



The role of e-administration in simplifying government procedures

A survey study of a sample of employees of the Passports Directorate in Diyala Governorate *

Kazem Khader Ahmed Al-Maamouri⁽¹⁾, Sara Ali Saeed Al-Ameri⁽²⁾

Ministry of Interior⁽¹⁾ University of Baghdad⁽²⁾

(1) kadem.khedr1803c@coadec.uobaghdad.edu.iq (2) a.sarah_ali@yahoo.com

Key words:

Passports, Public sector, e-administration.

ARTICLE INFO

Article history:

Received	15 Oct. 2025
Accepted	16 Nov. 2025
Available online	01 Jun. 2026

© 2026 THE AUTHOR(S). THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE DISTRIBUTED UNDER THE TERMS OF THE CREATIVE COMMONS ATTRIBUTION LICENSE (CC BY 4.0).

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Kazem Khader Ahmed Al-Maamouri
Ministry of Interior

Abstract:

The research aims to measure the dimensions of electronic administration and its impact on the process of simplifying procedures within the Passports Directorate in Diyala Governorate. The sample included (100) employees affiliated with the Directorate. The research used the program (SPSS.23) to analyze the questionnaire data distributed to the research sample. The results showed a correlation and impact of the use of electronic administration in the process of simplifying procedures for completing transactions for citizens. The research also came out with a set of recommendations, the most important of which was the recommendation of the Directorate's management to work on implementing electronic administration because of the shortening of the steps for completing transactions for citizens.

*The research is extracted from a master's thesis of the first researcher.

دور الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الحكومية
دراسة استطلاعية لعينة منتسبي مديرية جوزات محافظة ديالى*
كاظم خضر احمد المعموري
وزارة الداخلية
ا.م.د. ساره علي سعيد العامري
جامعة بغداد - كلية الإدارة والاقتصاد

a.sarah.ali@yahoo.com

kadem.khedr1803c@coadec.uobaghdad.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث إلى قياس ابعاد الإدارة الالكترونية وتأثيرها في عملية تبسيط الإجراءات داخل مديرية الجوزات في محافظة ديالى، وقد تضمنت العينة (100) شخص من الموظفين منسوبي المديرية، واستخدم البحث برنامج (SPSS.23) لتحليل بيانات الاستبانة التي وزعت على عينة البحث، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي لاستخدام الإدارة الالكترونية في عملية تبسيط إجراءات انجاز المعاملات الى المواطنين، كما خرج البحث بجملة من التوصيات كان من أهمها توصية إدارة المديرية بالعمل على تطبيق الادارة الالكترونية لما تحققه من اختصار في خطوات انجاز المعاملات الى المواطنين.

الكلمات المفتاحية: جوازات السفر، القطاع العام، الإدارة الإلكترونية.

المقدمة:

الإدارة الالكترونية مصطلح شاع انتشاره في المنظمات الحكومية سواء داخل او خارج البلد لما له من اثر في عملية التواصل بين الادارات والموظفين بهدف توفير المعلومات المهمة في عملية اتخاذ القرار بالوقت المناسب وبأقل كلفة، وفي المقابل يمكن هذا الخيار الالكتروني المواطنين من انجاز معاملاتهم بسرعة وجودة عالية، مع كل هذا الميزات التي يقدمها هذا الخيار الالكتروني الا انه يحتاج الى اهتمام اكثر من قبل الادارة العليا لما تحتاجه من توافر شبكات ذات جودة عالية، كما تحتاج الى معرفة تامة بالأجهزة الالكترونية من قبل الموظفين على هذه الأجهزة، وبالتالي على المؤسسات ان تعمل جاهدة لتحقيق الانجاز الامثل في الوقت والكلفة عند انجاز معاملاتها بواسطة الإدارة الالكترونية. تناول البحث أربعة مباحث كرس المبحث الأول منهجية البحث، وتضمن المبحث الثاني الجانب النظري لمتغيرات البحث، إذ تضمن مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها وأهدافها وابعادها ومفهوم عملية تبسيط الإجراءات والأهمية والأهداف والابعاد، وتضمن المبحث الثالث الجانب العملي، واختص هذا المبحث بتحليل بيانات الاستبانة التي تضمنت اسئلة محيطة بكل بعد من ابعاد الإدارة الالكترونية وعملية تبسيط الإجراءات، وتحليل بيانات الارتباط وتحليل الاثر، أما المبحث الرابع فقد تضمن الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول - منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

لقد أصبح للتكنولوجيا دور مهم في العصر الحديث سواء في تطوير وتنفيذ الاعمال والمعاملات الحكومية، وهذا ينطبق تماماً على التحول الرقمي في مديرية جوزات ديالى وما أحدثه من تبسيط الإجراءات على الموظفين في أداء أعمالهم وتحقيق أعلى مستوى من الخدمة للمواطنين والحد من الإجراءات

* البحث مستل من رسالة ماجستير للباحث الأول.

الروتينية غير المبررة والتي تستنزف وقت في التعاملات داخل المديرية ومن هنا طرحنا تساؤلات البحث وكالاتي:

- 1- ما مستوى اهتمام المؤسسة المبحوثة بتطبيق الإدارة الالكترونية؟
- 2- ما مستوى اهتمام المؤسسة المبحوثة بتبسيط الإجراءات؟
- 3- ما مدى وجود علاقة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات؟
- 4- ما مدى وجود تأثير للإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات؟

ثانياً: أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث بما يلي:

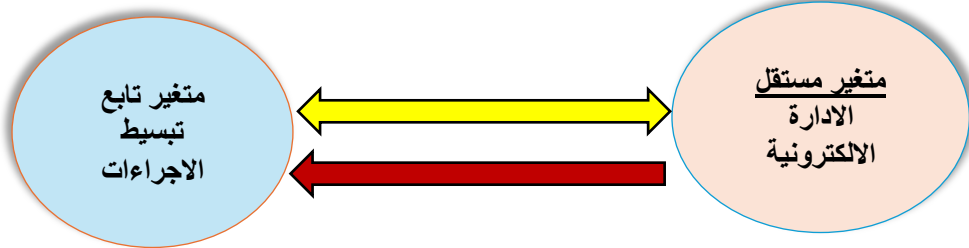
- 1- معرفة مدى إسهام الإدارة الالكترونية بأبعدها في تسهيل عملية تبسيط إجراءات العمل لدى الموظفين في أداء أعمالهم داخل مديرية الجوازات .
- 2- تحقيق خدمة أفضل عن طريق تقديم الجواز الى المواطنين بوقت اقل وسرعة انجاز حقيقية تضمن رضا المواطنين.
- 3- تعزيز زيادة الوعي التكنولوجي في الدوائر الأخرى التي تعتمد إلى الان على التعاملات الورقية عن طريق توعيتها بما تحققه الإدارة الالكترونية في العصر الحديث من تقليل العبء على الموظفين وتحقيق افضل خدمة الى المواطنين .

ثالثاً: اهداف البحث:

- 1- التعرف على إمكان المؤسسات الأخرى ومدى قدرتها على تطبيق الإدارة الالكترونية بما ينسجم مع بيئة العمل وبالتالي تسهيل المعاملات وتبسيط الإجراءات بشكل عام.
- 2- التعرف على اهم المبررات التي تدعو الى التحول الى الإدارة الالكترونية.
- 3- معرفة مدى تأثير الإدارة الالكترونية وابعادها في تبسيط الإجراءات.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث:

- 1- المتغير المستقل: هو الإدارة الالكترونية وابعادها تتمثل (عتاد الحاسوب، البرمجيات ، شبكة الاتصال ، صناع المعرفة).
- 2- المتغير التابع: هو تبسيط الإجراءات وابعادها تتمثل (تقليل الوقت والجهد، تقديم خدمات افضل ، تقليل الروتين الوظيفي ، الدقة والسرعة في عملية الانجاز ، زيادة الفعالية الانتاجية).



الشكل (1) المخطط الفرضي

المصدر: اعداد الباحثين.

خامساً: فرضيات البحث

تستند الدراسة الى فرضيتين رئيسيتين هما:

الفرضية الرئيسية الاولى:

"وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الادارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات"

الفرضية الرئيسية الثانية:

"وجود تأثير ذو دلالة معنوية للإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات"

سادساً : مجتمع البحث والعينة

تم توزيع (108) استمارة استبيان على مجتمع البحث البالغ (150) من الموظفين منسوبي مديرية جوزات محافظة ديالى وتم استرجاع (100) استمارة صالحة لذا تتألف عينة البحث البالغة عددها (100) والتي مثلت نسبة (72%) من مجتمع البحث .

سابعاً: منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في عملية جمع البيانات من العينة محل البحث.

ثامناً: الاساليب الاحصائية

اعتمد البحث على تصميم استبانة بالشكل الذي يخدم البحث كما تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي وتمت المعالجة الاحصائية باستخدام البرامج الجاهزة (SPSS.23) لاستخراج النتائج النهائية وتحليلها بهدف اكتشاف العلاقة والاثر بين متغيرات البحث وقد تم اعتماد الاساليب التالية:

- أ-الوسط الحسابي ويستعمل لمعرفة درجة موافقة العينة المبحوثة للتساؤلات.
- ب-الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي.
- ت-معامل الاختلاف لقياس درجة التشتت النسبي لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي.
- ث-معامل الارتباط Person ويستعمل لقياس مدى ارتباط متغيرات البحث مع بعضها.
- ج-الانحدار الخطي البسيط استخدم لتحديد تأثير المتغير المستقل في التابع.

تاسعاً: الدراسات السابقة

1- دراسات خاصة بالادارة الالكترونية:

أ- (ياسين ، 2022)

العنوان: متطلبات الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية لعينة من موظفي شركة نفط البصرة.

الهدف: تحديد تأثير متطلبات الادارة الالكترونية في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية في شركة نفط البصرة مجتمع البحث.

العينة: 450 موظف

الاساليب: اعتمد البحث على مجموعة من الاساليب الاحصائية (كمجروف سميرنوف، الاحصاء الوصفي).

النتائج: أثبت البحث وجود علاقة تأثير ايجابية بين متطلبات الادارة الالكترونية وتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية وهذا مايفسر ان امتلاك شركة نفط البصرة لمتطلبات الادارة الالكترونية يجعلها قادرة على تحقيق سلوك الامواطنة التنظيمية داخل المؤسسة المبحوثة.

ب- (الكوسا والجباوي، 2023)

العنوان: تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية الجامعية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي كلية الحلة الجامعة.
الهدف: معرفة مستوى تأثير الإدارة الإلكترونية بابعادها في تحقيق الميزة التنافسية.

العينة: 100 موظف

الاساليب: اعتمد البحث المنهج التحليلي الوصفي.

النتائج: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية بابعادها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية محل البحث.

2- دراسات خاصة بتبسيط الإجراءات:

أ- (صبي ومحمود ، 2022)

العنوان: تأثير صوت الموظف في تبسيط الإجراءات الإدارية دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية.

الهدف: التأكد من وجود علاقة الاثر بين صوت الموظف بابعاده وتبسيط الاجراءات الادارية بابعادها .

العينة: 216 موظف

الاساليب: اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي .

النتائج: تبين من النتائج انه كلما ابدت الادارة العليا للمديرية المبحوثة اهتمامها بوضع صوت الموظف ضمن استراتيجيتها من حيث الاهتمامها بالافكار، والمقترحات البناءة كلما انعكس ذلك على التأثير الايجابي المباشر في تبسيط اجراءات العمل .

ب- (كاظم ، 2019)

العنوان: دور إدارة الوقت في تبسيط إجراءات العمل بحث ميداني لموظفي الدائرة القانونية والإدارية قسم الشؤون الإدارية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

الهدف: التعرف على مستوى طبيعة العلاقة المتحققة بين متغيرات ادارة الوقت ومتطلبات تبسيط اجراءات العمل في الدائرة المبحوثة .

العينة: 146 موظف

الاساليب: اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي عملياً جمع البيانات من العينة محل البحث.

النتائج: وجود علاقة معنوية بين ادارة الوقت وتبسيط اجراءات العمل .

المبحث الثاني - الجانب النظري

اولاً: الإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يُعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الادارية، فهو مصطلح مشتق من اللغة الانجليزية (Electronic-management) (عبد الفتاح وهشام، 2021 : 250)، كما انها تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للمواطنين ومنظمات الأعمال الحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها(قدوري، 2010 : 161)، وذلك بقصد الحل العديد من المشكلات كالتزامم والوقوف لطوابير طويلة امام الموظفين في الدوائر الحكومية، فضلاً عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها(عودة، 2023 : 73)، وبقدر ما يثير مصطلح "الإدارة الإلكترونية الكثير من الاهتمام ويلقي الكثير من الشبوح حالياً في الكتابات العلمية، وفي الإعلام ولدى الأفراد، وهيئات الدولة، فقد تنوعت التعريفات التي قيلت لبيان مفهوم الإدارة الإلكترونية، ورغم حداثة المصطلح فقد تصدى الكثيرون المحاولة تعريفه، وحاول كل منهم النظر الى المصطلح من زاوية ما(القيسي، 2012 : 16) وكما مبين في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2) تعريفات بعض الباحثين للإدارة الإلكترونية

ت	الباحث	التعريف
1	Alqudah ، 2021 (67) (and Muradkhanli)	عملية أتمتة كافة أنشطة ومهام المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات اللازمة لإنجاز أهداف ادارتها الجديدة بتقليل استعمال الورق وتبسيط الإجراءات وازالة الروتين والسرعة والفاعلية وإنجاز دقيق للمهام والمعاملات.
2	(جبر و الغريبباوي ، 2021 : (50)	الجهود الإدارية التي تتضمن بناء المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة.
3	(العنزي و عبد الرزاق ، 2024 (9 :	هي استخدام التكنولوجيا والاتصالات والتقنيات الحديثة لتطبيقها وتنفيذها بالأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الكترونيا في أي مكان وزمان مما يزيد من جودة الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكاليف.
4	(جعفر ، 2014 : 129)	عملية ادارية تتمثل بتحديد الاهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية والرقابة عليها، والامكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال.
5	(الكوسا و الجباوي، 2023 : (229	اسلوب إداري حديث قائم على وسائل تقنيات المعلومات والاتصالات والحد من استخدام التعاملات الورقية في المؤسسات لاسيما مؤسسات الحكومية لبلوغ أهدافها بأدنى تكلفة ووقت وجهد، والوصول الى رضا المستفيدين من تطبيق هذا النوع من الإدارة وتحقيق ميزة تنافسية.
6	(Felton، 2006 : 16)	بأنها هي نظام يسمح للمنظمة بالحصول على المعلومات واستخدامها في اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات تسمح هذه الأنظمة للمديرين بجمع البيانات وإدارتها وتحليلها من أجل التغيير والتحسين.

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات المذكورة.

ويرى الباحثان ان الإدارة الإلكترونية هي عملية تستخدمها المؤسسة لتنفيذ اعمالها الكترونيا بواسطة الحاسب الآلي وملحقاته لتحقيق سرعة في الانجاز وتخفيض التكلفة والدقة في الاعمال عن طريق تقليل الاخطاء بما ينعكس على افضل خدمة للمواطنين .

2-أهمية الإدارة الإلكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق وهذا ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة (العقابي و الربيعي ، 2018 : 68) ، كما تؤدي الإدارة الإلكترونية الى زيادة التنظيم والإبداع داخل القطاع العام و ان الانترنت اصبح اداة يُمكن للفقراء والأغنياء الوصول اليها بسهولة التي من شأنها أن تساهم في عملية المشاركة والشفافية(عباس وآخرون ، 2024 : 165). كما أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن بدورها الكبير في تحسين اداء الموظفين وما ينعكس بدروه على تحسين اداء المنظمة ككل ، كما توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات التي تحتاجها المؤسسة في انجاز عملها بأقل وقت وجهد ممكن(ياسين ، 2022 : 1034) ، وبالتالي فإن أهمية الإدارة الإلكترونية تنبثق من حقيقة زمن التكنولوجيا العالمية ووسائلها المتنامية والقناعة المتزايدة المعتمدة على هذه التكنولوجيا كوسيلة رئيسية في إنجاز الأعمال، وركيزة للتحديث والتنمية المستدامة(Ahmed ، 2023 : 425).

ويمكن القول ان أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل بجملة من النقاط وكما يلي:

أ- انجاز سريع في الأعمال واختصار زمن التنفيذ للأعمال(رحمة الله، 2022 : 188).

ب- تسهم في جودة وتحسين الاداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتبسيط الاجراءات . (تايه ، 2019 : 576)

ت- تقريب المسافات بين ادارات المؤسسات الحكومية والفروع التابعة لها عن طريق عقد الاجتماعات الافتراضية باستخدام وسائل وتطبيقات الادارة الالكترونية. (حسن والكرعاوي ، 2024 : 63)

ث- توفر المعلومات الصحية واللازمة لاتخاذ القرارات بشكل سليم (تايه ، 2019 : 576).

ج- التقليل من الاخطاء الواردة جراء استعمال الأوراق(امير، 2022 : 188).

ح- توفر سهولة في تخزين المعلومات والوثائق والمستندات واسترجاعها وحمايتها من السرقة عن طريق برامج أمنية محكمة والاحتفاظ بنسخ اضافية خارج حدود المؤسسة(حسن والكرعاوي، 2024 : 63).

3- اهداف الادارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية عدة اهداف تسعى عن طريقها المؤسسة لتقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مستمرة هي:

أ - ترشيد التكاليف المالية ومتابعة عمليات الأقسام المختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية (Kasmi & Djalab,2021:211).

ب - تنشيط وزيادة كفاءة الدولة عن طريق اجراءاتها وتعاملها مع المؤسسات والشركات والافراد (الفحل وإبراهيم، 2024 : 69).

ت - التوجه نحو شفافية العمل الاداري . وشفافية المعلومات وعرضها امام المواطنين (عودة، 2023 : 78).

ث - تقليل معوقات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات وربطها(4 : 2020 ، Alruway).

ج - محاولة تجاوز الاخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، لكل حاسب الآلي وحسب البرنامج المزود به وقاعدة البيانات التي زود بها، ليعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها (منصور ، 2021 : 5).

5- ابعاد الإدارة الإلكترونية:

إن ابعاد الادارة الالكترونية هي البناء الاساسي لتحقيق متطلبات الادارة الالكترونية يتشكل من الابعاد الاساسية التي تمثل العناصر والمركبات التي تقوم عليها وهي صنيع الامتراج الخصب لكل مما يأتي (حسن، 2013 : 236):

اولاً: الاجهزة والمعدات (Hard ware): قبل البدء في طرح التكنولوجيا داخل إدارتها، يجب على الإدارة التأكد من أن لديها الموارد المالية لتوفير العدد المطلوب من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية التي تتطلبها الدائرة لتشغيل مواقعها الإدارية، بغض النظر عن طبيعة العمل(مخلف ونايف ، 2023 : 189)، ويقصد بالأجهزة والمعدات المكونات المادية الصلبة والاجزاء الملموسة من الحاسوب وتقسّم إلى أجهزة الادخال والايخراج ووحدة المعالجة المركزية فهي كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدميها فقد أصبح لزاماً على مؤسسات الحكومية أن تسعى لاقتناء أحدث الاصدارات من هذه الاجهزة كي تواكب هذه التطورات في البرمجيات وتقلل تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة(حسن والكرعاوي ، 2024 : 64).

ثانياً: البرمجيات (Soft ware): تعنى البرمجيات بالشق الفكري والذهني من نظم وشبكات الحاسوب فيما يخص برامج ادارة النظام ونظم التشغيل ونظم ادارة الشبكة وغيرها (حسن ، 2013 : 236)، كما يمكن ان تعرف على انها العوامل الاساسية التي تساعد الادارة في وظائفها وممارساتها عبر اجهزة الكمبيوتر والشبكات. وهي البرامج والتطبيقات وأنظمة التشغيل وقواعد البيانات وبيئات العمل الضرورية لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بالإضافة الى أنظمة حماية بيانات النظام، وهي البرامج العامة، كما يوجد هنالك برامج خاصة وهي ما يتم تصميمها من قبل المبرمجين بناءاً على طلب المستفيدين(الكوسا ، 2023 : 229).

ثالثاً: شبكة الاتصال (Communication Network): وهي الموصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت والانترانت وشبكة الإكسترانت (الحديدي ، 2023 : 882). وهي مكونات رئيسة تجعل المؤسسات والعاملين فيها عن طريق الشبكات قادرين على التبادل الإلكتروني للمعلومات والبيانات، ما يعزز مبدأ المشاركة في عملية اتخاذ القرار و ادارة العمل(الكوسا، 2023: 229).

رابعاً: صناع المعرفة (Knowledge workers): يعد العنصر البشري هو المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع، حيث يمثل العنصر البشري البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية(الحديدي ، 2023 : 882) ،فصناع المعرفة يمثل العنصر الأهم من عناصر الادارة الالكترونية والمحرك الرئيسي لها وتشمل القيادات الرقمية والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة من أصحاب التخصص الذين لديهم الخبرة في استخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة(حسن والكرعاوي ، 2024 : 64).

ثانياً: تبسيط الإجراءات

1- مفهوم تبسيط الإجراءات: إن القواعد والإجراءات والروتين ضروريات تنظيمية ولكن مع مرور الزمن أصبحت هذه الوسائل غايات في حد ذاتها، وقد شكل ذلك إرهاقاً للموظفين والمتعاملين مع تلك التنظيمات التي تطبق هذه الآليات، بحيث يشعر الموظف والمواطن أنهم عبيداً للتعليمات التي هي في الأصل من أجل خدمتهم، وقد جاء مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية ليعمل على الحد من الروتين الذي ينشأ من الإفراط في وضع اللوائح التنظيمية التي يمكن أن تكون عند الحاجة، أو موضوعة بواسطة مكاتب دواوينية بيروقراطية ومن ثم تعوق العمل أو وضع القرار، ويشمل الروتين عموماً تعبئة استمارات ورقية غير ضرورية والامتثال لإجراءات ومتطلبات إدارية مفرطة، كما يحدث عن استخراج التراخيص وبالتالي فإن تبسيط الإجراءات جاءت لتسريع معدلات إنجاز الأعمال عن طريق القيام بالخطوات الضرورية فقط بأفضل طريقة بهدف خفض التكاليف إلى أقصى حد ممكن وتبني أكثر الطرق فعالية في التعامل مع الأعمال الإلكترونية وتوفير جهود العاملين ورأس المال للأنشطة الأكثر أهمية (حنان و بومدين ، 2021 : 89-90) ويمكن تناول بعض التعريفات بعض الباحثين الخاصة بتعريف تبسيط الإجراءات الإدارية وكما مبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3) تعريفات بعض الباحثين لتبسيط الإجراءات

ت	الباحث	التعريف
1	(O ، 2015 : 12) (Nzewi)	مجموعة من القواعد والأنظمة تستخدم للتحكم في نشاط معين لانجاز مهمة محددة كما تم وصفها ببيان تصميم المؤسسة لأعمالها
2	(الزهراني و غيث ، 7 : 2019)	الاستخدام الأمثل للمجهودات البشرية والإمكانات المادية والوقت بما يحقق أداء العمل بأسرع وأسهل وأرخص الطرق.
3	(النمر و اخرون ، 282 : 2021)	فن تحقيق الاستخدام الاقتصادي الأنسب للوقت والجهود البشرية والإمكانات المادية، لأداء العمل بجودة اعلى .
4	(الفرجاني وسعد ، 67 : 2022)	فهم الموظف للعمليات والخطوات والإجراءات بشكل متعاقب بهدف إزالة التعقيد والتكرار والتداخل والهدر في الوقت والجهد والمال، وذلك من خلال محاولة تشخيص وتحليل مشكلات العمل ومحاولة الوصول الى الحلول المناسبة لها.
5	(2022 : 135) (Rozczynki)	عملية تؤدي إلى تبسيط الإجراءات، وإزالة الطابع الرسمي عنه، وتحسينه، أي تسوية الأمور التي ستصبح غير معقدة، وستكون إجراءاتها أسرع وستتم عن بُعد.
6	(غنيم وشلبي ، 216 : 2024)	مجموعة من العمليات المؤسسة التي تهدف إلى دراسة وتحليل إجراءات العمل الحالية ومحاولة التعرف على الضروري منها وغير الضروري وبناءً عليه يتم دمج أو حذف بعض الإجراءات مما يسهل عملية الحصول على الخدمة.

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات المذكورة.

يرى الباحثان ان تبسيط الإجراءات عملية تقوم من خلالها المنظمة بتحليل الاعمال التي تقوم بها وهل هناك امكانية الى دمجها او تقليصها لتسهيل سرعة انجاز المعاملات من خلال تحقيق افضل استخدام لما تمتلك من موارد بشرية ومادية .

2- أهمية تبسيط الإجراءات: لعل من الجدير بالذكر ان عمليه تبسيط الاجراءات هي من الاساليب الجديدة المتبعة في مجال تنفيذ الاجراءات وهذا الاسلوب يسعى الى السيطرة على كافة العقبات وتجاوزها بطريقه علميه تحفظ الحقوق للمتعاملين وتضمن اجراء المعاملات بالسرعة التي تحقق منفعة للطرفين الدائرة اولا من خلال نسبة الانجاز المتحققة ومن الجهة الأخرى تحقيق رضا الزبون الذي يسعى لإنجاز معاملته ما (كاظم والزبيدي ، 2022 : 10) ، ويمكن تلخيص أهمية تبسيط الإجراءات بجملة من النقاط وكما يلي :

أ - تحقق عملية تبسيط الإجراءات ذات منفعة اقتصادية كبيرة فبدلاً من أن تمر الإجراءات بحلقات زائده لا طائل منها فان عمليه التبسيط تختصر تلك الحلقات وبالتالي تعود بمنفعة اقتصادية على الدائرة ذاتها (كاظم والزبيدي ، 2022 : 10).

ب - خفض التكاليف وتقليص المدة المطلوبة عن طريق الحد من الاجراءات غير الضرورية والتخلص من التضارب والازدواج في الاجراءات (كاظم ، 2019 : 270).

ت - ان عملية تبسيط الاجراءات تهتم بإحداث تغيير في الاجراءات والعمليات الادارية والبرامج التدريبيه دون تغيير جذري في هيكل نظام الادارة العامة وعلاقتها بالسلطات التشريعية على وجه الخصوص ودون المساس بالفلسفة الادارية القائمة (كاظم ، 2019 : 270).

ث - تتمكن الإدارة من خلال تبسيط الاجراءات على مواكبة التطور والحداثة في اجراء الاعمال (كاظم والزبيدي ، 2022 : 10).

ج - ان عملية تبسيط الاجراءات يضمن لكل الأطراف حقوق الوصول إلى المعلومات والمشاركة العامة في صنع القرار (8 : 2021 ، Potěšil).

3- أهداف تبسيط الإجراءات: ان تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين يتطلب التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر فيها المعاملات بهدف الاسراع في إنجاز الأعمال وتقليل من أوقات الانتظار على مكاتب الموظفين (جبر والغريباوي ، 2021 : 54) ،ولهذا فان تبسيط الإجراءات لها أهدافاً متعددة للمؤسسة وللمواطنين، ومن هذه الأهداف ما يأتي:

أ - اختيار أفضل الأساليب اللازمة لإنجاز العمل (عباس و ابراهيم ، 2013 : 32).

ب - إعادة النظر في الانظمة على اساس المعايير التي تبرر الابقاء عليها والنظر في كلفة اعتمادها والتخلص من الأنظمة غير الضرورية والتخفيف من البيروقراطية عن طريق تبسيط الإجراءات (جبر والغريباوي ، 2021 : 54).

ت - تقلل من مقدار الجهد المطلوب لإنجاز العملية وتحسين صور المنظمة (142 : 2023 ، Fuerte et al).

ث - تهدف لتحقيق الرضا الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين (عباس و ابراهيم ، 2013 : 32).

ج - حل المشكلات جميعاً سواء التي تواجه العاملين او المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات النوعية وخلق مؤسسة متكاملة (جبر والغريباوي ، 2021 : 55).

ح - الرقابة على دقة تنفيذ الإجراءات وسهولة تحديد المقصر ومحاسبته وصولاً إلى القضاء على الفساد المالي والإداري (عباس و ابراهيم ، 2013 : 33).

5- ابعاد تبسيط الإجراءات: أن الهدف الأساس من تبسيط اجراءات العمل هو سرعة تنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح ، الذي يحقق أهداف المؤسسة ولكن قد يساء استعمال الإجراءات في اغلب الأحيان وتصبح مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي إلى تأخير أنجاز الأعمال ، و إلى تدمير المواطنين وتكثر الشكوى منها فتتقلب فوائدها ومحاسنها إلى عيوب وتصبح عبئا على المؤسسة بدل أن تكون أداة مساعدة لها للقيام بأعمالها(صبي ومحمود ، 2022 : 6) . لذا تمثلت ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية بالاتي :

أ- **تقليل الوقت والجهد:** يعد الاهتمام بموضوع الوقت مهما جدا بسبب النمو والتطور الحديث الحاصل والذي يتطلب التركيز وعدم هدر الوقت والجهد بهدف تبسيط اجراءات العمل (جبر والغريباوي ، 2021 : 56) ، كما ان عملية تبسيط الاجراءات تعمل على الاقتصاد في الوقت

والجهد من خلال تثبيت العامل على العمل بدلا من الانتقال من مكان لآخر اثناء العملية الانتاجية مما يوفر الوقت والجهد(ياس 2013:6).

ب- تقديم خدمات افضل: تعمل عملية تبسيط الاجراءات الى تحسين الخدمة المقدمة وهي نتيجة منطقية لإنجاز العمل بسرعة من خلال الحد من الاجراءات الغير ضرورية حيث يتم تقديم خدمة افضل للجمهور (الجهنى وملياني ،2009 : 26-27) ، حيث ان تقديم خدمات افضل تتمثل بمتابعة الخدمات المقدمة للمواطنين ومعالجة المعوقات التي تؤثر على رضاهم والعمل على تحسين الجودة باستمرار بالشكل الذي يسهم في تبسيط اجراءات العمل(صبي ومحمود ، 2023 : 24).

ت- الدقة والسرعة في عملية الانجاز: تعني الدقة في نسبة المعاملات الصحيحة إلى مجموع المعاملات المنجزة خلال مدة زمنية معينة، وتأتي الدقة العالية للمعاملات المنجزة من خلال الحد من الاجراءات الغير ضرورية، بحيث التقليل من الأخطاء التي تحصل عند كثرة الاجراءات مما يؤدي الى الدقة والسرعة في انجاز المعاملات (توفيق 2010:303)، كما تحقق عملية تبسيط الاجراءات السرعة في انجاز المعاملات من خلال التحديد المسبق للإجراءات المتتابة للعملية مما يؤدي الى الاسراع في انجازها ويقلل من وقت الانتظار وتحقيق الدقة والموضوعية والمساواة في انجاز المعاملات (الجهنى وملياني ،2009 : 26-27).

ث- تقليل الروتين الوظيفي : تحقق تبسيط الاجراءات تجنب الفوضى في انجاز المعاملات عن طريق وضع سياسات واجراءات محددة لمواجهة الحالات والاحتمالات التي تواجه سير العمل في المؤسسة واتباع الموظفين لها عند القيام بأعمالهم مما يؤدي الى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى والارتجالية في المؤسسة وذلك عندما يسمح لكل موظف ان يقوم بتنفيذ الاعمال حسب طريقته الخاصة (الجهنى وملياني ،2009 : 27) ، كما ان تقليل الروتين الوظيفي يتضمن حذف ودمج بعض الخطوات الحالية اختصاراً للوقت والجهد والكلفة واستغلال جهود الموظفين واستثمارها مما يؤدي إلى زيادة نسب الانجاز (صبي ومحمود،2022 : 7).

ج- زيادة الفعالية الانتاجية: يؤدي تبسيط الاجراءات الى رفع مستوى الانتاجية الكلية مما يسهم في اكساب العاملين المهارات والمعارف والخبرات اللازمة لإداء وظائفهم واعمالهم ، وفي تنفيذ المهام الموكلة اليهم بكفاءة، وتقليص الوقت، والموارد المستخدمة في عملية انجاز المعاملات (ياس ، 2013:7) . حيث ساعدت عملية تبسيط الاجراءات على زيادة انتاجية موظفي المكاتب من خلال استخدام الاجهزة الإلكترونية المتمثلة في تحسين نوعية الانجاز الاداري وزيادة الجودة (توفيق 2010:303).

المبحث الثالث: الجانب العملي

اولاً: عرض النتائج وتحليلها:

تهدف هذه الفقرة الى عرض وتحليل وتفسير استجابة العينة المبحوثة من منسوبي مديرية جوزات دبالى عبر مقياس (Likert) الخماسي الذي يصف كل مستوى منه حالة الاتفاق فيما يتعلق بقرارات الاستبانة وتوزع كما مبين في الجدول (4) مدرج تفضيلات الاستبانة لمقياس (Likert):

الجدول (4) مدرج تفضيلات الاستبانة لمقياس (Likert)

المقياس الدرجة	اتفق بشدة 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1
-------------------	----------------	-----------	------------	--------------	-------------------

1-المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية):

الجدول (5) عرض وتحليل استجابة العينة للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

ت	الإدارة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	درجة الأهمية
الأجهزة والمعدات					
Q1	تقوم المديرية بتوفير اجهزة حاسوب متطورة اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية في الوحدات والاقسام التابعة لها.	4.56	0.60	13.34	الاول

الثالث	16.15	0.71	4.4	تنظم المديرية دورات تطويرية بشكل مستمر لغرض الامام بأجهزة وتقنيات وتطبيقات الحاسوب.	Q2
الرابع	16.15	0.70	4.38	تسعى المديرية لتحديث وصيانة اجهزة الحاسوب بشكل دوري ومستمر.	Q3
الثاني	14.70	0.65	4.48	تسعى المديرية لاستثمار اجهزة الحاسوب وملحقاتها الموجودة داخل اقسامها ووحداتها في تسهيل انجاز المعاملات وتقديم افضل خدمة للمواطنين.	Q4
الخامس	20.48	0.87	4.27	يتوافر للمديرية دعم مالي لتهيئة البنى التحتية.	Q5
	16.16	0.71	4.41	معدل البعد	
البرمجيات					
الخامس	17.95	0.77	4.3	تمتلك المديرية البرمجيات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .	Q1
الرابع	17.37	0.75	4.32	تعمل المديرية على توفير انظمة متطورة لحماية المعلومات والبيانات.	Q2
الثالث	15.82	0.69	4.4	تقوم المديرية بتصميم تطبيقات وبرامج الالكترونية حديثة تساعد على تعامل مع البيانات بهدف تكوين قواعد بيانات فعالة .	Q3
الثاني	15.12	0.67	4.44	تحاول المديرية معالجة الاخطاء البشرية المحتملة الناتجة عن تعاملاتها الورقية في سنوات السابقة .	Q4
الاول	16.68	0.74	4.46	تحديث المديرية نظام الكتروني لدفع الفواتير من قبل المواطنين عن طريق البطاقة الذكية.	Q5
	16.59	0.72	4.38	معدل البعد	
شبكة الاتصال					
الاول	14.38	0.64	4.47	قامت مديرية الجوزات بتوفير شبكة لربط اقسامها ووحداتها لتنفيذ نظام الادارة الالكترونية	Q1
الرابع	20.73	0.88	4.26	تقوم المديرية باستخدام الانترنت لغرض تواصل بين الموظفين و المواطنين والمستفيدين الاخرين.	Q2
الثالث	19.71	0.85	4.33	توفر المديرية مواقع متعددة على شبكة الانترنت لتداول المعلومات والاختيار المتعلقة بعملها.	Q3
الخامس	18.66	0.78	4.23	سعت المديرية للتعاون المشترك مع المؤسسات الاخرى لغرض تبادل البيانات والمعلومات والاطلاع على اخر المستجدات العلمية.	Q4
الثاني	18.30	0.79	4.36	تتوفر في المديرية شبكة الانترنت والاكسترنات والانترنت لتطبيق النظام الالكتروني .	Q5
	18.35	0.79	4.33	معدل البعد	
صناع المعرفة					
الثاني	19.42	0.83	4.31	تقوم المديرية باستقطاب خبراء يمتلكون كفاءة ومهارات تقنية عالية لتطبيق نظام الادارة الالكترونية .	Q1
الثالث	19.41	0.83	4.3	تعمل المديرية على استقطاب مبرمجين لتصميم البرامج الالكترونية لتطبيق نظام الادارة الالكترونية .	Q2
الاول	25.85	1.11	4.33	تقوم المديرية بدراسات الاحتياجات التدريبية والعمل على اقامة دورات تطويرية لهم في مجال الحاسوب وكيفية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة .	Q3
الخامس	26.84	1.11	4.16	تقوم المديرية بتطوير ذوي التخصصات الفنية لغرض صيانة البنى التحتية الالكترونية الموجودة داخل المديرية و اقسامها وفروعها .	Q4
الرابع	25.98	1.10	4.25	تمتلك المديرية ضباط ومراتب ذوي مهارات عالية قادرين على التعامل اليومي مع نظام الادارة الالكترونية الحديث .	Q5
	23.50	1.00	4.27	معدل البعد	

المصدر: اعداد الباحثين باستخدام برنامج (SPSS.23).

يتضح من الجدول (5) عرض وتحليل استجابة العينة المبحوثة فيما يتعلق بالمتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) بأبعاده الفرعية والمتمثلة (أجهزة ومعدات ، البرمجيات ، شبكة الاتصال ، صناع المعرفة)، وان اعلى بعد بحسب الوسط الحسابي كان من نصيب (الأجهزة والمعدات) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.41) وبانحراف معياري بلغ (0.71) وبمعامل اختلاف بلغ (16.16) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (16%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية تحتاج الى اجهزة ومعدات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية ، اما المرتبة الثانية فقد كانت

من نصيب بعد (البرمجيات) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.38) وبانحراف معياري بلغ (0.72) وبمعامل اختلاف بلغ (16.59) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (16%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية تحتاج الى البرمجيات الازمة لتطبيق الادارة الالكترونية، اما المرتبة الثالثة فقد تجسدت في بعد(شبكة الاتصال)) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.33) وبانحراف معياري بلغ (0.79) وبمعامل اختلاف بلغ (18.35) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (18%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية تحتاج الى شبكات اتصال اكثر فعالية بغية تطبيق الادارة الالكترونية ، اما المرتبة الرابعة فقد كانت لبعد (صناع المعرفة) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.27) وبانحراف معياري بلغ (1.00) وبمعامل اختلاف بلغ (23.50) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (23%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية تمتلك خبراء وصناع معرفة قادرين على تطبيق الادارة الالكترونية بشكل افضل بعد اشراكهم في دورات تطويرية وتدريبية، اما استناداً لمعامل الاختلاف فان البرمجيات كانت بالمرتبة الاولى وقد بلغت نسبة التشتت (16.16%) وفي المرتبة الثانية بعد الأجهزة والمعدات وبلغ التشتت (16.59%)، اما المرتبة الثالثة فقد كانت من نصيب شبكة الاتصال وقد بلغت نسبة التشتت (18.35%) ، وفي المرتبة الرابعة والاخيرة فقد كان بعد صناع المعرفة وبلغت نسبة التشتت (23.50%).

2- المتغير التابع (تبسيط الإجراءات)

الجدول (6) عرض وتحليل استجابة العينة للمتغير التابع (تبسيط الإجراءات)

ت	تبسيط الإجراءات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
تقليل الوقت والجهد					
Q1	توفر المديرية وقت اكثر الى الضباط والمراتب يستطيع استثماره في نشاطات اخرى لخدمة المديرية.	4.44	0.76	17.33	الثالث
Q2	تحاول المديرية معالجة تعقيد الإجراءات الورقية الذي يؤدي الى ضياع الوقت وزيادة الجهد على منسوبي المديرية.	4.54	0.57	12.68	الثاني
Q3	تعمل المديرية على تسهيل التعامل مع المواطنين بشكل الكتروني متطور مما يؤدي الى تقليل الوقت والجهد.	4.61	0.52	11.49	الاول
	معدل البعد	4.53	0.62	13.83	
تقديم خدمات أفضل					
Q1	تحاول المديرية عن طريق تبسيط الإجراءات على اتقان اعمالها وهذا يؤدي بدوره الى تقديم خدمة افضل.	4.7	0.48	10.25	الثاني
Q2	تحدث المديرية على تغير ملحوظ في مستوى الخدمة المقدمة الى المواطنين عن طريق تسهيل إجراءات إنجاز معاملاتهم.	4.67	0.51	10.99	الثالث
Q3	تسعى المديرية لتعزيز ثقة المواطنين من الخدمة المقدمة لهم الكترونياً.	4.73	0.44	9.43	الاول
	معدل البعد	4.7	0.48	10.22	
تقليل الروتين الوظيفي					
Q1	تحاول المديرية إلغاء الخطوات غير ضرورية في إنجاز الأعمال الادارية.	4.62	0.66	14.35	الثالث
Q2	تسعى المديرية الى الحد من الفوضى والاجتهاد غير الضروري.	4.64	0.54	11.67	الاول
Q3	توفر المديرية أنظمة تعمل على حوسبة الإجراءات الادارية لتقليل الروتين الوظيفي.	4.63	0.64	13.95	الثاني
	معدل البعد	4.63	0.61	13.32	
الدقة والسرعة في عملية الإنجاز					
Q1	تقوم المديرية بإنجاز المعاملات بدقة دون ارتكاب مخالفات او حدوث ارباك او ازمات.	4.65	0.59	12.74	الثالث
Q2	تسعى المديرية لتخصيص العمل بما يحقق السرعة والدقة في إنجاز المعاملات.	4.65	0.5	10.75	الثاني
Q3	تحاول المديرية توثيق المعاملات الورقية الكترونياً لسهولة الرجوع اليها.	4.7	0.54	11.51	الاول

	11.66	0.54	4.66	معدل البعد
زيادة الفعالية الإنتاجية				
الثاني	12.38	0.58	4.69	Q1 تسعى المديرية الى زيادة الفعالية الانتاجية في منح الجوزات الى المواطنين.
الاول	11.00	0.51	4.71	Q2 تحاول المديرية معالجة التأخير في انجاز المعاملات لزيادة مستوى الانتاجية في منح الجوزات الى المواطنين.
الثالث	13.62	0.63	4.67	Q3 تسعى المديرية الى تقليل تكاليف المواد اللوجستية (الورق والفرطاسية وغيرها).
	12.33	0.57	4.69	معدل البعد

المصدر: اعداد الباحثين باستخدام برنامج (SPSS.23)

يتضح من الجدول (6) عرض وتحليل استجابة العينة المبحوثة فيما يتعلق بالمتغير التابع (تبسيط الاجراءات) بأبعاده الفرعية والمتمثلة (تقليل الوقت والجهد، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، زيادة الفعالية الانتاجية)، وان اعلى بعد بحسب الوسط الحسابي كان من نصيب (تقديم خدمات افضل) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.7) وبانحراف معياري بلغ (0.48) وبمعامل اختلاف بلغ (10.22) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (10%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية لديها القدرة الكافية لتقديم خدمات افضل الى المواطنين عن طريق تبسيط اجراءات العمل، اما المرتبة الثانية فقد كانت من نصيب بعد (زيادة الفعالية الانتاجية) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.69) وبانحراف معياري بلغ (0.57) وبمعامل اختلاف بلغ (12.33) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (12%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية كلما عملت على تبسيط اجراءات العمل كلما زادت الفعالية الانتاجية في انجاز المعاملات للمواطنين، اما المرتبة الثالثة فقد تجسدت في (الدقة والسرعة في عملية الانجاز) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.66) وبانحراف معياري بلغ (0.54) وبمعامل اختلاف بلغ (11.66) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (11%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية كلما عملت على تبسيط اجراءات العمل كلما زادت دقة وسرعة عملية انجاز معاملات المواطنين، اما المرتبة الرابعة فقد كانت لبعد (تقليل الروتين الوظيفي) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.63) وبانحراف معياري بلغ (0.61) وبمعامل اختلاف بلغ (13.32) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (11%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية كلما عملت على تبسيط اجراءات العمل حدث تقليل في الروتين الوظيفي، اما المرتبة الخامسة فقد كانت لبعد (تقليل الوقت والجهد) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.53) وبانحراف معياري بلغ (0.62) وبمعامل اختلاف بلغ (13.83) وهذا يدل على ان التشتت كان بنسبة (13%) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة على ان المديرية كلما عملت على تبسيط اجراءات العمل حدث تقليل في الوقت والجهد الازم لانجاز معاملات المواطنين، اما استناداً لمعامل الاختلاف فان تقديم خدمات افضل كان بالمرتبة الاولى وقد بلغت نسبة التشتت (10.22%)، وفي المرتبة الثانية بعد الدقة والسرعة في عملية الانجاز وبلغ التشتت (11.66%)، اما المرتبة الثالثة فقد كانت من نصيب زيادة الفعالية الانتاجية وقد بلغت نسبة التشتت (12.33%)، وفي المرتبة الرابعة فقد كان بعد تقليل الروتين الوظيفي وقد بلغت نسبة التشتت (13.32%)، اما المرتبة الخامسة والاخيرة كانت من نصيب بعد تقليل الوقت والجهد وبلغت نسبة التشتت (13.83%).

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

يناقش هذا المحور إثبات الفرضية الرئيسية للبحث والتي تنص على الفرضية الرئيسية الاولى توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات، لأجل التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين ابعاد الإدارة الالكترونية مجتمعة وابعاد تبسيط الاجراءات، والفرضية الرئيسية الثانية يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات وكما موضح ادناه.

1-اختبار فرضية الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع:
الجدول (7) اختبار فرضية الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات باستخدام قيم معاملات (بيرسون)

Correlations		
		الإدارة الالكترونية
تبسيط الاجراءات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.620** 0.000 100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: اعداد الباحثين باستخدام برنامج (SPSS.23)

يوضح الجدول (7) اعلاه قيم معاملات ارتباط بيرسون علاقة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات, حيث تشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية قوية عند مستوى معنوية (0.000) بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات, حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.620) وهذا يدل على أنه كلما زاد الاهتمام بالإدارة الالكترونية ازداد تبسيط الاجراءات, إذن تقبل الفرضية الرئيسية, أي توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات.

2-اختبار فرضية التأثير للمتغير المستقل في المتغير التابع:

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاستخراج قيمة اختبار (F - test) ومعامل التفسير (R^2) وقيمة معامل بيتا (B) وقيمة (P-value) للوقوف على مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات.

الجدول (8) يمثل تحديد قيمة (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1696.824	1	1696.824	61.182	0.000 ^b
	Residual	2717.926	98	27.734		
	Total	4414.750	99			

a. Dependent Variable:

تبسيط الاجراءات

b. Predictors: (Constant),

الإدارة الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثين باستخدام برنامج (SPSS.23)

تشير نتائج اختبار F الى وجود أثر بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات والموضحة في الجدول رقم (8) حيث ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (61.182) عند مستوى معنوية (0.05) حيث كانت قيمة value تساوي (0.000) وهي اقل من 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة مما يدل على وجود أثر بين الإدارة الالكترونية وتبسيط الاجراءات.

الجدول (9) يمثل تأثير الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R ²
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	35.540 0.396	4.393 0.050	0.620	8.091 7.822	0.000 0.000	0.384

الإدارة الإلكترونية				
a. Dependent Variable تبسيط الإجراءات	b. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية			

المصدر: اعداد الباحثين باستخدام برنامج (SPSS.23)

يشير الجدول رقم (9) إلى أن قيمة معامل التفسير R^2 (0.384) أي أن الإدارة الإلكترونية تفسر (0.384) تبسيط الإجراءات، وتشير قيمة معامل بيتا (B) والتي بلغت (0.620) إلى أن تغير الإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير تبسيط الإجراءات بمقدار (0.620)، إذن تقبل الفرضية الرئيسية والفروق معنوية، أي توجد علاقة تأثير معنوية ذو دلالة معنوية الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

النتائج:

- 1-توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات.
- 2-توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة معنوية لإدارة الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات.
- 3-يلاحظ من خلال نتائج الدراسة أن أعلى بعد من بين ابعاد الإدارة الإلكترونية هو بعد (الأجهزة والمعدات) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.41) وبانحراف معياري بلغ (0.71) وبمعامل اختلاف بلغ (16.16)، وأن أعلى بعد بين ابعاد تبسيط الإجراءات هو بعد (تقديم خدمات أفضل) فقد بلغ الوسط الحسابي (4.7) وبانحراف معياري بلغ (0.48) وبمعامل اختلاف بلغ (10.22).

التوصيات:

- 1-توصية المديرية المبحوثة على الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تطوير شبكات الاتصال والبرمجيات وستقطاب خبرات ذو كفاءة عالية وذلك لما تحققه الإدارة الإلكترونية من اختصار في خطوات انجاز المعاملات الى المواطنين.
- 2-توصية الباحثين على اجراء دراسات مماثلة لتأكد من صحة علاقة التأثيرين التحول الى أنظمة التكنولوجية داخل المنظمات ومدى أهميتها في تبسيط الإجراءات لغرض استفادة المؤسسات الأخرى من إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 3-توصية المديرية المبحوثة على الاهتمام بتوفير الأجهزة والمعدات كونه من اهم ابعاد الإدارة الإلكترونية و احد أسباب نجاح تطبيقها، وهذا التحول الإلكتروني يمنح المؤسسة التبسيط باجراءات العمل وبالتالي تقديم خدمات أفضل.

المصادر:

أولاً: المصادر العربية

- 1-جبر، مروة ستار وعلاء محسن خفيف الغريباوي (2021)، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة دراسة ميدانية

- لآراء عينة من العاملين في وزارة النفط العراقية ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، مج 46، ع 130.
- 2-الجهني، هند بنت حميد وهشام بن محمد ملياني (2009)، الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي دراسة ميدانية على إدارة الأحوال المدنية بمدينة جدة، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على الماجستير في الإدارة العامة.
- 3-جعفر ، قيس زهير عبد الكريم (2014)، اثر الإدارة الالكترونية في إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا – بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، مج 39 ، ع 100.
- 4-الزهراني ، ابتسام احمد و نرفانا عبد الرحمن غيث (2009)، دور الهندرة في تبسيط الإجراءات الإدارية دراسة ميدانية على الموظفين الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج3، ع1.
- 5-الحديدي ، احمد علي عزيز (2023)، إمكانية توظيف الإدارة الالكترونية في دعم بيئة التنمية المستدامة ، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، مج 22 ، ع 80.
- 6-حنان ، مجاد وطاشمة بومدين (2021)، تبسيط الإجراءات ودورها في ترشيد العمل الإداري في الجزائر ، مجلة دفاتر السياسة والقانون ، مج 13 ، ع 3.
- 7-حسن، فاضل عباس (2013)، دور الثقافة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية دراسة ميدانية في جامعة ميسان ، مجلة الكوئ للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مج 1 ، ع 9.
- 8-حسن، بشار عبد الحسين و علي حمزة الكرعالي (2024)، الإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز التغيير التنظيمي بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين في دائرة صحة النجف ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مج 20، ع 1.
- 9-ياس ، أسماء خضير (2013)، أهمية التدريب ودوره في زيادة كفاءة العمل دراسة حالة في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية ، مجلة دنانير ، المجلد ، ع 4.
- 10-ياسين، املا طه (2022)، متطلبات الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تحقيق سلوك المواطن التنظيمية دراسة استطلاعية لعينة من موظفي شركة نفط البصرة ، مجلة الغاري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مجلد خاص، وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستدامة واداة للتخطيط الاقتصادي والإداري في العراق.
- 11-كاظم ، زينب كامل (2019)، دور إدارة الوقت في تبسيط إجراءات العمل بحث ميداني لموظفي الدائرة القانونية والإدارية قسم الشؤون الإدارية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، مج 25 ، ع 114.
- 12-كاظم ، علي سجاد وغني دحام تناي الزبيدي (2020)، إمكانية التوجه للتبادل الالكتروني للبيانات لتبسيط إجراءات العمل دراسة حالة مديرية بلدية الحلة ، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية ، مج 26، ع 121.

- 13-الكوسا، عمر و اوس يحيى الجباوي (2023)، تأثير الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية الجامعية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي كلية الحلة الجامعة ، مجلة كركوك للعلوم الإدارية ، مج 13 ، ع 3.
- 14-منصور، إبراهيم جبار (2021)، دور الإدارة الالكترونية في معالجة ظاهرة التسبب الإداري دراسة مقارنة ، مجلة ميسان للدراسات القانونية المقارنة، مج 1 ، ع 5.
- 15- مخلف ، احمد عايد و محمد حميد نايف (2023)، اثر راس المال الفكري في تطبيق الإدارة الالكترونية بحث استطلاعي لآراء عينة من العاملين في جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، مج 19 ، ع 61.
- 16-النمر ، احمد عبدالقادر علي السيد وسلامه عبدالعظيم حسين وفاطمة السيد صادق (2021)، تبسيط إجراءات العمل في مديرية التربية والتعليم بالفلويبية ، مجلة كلية التربية بينها ، مج 1 ، ع 125.
- 17-عباس ، علياء سعيد و اسرار عبد الزهرة علي و مريم فخر الدين محمود (2024)، الإدارة الالكترونية الناجحة ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة بحث ميداني على عينة من القيادات في دائرة الجوزات العامة ، مجلة الامام جعفر الصادق للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، مج 4 ، ع 1.
- 18-عباس ، نضال وسميرة إبراهيم (2013)، اثر متطلبات انسيابية العمل في تبسيط الإجراءات الإدارية ، مجلة دنانير، المجلد، ع4.
- 19-عودة ، خالد كاظم (2023)، دوافع ومبادئ التحول نحو الإدارة الالكترونية ، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية ، مج 15 ، ع 55.
- 20-العنززي ، قاسم محمد و سامر محمود عبد الرزاق (2024)، دور الإدارة الالكترونية في الحد من ضغوط العمل دراسة حالة في الشركة العامة للتجهيزات الزراعية (فرع النجف الاشرف)، مجلة مكنز دراسات الكوفة جامعة الكوفة ، مج 1 ، ع 73 .
- 21-العقابي ،ناصر عويد عطية و خلود هادي عبود الربيعي (2018)، تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية بحث تطبيقي في شركة التامين العراقية العامة ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، مج 13 ، ع 45 .
- 22-عبد الفتاح ، بلهامل محمد و بن و رزق هشام (2021)، الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية ، مج 11 ، ع 1 .
- 23-الفرجاني ، محمد مظهر مزعل و رسول سعد (2022)، دور الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل دراسة ميدانية في وزارة التجارة دائرة التخطيط والمتابعة ، مجلة التراث ، مج 12 ، ع 1.
- 24- الفحل ، عباس مفرج و رباب خليل إبراهيم (2024)، الذكاء الاصطناعي والتحول الى الإدارة الالكترونية ، مجلة جامعة توتغهام للتكنولوجيا للعلوم الإدارية والإنسانية ، مج 15 ، العدد خاص.
- 25-صبي ، حيدر ستار و سماح مؤيد محمود (2022)، تأثير صوت الموظف في تبسيط الإجراءات الإدارية دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية ،مجلة الإدارة والاقتصاد ، مج 47 ، ع 134.
- 26-قدوري ، سحر (2010)، الإدارة الالكترونية و امكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور ، المجلد ، ع14.

- 27-القيسي ، حنان محمد (2012)، الإدارة الالكترونية و تقديم الخدمات العامة ، مجلة الحقوق ، مج 4 ، ع 16 .
- 28-رحمة الله ، امير عباس (2022)، تأثير الإدارة الالكترونية في الأداء التنظيمي عبر التمكين الوظيفي بحث استطلاعي تحليلي في الشركة العامة لصناعات النسيج والجلود (مصنع الصوفية) الادرة العامة ، مجلة وارث العلمية ، مج 4 ، ع 10 .
- 29-توفيق ، احمد زهير (2010)، تحديد مستويات من نظم اتمتة المكاتب دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى ، مجلة تنمية الرافدين ، مج 32 ، ع 99.
- 30-تايه ، صفاء (2019)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين كفاءة أداء النظام المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية ، مجلة الدراسات المستدامة ، مج 1، ع 40 .
- 31-غنيم ، احمد محمد السيد و احمد مامون محمد محمود شبلي (2024)، اثر متطلبات النضج الرقمي على تبسيط الإجراءات انتاج الخدمة دراسة ميدانية بالتطبيق على الخدمات البريدية بمحافظة دمياط ، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية ،مج 3 ، ع 8 .

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Alqudah, M, & Muradkhanli., (2021) “ Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan”, Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences, Vol (3), No (2), p (67), p.p(65-82).
2. Felton, F., (2006), “The use of computers by elementary school principals”, Virginia Polytechnic Institute and State University.
3. Alruways, N., (2020) " The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals", Multi-knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education And Science Publication(MECSJ), Vol (36), No (4), p.(4), p.p(1-16).
4. Kasmi, k, & Djalab.,(2021) “The Impact of Strategic Vigilance on E-management in the National Railway Transport Company (SNTF)”, Journal of Information Technology Management, Vol (13), No (2), p (211), p.p (202-230).
5. Ahmed, A.,(2023) “The Impact of Electronic Management on the Competitive Advantage of Business Companies, a Field Study on Earthlink Communications Company in Iraq”, Social Science Journal, Vol (13), No (2), p (425), p.p(424-439).
- Nzewi,(2015) “AConceptual Frame work for the Applicationof Work Procedures in the Public Sector, Department of Public Administration University of Fort Hare”, Administratio Publica, Vol (23), No(2),p(12), p.p(7-32).

6. Rozczynki, B.,(2022) “Simplification and Electronisation of Administrative Procedure in the Visegrad Group Countries - A Sociological and Legal Approach, Central European Public Administration Review, Vol (20), No (2), p (135), p.p (123-146). 8-Fuerte, A.; Chumán, R.; Llauce, C.; Mejia, J and Chavez, P,(2023) “Administrative Simplification in the Granting of Operating Licenses for SMES in Peruvian Municipalities”, Remittances Review, Vol (8), No (4), p (142), p.p (136-145).
7. Potěšil, L.; Rozsnyai, K.; Olszanowski, J and Horvat, M,(2021) “Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries), Administrative Sciences, Vol (11), No (9), p (8), p.p (1-13).