

## استطلاع آراء العاملين في هيئة الاعلام والاتصالات بشأن تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي

هدى عبد الحسين ناصر<sup>1</sup>

### المستخلص

سعت الدراسة إلى تعرّف آراء موظفي هيئة الاعلام والاتصالات بتطبيق الانظمة الالكترونية ومدى تأثيرها في ادائهم الوظيفي فقد استعملت الباحثة استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة ثلاثين موظفًا من موظفي الهيئة للاجابة عن اسئلة الدراسة بعد عرضها على السادة المحكمين وعولجت النتائج باستعمال الوسط المرجح والنسب المئوية وقد اوضحت النتائج علاقة الانظمة الالكترونية بتطوير العمل الاداري في المؤسسات وتحسين اداء الموظفين، وقد اوصن الباحثة توصيات متعددة اهمها :

1. توفير التخصصات الكافية لتوفير التقنيات .
2. اعداد ملاك وظيفي متخصص لاقامة الورش التدريبية للاطلاع على اهمية استعمال الانظمة الالكترونية في تطوير العمل المؤسساتي في الهيئة .

الكلمات المفتاحية: الانظمة الالكترونية، الادارة الالكترونية، هيئة الاعلام

### A Survey of the Opinions of Employees of the Media and Communications Authority Regarding the Application of Electronic Management Systems on Job Performance

Huda abdulhussein nassir<sup>1</sup>

### Abstract

The study aimed to identify the views of the employees of the Media and Communications Commission on the application of electronic systems and the extent of their impact on their job performance. The results showed the relationship of electronic systems to the development of administrative work in institutions and to improve the performance of employees. Where the researcher used a questionnaire to collect data from the study sample of 30 An employee of the Authority to answer the study questions after presenting them to the arbitrators. The results were processed using the weighted mean and percentages. The results demonstrated the relationship of electronic systems to developing administrative work in institutions and improving the performance of employees. The researcher recommended several recommendations, the most important of which are: Providing sufficient allocations to provide technologies and holding training workshops.

**Keywords:** Electronic systems, Electronic Administration, Media Authority

### المقدمة: [1]

يعتمد اساس نجاح أي مؤسسة حكومية أو حتى مؤسسات القطاع الخاص على القطاعات العاملة بصورة عامة او الافراد بصورة خاصة، فهم جوهر العمل الاداري وأساسه، إذ نصل الى الهدف من طريق الافراد وذلك عبر ما يسمى بالمسؤولية المزدوجة، فإما ان تكون المسؤولية ذات طابع فردي وتشمل الشخص ذاته أو نفسه وإما أن تكون المسؤولية جماعية أو عامة وتشمل الاخرين و

العاملين معه والمرؤوسين.

ان اساس العمل الاداري هو الجمع بين الفعالية الشخصية والكفاية المهنية، ويقوم على احداث التوازن بين الوحدة المسؤول عنها المدير وبين البيئة الداخلية والخارجية، ومن اجل الارتقاء بالعمل الاداري تسعى المؤسسات الى نظام الحوكمة الالكترونية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم افضل الخدمات الحكومية

### انتساب الباحث

<sup>1</sup> هيئة الاعلام والاتصالات، قسم ادارة وتنظيم وارشفة البريد العام، العراق، بغداد، 10001

<sup>1</sup>Mohammedalmustafa25@gmail.com

### المؤلف المراسل

معلومات البحث  
تأريخ النشر: حزيران 2025

### Affiliation of Author

<sup>1</sup> Media and Communications Authority, Department of General Mail Management, Organization and Archiving, Iraq, Baghdad, 10001

<sup>1</sup>Mohammedalmustafa25@gmail.com

### <sup>1</sup> Corresponding Author

### Paper Info.

Published: Jun. 2025

الموظفون اليها تطورت مهاراتهم وهذا يسهم في زيادة الانتاجية، وتحسين الاداء.

- د- حدود البحث : يتحدد البحث الحالي في استقصاء آراء العاملين في هيئة الاعلام والاتصالات في بغداد للعام 2023.
- ه- عينة البحث : اخترنا ثلاثين منتسباً من منتسبي هيئة الاعلام والاتصالات لاجراء هذا البحث .

### الاطار النظري

#### المبحث الاول: متطلبات التحول الى الحكومة الالكترونية [2]

نلاحظ وعبر تطبيق مبدأ عمل الحكومة الالكترونية تكامل عمل الوحدات الادارية المختلفة عبر عملية الحوكمة الداخلية بوصفه حدًا ادنى (داخل عمل المؤسسة) ، او على نطاق اوسع عبر الاندماج بين الحوكمة الداخلية وربطها بالحوكمة الخارجية ( مع بقية المؤسسات او مرافق الدولة الاخرى) .

ان عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو هدف اساسي تسعى اليه الهيئة والمؤسسات العاملة في الدولة كافة، وذلك من اجل الإسهام في عملية خدمة المجتمع في مجالات الحياة كافة ، ومن أجل فاعلية العمل به ، فعلى هذه المؤسسات ان يكون لديها القدرة على تطوير المنظومة الادارية بشكل فاعل وذلك عبر الاستفادة من مخرجات التقنية الحديثة وأدواتها في مجالات الحاسبات في القطاعات الحكومية المختلفة كافة، وتوظيفها لخدمة منتسبيها على وفق معايير امنية وسرية . ومع قدوم الجيل الجديد من الشبكة العنكبوتية (الانترنت) وما يرافقها من تقنيات ، فهناك علاقة توافقية ما بين الإمكانيات التقنية الهائلة لشبكات الاتصال والمتطلبات الضرورية لتطبيق البرامج الخاصة بالإدارة الإلكترونية. وبناء على ذلك ومن اجل بناء منظومة الادارة الالكترونية لا بد من أن يكون هناك بنى تحتية للانظمة المعلوماتية والتي من طريقها يمكن تطبيق عمل الحكومة الالكترونية.

وبصورة عامة ولغرض التحول الى الحكومة الالكترونية في الهيئة والمؤسسات العاملة كافة يتطلب ذلك:[3]

1. إحداث تغييرات جذرية ومهمة في البنى التحتية عبر تحسين اجهزة الحاسوب وبرامجها وشبكات الاتصالات والانترنت وقواعد البيانات التي يجب ان تتلاءم والتطور التكنولوجي في العالم.
2. يضيف وجود التشريعات والنصوص القانونية المشروعية والمصادقية للحكومة الالكترونية والنتائج القانونية المترتبة عليها كافة.
3. تطوير الإجراءات الإدارية بما يتناسب وأهداف عمل الإدارة الإلكترونية.

للمواطنين، وقطاع الاعمال، ويجب ان تتميز هذه الخدمات بالشفافية والمساواة وان تعمل على تعزيز ركائز الحكم الرشيد عبر تطبيق هذه الانظمة.

ان لتطبيق هذه الدراسة أهمية اقتصادية للهيئة وذلك من طريق الاستفادة من نتائج تلك الدراسة وتوصياتها في تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية إذ تحقق اهدافا استراتيجية عبر استثمار الموارد والامكانيات وما يترتب عنها من نتائج في عمليات التطوير التنظيمي، والتحسين المستمر للعمل الإداري الذي يؤدي بدوره الى رفع مستوى أداء الهيئة والمؤسسة العاملة ككل وإنتاجيتها، ومن ثم يعطي نتائج وانعكاسات على المستوى الاقتصادي من طريق رفع الارباح والعوائد وخفض التكاليف ، ، وبما يحسن أداء المستعملين لها ، ووضع حلول للمشكلات التي نتجت او ستننتج في حال طبقها في العمل المؤسساتي .

لذا جاء هذا البحث ليلقي الضوء في مدى تأثير استعمال هذه الانظمة وما نتج عن ذلك من آثار ايجابية في أداء عمل الموظفين وتطوير العمل الإداري وعلى مستوى أداء المؤسسة ككل.

أ- اهمية البحث : توصف اهمية البحث بأنها محاولة اولية للوقوف على آراء العاملين في هيئة الاعلام والاتصالات لظهور الاثر الفعال في تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي ، إذ تتضح اهميتها عبر قياسها لمدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئة وتنمية الموارد البشرية التابعة لها، وكذلك التحديات التي تتطلب تحليلاً ودراسة ووضع حلول ملائمة لها .

ب- هدف البحث : يسعى البحث الحالي الى استطلاع آراء العاملين في هيئة الاعلام والاتصالات في التحقق من مدى مساهمة الانظمة الالكترونية المستعملة في تحقيق اهداف المؤسسة والاستعمال الامثل لمواردها وتطوير الهياكل والاسس التنظيمية وتحسينها، وإجراءات العمل الإداري بما يتناسب وأهداف الإدارة الإلكترونية وتوظيف ما يمكن توظيفه من التقنيات الحديثة في مجالات المعلومات والاتصالات لإنجاز مهام العمل الإداري، ووظائفه. ويمكن جميع الأنشطة الإدارية، وتحديثها باستمرار وتيسير تنفيذها بما يضمن رفع مستوى الكفاءة والفاعلية، وتحديد التحديات التي واجهت تنفيذ ذلك ودراستها ووضع الحلول الملائمة لها لتتلاءم مع حلول الجيل المقبل من الشركة.

ج- فرضية البحث : ان عدم استعمال انظمة الادارة الالكترونية يؤثر تأثيراً سلبياً في أداء الفرد إذ توجد علاقة طردية بين استعمال الادارة الالكترونية واداء الموظفين فكلما اتجه

4. التوافق بين احتياجات العمل الفعلية و اعداد برامج الانظمة الالكترونية بما يضمن سرعة استجابة الانظمة للاوامر الادارية المطلوبة وانجاز جميع المهام الكترونيا والتخلص من المعاملات الورقية وبما يضمن أمان المعلومات وسريتها.
  5. اجراء ورش ودورات تدريبية خاصة في مجالات دراسة الانظمة الالكترونية بما يحقق الوصول الى تكامل العمل الاداري في الهيئة .
  6. ضرورة توفير الدعم المالي سواء على نطاق الدورات التدريبية او توفير الاجهزة الحديثة وبشكل مستمر وصيانتها وبما يتناسب والتطور في احتياجات العمل .
  7. ضرورة توفير الموارد البشرية وتهيئتها للعمل على انظمة الادارة الالكترونية على وفق التقنيات الحديثة المتطورة
  8. اجراء الدراسات بصورة مستمرة ودورية لملاحظة مدى فاعلية هذه الانظمة في تحسين العمل والاداء .
  9. تكون زيادة الانتاجية وتحسين الاداء عبر اختزال عامل الوقت وذلك من طريق توجه العاملين العام في المؤسسات الى استعمال الادارة الالكترونية وتطوير مهاراتهم.
  10. توفير الامن الالكتروني والسرية الالكترونية ، إذ يجب ان تكون هناك حماية للمعلومات وهذه نقطة مهمة لمطلوبات الحكومة الالكترونية .
7. تسهيل عملية الاطلاع على البيانات المثبتة الكترونيا عبر عملية الاتصال بين الادارات داخليا وخارجيا من طريق ربطها بشبكات اتصال الكترونية .
  8. سرعة اتخاذ القرارات وتحديد الاخطاء عبر برامج الكترونية عالية الجودة .
  9. بيان الاحتياجات البشرية وتحديد المسار الوظيفي عبر برامج خاصة تسهل عملية ادارة الموارد البشرية .
  10. سرعة وصول البيانات الادارية وسهولتها إلى الدوائر المعنية كافة.
  11. انتهاء معاملات المستفيدين عبر جهة محددة تقوم بمهام الانابة عن الدوائر الاخرى ( النافذة الواحدة) .
  12. سهولة الحصول على البيانات، والمعلومات، وخبزها، وحمايتها من الكوارث عبر الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في انظمة خاصة تابعة للهيئة .
  13. زيادة الفاعلية وتحسين الكفاية عبر التنسيق بين الدوائر والاقسام الادارية المختلفة
  14. الوصول الى معدلات انتاجية عالية وبكلف قليلة وعامل زمني سريع
  15. تحسين مستوى جودة الخدمات وتسهيل عملية الرقابة في ظل الادارة الالكترونية
  16. تسهيل عملية التخطيط عبر برامج الادارة الالكترونية التي تعمل على وفق انظمة معلومات اتصال وشبكات بين الادارات المختلفة داخل الهيئة .
  17. مرونة العمل في ظل الادارة الالكترونية ، بما يحقق القدرة على التكامل والتنسيق بين الادارات.
  18. توفير خدمات متنوعة يستفيد منها جميع المواطنين والمؤسسات الحكومية عبر وضع سياسة واضحة عبر حجية الأدلة الالكترونية (التعاملات الالكترونية) وتماشيا مع مبدأ الحوكمة الالكترونية .
  19. توفير خدمات اتصالات عصرية للمواطنين كافة وتقديم اكبر قدر ممكن من الجودة والمهنية في الخدمات الخاصة بها لتسهيل الاجراءات الادارية كافة، وهذا الأمر يكون من طريق التقنيات الحديثة المتمثلة بالتعاملات الالكترونية لتحقيق التنمية الاقتصادية ولمجتمع مدني يؤدي وظائفه متماشيا مع عمل الهيئة .
  20. الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية إذ تعمل على تنظيم منح اسم النطاق في العراق .
  21. الحد من بيع الاجهزة والبرامج الزائفة والمغشوشة والمقلدة وتداولها .

#### المبحث الثاني : اهداف الادارة الالكترونية [4]

يحقق تطبيق الادارة الالكترونية على الاصعدة الادارية والاقتصادية والاجتماعية كافة كثيرا من المزايا والاهداف على صعيد عمل الهيئة والمؤسسات الحكومية كآة وكما مبين لاحقا :

1. توحيد نظام البرامج الالكترونية وترابطها وطرق تنظيمها بعضها وبعض عبر برامج تكنولوجيا المعلومات
2. تطوير العمل الاداري بما يخدم اهداف الهيئة والمؤسسات الحكومية العاملة
3. ضمان تدفق المعلومات بدقة، وجاهزية مستمرة وتوقيتات زمنية سريعة
4. رفع مستوى الاداء والاستعمال الامثل للطاقات البشرية
5. تقليص الاجراءات الروتينية والاعمال الورقية وتقليل الاخطاء الناتجة من تعبئة البيانات يدويا
6. ضمان الوصول الى تحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات وذلك عبر تقليل نسبة الاخطاء البشرية وزيادة دقة البيانات الالكترونية وصحتها.

## المبحث الرابع: المعوقات التي رافقت استعمال الانظمة الالكترونية [6]

1. معوقات مادية : وتتمثل بالحاجة الضرورية الى الامكانيات المادية لتوفير تقنيات المعلومات إذ ان هذه التقنيات في تطور مستمر مما يستدعي توفر مبالغ وميزانية مخصصة لغرض المواكبة المستمرة للبرامجيات ، وان عدم توافر المبالغ اللازمة لمثل تلك الانظمة سيكون من العوائق الكبيرة في استعمال الانظمة الالكترونية ، يضاف الى ذلك المبالغ الضرورية في اعداد دراسات مستمرة بمستوى عالٍ لاعداد تلك الانظمة ، وتخصيص مبالغ لتهيئة الملاكات العاملة من طريق الدورات المستمرة للقطاعات العاملة سواء كانت داخلية ام خارجية ومواكبة التطورات الحاصلة للدراسات في هذا المجال .

2. معوقات ادارية : إذ هناك حاجة ملحة الى اعداد ورش توعوية للاستعمال الصحيح لهذه التكنولوجيا من لدن الجهات والدوائر المعنية بذلك وذلك من طريق توفير ملاكات مخصصة لاعداد تلك الورش على المستوى الداخلي ، او عبر ما أشير اليه من الفقرة (2) المذكورة أنفاً من اقامة تلك الدورات خارجياً ، ولا يخفى على الجميع وجود بعض الملاكات البشرية احياناً ولاسيما كبار السن والذين يفضلون القيام بالعمل الورقي على حساب تلك البرامج كونها آلية روتينية ومتبعة في بعض الاجراءات الادارية.

3. معوقات فنية : ان وجود أجهزة مغشوشة في السوق العراقي التي تكون غير خاضعة للرقابة الحكومية والدعم من الشركة الأم تعدّ من اهم واكبر المعوقات التي تواجه التلكؤ في استعمال هذه الانظمة إذ تتسبب في حدوث تداخلات ترددية غير معيارية وغير خاضعة لضوابط التصنيع من الشركات الأم فضلاً عن انها تعدّ سرقة لحقوق العلامات التجارية وتدخل ضمن الغش الصناعي ، ومن ثمّ الحاجة الضرورية الى شراء البرامج المرخصة من مصادرها الموثوقة .

### الاطار التطبيقي: بناء الاستبانة

وجهت الباحثة سؤالاً مفتوحاً الى عشرة اشخاص من القيادات العاملة في هيئة الاعلام والاتصالات لغرض الوقوف على رايهم وكان السؤال المفتوح :

ماهو برأيكم فاعلية الانظمة الالكترونية في تطوير العمل الاداري في هيئة الاعلام والاتصالات ؟

22. توثيق الصفحات والحسابات الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي .

## المبحث الثالث: عرض واقع حال الانظمة الالكترونية المستعملة في الهيئة [5]

سبق أن بيّنا في المبحث الثاني ان تطبيق اسلوب الادارة الالكترونية يحقق كثيراً من الاهداف والمزايا التي تؤدي الى تحسين مستوى الجودة للخدمات ورفعها التي تقدمها الهيئة وتسهيل عمليات الاتصال بين الادارات المختلفة الداخلية والخارجية عبر ربطها بشبكات اتصال الكترونية.

فقد تأسست هيئة الاعلام والاتصالات بموجب الامر ذي الرقم 65 لسنة 2004 إذ ورد في القسم (1) البند 4 الى تشجيع التطور في مجال الاعلام الالكتروني وكذلك في شبكات الاتصالات من اجل تحقيق اكبر قدر من المنفعة لجميع العراقيين .

واختيرت هيئة الاعلام والاتصالات، كونها تنظم قطاع تكنولوجيا المعلومات في جمهورية العراق، وتعمل على منح التراخيص وتنظيم دخول اجهزة تكنولوجيا المعلومات والبرامجيات، ومنظومات التتبع الجغرافي والاجهزة السلكية واللاسلكية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة .

وفيما ما يأتي اهم الانظمة المتبعة في الهيئة التي نفذت تماشياً وتطبيق اسلوب الادارة الالكترونية :-

1. نظام مجلس المفوضين الالكتروني

2. نظام متابعة البريد الالكتروني

3. نظام الارشفة الالكتروني

4. نظام التذاكر الالكتروني

5. نظام متابعة الدعاوى واللجان التحقيقية

6. نظام الاضابير الالكتروني

7. نظام التقارير اليومية الالكتروني

8. نظام مكتب التصاريح الامنية

9. نظام ادارة الكتب الادارية الالكتروني

10. نظام بريد الدوائر الالكتروني

11. منصة الشكاوى الالكترونية وتطبيقها

12. نظام مخالفات الشركات الالكتروني

13. نظام قسم النقل والخدمات

14. نظام المتابعة والارشفة / مكاتب المحافظات

وهناك كثير من الانظمة الاخرى التي لا مجال لتعدادها في بحثنا هذا.

المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الهيئة .

المحور الخامس: الحلول المناسبة واللائمة من لدن الهيئة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية

وقامت الباحثة بإجراء بحث ميداني لاستقصاء آراء العاملين في هيئة الإعلام والاتصالات عبر قراءة الفقرات الواردة في المحاور والاجابة عن أ كانت الفقرة (صالحة ، غير صالحة ، التعديل المطلوب)

وبعد الاطلاع على اجابة لجنة التحكيم اصبحت الاستبانة في شكلها النهائي صالحة للتطبيق على عينة البحث.

كما موضح في الجداول (1) و (2) و (3) و (4) و (5).

وقد جمعنا إجابات المسؤولين العاملين في هيئة الاعلام والاتصالات وفرغنا الاجابات عبر هذه الاجابات وخبرة الباحثة في هذا المجال وتوصلنا الى إعداد الاستبانة بشكلها الاولي التي تتكون من خمسة محاور:

المحور الاول : النتائج المتوخاة من تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في الهيئة .

المحور الثاني: مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في الهيئة .

المحور الثالث: مدى فاعلية أنظمة الإدارة الإلكترونية في عمل الهيئة

الجدول (1): المحور الاول: النتائج المتوخاة من تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في الهيئة

النسبة المئوية	الوسط المرجح	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	
							ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:	
66	3.3	0	10	6	8	6	1.	تغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فاعلية التنظيم وكفاءته.
85	4.2	0	6	5	4	15	2.	التحول إلى إدارة لا مركزية.
83	4.1	0	0	6	13	11	3.	تيسير الإجراءات الإدارية.
78	3.9	0	1	9	11	9	4.	تخفيض عدد المعاملات الورقية.
74	3.7	0	2	14	5	9	5.	تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة.
64	3.2	0	5	17	5	3	6.	زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ.
83	4.1	1	1	4	10	14	7.	تحسن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة الحكومية
62	3.1	3	3	14	7	3	8.	توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
69	3.4	0	4	13	8	5	9.	ترشيد الموارد المادية وتقليل التكاليف.
61	3	2	4	17	4	3	10.	تقليل ظاهرة الفساد الإداري.
72	3.6	0	4	11	8	7	11.	خفض معدلات النزاع والصراع داخل بيئة العمل.

الجدول (2): المحور الثاني: مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في الهيئة

النسبة المئوية	الوسط المرجح	لاوافق بشدة	لاوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	
							ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:	
66	3.3	0	6	12	9	3	1.	زيادة معرفة العاملين بمهام العمل.
63	3.1	1	3	13	8	5	2.	سرعة إنجاز العمل.
75	3.7	0	1	11	12	6	3.	انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.
76	3.8	1	3	5	12	9	4.	زيادة إنتاجية العاملين في المؤسسة.
69	3.4	1	4	8	14	3	5.	تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.
55	2.7	2	12	9	5	2	6.	تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.
72	3.6	1	1	12	10	6	7.	تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين العاملين.
74	3.7	1	2	11	7	9	8.	تدريب العاملين على مهام جديدة.
58	2.9	2	10	10	5	3	9.	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

الجدول (3): المحور الثالث: مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في عمل الهيئة

النسبة المئوية	الوسط المرجح	لاوافق بشدة	لاوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	
79	3.9	1	1	7	10	11	1.	عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.
66	3.3	1	2	16	8	3	2.	تتصف وإجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها.
90	4.5	0	0	2	11	17	3.	ما زالت بعض مهام العمل وإجراءاته تتم ورقياً لقصور في الأنظمة الإلكترونية.
68	3.4	0	4	14	8	4	4.	تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستعمال.
82	4.1	1	1	3	13	12	5.	تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة.
77	3.8	0	2	6	8	14	6.	يمكن الوصول إلى أية معلومة واسترجاعها بسهولة.
68	3.4	1	3	14	9	3	7.	المعلومات المسترجعة من الأنظمة حديثة.
81	4	0	1	6	13	10	8.	المعلومات المسترجعة من الأنظمة دقيقة وموثوقة.

76	3.8	0	4	7	10	9	المعلومات المسترجعة من الأنظمة ملائمة لاحتياجات العمل.	9.
71	3.5	1	3	9	12	5	توافر الأنظمة خاصية الأمان والخصوصية لمستعملها.	10.
81	4	0	0	9	10	11	توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.	11.
68	3.4	0	1	12	10	7	تتيح الأنظمة متابعة سير العمل.	12.
68	3.4	0	3	15	9	3	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً إلى التطوير والتحسين لتلائم واحتياجات العمل.	13.
64	3.2	2	4	13	8	3	أويد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً إلى إلكترونية.	14.

جدول (4): المحور الرابع : التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الهيئة

النسبة المئوية	الوسط المرجح	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
69	3.4	3	8	6	5	8	1. تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة.
61	3	1	14	5	2	8	2. تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.
61	3	1	15	2	7	5	3. توجد مقاومة بعض الموظفين ورفضها لأنظمة الإدارة الإلكترونية.
53	2.6	2	14	11	1	2	4. تقادم التقنيات المستعملة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التقنيات الحديثة.
78	3.9	0	2	8	11	9	5. تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للمؤسسة (أجهزة الحاسب، وبرامج التشغيل، وشبكات الاتصال).
81	4	2	1	4	9	14	6. إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية باهضة.
76	3.8	1	3	6	11	9	7. إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.
46	2.3	12	8	2	5	3	8. برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستعملها تعد كافية.

## جدول (5): المحور الخامس: الحلول المناسبة واللائمة من لدن الهيئة لدعم الأنظمة الإلكترونية

النسبة المئوية	الوسط المرجح	لاوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
78	3.9	0	3	6	11	10	1. توفر المؤسسة أجهزة حواسيب بمواصفات مناسبة تمكن العاملين من الدخول إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية.
63	3.1	1	5	16	4	4	2. توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة.
71	3.5	1	0	16	7	6	3. توفر المؤسسة البرامج كافة التي يحتاج إليها الموظفون العاملون لتشغيل الأنظمة المستعملة في مجال العمل.
78	3.9	0	3	5	14	8	4. توفر المؤسسة ملحقات الحاسوب كافة (طابعة، وحدات تخزين،...الخ) التي يحتاج إليها العاملون في مجال عملهم.
71	3.5	1	3	9	12	5	5. توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات
72	3.6	0	1	16	7	6	6. تستجيب المؤسسة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.
63	3.1	2	5	13	8	2	7. توفر المؤسسة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم العاملين كيفية استعمال أنظمة الإدارة الإلكترونية
58	2.9	3	6	14	5	2	8. تهتم المؤسسة بنشر الوعي في شأن تدشين أنظمة جديدة
72	3.6	0	1	13	12	4	9. تهتم المؤسسة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.

## نتائج الاستبانة

**المحور الثاني :** عدد فقراته المقبولة هي 7 من 9 فقرات إذ أهملت فقرتين لأنها حققت وسط مرجح اقل من 3.  
**المحور الثالث :** جميع فقراته كانت نتائجها مقبولة.  
**المحور الرابع :** عدد فقراته المقبولة هي 6 من 8 فقرات إذ أهملت فقرتان لأن وسطها المرجح اقل من 3.  
**المحور الخامس :** عدد فقراته المقبولة هي 8 فقرات من اصل 9 فقرات.

## التوصيات

بعد مراجعة الجدول ودراسة نتائج الاستبانة فان اهم التوصيات التي توصلت اليها الباحثة يمكن تلخيصها وعلى النحو الآتي:

1. لا بد من توفير التخصيصات المالية الكافية لتوفير تقنيات المعلومات واعداد برامج الحوكمة الالكترونية بما يتوافق واهمية عمل المؤسسة العاملة .
2. توفير الموارد البشرية اللازمة والمؤهلة للعمل على مثل تلك البرامج وفسح المجال للعاملين في المؤسسة لتطوير

1. وجود اثار ايجابية قوية لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفي الهيئة والمؤسسات العاملة .
2. وجود مستوى معرفة عالٍ لدى العاملين في الهيئة ، ويجب توافر التسهيلات الضرورية لدعم الانظمة من لدن المؤسسات الحكومية .
3. نسب المعوقات التي قد تواجه الموظفين العاملين قد تكون بنسب قليلة .
4. ومن ثمّ فان أنظمة الإدارة الإلكترونية قد اثبتت بانها على درجة عالية من التقييم من إذ فعاليتها.

## الاستنتاجات

لدى مراجعة نتائج الاستبانة تبين الآتي:

**المحور الاول :** تبين من آراء عينة البحث بان عدد فقراته المقبولة هو 11 من 11 فقرة لأنها حققت وسط مرجح 3 فأكثر 000.

- امكانياتهم ومهامهم عبر التقديم للدراسات على مثل تلك البرامج.
3. اقامة الورش والدورات التدريبية في داخل العراق وخارجه للعمل على انظمة الحواسيب .
4. اشراك الموظفين من ذوي الاختصاص للعمل ضمن اقسام تكنولوجيا المعلومات .
5. تطوير البنى التحتية للمؤسسة ( اجهزة الحاسب ، شبكات الاتصال ، البرامج).
6. تطوير برامج الامان وحماية المعلومات المستعملة في الهيئة.
7. اعداد البرامج التوعوية وتنظيمها من اجل تطبيق الانظمة الالكترونية.
- [2] واقع وتحديات الحكومة الالكترونية في العراق – وزارة التخطيط – 2013
- [3] الحسن، حسين محمد (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- [4] Deloitte Research (2000), At the Dawn of eGovernment: The Citizen as Customer, New York: Deloitte Consulting and Deloitte & Touche. Haines, V., Lafleur, G. (2008), Information technology usage and human resource roles and effectiveness, Human Resource Management, Vol. 47 Issue 3, p525-540. 16p.

## المصادر

- [5] قانون هيئة الاعلام والاتصالات لسنة 2004
- [6] الكبسي، أمال علي (٢٠١٠م) متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز.
- [1] Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6, p404-420. 17p.