم الاقتصادية والادارية/ جامعة بغداد , vol. 26 (no. 120) pp. 1-29, 2020
- (٣) الجادر، سهير عادل وزهراء غانم مرجاح: دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية/ بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (٢٢) العدد (٨٧) ٢٠١٦.
- (٤) الطائي، علي حسون والقيسي، سنان فاضل حمد: انعكاس ممارسات ادارة الاداء في التميز التنظيمي بحث ميداني في وزارة المالية الهيئة العامة للضرائب، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (٢٢) العدد (٨٧)، ص ٢٩-٤٩ ٢٠١٦.
- (٥) معتوق، محمد: المتغيرات الانية والمستقبلية المساعدة في تطوير الموارد البشرية دراسة تطبيقية في هيئة استثمار بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٢٢ العدد ٨٧ ص ٢٥٨-٢٧٤ ٢٠١٦.
- (٦) الزيدي، ناظم جواد عبد و زينب مصطفى خليل، تأصيل الموارد البشرية الادارة الالكترونية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، vol 21 (no. 8) 2015

المصادر الاجنبية

- 1) Adeel ghayur, the E. government; **“Ajjigsaw view”**, international federation for information processing, vol. 226, pp. 203-214.
- 2) Al- dabbagh, Mustafa, **“electronic government in Iraq challenges of development and implementation”** , 2011, Swedish business school at Orebro university.
- 3) Allan Rosenbaum, Guido, Bertucci: **“implementing the millennium development goals; challenges and responses for public administration”**, 2007, *Conterpution of the United Nation Committee of Experts on Public Administration*.
- 4) Bradley and Wright, **“the science of public admonstration ; problems , presumptins progress and possibilities”**, public administration review vol. 15 , no. 6 , pp. 795-805 , 2015.
- 5) Brown, M. Mary, **“Achieving advanced electronmental constraints, university of north Carolina at chapelitill, Jeffrey brudney, university of Georgia, public performance”**; management review, vol.22 (no.11) (sep. 2004, pp. 96-113).
- 6) Buddha, Devbiswas, Md, Mizanur Rahmans, **“Major challenges of public adminstartion in Bangladesh few observations and suggestions”**, *International Journal of Emering Trends in Social Sciences*, vol. 2, no. 2, pp.14-93, 2018.
- 7) Ceaser, H. Hussieen. **“applications to use electronic mail system in the electronia management”**. vol. 65, no. 18, pp. 15-36,
- 8) Donald J. calista and James melitski, E. **“Covernment and E. Governance; 14. Convering Constructs of**

- Public Sector Information and Communications Technologies", *Public Administration Quarterly*, vol. 31, no. ½, pp. 87-120, 2014.**
- 9) Hill, Carolyn J. and Laurence E." **Lynnjr, Governance and Public Management an Introduction**", *Journal of Policy Analysis and Management*, vol. 23, no. 1, 2016, pp. 3-11.
- 10)Melvin J. dubnick, Hill Hall. "**university Heights, Rutgers university**", *International Journal of Public Administration* , 19 (9) (pp. 1482-1508), 1996.
- 11)Nawaz, Dawood, and Sarfars Batool "**Ishart Fatima administration problems associated with rising need for new administrative units in Pakistan**", *Journal of contemporary Issues in Busibedd and Government* vol. 27, no. 05, 2021.
- 12)Pujiastut, Nanik and Damai, Darmadi, "**challenges and development of public administration in leadership apparatus**", *European journal of research in social sciences*, vol. 5, no. 5, 2017.
- 13)Sharon S. Dewes, "**The Evolution and Continuing Challenges of Governance, Public Administration Review**", vol. 68, supplement to (Dec. 2008) pp. 586-5102, 2014.
- 14)Soonbee, Kim and Karen, Layne, "making the connection E. government and public administration education, *Journal of Public Affairs Education*, vol. 7, no. 4, pp. 229-240, 2016.

