



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات

الحكومة الالكترونية

—دراسة حالة في مديرية اتصالات و بريد بابل —

بحث مقدم إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية

وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في التخطيط الإستراتيجي

من قبل الطالبة

نيران مالك زبالة

بإشراف الأستاذ المساعد

فراس عدنان عباس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٢﴾ وَاللَّيْلِ إِذَا يَجِيءُ ﴿٣﴾ وَالنَّجْمِ إِذَا هَوَىٰ ﴿٤﴾ وَالشَّمْسِ إِذَا ضَلَّتْ رَجَعْتَ إِلَىٰ أَهْلِهَا بِضَلَّتْ ﴿٥﴾ وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٦﴾ وَاللَّيْلِ إِذَا يَجِيءُ ﴿٧﴾ وَالنَّجْمِ إِذَا هَوَىٰ ﴿٨﴾ وَالشَّمْسِ إِذَا ضَلَّتْ رَجَعْتَ إِلَىٰ أَهْلِهَا بِضَلَّتْ ﴿٩﴾ وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿١٠﴾

وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿١١﴾ وَاللَّيْلِ إِذَا يَجِيءُ ﴿١٢﴾ وَالنَّجْمِ إِذَا هَوَىٰ ﴿١٣﴾ وَالشَّمْسِ إِذَا ضَلَّتْ رَجَعْتَ إِلَىٰ أَهْلِهَا بِضَلَّتْ ﴿١٤﴾ وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿١٥﴾ وَاللَّيْلِ إِذَا يَجِيءُ ﴿١٦﴾ وَالنَّجْمِ إِذَا هَوَىٰ ﴿١٧﴾ وَالشَّمْسِ إِذَا ضَلَّتْ رَجَعْتَ إِلَىٰ أَهْلِهَا بِضَلَّتْ ﴿١٨﴾ وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿١٩﴾

وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٢٠﴾ وَاللَّيْلِ إِذَا يَجِيءُ ﴿٢١﴾ وَالنَّجْمِ إِذَا هَوَىٰ ﴿٢٢﴾ وَالشَّمْسِ إِذَا ضَلَّتْ رَجَعْتَ إِلَىٰ أَهْلِهَا بِضَلَّتْ ﴿٢٣﴾ وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٢٤﴾ وَاللَّيْلِ إِذَا يَجِيءُ ﴿٢٥﴾ وَالنَّجْمِ إِذَا هَوَىٰ ﴿٢٦﴾ وَالشَّمْسِ إِذَا ضَلَّتْ رَجَعْتَ إِلَىٰ أَهْلِهَا بِضَلَّتْ ﴿٢٧﴾ وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٢٨﴾

وَأَمِنْ رَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٢٩﴾

سورة الطلاق
آية 2-3

صدق الله العلي العظيم

إقرار الأستاذ المشرف

أشهد أن إعداد هذا البحث الموسوم (دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية : دراسة حالة في مديرية اتصالات و بريد بابل) والمقدم من قبل الطالبة (نيران مالك زباله عبد الحسين) الى قسم ادارة الاعمال - كلية الادارة والاقتصاد - جامعة القادسية قد جرى تحت إشرافي وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في التخطيط الإستراتيجي ولأجله وقعت.



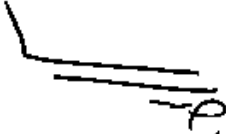
أ.م. فراس عدنان عباس

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

2017 / /

توصية لجنة الدراسات العليا

بناءً على التوصيات المتوافرة أرشح هذا البحث للمناقشة.



الأستاذ الدكتور

صالح عبد الرضا رشيد

رئيس لجنة الدراسات العليا

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

2017 / /

توصية رئيس قسم إدارة الأعمال

بناءً على التوصيات المتوافرة أرشح هذا البحث للمناقشة.

أ.م. د. اسيل علي مزهر

رئيس قسم إدارة الأعمال

2017 / /

إقرار المقوم اللغوي

أشهد أن البحث الموسوم بـ ((دور تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية : دراسة حالة في مديرية اتصالات و بريد نابل)) والذي قدمته الطالبة (نيران مالك زباله عبد الحسين) إلى قسم إدارة الأعمال - كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة القانسية قد جرت مراجعته لغوياً تحت إشرافي وأصبح أسلوبه العلمي سليماً من الأخطاء اللغوية ولأجله وقعت.



المقوم اللغوي

أ.م. هيام عبد الكاظم ابراهيم

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القانسية

2017 / /

بسم الله الرحمن الرحيم

إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن رئيس وأعضاء لجنة المناقشة أننا قد اطلعنا على بحث الدبلوم العالي الموسوم بـ ((دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية : دراسة حالة في مديرية اتصالات و بريد بابل)) وقد جرت مناقشة الطالبة (نيران مالك زباله) في محتوياته وما يتعلق به، وأنه جدير بالقبول لنيل درجة الدبلوم العالي في التخطيط الإستراتيجي ، وبتقدير ((جيد جداً)).


الأستاذ المساعد الدكتور

حسين علي عبد الرسول

رئيس لجنة المناقشة

2017 / /


الأستاذ المساعد

عبد الهادي جميل وطن

عضو لجنة المناقشة

2017 / /


الأستاذ المساعد

فiras عدنان عباس

عضواً ومشرفاً

2017 / /

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية على قرار لجنة المناقشة.

الأستاذ الدكتور

مجيد عبد الحسين هاتف

عميد كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

2017 / /



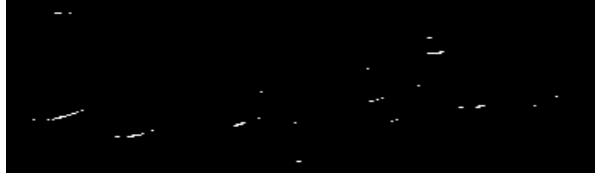
الاهداء

الح الذين اشترط الله مرضاته بمرصاتها

وأودع الرحمة والحب فيهما

والديّ الكريمين ، اعزّما املك في الوجود

الذين كان لهم الفضل في سائر الخلق



اول من يشكر ويحمد اثناء الليل واطراف النهار، هو العلي القهار، الاول والاخر والظاهر والباطن ،
الذي اغرقنا بنعمه التي لا تحصى ، واغدق علينا برزقه الذي لا ينفى ، وانار دروبنا ، فله جزيل
الحمد والثناء العظيم، هو الذي انعم علينا اذ ارسل فينا حبيبه ورسوله " المصطفى محمد " عليه
وعلى اله ازكى الصلوات واطهر التسليم ، ارسله بقرآنه المبين ، وعترته الطاهرة ، فعلمنا مالم نعلم
، وحثنا على طلب العلم اينما وجد .

لله الحمد كله والشكر كله ان وفقنا والهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لانجاز هذا العمل
المتواضع.

والشكر موصول الى كل معلم افادني بعلمه ، من اولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة ، كما
نرفع كلمة شكر الى الدكتور المشرف " فراس عدنان عباس " على حسن قبوله الاشراف على هذا
العمل ، وتقديمه النصيح والتوجيه طيلة فترة البحث ، واهدي مودتي الفائقة ، وامتناني للاساتذة
الافاضل رئيس واعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة البحث ، وكل ما سيبدو من
ملاحظات قيمة ستغني بحثي ان شاء الله

كما اتقدم بالشكر لكافة اساتذتي الذين بذلوا ما بوسعهم في تقديم الكثير من العلم والمعرفة ،
جزاهم الله خير الجزاء.....

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى عمادة كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة القادسية، وأخص بالذكر
رئيس قسم إدارة الأعمال في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة القادسية.

كما يطيب لي أن أتقدم بالامتنان العميق والصادق إلى موظفي مديرية اتصالات وبريد بابل وأخص
بالذكر موظفي شعبة التخطيط والمتابعة لما قدموه من مساعدة واهتمام بالغين .

ويسعدني أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى المقوم اللغوي لجهوده المبذولة في تقويم بحثي...

وأقدم شكري وامتناني لزملائي طلبة الدبلوم العالي في التخطيط الإستراتيجي فقد كانت لزمالتهم
ذكري طيبة ورفقة رائعة طول العام الدراسي...

واظهر امتناني الكبير الى الدكتورة " هيام الياسري " خالتي العزيزة فقد كانت خير صديقة وأختٍ
بتشجيعها ونصحها ومساندتها المستمرة في حياتي.

ويعجز اللسان عن تقديم الشكر والثناء لرفيق حياتي وزوجي الغالي ((حامد كلف مهدي)) الذي
ساعدني بصبره وطول باله .

وأخيراً لايسعني الا ان اقدم خالص شكري وامتناني الى جميع افراد عائلتي واخص بذلك أغلى ما في
الكون ((والدي)) حفظهما الله من كل مكروه الذين كان لهم الدور الكبير في تشجيعي على تحمل
الصعوبات خلال مدة الدراسة ، كما أتوجه بالشكر إلى كل من ساندني بدعواته الصادقة، أو
تمنياته المخلصة ...

أشكرهم جميعاً وأتمنى من الله عزوجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم...
والحمد لله رب العالمين.....

نيران الياسري



المستخلص

يحاول البحث ابراز اهمية دور تكنولوجيا المعلومات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية وذلك من خلال دراسة حالة في مديرية اتصالات وبريد بابل. ويكون مجتمع البحث كافة التشكيلات الادارية في مديرية اتصالات وبريد بابل ، اما عينة البحث فكانت على المستويات الادارية العليا والوسطى في المديرية ،حيث كانت عينة البحث (31) موظف . وقد حددت مشكلة البحث بعدد من التساؤلات تمحورت حول شكل العلاقة والاثر بين متغيرات البحث ،وفي ضوء ذلك تم تصميم استمارة استبيان تكونت من (8) ابعاد لقياس متغيرات البحث ، كما اجرت الباحثة المقابلات مع كافة التشكيلات الادارية في المديرية وباعتماد استمارات المقابلة التي اعدتها الباحثة لجمع المعلومات المطلوبة لغرض دراسة واقع الحال لمكونات تكنولوجيا المعلومات في المديرية فضلا عن معرفة مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية .

وللجابة على تساؤلات مشكلة البحث تم استخدام عدداً من اساليب التحليل الاحصائي . و بعد ان حصلت الباحثة على نتائج التحليل ، وضعت مجموعة من التوصيات والمقترحات اهمها : استحداث شعبة تكنولوجيا المعلومات لتهيئة واستكمال تطبيق الحكومة الالكترونية ، تأهيل وتدريب الموظفين باساليب علمية حديثة تتلاءم مع العمل الالكتروني بشكل مناسب . توفير الاجهزة والمعدات لمكونات تكنولوجيا المعلومات بشكل كافي لأداء كافة الاعمال الادارية واستخدام الارشفة الالكترونية وقواعد البيانات والنظم الالكترونية لما لها من دور مهم في تطبيق الحكومة الالكترونية .

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى	ت
أ	الاية القرآنية	1
ب	الاهداء	2
ت - ث	الشكر والتقدير	3
ج	المستخلص	4
ح - د	قائمة المحتويات	5
ذ - ر	قائمة الجداول	6
ر	قائمة الاشكال	7
ز	قائمة الملاحق	8
2-1	المقدمة	10
الجانب النظري		
4 - 23	الفصل الاول : منهجية البحث ودراسات سابقة	
4 - 12	المبحث الاول : منهجية البحث	
5	اولا : مشكلة البحث	11
6	ثانيا: اهمية البحث	12
6 - 7	ثالثا :اهداف البحث	13
8	رابعا : انموذج البحث	14
8 - 9	خامسا : فرضيات البحث	15
9 - 10	سادسا : اساليب جمع البيانات	16
10 - 11	سابعا : مجتمع البحث وعينته	17
12	ثامنا : حدود البحث	18
12	تاسعا : الاساليب الاحصائية المستخدمة	19

13 - 23	المبحث الثاني : دراسات سابقة	
13 -16	اولا : دراسات عربية	20
17 – 21	ثانيا : دراسات اجنبية	21
22	ثالثا: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	22
23	رابعا: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة	23
الجانب النظري		
57 – 25	الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية :مفاهيم اساسية	
41 – 26	المبحث الاول : مدخل الى تكنولوجيا المعلومات	
29 – 26	اولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات - اسباب التسارع نحوها	24
31 – 29	ثانيا : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	25
33 – 32	ثالثا: اهمية تكنولوجيا المعلومات	26
36 – 34	رابعا : خصائص تكنولوجيا المعلومات	27
36 – 34	خامسا : مكونات تكنولوجيا المعلومات	28
57 – 42	المبحث الثاني : الحكومة الالكترونية	
43 – 42	اولا : نشأة الحكومة الالكترونية	29
48 – 43	ثانيا : مفهوم الحكومة الالكترونية	30
49	ثالثا : خصائص الحكومة الالكترونية	31
50	رابعا : اهمية الحكومة الالكترونية	32
51	خامساً: اهداف الحكومة الالكترونية	33
52 – 51	سادسا : فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية	34
57 – 53	سابعا : معوقات الحكومة الالكترونية	35
الجانب العملي		
110 - 59	الفصل الثالث : وصف وتحليل هيكلية المديرية ومتغيرات البحث	
79 – 60	المبحث الاول : دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية	

62 – 60	اولاً: الهيكل التنظيمي للمديرية	36
67 – 62	ثانياً: مؤهلات وخبرات الموارد البشرية في المديرية	37
72 – 67	ثالثاً: مستويات التأهيل العلمي والاداري في المديرية	38
79 – 72	رابعاً: تحليل انتاجية الموارد البشرية في المديرية	39
95 – 80	المبحث الثاني : واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في المديرية	
85 – 80	اولاً: المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات في المديرية	40
90 – 86	ثانياً: البرامجيات والعمل الالكتروني في المديرية	41
94 – 90	ثالثاً: شبكات الاتصالات في المديرية	42
95	رابعاً: معوقات تكنولوجيا المعلومات والعمل الالكتروني في المديرية	43
108 – 96	المبحث الثالث : وصف متغيرات البحث وتشخيصها	
97 – 96	اولاً: قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث	44
103 – 98	ثانياً : وصف وتشخيص المتغير المستقل(تكنولوجيا المعلومات)	45
108 – 104	ثالثاً: وصف وتشخيص المتغير التابع (معوقات الحكومة الالكترونية)	46
109 – 111	المبحث الرابع :تحليل واختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث	
109 – 110	اولاً: اختبار الفرضية الأولى	47
110 -111	ثانياً: اختبار الفرضية الثانية	48
112 – 118	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	
113 - 116	اولاً : الاستنتاجات	49
117 – 118	ثانياً: التوصيات	50
119 – 124	المصادر	51
	الملاحق	55
	ملخص انكليزي	56

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	ت
11	خصائص ديموغرافية لعينة البحث	1
22	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	2
30	مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	3
31	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات في قرن العشرين	4
41	خصائص الانترنت، الانترنت والاكسترانت	5
54	معوقات الحكومة الالكترونية حسب اراء المبحوثين لما ورد في الادبيات	6
63	توزيع موظفي المديرية حسب نوع الجنس	7
64	توزيع موظفي المديرية حسب الفئة العمرية	8
65	توزيع موظفي المديرية حسب التحصيل الدراسي	9
66	توزيع موظفي المديرية حسب الخبرة العملية	10
69	مستويات التأهيل العلمي والاداري في المديرية	11
70	الاعداد والنسب المنوية للموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب في المديرية	12
74	الاحصائية التفصيلية لانتاجية الموارد البشرية في المديرية	13
75	احصائية اعداد الكتب الصادرة والواردة ومعدلات انجازها	14
77	انجازية الموظف الواحد في الشعب والاقسام	15
81	المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المديرية	16
82	مجموع اعداد اجهزة الحاسبات والاجهزة الساندة المتوفرة في المديرية	17
87	استخدام نظم الارشفة الالكترونية في المديرية	18
87	تحويل الاصول الورقية الى محتوى رقمي	19
89	استخدام البريد الالكتروني في العمل	20

90	نظم البرامجيات المتوفرة في المديرية	21
92	التشكيلات الادارية المرتبطة بشبكات سلكية او لاسلكية	22
97	اختبار ثبات مقياس البحث ودقة إجابات أفراد العينة	23
99	التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المنوي لإجابات أفراد العينة لمتغير تكنولوجيا المعلومات	24
103	ترتيب اهمية ابعاد تكنولوجيا المعلومات	25
104	التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المنوي لإجابات أفراد العينة لمتغير الحكومة الالكترونية	26
108	ترتيب اهمية ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية	27
110	نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وابعاد معوقات الحكومة الالكترونية بمؤشراته مع قيم (z) المحسوبة	28
111	تقدير معلمات أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية	29

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	ت
8	انموذج البحث	1
37	مكونات تكنولوجيا المعلومات	2
46	انواع التفاعلات في الحكومة الالكترونية	3
48	تطبيقات الحكومة الى الموظفين	4
55	ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية	5
63	توزيع موظفي المديرية حسب نوع الجنس	6
64	توزيع موظفي المديرية حسب الفئة العمرية	7
66	توزيع موظفي المديرية حسب التحصيل الدراسي	8
67	توزيع موظفي المديرية حسب الخبرة العملية	9

68	النسب المئوية للمشاركين في التدريب في المديرية	10
70	توزيع النسب المئوية للموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب على الشعب والاقسام	11
72	النسب المئوية لاجابات التشكيلات الادارية حول توفر الكوادر البشرية المؤهلة لتطبيق الحكومة الالكترونية	12
78	مقارنة بين الصادرة والواردة	13
79	مقارنة معدل وقت الانجاز للكتاب مع المراحل التي يمر بها الكتاب	14
83	مخطط احصائي لتوزيع الحاسبات والاجهزة الساندة في المديرية	15
83	مخطط احصائي لمقارنة اعداد الموظفين بأعداد الحاسبات المتوفرة	16
84	مخطط لمقارنة اعداد الموظفين بأعداد الاجهزة الساندة المتوفرة	17
91	واقع حال الربط المتوفر لشبكات الاتصالات مع المقر الرئيسي للمديرية	18
94	المخطط المقترح للمواقع الغير مربوطة بشبكة اتصالات وانواع الربط الممكنة	19
103	ترتيب اهمية ابعاد تكنولوجيا المعلومات	20
108	ترتيب اهمية ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية	21

قائمة الملاحق

اسم الملحق	رقم الملحق
استمارة البيانات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات	1
استمارة البيانات الخاصة بالموارد البشرية	2
استمارة البيانات الخاصة بشبكات الاتصال والبنى التحتية	3
استمارة استبانة للتحكيم	4
استمارة الاستبانه	5
اسماء المحكمين	6
الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات و بريد بابل	7
كتاب تسهيل مهمة	8

مقدمة

شهدت الالفية الثالثة ثورة الكترونية ذات صدى واسع ، تقدمت فيها تكنولوجيا المعلومات بإحداث تغييرات كبيرة في جميع المجالات ، اذ اصبح العالم في يومنا هذا يعتمد على تكنولوجيا المعلومات من دول عظمى الى دول صغرى ، لكن بدرجات متفاوتة ودقة مختلفة ، اذ اصبحت كافة المؤسسات الكبيرة منها والصغيرة ، العامة والخاصة ، لا تستطيع ان تعمل بدون حاسوب او اي من ادوات تكنولوجيا المعلومات المستمرة بالتطور ، ولا يقتصر الامر على المؤسسات فقط بل اصبحت احدى المتطلبات الضرورية في الحياة الانسانية .

في حين كانت المنظمات الحكومية تواجه صعوبات عديدة خلال اداء عملها ، اذ كانت المشكلة الاساسية التي تعاني منها هي مشكلة ادارة وتقديم خدمات اكثر من كونها مشكلة نقص في الموارد . هذا ما جعل الحكومات تسعى الى الانتقال من العمل الاداري التقليدي الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في اداء عملها كأمر ضروري وليس اختياري.

وبعد انتشار تطبيق الحكومة الالكترونية في العالم ، التي تعد احدى التوجهات الحديثة في تحسين الاداء الحكومي ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية ، اصبح من السهل مواجهة هذه الصعوبات والمشاكل من خلال القضاء على الاجراءات الروتينية ، و تقليص الوقت وتوفير المال مع تحقيق اهداف الكفاءة الانتاجية من خلال تحويل الوظائف والملفات الورقية الى ملفات الكترونية ، واستخدام الشبكات الداخلية والخارجية بين الحكومة والمواطن وبين الحكومة والمؤسسات نفسها ، وتقديم الخدمات الكترونياً عبر هذه الشبكات وانواع الحاسبات المختلفة والنظم الالكترونية التي هي جزء مهم من ادوات تكنولوجيا المعلومات .

واستنادا الى ماجاء بأعلاه فأن البحث يسعى الى مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية ونجاح مشروع الحكومة الالكترونية من خلال دور تكنولوجيا المعلومات.

ومن اجل تحقيق هذه الاهداف ، فقد تم تقسيم البحث على اربعة فصول . تناول الفصل الاول في مبحثه الاول منهجية البحث (المشكلة واهمية و أهداف و أنموذج البحث واساليب جمع المعلومات

وفرضيات ومجتمع وعينة البحث) ، فيما تناول المبحث الثاني عرض دراسات سابقة عربية واجنبية ومقارنة الدراسة الحالية معها، اما الفصل الثاني الذي احتوى الاطار النظري للبحث من خلال المبحث الاول الذي وضع اطار عام حول المعلومات ، في حين كان مدخل الى تكنولوجيا المعلومات في المبحث الثاني ، وسلط الضوء على الحكومة الالكترونية في المبحث الثالث من خلال (النشأة والمفهوم والاهمية والاهداف والفوائد والابعاد وخصائص الحكومة الالكترونية) . فيما كان الفصل الثالث مشتملاً على الاطار العملي للبحث اذ تناول المبحث الاول دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية اما المبحث الثاني فجاء دراسة لواقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في المديرية ، في حين تناول المبحث الثالث وصف متغيرات البحث وتشخيصها ، والمبحث الرابع كان تحليلاً واختباراً لعلاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ، واخيراً جاء في الفصل الرابع مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات .

الفصل الاول

منهجية البحث ودراسات سابقة

المبحث الاول : منهجية البحث

المبحث الثاني : دراسات سابقة

المبحث الاول : منهجية البحث

اولا: مشكلة البحث

يتناول هذا البحث معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية اتصالات و بريد بابل ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة ذلك . حيث تتركز مشكلة البحث في دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات في المديرية والتشكيلات التابعة لها وكذلك الموارد البشرية المتوفرة والمؤهلة منها لتطبيق الحكومة الالكترونية وشبكات الاتصالات والبنى التحتية اللازمة لربط مواقع المديرية المختلفة مع بعضها البعض فضلاً عن المتطلبات الفنية والادارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية بشكلها المتكامل في المديرية، فضلاً عن دراسة واقع حال التطبيق الحالي لها المتمثل في الانظمة الالكترونية والبرمجيات المتوفرة في المديرية والتي تم بواسطتها اتمتة بعض مفاصل العمل في المديرية.

وقد تبلورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي الاتي :

(ما مدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية لمديرية اتصالات و بريد بابل ؟)

تساؤلات البحث :

يتفرع من السؤال الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية الاتية :

- 1 ما واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحالية في مديرية اتصالات و بريد بابل ؟
- 2 ما مدى اسهام تكنولوجيا المعلومات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية ؟
- 3 هل تمتلك مديرية اتصالات و بريد بابل اساسيات البنى التحتية لتطبيق الحكومة الالكترونية ؟
- 4 هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في اراء المبحوثين حول ابعاد البحث تعزى الى المتغيرات الوظيفية والشخصية لهم ؟

ثانياً: - أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث من الواقع والمستقبل المحتوم والانتشار الواسع في تطبيق الحكومات الالكترونية والاستفادة القصوى من ادوات تكنولوجيا المعلومات في العديد من الدول نتيجة التطور الهائل والسريع الذي يشهده قطاع التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات والذي فرض على الدول مواكبة هذا التطور .

لذا يستمد البحث أهميته من حداثة موضوع الحكومة الالكترونية خاصة في الدول العربية ودخول تكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات خاصة في مجال الاتصالات والشبكات .

كما تكمن أهمية هذا البحث في التقييم العلمي التفصيلي والدقيق الذي سيقدمه عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية في مديرية اتصالات و بريد بابل وتقييم واقع الموارد البشرية والمؤهلات العلمية والعملية اللازمة للارتقاء بإمكاناتهم بما يخدم تطبيق الحكومة الالكترونية فضلاً عن بقية المتطلبات الفنية والادارية الاخرى اللازمة لذلك .

كما تنبع أهمية البحث من الاستنتاجات والتوصيات التي تقدمها الباحثة والتي تتضمن الحلول العلمية والمقترحات العملية لمعوقات ومشاكل العمل الالكتروني الحالي في المديرية ومتطلبات التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية فيها بما يضمن رفع مستوى الكفاءة والفاعلية في الاداء واختصار الوقت والجهد والمال وتسهيل الاجراءات في المديرية وتقديم افضل الخدمات للمواطنين بما يتلاءم وتحقيق اهداف الحكومة عموماً ووزارة الاتصالات على وجه الخصوص بهذا الصدد.

ثالثاً: - اهداف البحث

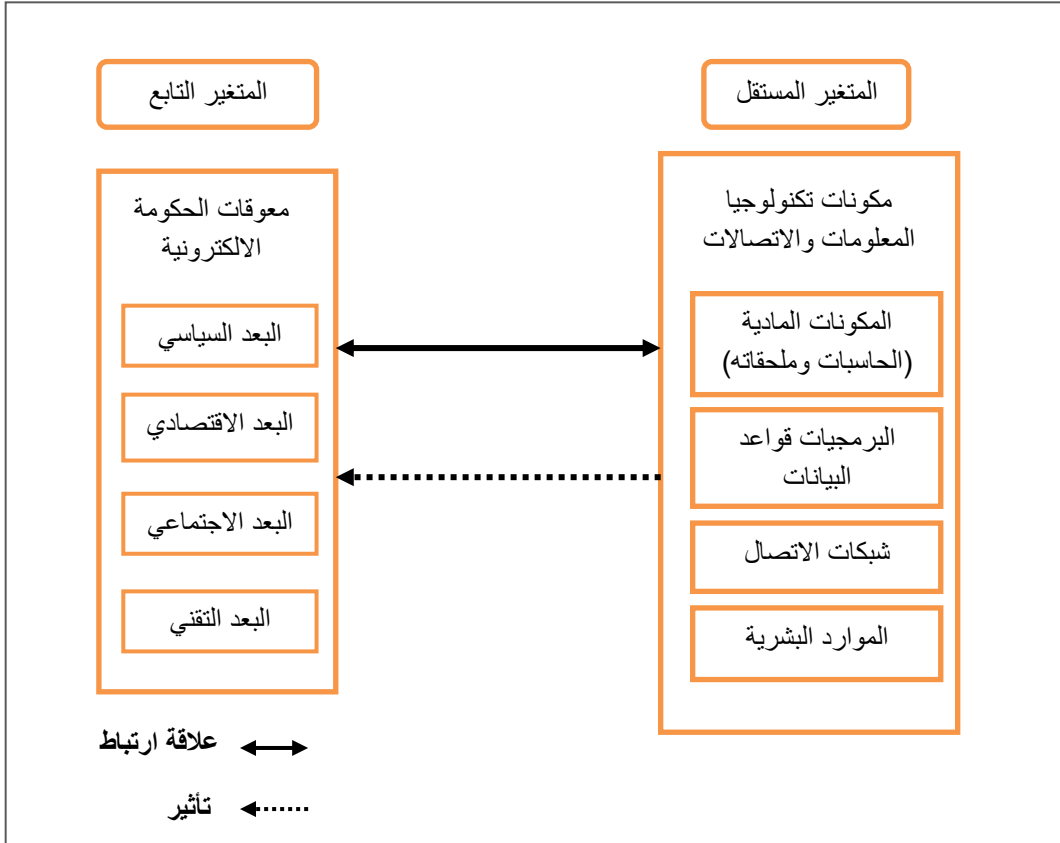
يهدف البحث الى تحقيق الاهداف الآتية :

- 1 تقييم الامكانيات المادية والفنية والمعلوماتية والبشرية لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وامكانية تبنيها في مديرية اتصالات و بريد بابل.

- 2- دراسة دور تكنولوجيا المعلومات المختلفة في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية.
- 3- الوقوف على واقع حال ادوات واجهزة تكنولوجيا المعلومات المختلفة والبرامجيات والأنظمة الالكترونية المتوفرة حاليا في المديرية.
- 4- الوقوف على واقع حال الموارد البشرية في المديرية من حيث اعداد الموظفين ومؤهلاتهم وخبراتهم العملية والتخصصات التي يحملونها بما يخدم تطبيق الحكومة الالكترونية.
- 5- دراسة واقع حال البنى التحتية الاتصالية وشبكات الربط والاجهزة ذات العلاقة المتوفرة حاليا لربط مختلف مواقع المديرية مع بعضها البعض .
- 6- استبيان اراء الموظفين في المديرية حول رؤيتهم لاهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية .
- 7- تأهيل الموارد البشرية التي يستلزمها تطبيق الحكومة الالكترونية من اعداد الموظفين ومؤهلاتهم العلمية والدورات التدريبية اللازمة للعمل الالكتروني.
- 8- تقديم مخطط مقترح لشبكات الاتصالات والبنى التحتية الاتصالية والاجهزة التي تتطلبها لربط مواقع المديرية المختلفة، ليكون ذلك بمثابة الوعاء الاتصالي الناقل للمعلومات والبيانات المتداولة عند تطبيق الحكومة الالكترونية.
- 9- تقديم مقترحات وحلول علمية لمعوقات ومشاكل العمل الالكتروني في المديرية وفروعها التي تواجه التطبيق الكامل لمكونات الحكومة الالكترونية.
- 10- التوصل الى الاستنتاجات والتوصيات المناسبة التي يمكن ان تساهم في تسريع انجاز الحكومة الالكترونية وزيادة فاعليتها.

رابعاً: - انموذج البحث

بناء على طبيعة هذا البحث والمتغيرات التي يتناولها ووفقاً لمفاهيم المتغير المستقل والمتغير التابع , فقد تم بناء انموذج البحث شكل (1) ادناه لاعتماده في البحث :-



الشكل (1) انموذج البحث

المصدر: اعداد الباحثة

خامساً: - فرضيات البحث

يمكن تمثيل فرضيات البحث احصائياً من خلال الاتي :

الفرضية الاولى :

- فرضية العدم H_0 لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعوقات الحكومة الالكترونية.

- الفرضية البديلة H1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات ومعوقات الحكومة الالكترونية .

الفرضية الثانية :

- فرضية العدم H0 لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمكونات تكنولوجيا المعلومات في مواجهه معوقات الحكومة الالكترونية.

- الفرضية البديلة H1 توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمكونات تكنولوجيا المعلومات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية .

سادسا:- اساليب جمع البيانات

قامت الباحثة بجمع البيانات عن طريق المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية فضلاً عن قيامها باعداد اربعة انواع من الاستمارات توزعت على مجتمع وعينة البحث وكالاتي:.

1 -استمارة البيانات (1):

وهي خاصة بجمع البيانات التي تخص تكنولوجيا المعلومات وتتنوع على جميع التشكيلات الادارية نزولا لاصغر تشكيل وهو الوحدات، و كما موضحة في الملحق (1) .

2 -استمارة البيانات (2):

وهي خاصة بجمع البيانات التي تتعلق بالموارد البشرية وتتنوع على جميع التشكيلات الادارية نزولا للوحدات ايضا، وكما موضحة في الملحق (2) .

3 -استمارة البيانات (3):

وهي خاصة بجمع البيانات التي تتعلق بشبكات الاتصالات والبنى التحتية وتتنوع على الاقسام المختصة فقط وهي كل من مكتب المعاون وقسم التراسل ووحدة GIS (Geographic Information System) ، وكما موضحة في الملحق (3).

4 استمارة الاستبانة:

وهي خاصة بجمع البيانات من الموظفين في مقر المديرية ، والتي تم اعدادها خصيصا لموضوع البحث ،وكما موضحة في الملحق (4) و (5) ، وتتكون الأستبانة من ثلاثة أقسام :
القسم الاول : وخصص للتعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين من عينة البحث مثل (الجنس ،العمر، التحصيل الدراسي ، الخبرة العملية).

القسم الثاني : وخصص للعبارات التي تغطي متغيرات البحث المستقلة (مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) وتحتوي على (16) فقرة ويتضمن اربعة ابعاد :

البعد الاول : المكونات المادية (الحاسبات وملحقاته) ، ويتكون من الفقرات من (1-4).

البعد الثاني : البرامجيات ، ويتكون من الفقرات من (5-8) .

البعد الثالث : شبكات الاتصال ، ويتكون من الفقرات من (9-12).

البعد الرابع : الموارد البشرية ، ويتكون من الفقرات من (13-16) .

القسم الثالث : وخصص للعبارات التي تغطي المتغير التابع للبحث (معوقات الحكومة الالكترونية) وتحتوي على (16) فقرة ويتضمن اربعة ابعاد :

البعد الاول : البعد السياسي ، ويتكون من الفقرات من (17-20) .

البعد الثاني : البعد الاقتصادي ، ويتكون من الفقرات من (20-24).

البعد الثالث : البعد الاجتماعي، ويتكون من الفقرات من (25 - 28).

البعد الرابع : البعد التقني ، ويتكون من الفقرات من (29-32) .

سابعا: - مجتمع البحث وعينته

اجريّ البحث في مديرية اتصالات و بريد بابل ، وهي احدى مديريات الشركة العامة للاتصالات والبريد التابعة لوزارة الاتصالات ، وتتكون مديرية اتصالات و بريد بابل من (19 مجمع اتصالات و بريد) تقدم الخدمات للمواطنين في مركز المحافظة والاقضية والنواحي التابعة لمحافظة بابل، فضلاً عن الاقسام والشعب والوحدات في مقر المديرية الرئيسي ، اذ كان عدد الموظفين في مقر المديرية (197) وهو يمثل مجتمع العينة ، ولبلوغ غايات البحث فقد تم اخذ عينة البحث من المستويات

المبحث الأول

منهجية البحث

الإدارية العليا والوسطى والتي شملت (مدير المديرية ومعاون المدير ومدراء الأقسام والشعب والوحدات)، وقد تم توزيع 40 استمارة استبيان على عينة البحث، و استردت الباحثة 36 استمارة، فيما كان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل هو 31 استبانة، و يبين الجدول(1) خصائص العينة المبحوثة .

جدول (1) الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

النسبة المئوية	التكرار	المتغير	ت
77.4%	24	ذكر	1
22.6%	7	انثى	
0%	0	30 فأقل	2
22.6%	7	31-40	
61.3%	19	41-50	
16.1%	5	51 فأكثر	
3.2%	1	ماجستير	3
70.9%	22	بكالوريوس	
19.4%	6	دبلوم	
6.5%	2	اعدادية	
0%	0	5 فأقل	4
12.9%	4	6-10	
67.7%	21	11-20	
19.4%	6	21 فأكثر	

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الأستبانة

ثامناً: - حدود البحث

تتمثل حدود البحث الزمانية بالفترة الممتدة 2016/8/1 لغاية 2016/12/16 ، اما الحدود المكانية للبحث فقد اقتصرت على مديرية اتصالات و بريد بابل.

تاسعا : - الاساليب الاحصائية المستخدمة

تم استخدام اساليب احصائية لبلوغ غاية البحث والحصول على النتائج الاكثر دقة من اجابات عينة البحث والتمثلة بالآتي :

- الوسط الحسابي

- الانحراف المعياري

- معامل الاختلاف

- شدة الاجابة

- التكرارات و النسب المئوية

- اختبار F (تحليل الانحدار البسيط)

- اختبار Z (معامل الارتباط)

- معامل التحديد R^2

المبحث الثاني: دراسات سابقة

استطاعت الباحثة الحصول على بعض الدراسات التي اهتمت بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الالكترونية ومنها:

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (الاسدي ، 2015)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	فاعلية استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحسين اداء الحكومات المحلية
2	أهداف الدراسة	يهدف البحث الى معرفة مدى فاعلية تطبيقات الحكومة الالكترونية على زيادة كفاءة الاداء لمؤسسات الحكومة المحلية كما يهدف الى توفير ادوات ووسائل للحكومات المحلية لغرض تطبيقها وبالتالي الحصول على نتائج ايجابية فيها زيادة في كفاءة مؤسساتها.
3	نوع الدراسة	دراسة تطبيقية
4	عينة الدراسة	ديوان محافظة بابل
5	أدوات الدراسة	استخدم الباحث المقابلات الشخصية والاطلاع على التقارير الادارية والمالية والفنية والمشاهدات داخل ديوان المحافظة من خلال المعاشة واستخلاص بعض المعلومات.
6	أبرز الاستنتاجات	-هناك تأثير كبير لاستخدام التطبيقات الالكترونية على سرعة وكفاءة الاداء في ديوان محافظة بابل، كما ان الربط الالكتروني يؤدي الى زيادة الرقابة على الاداء. -قلة الانظمة الالكترونية المستخدمة في ديوان محافظة بابل واعتماد الكثير من الموظفين على العمل اليدوي لانجاز الاعمال. -عدم الاهتمام بمشاريع الحكومة الالكترونية وعدم دعمها وتشجيعها من قبل الادارات العليا لديوان محافظة بابل ادى الى زيادة الروتين وتأخير الكثير من المعاملات التي كان من الممكن انجازها بوقت اقل.

المبحث الثاني

دراسات سابقة

2. دراسة (كاوجة ، 2013)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية
2	أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة الى محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها .
3	نوع الدراسة	دراسة تطبيقية
4	عينة الدراسة	تبحث الدراسة التطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة وهي مستشفى تابعة لقطاع الصحة في الجزائر
5	أدوات الدراسة	تضمنت الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق.
6	أبرز الاستنتاجات	- التخطيط لإنشاء و تطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية و تدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات. - من الضروري حماية وأمن الشبكات وروادها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. - يتطلب تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات توعية القادة وأصحاب القرار بأهمية هذا العنصر.

3.دراسة (شحادة ، 2012)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية
2	أهداف الدراسة	تسعى هذه الدراسة الى التعرف على اثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الالكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الاردن، والتعرف على مدى التطابق بين واقع تكنولوجيا المعلومات، واثرها على فاعلية الحكومة الالكترونية.

المبحث الثاني

دراسات سابقة

3	نوع الدراسة	دراسة تطبيقية
4	عينة الدراسة	اجريت الدراسة على عينة من الموظفين في ديوان الخدمة المدنية في الاردن وكذلك المراجعين المستفيدين من خدماته.
5	أدوات الدراسة	قامت الباحثة بجمع البيانات باستخدام الاستبانة.
6	أبرز الاستنتاجات	اظهرت نتائج المقارنة بين اجابات الموظفين والمراجعين في المجالات التي اعتمدها الدراسة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وجود فرق ذي دلالة احصائية بين المتوسطين الحسابيين للاجابات (افراد الفئتين وهما فئة الموظفين وفئة الموظفين في جميع المجالات، ففي مجال (المدخلات) كانت الفروق لصالح المراجعين ايضا، اما في مجال (معالجة البيانات) فكانت الفروق لصالح المراجعين وفي مجال (الحاسب الالي) كانت الفروق لصالح المراجعين.

4. دراسة (القحطاني، 2010):

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الاداري
2	اهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الاداري من وجهة نظر ضباط الدفاع المدني بالمديرية العامة للدفاع المدني
3	نوع الدراسة	دراسة تطبيقية
4	عينة الدراسة	يتكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني وعددهم (365) ضابطا، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة
5	أدوات الدراسة	استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات
6	أبرز الاستنتاجات	- هناك اسهام لتطبيقات الحكومة الالكترونية في تحقيق التطوير الاداري بالمديرية العامة للدفاع المدني . - ان هناك معوقات تواجه توظيف الحكومة الالكترونية في تحقيق التطوير الاداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.

5.دراسة (السعيد , 2007)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	الحكومة الالكترونية دراسة تحليلية للتحول في تقديم الخدمات من الصورة التقليدية الى الصورة الالكترونية
2	أهداف الدراسة	- العمل على الانتقال المرن من الأنظمة الحضرية الصلدة نحو بيئة جديدة تحفز التفاعل بين النظام القديم لمفهوم التخطيط في إدارة الخدمات إلى مفهوم أوسع بما يتلاءم مع الأدوات المعلوماتية المتطورة.
3	نوع الدراسة	دراسة تطبيقية
4	عينة الدراسة	-بلدية المنصور التي تقع ضمن قطاع الكرخ في بغداد وتقوم بخدمة (10) أحياء سكنية
5	أدوات الدراسة	استخدمت الباحثة : -المسح الميداني لدائرة البلدية واعتماد الملاحظة الموقعية الشخصية لها. اجراء استبيان لافراد العينة البحثية بهدف استخلاص المعلومات حول قابلية تحول الخدمة التي يقدمها الموظف للمواطنين من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية عن طريق الحكومة الإلكترونية.
6	أبرز الاستنتاجات	- إن التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية أصبح هدفا استراتيجيا وطموحا لمعظم دول العالم، فهناك إدراك لدى الكثيرين لأهمية التحول نحو الخدمة الإلكترونية - لا تزال هناك قلة في الدراسات حول موضوع تأثيرات الحكومة الإلكترونية على المدينة وخصوصا في الأدبيات العربية مما يظهر حاجة ماسة لسد هذه الثغرة وبأسرع ما يمكن كي نحصل على قاعدة من النظريات والآراء والنتائج تغني هذا الموضوع المهم

ثانيا : الدراسات الاجنبية

1. دراسة (Ibrahim,2014)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	A Road Map TO A Successful Application OF E-Government IN IRAQ خارطة طريق التطبيق الناجح للحكومة الالكترونية في العراق
2	أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة بانها تصف ما هو مشروع الحكومة الإلكترونية و كيف ينبغي أن يكون تطبيقها في العراق ، من خلال تحديد التحديات التي تواجه نجاح مشروع الحوكمة الالكترونية في العراق وايجاد بعض الحلول للتحديات هذه .
3	نوع الدراسة	تطبيقية
4	عينة الدراسة	بعض المؤسسات في الحكومة العراقية
5	أدوات الدراسة	اعتمد الباحث على المقابلات مع جمع البيانات من الناس خلال المشاركة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في العراق.
6	أبرز الاستنتاجات	- قلة الوعي بين بعض المواطنين والموظفين حول مفهوم الحكومة الالكترونية واهمية تطبيقها . - الحاجة إلى تطوير التشريعات المناسبة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية فضلا عن اعتماد التوقيع الإلكتروني في تعاملات الدوائر . - لرسم خارطة طريق ناجحة لمشروع الحكومة الإلكترونية في العراق، يجب على المواطنين التعاون مع المؤسسات الحكومية - الحاجة إلى دراسة العقبات التي تعترض تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية لمعرفة الأخطاء منهم والاستفادة من نجاحاتهم.

المبحث الثاني
دراسات سابقة

2. دراسة (AL-Shafi,2009)

المحتوى	الفقرة	ت
Factors Affecting E-Government Implementation AND Adoption IN THE State OF QATAR العوامل التي تؤثر على تنفيذ واعتماد الحكومة الالكترونية في دولة قطر	عنوان الدراسة	1
تهدف الى الاستكشاف والتحقق من التحديات الرئيسية التي تؤثر على تنفيذ الحكومة الالكترونية والعوامل المؤثرة في اعتماد المواطن عليها في دولة قطر، كما تهدف الى تطوير فهم افضل للفجوات القائمة بين التنفيذ والتبني .	أهداف الدراسة	2
تطبيقية	نوع الدراسة	3
كانت عينة الدراسة 1179 مواطن في دولة قطر	عينة الدراسة	4
اعتمد الباحث على منهج متعدد ، طريقة تجمع بين النوعية (المقابلات) و(مسح) الاساليب الكمية ، لاستكشاف الممارسات وتجارب تنفيذ واعتماد انظمة الحكومة الالكترونية في دولة قطر .	أدوات الدراسة	5
- يمكن لصناع القرار استخدام الانموذج المفاهيمي باعتباره أداة لدعم المؤسسات والوكالات عند اتخاذ قرارات الحكومة لتطوير وصيانة أنظمة الحكومة الإلكترونية. - أنشأت الدراسة بعض العلاقات بين العوامل التي تؤثر على تنفيذ الحكومة الإلكترونية واعتمادها. - حددت الدراسة أهمية التحديات التنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية والسياسية التي تواجه أنظمة الحكومة الإلكترونية، ونية المواطنين السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.	أبرز الاستنتاجات	6

المبحث الثاني
دراسات سابقة

3. دراسة (Norris,2007)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	Current Issues and Trends in E -government Research القضايا الحالية واتجاهات الحكومة الالكترونية
2	أهداف الدراسة	هذه الدراسة تقدم خلاصة كاملة من أحدث التقنيات في السياسة الإعلامية، والأمن، الخصوصية، والوصول، وكذلك أفضل الممارسات في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية والقياس، وكذلك أهم القضايا الحالية في الأجهزة والبرمجيات والتكنولوجيا
3	نوع الدراسة	نظرية
4	عينة الدراسة	_____
5	أدوات الدراسة	_____
6	أبرز الاستنتاجات	وجود المزيد من خدمات الحكومة الالكترونية هو مؤشر جيد لزيادة مبادرة اتصال المواطن مع الحكومة ، وهذا يؤكد فرضية رئيسة هي ان زيادة الاحتياجات لحيوية الاتصالات ، عن طريق زيادة الخدمات عبر الانترنت . ان انفصال ميزانية الحكومة الالكترونية واعتمادها من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات هو الامر الذي يجعل الموارد المالية بشكل اقوى، هذا وينبغي ان نبين ان اكبر واكثر الحكومات الالكترونية تطوراً هي التي لديها اقسام تكنولوجيا المعلومات منفصلة حيث يكون التفاعل اكثر مع الجمهور . - تبين الدراسة ان المستوى الاقتصادي والاجتماعي ليس مؤشراً مهماً لزيادة الاتصال، مثل معدل البطالة والدخل الشخصي ، لا يكون لها تأثير على زيادة مبادرة اتصال المواطن .

4. دراسة (Kovacic : 2005)

المحتوى	الفقرة	ت
The Impact of National Culture on Worldwide E-Government Readiness اثر الثقافة الوطنية في جميع انحاء العالم على جاهزية الحكومة الالكترونية	عنوان الدراسة	1
الهدف منها دراسة العلاقة بين الثقافة الوطنية واستعداد الحكومة الالكترونية ، واختبار ما اذا كانت ابعاد الثقافة الوطنية لها تأثير كبير على جاهزية الحكومة الالكترونية	أهداف الدراسة	2
تطبيقية	نوع الدراسة	3
95 دولة	عينة الدراسة	4
استخدم الباحث المسح العالمي للامم المتحدة الخاص بالحكومة الالكترونية لعام 2003 ، كما استندت هذه الدراسة في تحديد مؤشرات الثقافة الوطنية على الانموذج الثقافي هوفستيد كما يستند استعداد الحكومة الالكترونية على تعريف الامم المتحدة . تم تطبيق اساليب الارتباط والانحدار لتحليل البيانات	أدوات الدراسة	5
-وجود اختلافات كبيرة بين الدول من حيث مدى سرعتها واعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . -ان البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والقيم الثقافية لها اثر كبير على اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين البلدان . - استعداد الحكومة الالكترونية مهم جدا لانه من الفرص التي يتيحها لكل بلد من حيث الاستفادة من أنشطة التجارة الالكترونية ، والانفتاح على العولمة وتعزيز الديمقراطية وجعل الحكومات اكثر استجابة لاحتياجات المواطنين ،زيادة رفاهية المواطنين والخ . - ينبغي النظر في ثقافة الحكومة والنظام الحاكم لما لها من تأثير على جاهزية الحكومة الالكترونية.	أبرز الاستنتاجات	6

المبحث الثاني

دراسات سابقة

5. دراسة (Gronlund,2002)

ت	الفقرة	المحتوى
1	عنوان الدراسة	Electronic Government : Design, Applications and Management الحكومة الالكترونية :تصميم ، تطبيقات وادارة
2	أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على التصميم والرؤى والمبادرات السياسية التي شكلت مفهوم وممارسات الحكومة الالكترونية ، وكذلك ركزت على التطبيقات اذ تعطي بعض الامثلة لاطهار اتساع هذا المجال ، وايضا الادارة عن طريق اخذ بعض القضايا التي تعد مهمة في مجال الحكومة الالكترونية . وفي هذه الدراسة تم جمع بعض البحوث في مختلف المجالات وذلك لتحقيق التأثير على تصميم وادارة الحكومة .
3	نوع الدراسة	نظرية
4	عينة الدراسة	_____
5	أدوات الدراسة	_____
6	أبرز الاستنتاجات	- يتعين على السلطات ان تحترم مبدأ ان المستخدم يجب ان يكون حرا في اختيار واحداً من بين عدد من مقدمي الخدمات ، وبالتالي يجب اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان ذلك . -يمثل التصويت عبر الانترنت آمن للانتخابات العامة وهو احدى التحديات الرئيسة لبداية الالفية الجديدة.

ثالثا : مقارنة بين الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

نوضح مايميز الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة بالجدول (2) الآتي:

جدول (2) مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الموضوعات	<p>بحثت الدراسات السابقة في تطبيقات الحكومة الالكترونية والعوامل المؤثرة عليها وزيادة فاعليتها من خلال التركيز على زيادة كفاءة الاداء لمؤسسات الحكومة ودورها في التطوير الاداري كما تناولت بعض هذه الدراسات الابعاد المتعلقة بها والمرتبطة بفاعلية الحكومة الالكترونية هي (الاستجابة ، الدقة والامانة ،جودة الخدمة ، السرعة والفاعلية، الشفافية)</p>	<p>ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال ابعادها (المكونات المادية ،البرمجيات ، شبكات الاتصال والموارد البشرية) على المتغير التابع وهو تطبيق الحكومة الالكترونية المتمثلة بابعادها (البعد السياسي، البعد الاقتصادي ، البعد الاجتماعي والبعد التقني)</p>
الاهداف	<p>تهدف الى توفير ادوات ووسائل للحكومات لغرض تطبيقها وزيادة فاعلية الحكومة الالكترونية لديها ، وتحديد العوامل التي تؤثر على تنفيذها ، وتقديم افضل الممارسات والقضايا في تطبيق الحكومة الالكترونية</p>	<p>التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الالكترونية مع تقييم مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية اتصالات وبريد بابل والوقوف على واقع حال ادوات واجهزة تكنولوجيا المعلومات المختلفة المتوفرة حاليا في المديرية</p>
بيئة الدراسة	<p>اختلفت بيئة الدراسات السابقة وتنوعت وكان مجتمع اغلب الدراسات هو المواطنين والمراجعين فضلا عن الموظفين</p>	<p>ان مجتمع هذه الدراسة هو موظفي مديرية اتصالات وبريد بابل وهي احدى الدوائر الخدمية التي تختص بتوفير خدمات الاتصال والبنية التحتية لشبكات الاتصال.</p>

رابعاً : مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

- ❖ إثراء وتدعيم الاطار النظري ، والتوجه الى بعض المصادر العلمية من خلال قائمة المراجع .
- ❖ تحديد الادوات التي استخدمت في حل المشكلة .
- ❖ التعرف على الاساليب الاحصائية المناسبة والمستخدمه في تلك الدراسات لمعالجة البيانات.
- ❖ من اهمية الاستعانة بالدراسات السابقة اعطت الباحثة معرفة بتاريخ تطور الموضوع .

الجانب النظري

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية: مفاهيم اساسية

المبحث الاول : مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني : الحكومة الالكترونية



المبحث الاول : مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

اولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات - اسباب التسارع نحوها

ان مصطلح (technology) مشتقة من كلمة اغريقية مؤلفة من مقطعين وهما (techno) وتعني مهارة فنية وكلمة (logoy) ومعناها (دراسة) ومن ثم فأنها تصف عملية تنظيم المهارة الفنية . كما عرفها (الاغا) بانها الفن والعلم المستخدم في انتاج الخدمات والسلع وتوزيعها فالتكنولوجيا تُعد علما لأنها تركز على الاساليب والابحاث والامور العلمية، وتُعد (فنا) لان الخبرات والمهارات تستخدم للتأكيد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة والمجتمع ، ويؤكد (الاغا) ان لفظ التكنولوجيا قد تكون من مقطعين الاول (techno) بمعنى (فن ، صناعة ، تقني) واما المقطع الثاني فهو (logy) بمعنى (مذهب ، علم ، نظرية) فاذا اجتمع اللفظان في كلمة واحدة يلاحظ ان في كل فن او صناعة لا بد وان يؤطرها العلم او نظرية علمية معينة (السعيد، 2004: 3).

ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات ومعالجتها ، خزنها ، تحديثها، واسترجاعها ، الا ان الباحثين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها ، فوصفت من قبل البعض على انها التقنية الاساسية التي تستخدم في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسبات ومعطياتها. (O'Brien, 2004, p: 433).

و تعرف تكنولوجيا المعلومات من قبل (slack & et.al) بانها ادوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها وتوزيعها . (اللامي والبياتي، 2010: 16).

وذكر (الشوابكة، 2011 : 169) بان تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات ، التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها للمستخدم النهائي في الوقت والزمن المناسبين من اجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات

الادارية في المنظمة. في حين يرى (الكساسبة، 2011: 36) على انها التكنولوجيا اللازمة لعملية التقاط البيانات وتصنيفها وتحليلها واعادة بثها، لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم النهائي، في الزمن والمكان الملائمين، بهدف تحسين الاداء. كما يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم وادوات الحاسوب التي تتعامل مع الانساق الرمزية المعقدة من المعرفة او مع القدرات الادراكية الذهنية في حقول التعلم والذكاء وبذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل العلاقات التكنولوجية بمعطيات الفكر الانساني (من بيانات، معلومات ومعرفة) (ياسين، 2012: 22)، وعرفها (Daft, 2004: 285) بانها تتمثل بالقوة التي تساعد المنظمات الحفاظ على اسبقيتها التنافسية ومواجهة المنافسة العالمية، اذ تقوم بتوفير احتياجات ومتطلبات الزبائن بالسرعة والقيمة الملائمة. وعرفها ((Truban.et.al : 2002)) بانها عبارة عن بيانات تمت معالجتها من اجل تحقيق هدف ما، يقود الى اتخاذ قرار معين. (القواسمي، 2015: 18). فيما يشير ((Madura)) الى تكنولوجيا المعلومات انها استخدام الحاسوب لتحويل المعلومات بين المنظمة واقسامها باستخدام الانترنت لغرض تجهيز الزبائن بالمعلومات. (محمد رضا، 2013: 80).

وفي ضوء هذه التعريفات عرفها ((Jan)) بانها وسائل الكترونية تستخدم لحفظ وتخزين كميات هائلة من المعلومات مع سرعة توزيع المعلومات عبر شبكات الاتصال. (مهدي، 2006: 11)

من هنا نلاحظ تباين آراء الكتاب والباحثين بتحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات كلا حسب وجهات نظرهم، وطبقا لاختصاصاتهم و اتجاهاتهم الفكرية، ومن وجهة نظر الباحثة ترى ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات بأنه وسيلة تساعد المنظمة على تحقيق اهدافها والحفاظ على مركزها التنافسي من خلال المساهمة في تلبية متطلبات الزبائن بكفاءة وسرعة عالية.

ان اسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات تتمثل في الاتي
(منيرة ، 2013 : 30-31) :-

أ- **تعقد وتقلب بيئة الاعمال** : ان البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات اصبحت اكثر تعقيدا وتقلبا، فالتقدم في الاتصال والتكنولوجيا خلق العديد من التغيرات فضلا عن التغيرات الاخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة الى تحسين وحماية عملياتها كأعادة الهندسة، تحسين عملية التنبؤ، بناء تحالفات استراتيجية مع منظمات اخرى، وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المنظمة واستمراريتها في بيئة تتميز بالتعقد وعدم الاستقرار .

ب- **المنافسة القوية والاقتصاد العالمي** : ادت الى الضغوط التي تمارسها المنظمات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة الى حدة المنافسة العالمية، هذه الاخيرة التي اصبحت لا تركز فقط على الاسعار وانما على الجودة، مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم منتجات حسب طلب العميل . وفي هذا الاطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات العالمية في الحصول على مزايا متعددة لتحسين الانتاجية، رفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية .

ت- **المسؤولية الاجتماعية** : لاشك ان التفاعل بين المنظمات والمجتمع لا ينقطع، واصبحت المنظمات في الآونة الاخيرة اكثر ادراكا لهذا التفاعل واهميته، اذ تسعى الى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص ومراعاة حقوق المستهلك .

ويمكن لتكنولوجيا المعلومات ان تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال نظم دعم القرار لمراقبة برامج تكافؤ الفرص والنظم الخبيرة لتحسين الرقابة البيئية .

ث- **توقعات المستهلكين** : اصبح المستهلك اليوم اكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات المتاحة وجودتها مما جعله يطلب افضلها، فضلاً عن المنتجات التي تنتج حسب طلبه . ومن ناحية اخرى فان المستهلك يطلب معلومات اكثر

تفصيلا عن السلع التي يريدها وهذا ما جعل المنظمات في حاجة الى ان تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لاشباع رغبات وحاجات المستهلك، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات من تحقيق ذلك .

ج- **تغيير هيكل الموارد** : يرى Morris ان عامل المعلومات ادى الى زيادة اهمية تكنولوجيا المعلومات، ففي العصر الصناعي ساد الاعتقاد بأن هناك اربعة موارد رئيسة للمنظمة هي(المادية ، البشرية، المالية، المواد الخام). اما الان فيوجد عامل رئيسي خامس هو المعلومات ، ومن هنا ظهرت اهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بمعالجة هذه المعلومات والاستفادة منها خاصة في ظل الانفجار المعلوماتي الحالي .

ح- **العولمة** : تعد هذه الاخيرة من اهم العوامل التي ادت الى زيادة اهمية تكنولوجيا المعلومات التي اصبحت المحرك للمنظمات تجاه العولمة من خلال استخدام الحاسبات الالية وتكنولوجيا الاتصالات والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة ومحركة للعولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة واساليب حديثة وذلك عبر التجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني .

ثانيا : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

ذكر (الصيرفي،2009 : 20) ان تكنولوجيا المعلومات تطورت، وممرت بابع مراحل عاكسة التطور التكنولوجي الانساني العام مستخدمة اربعة انماط من الوسائل او التكنولوجيا .:

المرحلة الاولى: الوسائل اليدوية Manual Methods

المرحلة الثانية : الوسائل الميكانيكية Mechaical Methods

المرحلة الثالثة: الوسائل الاليكتروميكانيكية Electromechanically
Methods

المرحلة الرابعة :. الوسائل الاليكترونية Electronic Methods

المبحث الاول

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

وذكرت (منيرة، 2013: 32) بان تكنولوجيا المعلومات مرت بمراحل مختلفة، فقد كانت هناك مستجدات واختراعات متطورة وحديثة بمرور الوقت ، وقد تميزت بارتباطها وتشعبها مع بعضها، وستلخص هذه المراحل كما في الجدول الاتي (3) .

جدول (3) مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصال
3500 ق.م - 1837م	اختراع الكتابة المسمارية، وظهور مجموعة لمصادر المعلومات والمكتبة الاسكندرية ، فضلاً عن صنع الورق والحبر، وظهور اول جريدة واول مجلة واكتشاف ماكينات العد، والموجات الكهرومغناطيسية والتلغراف .
1838م - 1895م	اتساع استعمال التلغراف واختراع الفاكس، فضلاً عن اختراع الالة الطابعة واكتشاف الهاتف من طرف كراهام بيل ، ولا ننسى اكتشاف الات العرض السينمائية واللاسلكية واكتشاف المذياع.
1900م - 1948م	وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة، والبث عبر الراديو، كذلك كان فيها اول عرض للجمهور عبر التلفاز، واهم ما يميز هذه المرحلة بظهور النظرية العامة للحواسيب، واكتشاف اول حاسوب الكتروني ميكانيكي، والذي سمي بمارك 1، فضلاً عن اكتشاف الترانزستور وانشطة التسجيل الصوتي .
1964م - 1963م	وفي هذه المرحلة، ظهر نظام تلفاز الكيبل، وتم اجراء اول مكالمة هاتفية بعيدة المدى، كما تم تشغيل التلفاز الملون ، وابتكار لغة فورتران للحاسوب، كذلك تم اختراع المودم والفيديون، ونخص بالذكر اطلاق اول قمر صناعي واكتشاف الليزر، وعرض اشربة الكاسيت الصوتية.
1964م - 1982م	هنا، تم عرض معالج الكلمات، وظهور الآلات الحاسبة اليدوية، فضلاً عن انشاء شبكات المعلومات المحسوبة واستخدام القرص اللين كوسيلة ثانوية للتخزين، كذلك ظهور اول مصغر وظهور شاشة التلفاز المسطحة، وما يميز هذه المرحلة، هو ظهور اول عرض لتقنية الابعاد الثلاثية، واول عرض للحواسيب المحمولة، واول ظهور للاقراص المضغوطة والمدمجة.
1983م - 1994م	تم الاعلان عن انظمة تشغيل جديدة وطرح معالج حاسوب متقدم، كما تم عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة، والحواسيب الشخصية المشتملة على فيديو كامل الحركة، فضلاً عن اول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة، وظهور متصفح مورايبك.
1995م-2001م	تم تطوير محرك البحث الاول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البولياني على شبكة الانترنت، وتم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت، كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي، والشمول في التخزينات من الاشربة الى الاقراص متعددة الوسائط، والتطوير المستمر في المعالجات والانظمة التشغيلية.

المصدر: .منيرة ، سليمان، (2013) ، دور تكنولوجيا المعلومات في

تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية مؤسسة قارورات الغاز - باتنة،

المبحث الاول

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

رسالة الماجستير في علوم التسيير، التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، جامعة محمد خضير.-بسكرة-، ص 32 .

فيما حدد (O'Brien,2001:31) مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات في قرن العشرين كما في الجدول الاتي(4):

جدول (4) التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات في قرن العشرين

الفترة	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
الاربعينيات	اكتشاف اول حاسوب الكتروني ميكانيكي باسم mark
الخمسينيات	وهي المرحلة التي تشغل فيها البيانات حيث تم تصميم نظم تشغيل البيانات الكترونيا كذلك تقوم بتشغيل المعاملات وحفظ السجلات والتطبيقات المحاسبية التقليدية .
الستينيات	هذه المرحلة قائمة على التقارير الادارية اذ ان نظم المعلومات الادارية تقوم بتوفير تقارير ادارية ذات طبيعة محددة مسبقا لدعم اتخاذ القرار.
السبعينيات	مرحلة تدعيم القرارات اذ ان نظم دعم القرار وفرت تدعيم تفاعلي محدد الفرص (-AD HOC) لخدمة عملية اتخاذ القرار وايضا اول شفرة (كلمة سر) لشركة IBM .
الثمانينيات	مرحلة النظم الاستراتيجية ونظم المستخدم النهائي وهذه المرحلة توفر تدعيم مباشر لعمل المستخدم النهائي وتتميز باعتماد المستخدم على نفسه لتوفير احتياجاته المعلوماتية ، بعد ذلك ظهرت نظم دعم الادارة العليا من خلال ما توفره للادارة العليا من معلومات هامة ثم الانظمة الخبيرة وهي توفر نصيحة للخبراء و المستخدم النهائي بعدها نظم المعلومات الاستراتيجية تقدم خدمات لتحقيق ميزات تنافسية
التسعينيات	مرحلة الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية التي تستند الى الانترنت والانترانت وغيرها من الشبكات .

Source : O'Brien, James A., " Introduction to Information System Essentials for The Internet Worked E-Business Enterprise " , 10th ed, Mc Graw-Hill, N. Y.,2001:P:31

ثالثا: - اهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز اهمية تكنولوجيا المعلومات بكونها احد الحقول العلمية التي تتمثل بالاعتماد على المعرفة العلمية والمعرفة المكتيبة من الخبرات والمهارات والاستخدام الملائم للمعلومات، اذ انها لا تعتمد على المكونات المادية (الاجهزة والمعدات) فقط، بل محورها ومحركها الاساسي هو العقل البشري المتمثل بالموارد البشري الذي يطلق عليه برأس المال الفكري، واهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في جانبين الاول هو اهمية تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة، لادخال تكنولوجيا معلومات وتحقيق الكفاءة والفاعلية من حيث خفض الكلف والسرعة في اتخاذ القرار، اما الجانب الثاني فهو على مستوى الموارد البشرية وما تؤديه التكنولوجيا من تنمية مهارات وقدرات للأفراد العاملين ، اذ تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخليص الافراد العاملين من اعباء المهام الروتينية (الطائي، 2015: 46). بينما اشار (الصائغ، 2015 : 170) الى اهمية تكنولوجيا المعلومات بما يأتي:

- 1- **الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة:** ان تطبيق مفهوم واساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والمجتمعات يحتم على كل منظمة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية والتنافس في تقييم السلع والخدمات بناء على معايير الكفاءة والفاعلية.
- 2- **التنسيق بين الاقسام:** لقد مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من زيادة قدرة التنسيق بين اقسام المنظمة وبين المنظمات مع بعضها البعض، الامر الذي يقود الى تقليل كلف المقابلات الشخصية، التي قد تتطلب انتقال الافراد من منطقة الى اخرى، فضلا عن الوقت المستغرق لانجاز ذلك من خلال ما توفره الشبكات المحلية والعالمية من امكانية ربط الحواسيب التابعة للشركات مع بعضها البعض.
- 3- **تقليص الحجم:** تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اداة فاعلة في تقليص احجام المنظمات (الترشيح Downsizing)، واعادة التنظيم.

4 **تقليل الاعتماد على الايدي العاملة:** تعد القوى العاملة احد اهم عوامل الانتاج لأية منظمة، وتتكبد المنظمات تكاليف عالية جراء الرواتب والاجور والمنافع الاخرى التي تقدمها المنظمة لعامليها، الا ان ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي الى التأثير في بنية الهيكل التنظيمي، فالتغيرات التي يحدثها استخدام هذه التقنية في المهام والمسؤوليات على مستوى الافراد والوحدات الادارية تنعكس على تغيير طبيعة بعض الوظائف، مما يستلزم اعادة هيكلة واجراء التعديلات المناسبة في الهيكل التنظيمي للمنظمة، الذي ينتج عنه دمج والغاء بعض الوظائف والاقسام والوحدات، ومن ثم التخلي عن اعداد كبير من القوى العاملة.

5 **ايجاد قنوات اتصال:** تساعد تكنولوجيا المعلومات على ايجاد قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات سواء على مستوى المنظمة او على المستوى الوطني او العالمي وقد مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير اساليب ادارية حديثة كالا اجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد وغيرها.

6 **ايجاد القيمة:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات، فقوة تقنية المعلومات تساعد المنظمات الخدمية على تقديم خدمات ذات قيمة عالية، مثل بطاقات الائتمان والتسليم الفوري للطرود وانظمة الحجز العالمية المبنية على تكنولوجيا المعلومات، مما يؤكد دور تكنولوجيا المعلومات في حياة المنظمة ونجاحها.

7 **ادارة المخاطر:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على تمكين المنظمة من ادراك العديد من المخاطر المحتملة، والعمل على خفض هذه الاحتمالات عن طريق تكنولوجيا البحث والتنظيم. (محمد رضا، 2013: 82).

8 تحسين اتخاذ القرار: من خلال خلق وضع يلبي طموحات لأفراد كافة، وإيجاد علاقات عمل أكثر ديناميكية تبنى على المصلحة العامة. (محمد رضا، 2013: 82).

رابعاً : خصائص تكنولوجيا المعلومات

يزداد اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات يوماً بعد يوم ويعود هذا الأساس الى ما تتوفر عليه هذه التكنولوجيا من خصائص تمكنها من حل بعض المشاكل، تتمثل هذه الخصائص في الآتي (عاصم وإبراهيم، 2013 : 234):

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.
- زيادة قدرة الافراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الافراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- تمكن تكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الافراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

وخلاصة ما سبق ان اهم خصائص تكنولوجيا المعلومات هي السرعة في معالجة البيانات الكترونيا وامكانية توصيلها الى جميع المستخدمين في جميع انحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ القرارات.

كما تميزت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص عن غيرها من التكنولوجيات ، من أبرزها (كاجحة ، 2013 : 26-27) :

- **الفاعلية** : وهي امكانية تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل اي هناك ادوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية مايسمح بخلق نوع من التفاعل (Interactive communication) ؛
- **تحديد المستفيد** : تعني انه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها ، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها لقاء مقابل لخدماته ؛
- **اللاتزامنية** : تعني امكانية تراسل المعلومات بين اطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت ارسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة ؛
- **قابلية التحرك والحركة** : بمعنى امكانية بث المعلومات واستقبالها في اي مكان الى اخر اثناء حركة المرسل والمستقبل ؛
- **قابلية التحويل** : امكانية نقل المعلومات من وعاء (وسيط) لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الالوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة ؛
- **قابلية التوصيل** : امكانية استعمال اجهزة مصنعه من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه التصنيع ؛



المبحث الاول مدخل الى تكنولوجيا المعلومات



- **الشيوع والانتشار** : قابلية التوسع اكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع ؛
- **العالمية والكونية** : امكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية ؛
- **تقليص الوقت** : السماح بالنقل اللحظي للمعلومات والمعطيات، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول الى المعلومات المخزنة ببسر وسهولة وفي اقل وقت ؛
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : وهذا يعتبر كنتيجة لحدوث بين المستخدم والنظام ؛
- **الاجماهيرية** : امكانية التحكم في اوصول الرسالة سواء من شخص لشخص او من جهة واحدة الى مجموعات او من الكل الى الكل .

خامساً: مكونات تكنولوجيا المعلومات

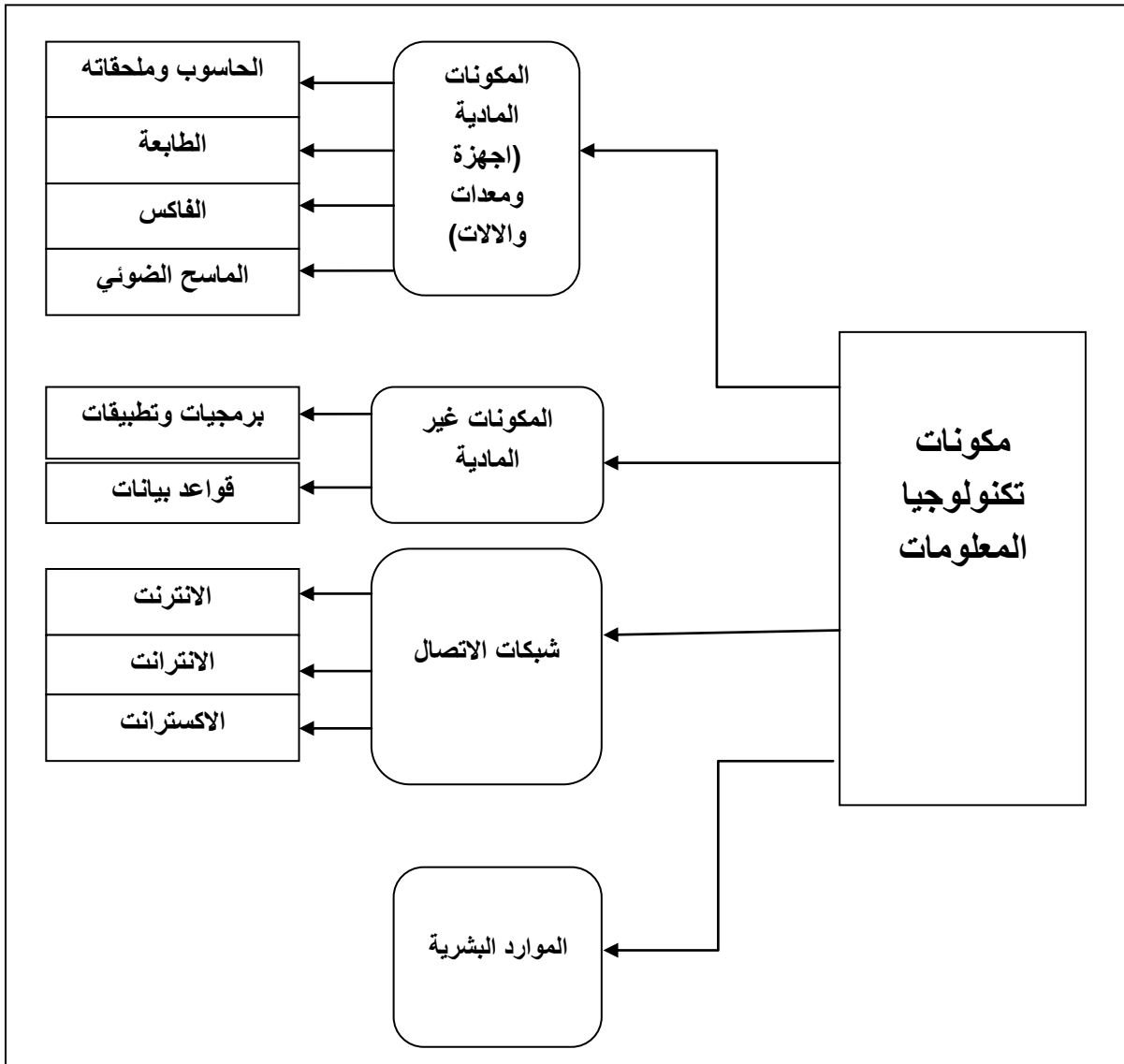
يرى (العزاوي والخفاجي ، 2015 : 207-208) انه يمكن قياس مستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في اي دولة من دول العالم اعتمادا على طريقتين اساسيتين، الاولى تسمى قياس الوسيلة التي ترتبط بالدراسة المباشرة لصفات او ملامح محددة للبنية التحتية مثل نقاط الاتصال او نوع الشبكة وامكانياتها....الخ . اما الطريقة الثانية فتعرف بقياس النتيجة والخاصة بقياس فاعلية او انتشار الخدمات التي تتيحها البنية التحتية . وهنا لابد من القول اذا كانت وسيلة القياس الثانية ملائمة لدول العالم المتقدم التي تمتلك في واقع حال البنية التحتية متقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات . فأن الوسيلة الاولى هي الانسب لقياس مستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فإنها لا تحقق منفردة التقدم والرخاء للمجتمعات، غير انها تعد ركيزة اساسية لبناء القدرات والمهارات وانماط المعرفة ، اذ ان البنية التحتية الجيدة يمكن ان توفر ادوات فاعلة، ويمكن ان يكون لها القدرة على التأثير والتغيير في مستوى التنمية، فضلا عن امكانية ايجاد انماط جديدة لتطبيقات

المبحث الاول

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات بالاعتماد على البنية التحتية الاولى، مثل التعليم الالكتروني والتجارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية والمكتبات الرقمية ونظم المعلومات الوطنية .

يذكر (Kennth&Jane:2000:55) ان عناصر تكنولوجيا المعلومات هي المكونات المادية (الاجهزة والمعدات) والبرمجيات وقواعد البيانات والموارد البشرية وشبكات الاتصال ، ويمكن توضيح مكونات تكنولوجيا المعلومات كما في الشكل (2) .



شكل (2) مكونات تكنولوجيا المعلومات

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات الموضوع

المبحث الاول

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

1- المكونات المادية : ان المكونات المادية تشمل المعدات المستخدمة لادخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين ، كما انها تتضمن الحاسبة وما يربطها من اجهزة التي تضم (عدد من الاشياء) وحدة المعالجة المركزية (cpu) واللوحة الاساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية، وتعد سرعتها مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة، ويعود العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدرا اساسيا لهذه التطورات الهائلة (محمد رضا، 2013: 93). وذكر (Turban and at. al. ، 2001:91) ان اجهزة الكمبيوتر اليوم لديها ستة مكونات رئيسية : وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit) ويرمز له (CPU) ، وحدة الخزن الاساسي (Primary Storage) ، وحدة الخزن الثانوي (Storage Secondary)، تقنيات الادخال (Input Technologies) ، تقنيات الاخراج (Output Technologies) وتقنيات الاتصال (Communications Technologies).

عرفت المنظمة العالمية للتقييس الحاسوب computer بانه " عبارة عن معالج بيانات بامكانه اداء حوسبة مقادير ضخمة بضمنها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة دون تدخل الانسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفيذ. ويذكر (O'Brien,2004:70) ان هناك عدة انواع من هذه الاجهزة نذكر منها : الحاسبات الشخصية ، الحاسبات المتوسطة ، الحاسبات الكبيرة ، الحاسبات العملاقة و شبكات الحاسبات والطريفات . فيما يرى (الشوابكة، 2011: 171) ان الحاسوب وملحقاته من اهم عناصر تكنولوجيا المعلومات لما له من اهمية في اداء العمليات الالكترونية المختلفة داخل المنظمة وخارجها .

2 المكونات غير المادية :

وتتمثل بالاتي :

أ - البرمجيات Software : يشير (الكساسبة ، 2011، 64-62) على انها مجموعة مفصلة من التعليمات والوامر المعدة من قبل الانسان

المبحث الاول

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

(المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة:.

▪ برمجيات النظم system software: هي مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب ، بما في ذلك اجهزة الادخالات واجهزة المخرجات واجهزة التخزين الثانوية .وتشمل :.

- نظم التشغيل Operating Systems

- برامج ترجمة اللغات Language Translation Programs

- برامج المنفعة Utility Programs

- نظم ادارة قواعد البيانات Database Management System.

▪ برمجيات التطبيق : وهي التعليمات التي توجه نظام الحاسوب لاداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم .وتشمل برمجيات التطبيق ،الجدول الالكترونية ،برمجيات ادارة البيانات وبرمجيات النشر المكتبي، وبرمجيات رسومات العرض ، وبرمجيات الوسائط المتعددة ،وبرمجيات الاتصالات.

ب - قواعد البيانات databases: . كما نكرها (الكساسة ، 2011: 67-65) هي عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بمكان ايجاد المعلومات لتحقيق الاهداف المطلوبة . وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات . وحدد او اوبرين ستة انواع من قواعد البيانات كما يأتي :.

- قواعد البيانات التشغيلية: Operational Database.

- قواعد البيانات التحليلية: Analytical Database .

- مخازن البيانات : Data warehouses.

- قواعد البيانات الموزعة : Distributed Databases.

- قواعد بيانات المستخدم النهائي : Enduser Databases.

- قواعد البيانات الخارجية: External Databases .

3- شبكات الاتصال : ذكرت (القواسمي،2015: 25) بان الاتصال هي الوسيلة الاكثر استخداما لارسال البيانات والمعلومات وتلقيها، اذ تتألف من مجموعة محطات متواجدة في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين كعملية اجراء الارسال والتلقي. وعلى الشركات استخدام انواع الشبكة الانسب لعملها (الانترنت، الاكسترنيت) لأكتساب موظفيها مهارات في تقانة المعلومات باستمرار وتحسين الاداء لديهم .
وتتكون شبكة الاتصال من (محمد رضا،2013: 96):

- الانترنت Internet: شبكة تربط بين اجهزة الحاسب بالدول المختلفة، وتسمح بتبادل المعلومات بين مستخدمي الشبكة. وعرفها (Thorson) بانها شبكة الشبكات التي تعمل على مجموعة من البروتوكولات التقنية ، التي تمكن الناس في جميع انحاء العالم من الوصول من خلالها الى المعلومات وتناولها باستخدام شبكة web العالمية والبريد الالكتروني E-mail .
- الأنترانت Entrant : شبكة داخلية تستخدم داخل المنظمات وهي تقنية متطورة تستخدم تكنولوجيا المعلومات على اساس شبكة كمبيوتر خاصة مع عدد محدود من المستخدمين، وهم افراد المنظمة فقط.
- الإكسترنات Extranet : شبكة خاصة تستخدم الانترنت ونظام الاتصالات السلكية واللاسلكية ، والعاممة لتبادل المعلومات او العمليات ، مع الموردين المعتمدين والشركاء ، والبنوك وهو يعد امتدادا للإنترنت. اي شبكة خاصة موجودة داخل المنظمة للمستخدمين من خارج المنظمة.
ويوضح (Turban etal,2000:441) خصائص الانترنت ، الانترنت والاكسترنات في الجدول (5):

4-الموارد البشرية Human Resource: وتضم الافراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء من هم اداريين او متخصصين اذ ان اهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق

المبحث الاول

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

اهمية المستلزمات المادية اذ ان اغلب حالات الفشل او النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزى للعنصر البشري (منيرة، 2013: 36).

جدول (5) خصائص الانترنت ، الانترنت ، والاكسترنات

نوع الشبكة	نموذج المستخدمين	الوصول اليه	نوع المعلومات
انترنت	اي شخص لديه هاتف متصل او LAN	عام ، غير محدود ، بدون قيود	عامة ، شائعة ، علانية
انترانت	الموظف المخول فقط	خاص ومقيد	محددة، للشركة ، مملوكة
اكسترنات	مجموعة مخولة من الشركات المتعاملة	خاص ومرخص به	مشاركة في المجموعة المخولة والمشاركة

Source: Turban,Efraim &Lee,Jae & Kink,David & Chung,H.Michael,(2000), "Electronic Commerce a Managerial Perspective" , pp 441

ويذكر (العزوي والخفاجي، 2015: 208) ان الافراد هم العنصر المهم لتشغيل انظمة المعلومات وهؤلاء على نوعين:

- المستخدمون النهائيون Enduser:- الذين يستخدمون انظمة المعلومات او المعلومات التي ينتجها النظام كالمحاسبين، رجال البيع، المهندسون، الزبائن، المدراء واغلبنا مستخدمون نهائيون.
- اختصاصيو نظام المعلومات Isspecialists:- وهم الذين يطورون ويشغلون نظام المعلومات كمحالي النظم والمبرمجين ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الاختصاصيين في هذا المضمار.

المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية

اولاً: نشأة الحكومة الالكترونية

تعود جذور الحكومة الالكترونية الى الصعوبات التي يلاحظها المواطنون واصحاب الاعمال في التعامل مع الجهات الحكومية، فضلاً عن رغبة الحكومات في استغلال ثورة الانترنت والمعلومات والاتصالات في الآونة الاخيرة. من هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الالكترونية، واخذت بها اغلب دول العالم ووصلت في تنفيذها الى مستويات متقدمة (كافي، 2012 : 261).

في عام 1993، كانت حكومة الولايات المتحدة اول من بادر وطرق هذا المجال، وفيما بعد تم اعداد البرامج الخاصة بهذا المجال (الحكومة الالكترونية) بواسطة اخرين كالمملكة المتحدة والنمسا، وكندا، وهولندا، ببرامج مماثلة، وقد تناولت المنظمات الدولية مثل (8g) مجموعة الثمانية والمجلس الاوربي ايضا هذا الموضوع، فقام المجلس الاوربي بإطلاق المبادرة التي اسماها مبادرة اوربا الالكترونية، التي ركزت ضمن اشياء اخرى على مفهوم الحكومة المباشرة (Direct Government) اي الحكومة الالكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للانترنت، وهدف المجلس الاوربي الاساسي هو اتاحة فرص الوصول السهل، لكل المواطنين، للمعلومات والخدمات واجراءات صنع القرارات الحكومية على الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) (الرقب، 2010: 12-13). اذ فكرة الحكومة الالكترونية نادى بها نائب الرئيس الامريكي الاسبق (ال جور)، ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف اجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل الالكتروني، فضلاً عن انجاز الحكومة ذاتها مختلف انشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لخفض التكاليف وتحسين الاداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ. ففي سبتمبر من عام 1993 اصدر نائب الرئيس الامريكي الاسبق (ال جور) (Al Gore) تقريراً بعنوان ((نحو حكومة تعمل اكثر وتكلف اقل)) ويحتوي التقرير على عدد من

التوصيات اللازمة لتحسين اداء الحكومة لخدماتها في المناطق التي ينبغي ان تلعب الحكومة دورا فيها من وجهة نظر صناع السياسة وركزت التوصيات بصفة رئيسة على كيفية اداء الحكومة لأعمالها وليس على ما ينبغي ان تؤديه (ابراهيم، 2008 : 363-364) .

بعد ذلك تسابقت دول العالم في اقامة الحكومة الالكترونية اذ بدأت الكثير من الدول تبني سياسات تمثلت في وضع خطط دقيقة وواضحة، واجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدام الانترنت في تنفيذ الاعمال الحكومية وانشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر ودقة ومرونة .

ويرى(ابراهيم،2008،365) ايا كان الامر فان مفهوم الحكومة الالكترونية بدأ في الظهور على المستوى العالمي اواخر سنة 1995، اذ بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الامريكية تطبيقه على ادارتها ، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس من سنة 2001.

ثانيا:- مفهوم الحكومة الالكترونية

تتعرض البيئة المعاصرة لمتغيرات متتالية تأخذ طابع السرعة والتغيير الملموس، فأصبحت بذلك الادارة التي تتبع اسلوب الماضي غير مناسبة لتحديات الحاضر، اذ تعد جودة الخدمات الحكومية مطلبا اساسيا لتلبية اغراض الوحدات الحكومية والتخفيف من الوقت والجهد المهدور بالنسبة للمواطنين عند طلب الخدمة ، فأن تحقيق مستوى خدمات افضل للمواطنين مازال وسيبقى الهدف الاسمي للإدارة ، حتى ان كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار ، فأن التغيير والتطوير المخطط له لابد ان يوجد لأحداث التكيف مع متغيرات البيئة الجديدة للإدارة ، وهو ما انبثق عنه ما يسمى الحكومة الالكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الادارة الالكترونية

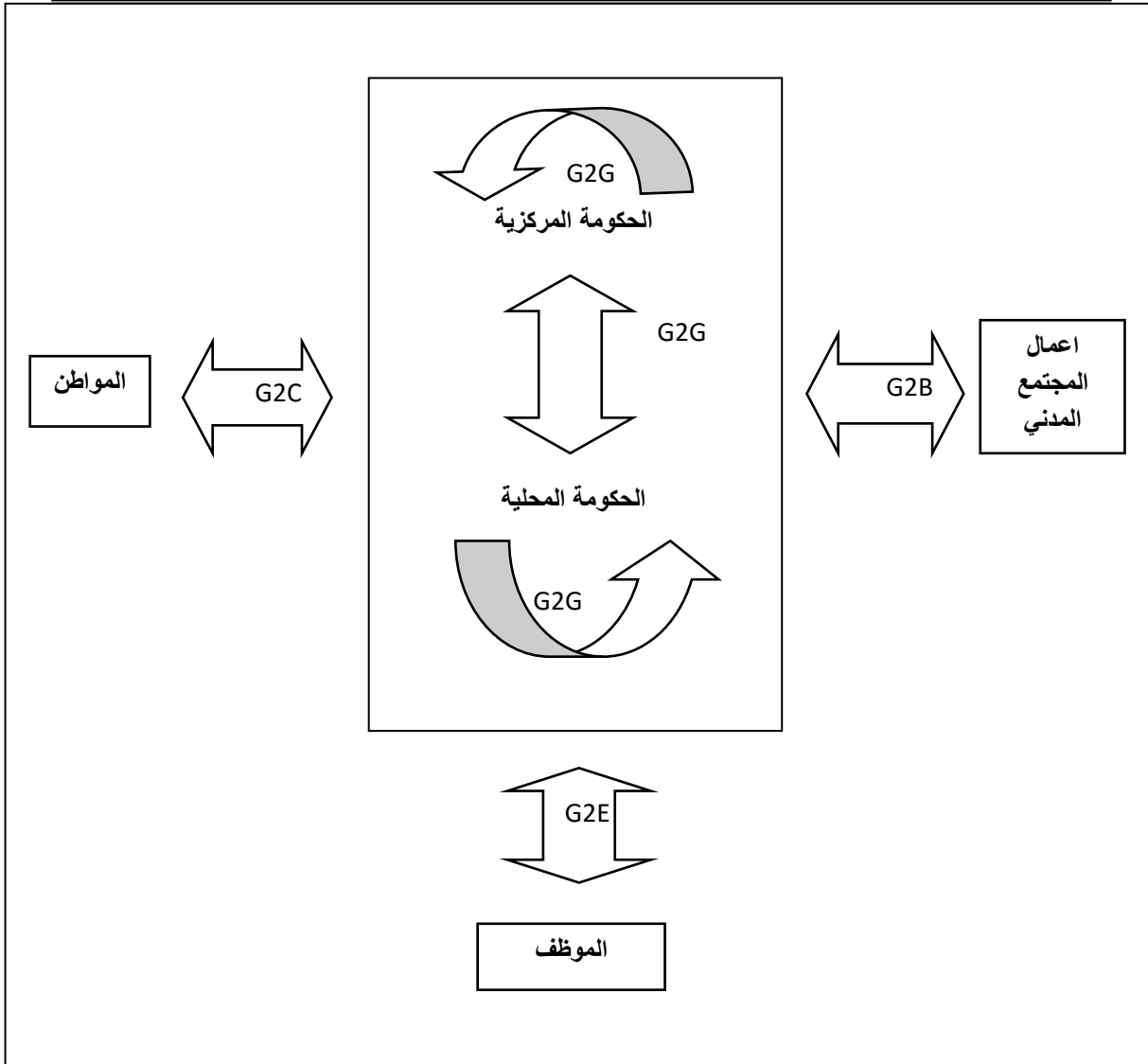
باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمياً يشمل كل من الاعمال الالكترونية للدلالة على الادارة الالكترونية للإعمال (الكساسبة، 2014 : 28).

وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية اذ يرى (الشريف وآخرون، 2013 : 66) بان الحكومة الالكترونية E-Government هي ادارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الالكترونية لتحقيق اهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية والتخلص من الاعمال الروتينية والمركزية وانجاز الاعمال والخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة ، العلاقة بين الحكومة والافراد ، والعلاقة بين الحكومة والشركات ، والعلاقة بين الحكومة والموظف . وذكرت (حسن ، 2014 : 4) ان من اهم التعريفات المتعلقة بالحكومة الالكترونية هو تعريف البنك الدولي الذي يكاد ان يقدم مفهوما شاملا للحكومة الالكترونية وينص على ان الحكومة الالكترونية هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة المعلومات العريضة ، شبكة الانترنت ، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الاعمال ومختلف المؤسسات الحكومية . ويعرف (Gilder) الحكومة الالكترونية بانها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة الالكترونية المتكاملة على الخط للمواطنين والمنظمات وازافة قيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المنتفعون فضلا عن تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين ، افراد كانوا او مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصية وفردية حاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم (المبيضين، 2011: 50) . وعرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) في عام 2003 بأنه " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الانترنت للوصول الى حكومات افضل " (كافي، 2012 : 263) . وفي عام 2002 اوضحت الامم المتحدة الحكومة الالكترونية بانها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية الواسعة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين " (كتانة، 2009: 262) . كما ذكر (النجار، 2008 : 32) الحكومة الالكترونية على انها تطبيقات ICT

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عمليات الحكومة بمعنى اعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الانترنت . وعرفها (Norris,2007:44) بانها الابتكار المستمر في تقديم الخدمات، ومشاركة المواطنين ، والحكم من خلال التحول من العلاقات الخارجية والداخلية بواسطة استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة الانترنت. ويشير (Ibrahim,2014:8) الى تعريف الحكومة الالكترونية بأنه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الادارة العامة ،مع الجمع بين التغيير التنظيمي والمهارات الجديدة من اجل تحسين خدمات الجماهير والعملية الديمقراطية . ويرى (السالمي ، 2008 : 92) ان محتوى الحكومة الالكترونية يتضمن :

- 1 محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور او فيما بين مؤسسات الدولة او فيما بينها وبين مؤسسات الاعمال .
 - 2 محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الاعمال على الخط .
 - 3 محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح انسان الدولة واجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل يسيرة .
- ويرمي تطبيق الحكومة الالكترونية الى تحقيق عدة تفاعلات رئيسية، تشكل نطاق عمل الحكومة الالكترونية ، فيمثل تتابعها مراحل انتقالية بحسب اولوية وامكانية التطبيق ، ويمكن تصنيف التعاملات على اساس الخدمة من /الى الذي يعتمد على اطراف الخدمة في نطاق عمل الحكومة الالكترونية وتتدرج تحته اربعة تعاملات (السالم،2014: 158-160) وهي على النحو الاتي ، والشكل (3) يوضح انواع هذه التفاعلات في الحكومة الالكترونية

المبحث الثاني الحكومة الالكترونية



شكل (3) انواع التفاعلات في الحكومة الالكترونية

Sorce: Ibrahim,Thaer,E.,(2014) , “A road Map TO A Sussesful Application OF E-Government IN IRAQ” , , Thesis Submitted for the Degree of master in the Department of Computer Engineering , Çankaya University, P 10 .

1- الحكومة الى الحكومة (G2G) Government to Government : يوجد حجم

كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والاموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة الى تقليص استخدام الاوراق والوثائق

الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة (ياسين، 2010: 252).

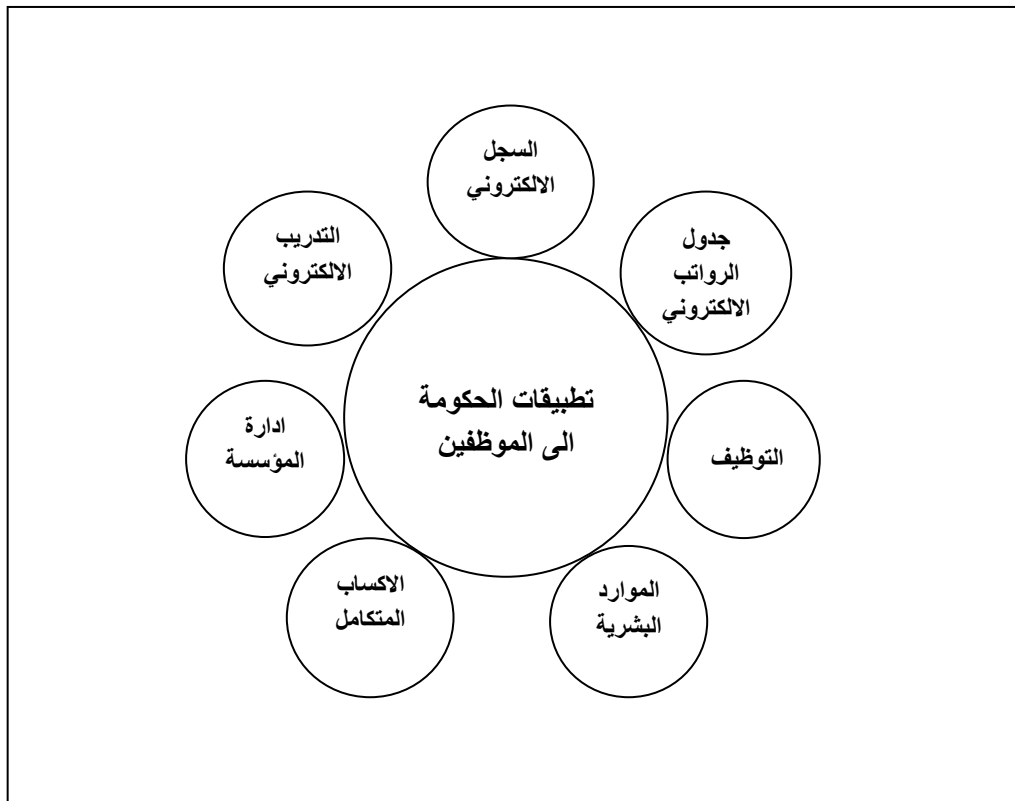
2 **الحكومة الى قطاع الاعمال (G2B) government to business** : ان الحكومة تتفاعل مع قطاع الاعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير اجهزتها الادارية والتنفيذية. فالحكومة تلعب ادوار المخطط، المنظم، المبادر، المشرع، الحامي، المحفز لمبادرات افراد المجتمع على صعيد التجارة والاعمال والانشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة. ولهذا لا بد ان تقوم الحكومة الالكترونية باستيعاب معظم هذه الادوار وبخاصة تعزيز الشراكة بين الحكومة والاعمال بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق افضل مستويات النجاح وتنمية وتطوير قدراتها على الانتاج (احمد، 2009: 88).

3 **الحكومة الى المواطن (G2C) Government to Citizen** : ان تحقيق الرفاهية للمواطنين يعد هدفا من اهداف الحكومة الالكترونية اذ يمثل المواطن محور الحكومة الالكترونية، ولذلك فان تقديم الخدمات الحكومية المتميزة للمواطنين يجب ان تكون من منطلق منظورهم، وحسب احتياجاتهم، ومن خلال الوسيلة الافضل لهم، مع الاهتمام بتحسين الاجراءات المتبعة وزيادة الانتاجية. وفي الاستفادة من التعاملات الالكترونية ولتحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني، انها تمكن من الحصول على الخدمات من خلال ذهاب الخدمة الى المواطن بدلا من ان يذهب اليها عبر شبكات الاتصال المختلفة، او بدون انتقال المواطن من منزله او موقع عمله. وقيام المواطن بتبادل المعلومات عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وتبادل الاتصال وتقديم الشكاوي والاقتراحات لمركز المعلومات المشرف (السالم، 2014: 159).

4 **الحكومة الى الموظفين (G2E) Government to Employee** : توظف الحكومة عددا كبيرا من الافراد، وان الحكومة تهتم فقط بمنظمات القطاع العام لتزويد موظفيها بالخدمات والمعلومات الالكترونية. وفي الحقيقة بسبب كون الموظفين الحكوميين يعملون في مواقع جغرافية مختلفة، وان تطبيقات الحكومة الى الموظفين تكون ذات فائدة لاسيما في تفعيل اتصالات كفاءة. وهذه المبادرات تقوم بالتزويد بالأدوات لتطوير فاعلية وكفاءة

العمليات الحكومية وهي بشكل اساسي تكون بين تطبيقات الاعمال والتي تطبق في وحدات الحكومة وهذه التطبيقات كما هي موضحة بالشكل (4) وهي كالاتي (العاني وجواد، 2014: 220-221)

- جدول الرواتب الالكتروني (E-payroll) .
- ادارة السجل الالكتروني (E-record –Management) .
- التدريب الالكتروني (E-training) .
- ادارة المؤسسة (Enterprise management) .
- الاكساب المتكامل (Integrated acquisition) .
- تكامل الموارد البشرية (Integrated human resources) .
- التوظيف (Recruitment) .



شكل (4) تطبيقات الحكومة الى الموظفين

المصدر : العاني، مزهر شعبان، جواد، شوقي ناجي، (2014)، الادارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى ، عمان - الاردن، ص 221 .

ثالثاً: - خصائص الحكومة الالكترونية

تري(حسين ،445:2013) ان الحكومات تسعى دائما الى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وذلك بتقديم مستوى خدمات افضل، وكلما انتشر استخدام الحكومة الالكترونية تحققت مزايا وخصائص منها :-

- 1 تجميع كافة الانشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت .
- 2 تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والاداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
- 3 اتصال دائم بالمواطنين(24 ساعة في اليوم 7 ايام في الاسبوع 365 يوم في السنة) .
- 4 القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن .
- 5 تحقيق وفرة في الانفاق في كافة العناصر ،مع تحقيق عوائد افضل من الانشطة الحكومية ذات العائد التجاري .
- 6 تقليل الاعتماد على العمل الورقي .
- 7 الشفافية في التعامل .
- 8 كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- 9 وهناك ثمت اوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في اعمال الاحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الاعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والامن ، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع .

رابعاً: أهمية الحكومة الإلكترونية

ان للحكومة الإلكترونية أهمية خاصة سواء على المواطن او على مستوى الحكومة نفسها، والتي يمكن حصرها فيما يأتي (الرقب، 2010: 29-30) :

أولاً : القدرة على تحسين اداء المنظمات الحكومية من خلال :

1 تخفيض الانفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، اذ يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة، وخاصة تكلفة العاملين والبريد والطباعة والاعلان وعمليات الشراء الحكومي التي تمثل حجماً هائلاً من الانفاق الحكومي .

2 تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض، فمن خلال الانترنت يمكن اجراء تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية في اطار من التأمين والسرية، مما يساعد على سرعة الاجراءات .

3+الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الاجراءات الحكومية في اقل وقت ممكن.

4 خفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل الخدمات وذلك لطبيعتها الفورية.

5 تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الادارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات .

6 عدم وجود مستويات ادارية متعددة مما يساعد على السرعة في اتخاذ القرار وتقديم الخدمات .

7 تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على اهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها بما يحقق مقداراً من الدقة والثبات للمنتفعين .

ثانياً : تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني ، من خلال الحواسيب وبرمجتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة او شبكة الانترنت وهو تعلم مرن مفتوح .

ثالثاً : تقديم خدمات الكترونية ذات طابع دولي، اذ يتم تقديم الخدمات من خلال الانترنت والتي لا تعرف الحدود المكانية او الجغرافية .

رابعاً: غياب المستندات الورقية للخدمات الالكترونية، اذ يتم ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات دون تبادل مستندات ورقية .

خامساً: التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين او التيقن منهم في بعض الخدمات التي لا تتطلب التعرف على صاحب الخدمة او طالبها .

خامساً: اهداف الحكومة الالكترونية

إن الهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الالكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بنطاقها الجغرافي وامكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين، في اماكن تواجدهم في المدن والارياف في وقت قياسي، وعلى مدار الساعة (كتانة، 2009: 263) كما يذكر (الخماسية، 2013: 37-40) من الاهداف التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة الالكترونية هي:

أ- الاهداف الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين والمرتكزة على الاعمال الحكومية:

- التسهيل والسرعة في انجاز الاعمال الموكلة لموظفي المؤسسات الحكومية.
- الشفافية في الاعمال الحكومية، وامكانية المحاسبة، اذ يتم معرفة كل شخص قام بتنفيذ اي معاملة.
- الكفاءة والدقة، وفعالية عمليات واجراءات اداء أنشطة الادارة الحكومية.
- توفير تكلفة الاعمال، وتقديم الخدمات بطريقة جوهريه وحضارية.
- تقليل فرص الفساد corruption، اذ لن يكون هناك مجال للرشوة، او غيرها من الظواهر الاجتماعية السلبية، والسبب الرئيسي يعود الى عدم الاحتكاك المباشر مع الموظفين ، والاعتماد على التكنولوجيا في طلب المعاملات الحكومية.

ب- الاهداف الخارجية والموجهة نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية:

- تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على الخط on line، اي الخدمات المتوفرة على البوابات الالكترونية portals، والمواقع الرسمية الحكومية websites

- سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اجراءات عمليات الحكومة الداخلية.
- السرعة والكفاءة العالية الخاصة في التواصل مع الجمهور، والمواطنين، والاعمال والاجهزة الحكومية الاخرى.
- تقديم الخدمات الى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والاسلوب المناسبين، وبالسرعة والكفاءة المرضية والمطلوبة.

سادساً: فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية

ان الحكومات تركز كل طاقاتها وتسعى جاهدة في تقديم الخدمات الى مواطنيها، مع ذلك فقد يكون هذا التقديم لا يسد حاجات المواطنين الكثيرة والمختلفة من الخدمات، لأنها يجب ان تغطي مسافات كبيرة على طول البلاد وعرضها، واين ما وجد المواطن حتى ان كان في اماكن نائية. لكن وجود الحكومة الالكترونية يساعد في تحسين العمليات الحكومية وربط المواطنين بعضهم ببعض خاصة أولئك الذين يقطنون في مناطق بعيدة او المناطق التي تقل فيها الكثافة السكانية (السالم، 2014: 151).

ويستعرض (كافي، 2012: 269-270) بعض الفوائد الموجودة في الحكومة الالكترونية:

1 زيادة الفعالية عن طريق زيادة الاعمال بانسيابية.

ان استخدام نظم تقنية المعلومات يقلل عدد الخطوات في الروتين المطلوب لتنفيذ الاعمال، ويحول الوظائف التي كانت يدوية الى تلقائية، كما انه يقلل من استخدام الورق وتقلات المعاملات بين الموظفين.

2 تحسين الاتصالات الداخلية.

ان استخدام التكنولوجيا للاتصال داخل الحكومة يجعل من السهل نقل المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب للشخص المناسب بكل سهولة ويسر. ويعد البريد الالكتروني من الوسائل المميزة في نقل المعلومات والوثائق وتوزيعها بدلا من طباعتها وتوزيعها بالطرق الاعتيادية.

3 تقديم افضل للمستفيدين.

يمكن للتكنولوجيا ان تحسن طريقة خدمة المواطنين وذلك عن طريق توفير الوصول الى المعلومات بطريقة الخدمة الذاتية من خلال الانترنت او من خلال انظمة الهاتف الآلية حتى خارج اوقات الدوام الرسمية.

كما يمكن الحكومة الالكترونية من امكانية الردود على طلبات الحصول على التراخيص او المعلومات، فيتم بذلك توفير وقت وطاقة الموظفين لتقديم خدمات افضل لأولئك المراجعين الذين يتصلون مباشرة او يحضرون بأنفسهم لإنجاز بعض الاعمال الاستثنائية.

4-الاعلام والترويج للإنجازات.

ان تقديم معلومات وخدمات الكترونية يمكن ان يساعد في جذب المواطنين والمستثمرين الجدد الذين يتطلعون للفرص المناسبة. وتقديم الحكومة الالكترونية وسيلة اعلامية مباشرة جنبا الى جنب مع الصحف والاذاعة والتلفزيون للترويج لأعمال الحكومة.

سابعاً: معوقات الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية والعالم الالكتروني بشكل عام عدة ابعاد اساسية ، ويجلب كل بعد مجموعة من القيود ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الالكترونية ، اذ يمكن ذكر مجموعة من هذه الابعاد التي تتضمن معوقات الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العديد من الكتاب و الباحثين كما في الجدول الاتي (6) :

جدول (6) معوقات الحكومة الالكترونية حسب اراء الباحثين لما ورد في الادبيات

ت	المصدر	الابعاد			
1	جواد و ابو زيد، 2007:278	تحسين جودة الخدمة	رضا العاملين	خفض التكلفة	—
2	Friedland & Muykens، 2009: 5	السياسة	التوعية	الحكم	البنية التحتية
3	الطائي، 2010: 371	السياسي	الاجتماعي	الاقتصادي	التقني
4	الوادي والوادي، 2011:308-309	السياسي	الاجتماعي	الاقتصادي	التقني
5	شحادة: 2012	الاستجابة	الدقة والامانة	جودة الخدمة	السرعة والفاعلية
6	الخميسة ، 2013:40- 41	الحكومة	المواطن	الاعمال	—

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات الموضوع

اما الدراسة الحالية فقد تبنت نموذج (الوادي والوادي ، 2011) و (الطائي، 2010) والشكل (5) يوضح ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية للبحث الحالي .:

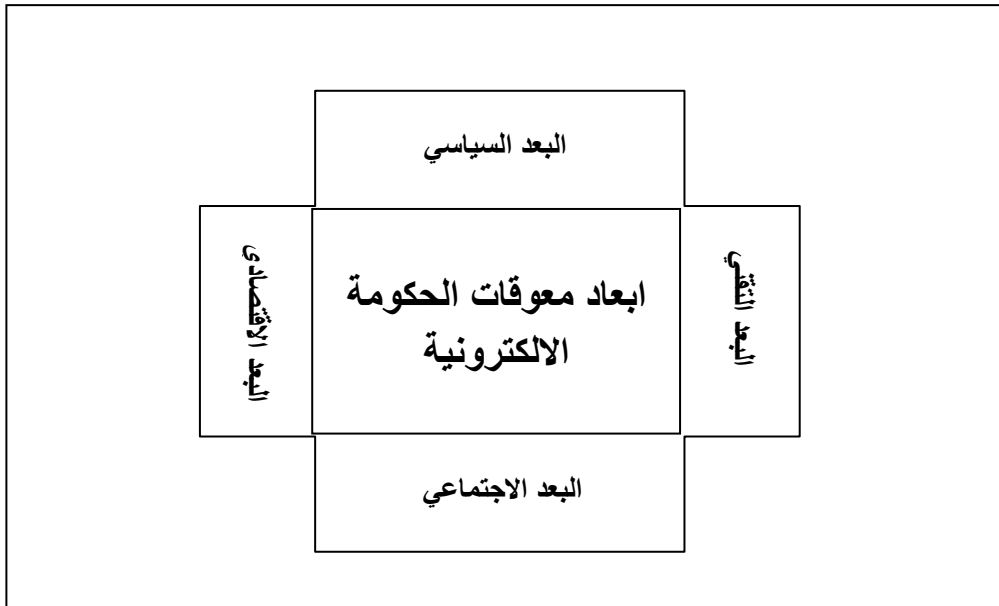
اولاً: البعد السياسي

السياسة هي خطة عمل مدروسة لتوجيه القرارات وتحقيق نتائج منطقية ، وهي عادة ، تطوير الحكومات وتنفيذ السياسات لمعالجة القضايا الاجتماعية والاقتصادية الاساسية التي يتم التعبير عنها في القوانين والاجراءات المتعلقة بالميزانية والاتفاقيات الدولية والاعلانات والعقود

(Friedland & Muylkens, 2009: 6). ويرى (الوادي والوادي ، 2011: 308-309) ان

هذا البعد يتضمن :

- محدودية الميزانية المخصصة
- غياب قانون المعاملات الالكترونية .
- بطء عملية اتخاذ القرارات .
- عمليات الاصلاح والاندماج
- البيروقراطية
- قصر فترة المسؤولين المختارين شعبياً



الشكل (5) ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات الموضوع

ثانياً : البعد الاجتماعي

يرى (الوادي والوادي ، 2011 : 308-309) ان هذا البعد يتضمن :

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي .
- تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني .
- النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات
- ضعف القطاع الخاص والاهلي .
- مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي (الخدمة الذاتية) .
- الخصوصية وسرية المعلومات .

ثالثاً: البعد الاقتصادي

إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات قد يساعد في خفض كلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعليم، الثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، وبذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير بالإضافة لشراء التكنولوجيا وأمن المعلومات واستكمال البنية التحتية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة. (حسين ، 2013 : 450). ويرى (الطائي، 2010 : 371) ان هذا البعد يتضمن:

- شح الميزانية
- تواضع البنية التحتية للاستثمار .
- الفساد الاداري .

ربما البعد الاكثر وضوحا وملموس للحكومة الالكترونية ، حيث تميزت الحكومة الالكترونية باتخاذ الاجراءات وخدمة تجري بين الادارة من جهة والمواطنين او الشركات من جهة اخرى ، البعد التقني هو الحاجة الى البنية التحتية لنقل المعلومات والخدمات (Friedland& Muylkens،2009: 5)

يرى (الوادي والوادي ، 2011 : 308-309) ان هذا البعد يتضمن :

- النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات .
- ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات .
- غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات .
- البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية .

الجانب العملي

الفصل الثالث

وصف وتحليل هيكلية المديرية ومتغيرات البحث

المبحث الاول : دراسة وتحليل هيكلية المديرية

ومواردها البشرية

المبحث الثاني : واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات

الاتصال في المديرية

المبحث الثالث : وصف متغيرات البحث وتشخيصها

المبحث الرابع : تحليل واختبار علاقات الارتباط

والتأثير بين متغيرات البحث

المبحث الاول : دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

تمهيد:

في هذا المبحث سنتناول الهيكلية التنظيمية لمديرية اتصالات وبريد بابل بشيء من التفصيل ، من اجل التعرف على التشكيلات الادارية التي تتكون منها وطبيعة كل تشكيل فيها وتوزيع الموظفين والخبرات التي حصلوا عليها ، وكذلك سنتطرق الى انتاجية المديرية من صادرة وواردة الوقت المطلوب لانجاز العمل الاداري الورقي ، ومعرفة تأثيرها على متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية .

اولا: الهيكل التنظيمي للمديرية

تناول البحث واقع حال المديرية بالتشكيلات المبينة ادناه مع شرح موجز لعمل كل منها : -

- 1 مكتب المدير : ويتكون من (3) موظف .
- 2 مكتب معاون : ويتكون من (2) موظف .
- 3 القسم الفني : ويتكون من (18) موظف ، ومهام عمله انجاز كافة الاعمال الفنية التي تخص صيانة وتشغيل البدالات واجهزة التراسل والقدرة ومتابعة اصلاح الخطوط الهاتفية وشبكاتنا الارضية وتنفيذ اعمال الشبكات وكل ما يتعلق بالجانب الفني .
- 4 قسم البريد والتوفير : ويتكون من (27) موظف ، موزعين في (4) شعب ادارية ومن مهام عملها متابعة اعمال المكاتب البريدية ، واستلام البريد من مختلف الجهات وتفريقه وتوزيعه على الجهات المختصة ، واستلام اموال التوفير واكمال كافة الاجراءات التابعة لها .
- 5 شعبة الموارد البشرية : ويتكون من (16) موظف ، ومهام عملها اصدار الاوامر الادارية بكافة الحركات ، وتنظيم ومنح العلاوات والترفيعات ، وحفظ وتنظيم الاضابير والملفات الخاصة بمنتهي المديرية .
- 6 شعبة الشؤون المالية : ويتكون من (18) موظف ، ومهام عملها، متابعة وتنظيم كافة الامور الحسابية في المديرية واعداد الموازنة المالية للمديرية شهرياً وسنوياً واعداد الحسابات الختامية والمخزنية وصرف الرواتب وغيرها من الامور الحسابية .

- 7 شعبة الخدمات الادارية والنقليات : وتتكون من (50) موظف ، ومهام عملها ادامة وتنظيف
البنيات والاشراف على الخدمات الادارية من تأسيسات صحية وكهربائية والتنسيق مع
الجهات ذات العلاقة ، وتنظيم و متابعة السير والنقل من سيارات واليات في المديرية وباقي
المجمعات التابعة للمديرية.
- 8 شعبة خدمة الزبائن : وتتكون من (20) موظف ، ومهام عملها ترويج معاملات بيع خطوط
الهاتف ونقل وايقاف الخطوط عن طريق وحدة التسويق ، واعداد مواقف خاصة بالحركة
الهاتفية وادخالها في الانظمة الخاصة بها ، ومتابعة قوائم الجباية ، واستلام شكاوي
المشركين ومتابعة اعطال الهواتف .
- 9 شعبة التخطيط والمتابعة : وتتكون من (16)موظف ، ومهام عملها ، اعداد الخطط السنوية
للمشاريع ومتابعة الكشوفات التخمينية واعداد دراسات الجدوى للمشاريع ، ومتابعة المشاريع
قيد التنفيذ واعداد التقارير الخاصة بها ، وتحديث حركات الموظفين في نظام القوى العاملة ،
وتقديم موقف شهري باحصائيات المديرية .
- 10 شعبة القانونية : وتتكون من (13) موظف ، ومهامها ، تمثل المديرية في الدعاوي (المدنية
، الجزائية) التي تقيمها المديرية او التي تقام عليها من قبل الغير ، ومتابعة استملاك
الاراضي لصالح المديرية ، والمشاركة في اللجان التحقيقية المشكله داخل المديرية.
- 11 -شعبة التدقيق : وتتكون من (4) موظف ومهام عملها تدقيق الحسابات كافة ، والمساهمة
والاشراف على كافة عمليات الجرد للموجودات ، ومتابعة اجراءات تصفية الارصدة الموقوفة
في السجلات ، وتدقيق البيانات الختامية للمديرية .
- 12 شعبة التفتيش : وتتكون من (3) موظف ، ومهامها هي التفتيش الميداني والموقعي على
كافة تشكيلات المديرية وتسجيل الامور السلبية ومحاولة معالجتها بالاتفاق مع الجهات
المعنية .
- 13 -شعبة الدفاع المدني : وتتكون من (5) موظف ، ومهام عملها الاشراف ومتابعة كافة
اجراءات السلامة المهنية وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في الشركة والوزارة ، وتنظيم
ومتابعة خفارات الدفاع المدني، ونشر الوعي المهني بخصوص تطبيق اجراءات الوقاية
والسلامة المهنية بين الموظفين والحفاظ على المال العام .

14 شعبة الاعلام : وتتكون من (2) موظف ، ومهامها تنظيم شؤون العلاقات الخارجية والداخلية وقضايا الاعلام المتعلقة بنشاطات المديرية واستلام ومتابعة شكاوي المواطنين ، واقامة المعارض الداخلية والخارجية .

والملحق (7) يبين الهيكل التنظيمي المعمول به حاليا لمديرية اتصالات و بريد بابل .

مما تقدم آنفاً، نلاحظ ان الهيكل التنظيمي للمديرية يفتقر الى وجود تشكيل اداري يختص بتكنولوجيا المعلومات عموماً او بتطبيقات الحكومة الالكترونية على وجه الخصوص . وترى الباحثة ان وجود هذا التشكيل امر هام في المرحلة الحالية حتى في غياب التطبيق المتكامل للحكومة الالكترونية، لانه سيساعد في تهيئة الارضية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية .

كذلك لاحظت الباحثة ان الهيكل التنظيمي للمديرية يفتقر الى وجود تشكيل اداري يختص بتدريب وتأهيل الموظفين في المديرية . وترى الباحثة ضرورة وجود مثل هذا التشكيل للارتقاء بالمستوى الفني والاداري لجميع العاملين في المديرية بمختلف مستوياتهم الوظيفية كل حسب اختصاصه وطبيعة عمله مع وضع هدف اساس هو تأهيلهم جميعاً من الناحية الفنية والادارية والثقافية لتقبل مفهوم الحكومة الالكترونية وتهيئتهم للعمل بها جزئياً او كلياً عند استكمال تطبيقها في المديرية .

ثانياً: مؤهلات وخبرات الموارد البشرية في المديرية

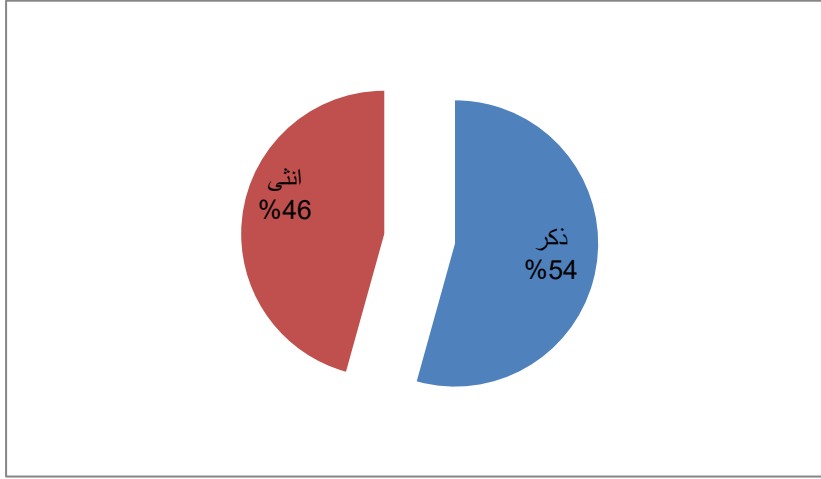
تبين للباحثة من خلال تنظيم المعلومات التي تم جمعها من استمارة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية التي تم توزيعها على كافة التشكيلات الادارية داخل المديرية ، والموضحة في الملحق (2) ، ما يأتي :

1 توزيع الموظفين من حيث الجنس : ان نسبة الموظفين الذكور في المديرية هي 54 % وان نسبة الاناث منهم هي 46 % ، وكما مبين في الجدول (7) والشكل (6) يوضح ذلك . وترى الباحثة ان ذلك يمكن ان يعكس انتاجية اعلى في المديرية باعتبار ان الموظفات من الاناث اكثر حاجة للاجازات الناتجة عن الالتزامات الاجتماعية

جدول (7) توزيع موظفين المديرية حسب نوع الجنس

ت	الجنس	التكرار
1	ذكر	107
2	انثى	90
	المجموع	197

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية



شكل (6) توزيع موظفي المديرية حسب نوع الجنس

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

2 توزيع الموظفين من حيث العمر : الجدول (8) والشكل (7) يبينان احصائية لتوزيع

الموظفين في المديرية وفقا للفئات العمرية ونلاحظ فيها ما يأتي :-

أ- ان النسبة الغالبة في اعمار الموظفين هي الفئة العمرية الواقعة بين (35-50) عاما وتبلغ

76% ، وترى الباحثة ان هذه الفئة تمثل فئة الشباب من ذوي الخبرات العملية كما يكون

لدى هذه الفئة العمرية عادة القدرة على الابداع بسبب سنين الخبرات المكتسبة فضلاً عن

توفر الميل للتنافس في العمل الوظيفي ، وكل ذلك يعد ميزة جيدة لصالح المديرية خاصة في

حال تطبيق الحكومة الالكترونية فان هذه الفئة سيكون لديها الحماس والاندفاع لترك بصمات

في العمل الوظيفي في هذا المجال .

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

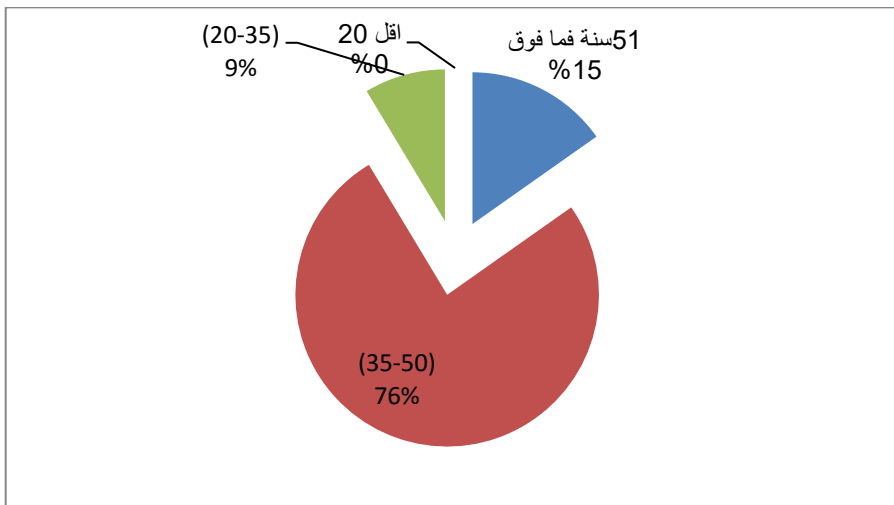
ب ان نسبة الفئة العمرية (من 51 سنة فما فوق) والتي يمكن اعتبارهم من كبار السن او بعبارة اخرى ان اعمارهم تتجه باتجاه سن التقاعد الوظيفي ، وقد بلغت (15 %) من مجموع الموظفين في المديرية .

ت ان الفئة العمرية الشبابية (20-35) سنة ذات نسبة مقدارها (9%) ، وترى الباحثة ان هذه الفئة الشبابية تمتاز بسرعة التعلم خاصة في مجال العمل الالكتروني ورغم ان نسبتهم صغيرة الا انها يمكن ان تمثل شريحة لا بأس بها من الموظفين ممن يمكن الاعتماد عليهم في التأسيس لقاعدة الحكومة الالكترونية في المديرية .

جدول (8) توزيع موظفي المديرية حسب الفئة العمرية

ت	الفئة العمرية	التكرار
1	(51) سنة فما فوق	30
2	(50-35) سنة	150
3	(35-20) سنة	17
4	اقل (20)	0
	المجموع	197

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية



شكل (7) توزيع موظفين المديرية حسب الفئة العمرية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

3 توزيع الموظفين من حيث المؤهلات العلمية : يوضح الجدول (9) والشكل (8) اعداد ونسب توزيع الموظفين في المديرية من حيث المؤهلات العلمية التي يحملونها . وعند تحليل هذه البيانات من زاوية مدى امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية ، نجد ان الوضع الطبيعي لذلك يقع على عاتق الفئة التي تحمل شهادة البكالوريوس فما فوق بشكل اساس ، وبذلك فإن مجموع نسبهم هو 33% اي حوالي ثلث موظفي المديرية فقط. في حين يتوزع الثلثين الاخرين تقريبا بين حملة شهادة الاعدادية ودون البكالوريوس بنسبة 37% وبين من هم دون الاعدادية بنسبة 30% . وترى الباحثة ان هذه مؤشرات تقودنا الى حقيقة واضحة وهي الضرورة الملحة والحاجة الماسة لجهود كبيرة يجب ان تبذل من اجل ارتقاء بالمستوى العلمي والاداري والفني لهذين الثلثين الاخيرين من الموظفين ، اي من هم دون حملة شهادة البكالوريوس وهذا يعني الحاجة الى دورات تخصصية متعددة ومتنوعة لتعويض فرق انخفاض المؤهل العلمي لديهم خاصة فيما يتعلق بالمتطلبات العلمية والادارية والثقافية لتطبيق الحكومة الالكترونية .

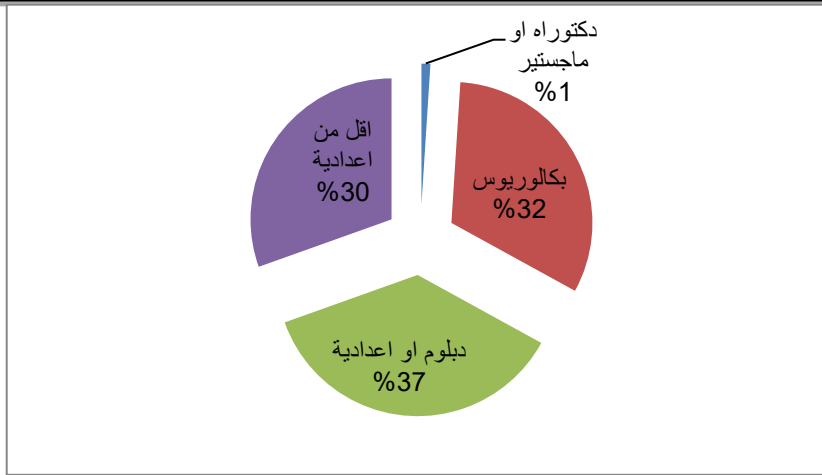
جدول (9) توزيع موظفي المديرية حسب التحصيل الدراسي

ت	التحصيل الدراسي	التكرار
1	دكتوراه او ماجستير	2
2	بكالوريوس	63
3	دبلوم او اعدادية	72
4	اقل من اعدادية	60
	المجموع	197

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية



شكل (8) توزيع موظفين المديرية حسب التحصيل الدراسي

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

4- توزيع الموظفين من حيث خبراتهم العملية : عند دراسة توزيع الموظفين من حيث خبراتهم العملية والمبينة في الجدول (10) والشكل (9) لاحظنا ان نسبة حوالي 91% منهم يمتلك خبرات عملية جيدة تزيد عن عشر سنوات وهذا مؤشر ايجابي جداً من وجه نظر الباحثة لانه يعكس تراكم في الخبرة المكتسبة من حقل العمل وبالتالي فأن تطبيق الحكومة الالكترونية في اوساط مثل هذه ، اي ضمن شريحة تمتلك خبرة عملية جيدة، سيكون اكثر سهولة ويُسر ويمكن ان يتم انجازه بخطوات متسارعة ضمن مدة زمنية قليلة نسبياً.

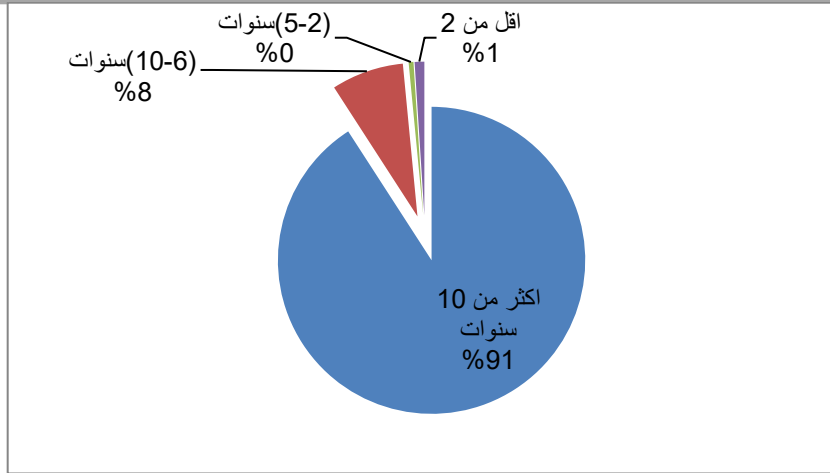
جدول (10) توزيع موظفي المديرية حسب الخبرة العملية

ت	الخبرة العملية	التكرار
1	اكثر من 10 سنوات	179
2	من (6-10) سنوات	15
3	من (2-5) سنوات	1
4	اقل من 2 سنة	2
	المجموع	197

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية



شكل (9) توزيع موظفي المديرية حسب الخبرة العملية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

ثالثا: مستويات التدريب والتطوير العلمي والاداري في المديرية

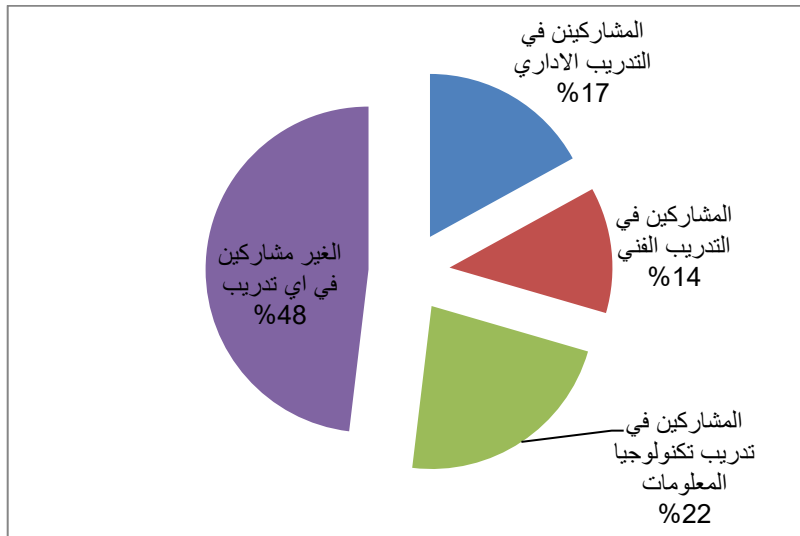
تم دراسة وتحليل مستويات التأهيل العلمي والاداري للموظفين في المديرية عن طريق الدورات التدريبية المتخصصة التي شارك فيها الموظفون بحسب البيانات التي جمعت لهذا الغرض من استمارة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية والموضحة في الملحق (2). والنتائج التي تم التوصل اليها مبينة في الجدول (11) والشكل (10) يوضح هذه البيانات . حيث نلاحظ توزيع عدد الدورات التخصصية لكل شعبة او قسم مرسومة في كل مجال من المجالات الثلاثة وهي الدورات التدريبية في المجال الاداري والدورات التدريبية في المجال الفني (والمقصود به تخصص عمل المديرية في الاتصالات) فضلا عن الدورات التدريبية المختصة في مجال الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات ومن خلال تحليل هذه النتائج نلاحظ ما يأتي :

❖ ان النسبة المئوية لعدد المتدربين في المجال الاداري نسبة الى العدد الكلي للموظفين هي (17%) والنسبة المئوية للمتدربين في المجال الفني هي (12.5%) والنسبة المئوية للمتدربين في مجال الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات هي (22.4%) . نلاحظ بشكل عام ان نسب التدريب هذه قليلة وغير كافية مقارنة بعمل المديرية ذات الاختصاص الهندسي الاتصالي .

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

- ❖ ان نسبة المتدربين في مجال الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات هي الاعلى مقارنة بمجالات التدريب الاخرى، لكن مع ذلك تعد النسبة واطنة من ناحية الاحتياج الفعلي لتهيئة متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية .
 - ❖ من ناحية اخرى نجد توزيع الدورات التدريبية من حيث التخصص ومن حيث الاعداد كان اقرب الى العشوائية منه الى المنهجية والتخطيط المنظم ، فهناك شعب او اقسام تقتر الى التدريب في مجال معين في حين هو مجال تخصصها الاساسي. وهذا يعكس عدم التخطيط الممنهج لعمليات التأهيل الاداري .
- وتؤكد الباحثة على ما اوردها انفاً من ضرورة ادارة دورات التأهيل والتدريب للموظفين بشكل علمي عن طريق شعبة مختصة بذلك يتم اضافتها للهيكلية تتولى على عاتقها تبني خطط دورية قصيرة وبعيدة المدى لتأهيل كافة الموظفين من جميع النواحي بما يتناسب تخصصاتهم وطبيعة عملهم وابعاد كافية لتهيئة الارضية المناسبة لتطبيق موضوع الحكومة الالكترونية في المديرية .



شكل (10) النسب المئوية للمشاركين في التدريب في المديرية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

جدول (11) مستويات التأهيل العلمي والاداري في المديرية

ت	الاقسام و الشعب	المشاركين في التدريب الاداري	المشاركين في التدريب الفني	المشاركين في تدريب تكنولوجيا المعلومات	عدد الموظفين
1	القسم الفني	1	3	2	18
2	قسم البريد والتوفير	7	0	7	27
3	شعبة الموارد البشرية	3	0	5	16
4	شعبة الشؤون المالية	0	0	4	18
5	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	0	3	0	50
6	شعبة التخطيط والمتابعة	5	5	11	16
7	شعبة خدمة الزبائن	3	7	4	20
8	شعبة القانونية	4	2	3	13
9	شعبة الاعلام	2	2	2	2
10	شعبة التدقيق	1	0	0	4
11	شعبة التفتيش	2	2	2	3
12	شعبة الدفاع المدني	5	0	3	5
	المجموع	33	24	43	192
	النسبة المئوية	17%	12.5%	22.4%	

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

وبهذا الصدد ايضاً تم دراسة وتحليل اعداد الموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب بشكل

مقبول في المديرية وكانت كما مبين في الجدول (12) والشكل (11)

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية



شكل (11) توزيع النسب المئوية للموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب على الشعب والاقسام

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

جدول (12) الاعداد والنسب المئوية للموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب في المديرية

ت	الاقسام و الشعب	عدد الموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب	عدد الموظفين	النسبة المئوية
1	القسم الفني	8	18	%45
2	قسم البريد والتوفير	13	27	%49
3	شعبة الموارد البشرية	5	16	%32
4	شعبة الشؤون المالية	10	18	%56
5	شعبة الخدمات الادارية والتنقيات	2	50	%4
6	شعبة التخطيط والمتابعة	14	16	%88
7	شعبة خدمة الزبائن	15	20	%75
8	شعبة القانونية	13	13	%100
9	شعبة الاعلام	2	2	%100
10	شعبة التدقيق	4	4	%100
11	شعبة التفتيش	3	3	%100
12	شعبة الدفاع المدني	5	5	%100

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

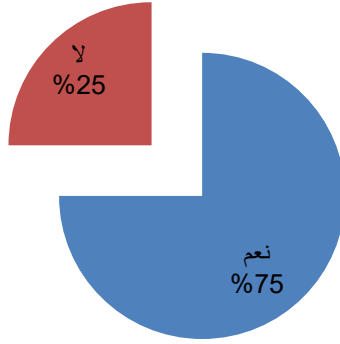
المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

نلاحظ وجود مؤشراً ايجابياً جيداً وهو ان اعداد الموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب بشكل مقبول هو 100% من الشعب و الاقسام (خمسة من اصل اثني عشر تشكيل اداري) وهذا مؤشراً جيداً يمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة عند استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الموظفين سواء كمستخدمين او كمقدمي خدمة للزبائن من خلال عملهم الوظيفي المعين .

وعلى الرغم من وجود هذا المؤشر الايجابي الا انه من ناحية اخرى نلاحظ وجود مؤشراً سلبياً وهو وجود التفاوت الواضح غير المقبول في اعداد الموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب نسبة الى تخصصات الشعب والاقسام التي يعملون فيها. فعلى سبيل المثال لا الحصر ان هذه النسبة بلغت (32%) لشعبة الموارد البشرية وهي نسبة قليلة باعتبارهم الشعبة التي تتعامل مع بيانات كبيرة ذات طبيعة اقصى واجادة استخدام الحاسوب فيها من الضروريات الملحة .

وإذا حللنا هذا الموضوع من زاوية اخرى بصيغة اجمالية وكما مبين في الشكل (12) نجد انه وفي معرض الاجابة عن سؤال عام طلبته الباحثة من الوحدات الادارية المختلفة في استمارة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية (في الملحق 2) وهو ((هل تتوفر كوادر بشرية بمؤهلات مناسبة لتطبيق العمل الالكتروني في الوحدة ؟)) نجد ان الاجابة كانت (نعم) بنسبة (75%) وكانت (لا) بنسبة (25%) . وهي نسبة جيدة بشكل عام لان العمل الالكتروني (ويقصد به هنا الانظمة الالكترونية المتفرقة) هو بداية لا بأس بها يمكن ان تعد اساساً وخطوة قابلة للاستكمال لتطبيق الحكومة الالكترونية فضلاً عن نشر الثقافة الالكترونية بأعتماد بعض انظمة العمل الالكتروني في الوحدات المختلفة.



شكل (12) النسب المئوية لاجابات التشكيلات الادارية حول توفر الكوادر البشرية المؤهلة لتطبيق الحكومة الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

رابعاً: تحليل انتاجية الموارد البشرية في المديرية

نستعرض الاحصائية التفصيلية لإنتاجية الموارد البشرية في المديرية وتتمثل بالعدد التقريبي للكتب او المعاملات الواردة اسبوعياً للشعب والعدد التقريبي للكتب او المعاملات الصادرة وكذلك مقدار الوقت التقريبي اللازم لانجاز الكتاب او المعاملة فضلاً عن عدد الموظفين او مراحل العمل التي يمر بها الكتاب او المعاملة ومقارنة ذلك بالعدد الكلي للموظفين في الشعبة او القسم، والموضحة في الجدول (13)* ، وقد تم استحصا هذه الاحصائية من خلال المعلومات التي تم جمعها من استمارة البيانات الخاصة بالموارد البشرية الموزعة لجميع الوحدات الادارية في المديرية والمبينة في الملحق رقم (2).

ان تحليل هذه الاحصائيات الخاصة بمعدلات انتاجية الموارد البشرية في المديرية يفيد الباحثة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات من حيث تحليل واقع حالها في المديرية وهل ان المتوفر منها سيكون كافياً لتلبية احتياجات المديرية بشكل يتم فيه تقديم الحد الأدنى او الواقع الحالي المتوفر من انتاجية الموارد البشرية ام غير كافي، وهذا ما سيتم بحثه تفصيلاً في المبحث الثاني من هذا الفصل.

* ملاحظة : تم حذف شعبة التدقيق من جداول انتاجية الموارد البشرية كونها تعمل على تدقيق الحسابات في المديرية.

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

ويشير الجدول (14) الى العدد الكلي التقريبي للكتب او المعاملات الصادرة و الواردة معا وقد بلغت مامقداره (628) كتاباً او معاملة اسبوعياً وعند احتساب الاسبوع كخمسة ايام عمل فان العدد الكلي التقريبي اليومي من الكتب او المعاملات كان حوالي (124) للوحدات الادارية في المديرية . ومن ناحية اخرى ومن خلال الاحصائية التفصيلية الواردة في الجدول(13) فان مقدار الوقت الكلي التقريبي لانجاز العمل في جميع الوحدات الادارية في المديرية المذكورة فيه هو(1868) ساعة اسبوعيا وهو ما يعادل حوالي (374) ساعة كمعدل يومي للانجاز وكما مبين في الجدول (14).

ولاجل قياس معدل انتاجية الموظفين بشكل عام في كل شعبة او قسم في المديرية، فقد تم احتساب المعدل اليومي لانجاز الموظف الواحد من الكتب او المعاملات عن طريق قسمة العدد الكلي لها على مجموع اعداد الموظفين في الشعبة او القسم وكانت النتائج كما مبين في الجدول (15). وكذلك تم احتساب معدل الوقت التقريبي لانجازية الموظف الواحد عن طريق قسمة وقت الانجاز الكلي التقريبي على عدد الموظفين كما في الجدول (15).

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

جدول (13) الاحصائية التفصيلية لانتاجية الموارد البشرية في المديرية *

ت	الإقسام و الشعب	عدد الكتب او المعاملات الواردة	عدد الكتب او المعاملات الصادرة	مقدار الوقت التقريبي لانجاز الكتاب او المعاملة (ساعة)	المراحل التي يمر بها الكتاب او المعاملة	عدد الموظفين
1	القسم الفني	100	100	0.5	3	18
2	قسم البريد والتوفير	14	10	0.25	4	27
3	شعبة الموارد البشرية	46	50	0.5	8	16
4	شعبة الشؤون المالية	11	11	2	4	18
5	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	20	10	0.5	3	50
6	شعبة التخطيط والتابعة	5	4	48	3	16
		5	4	48	3	
		20	10	0.25	4	
		6	4	48	3	
7	شعبة خدمة الزبائن	5	15	0.167	5	20
		10	3	0.25	3	
		5	5	0.167	3	
		5	5	24	3	
8	شعبة القانونية	20	25	0.5	2	13
9	شعبة الاعلام	20	0	0.5	2	2
10	شعبة التفتيش	25	10	0.5	2	3
11	شعبة الدفاع المدني	25	20	0.167	2	5

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

** ان الجدول (13) تم تحديد معلوماته من خلال المشاهدة اليومية للعمل ومليء الاستمارات والتي تم اعتمادها من الفترة (10/23) الى (10/30) يوم .

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

جدول (14) احصائية اعداد الكتب الصادرة والورادة ومعدلات انجازها

ت	الاقسام والشعب	عدد الكتب او المعاملات الكلية (صادر و وارد) (اسبوعيا)	مقدار الوقت الكلي للانجاز (اسبوعيا) ساعة	عدد الكتب او المعاملات الكلية (معدل يومي)	مقدار الوقت الكلي للانجاز (معدل يومي) ساعة
1	القسم الفني	200	100	40.0	20
2	قسم البريد والتوفير	24	6	4.8	1.2
3	شعبة الموارد البشرية	96	48	19.20	9.6
4	شعبة الشؤون المالية	22	44	4.4	8.8
5	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	30	15	6	3
6	شعبة التخطيط والمتابعة	9	432	9.8	270.2
		9	432		
		30	7.5		
		10	480		
7	شعبة خدمة الزبائن	20	3.40	10.6	49.66
		13	6.5		
		10	0.9		
		10	240		
8	شعبة القانونية	45	22.5	9	4.5
9	شعبة الاعلام	20	10	4	2
10	شعبة التفتيش	25	17.5	7	3.50
11	شعبة الدفاع المدني	45	5	9	1.53
	المجموع	628	1867.8	123.8	374

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

ومن دراسة وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها في الجداول (14) و (15) نلاحظ ماياتي:

- ❖ لقد تم الاخذ بنظر الاعتبار جميع الموظفين في الشعبة او القسم عند احتساب معدل الانجازية التقريبي رغم انه في بعض الشعب لايساهم جميع الموظفين على وجه الاطلاق في انجاز الكتاب بشكل مباشر، وانما يقومون باعمال ووظائف ساندة تساهم في انجاز اعمال المديرية بصورة غير مباشرة، وكانه الهدف من وراء ذلك قياس الانتاجية العامة (كمعدل وبصورة تقريبية) للقسم او الشعبة ولم يكن الهدف معرفة انتاجية الكادر الاداري فيها فقط.
- ❖ ان الانتاجية العامة في المديرية تعد عالية وجيدة نسبيا اذ ملاحظنا ان (5) تشكيلات ادارية من اصل (11) تشكيلا(المبينة في الجدول (15)) اي مانسبته 45% من التشكيلات ذات معدل انجاز يومي للموظف يزيد عن الواحد. وان نسبة 27% من التشكيلات الادارية(ثلاث تشكيلات من اصل احدى عشر تشكيلا) يزيد فيها معدل الانجاز اليومي للموظف عند النصف.
- ❖ من ناحية اخرى، لو حللنا نتائج معدلات الوقت التقريبي لانجازية الموظف الواحد في الشعب والاقسام المختلفة، المبين في الجدول(15)، باستثناء شعبة التخطيط والمتابعة نجد انها معدلات زمنية كبيرة نسبيا وبأن هناك تأخيراً في الانجاز اذ يزيد بعضها عن الساعة ويصل البعض منها الى الساعتين والنصف كما في شعبة خدمة الزبائن على الرغم من كون عملهم يتعلق بخدمة الزبائن والمراجعين بشكل مباشر وهذا بالطبع غير مقبول او ليس هو بمستوى الطموح في عصر السرعة والانفتاح التكنولوجي، الامر الذي يبين بشكل واضح الحاجة الماسة لتطبيق الحكومة الالكترونية وأتمتة العمل والتوجه نحو العمل الالكتروني الذي سيؤدي حتما الى تخفيض زمن الانجاز بشكل كبير وملحوس وتقديم خدمات سريعة للزبائن. اما مايتعلق بشعبة التخطيط والمتابعة فان النتيجة المحسوبة والبالغة(16) ساعة تقريبا لاتتمثل المعنى التي تبتغيه الباحثة في هذا القياس على وجه الدقة وذلك لانه الوقت التقريبي لانجاز الكتاب الواحد والبالغ(48) ساعة يتضمن في جزء كبير منه وقت المتابعة للكتاب عن طريق مراسلة جهات اخرى في المديرية. ورغم ذلك فأن وقت المتابعة والمراسلات المتبادلة يمكن تخفيضه بشكل كبير عند استخدام الحكومة الالكترونية في العمل.

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

جدول (15) انجازية الموظف الواحد في الشعب والاقسام

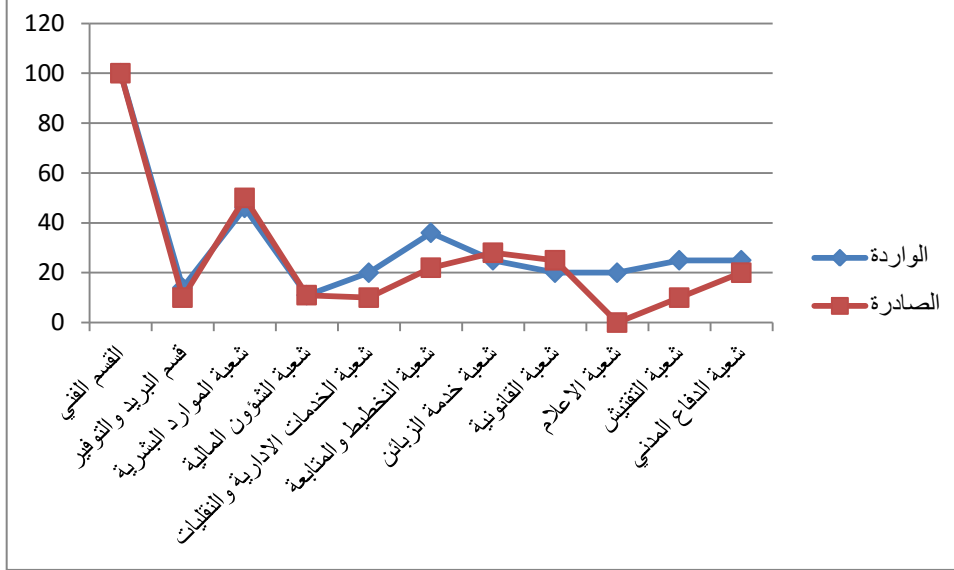
ت	الاقسام و الشعب	عدد الموظفين الكلي	المعدل اليومي من انجاز الموظف الواحد من الكتب والمعاملات	معدل الوقت التقريبي لانجازية الموظف الواحد
1	القسم الفني	18	2.22	1.1
2	قسم البريد والتوفير	27	0.178	0.046
3	شعبة الموارد البشرية	16	1.2	0.6
4	شعبة الشؤون المالية	18	0.244	0.48
5	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	50	0.4	0.2
6	شعبة التخطيط والمتابعة	16	0.612	16.89
7	شعبة خدمة الزبائن	20	0.53	2.51
8	شعبة القانونية	13	0.85	0.42
9	شعبة الاعلام	2	2	1
10	شعبة التفتيش	3	2.33	1.167
11	شعبة الدفاع المدني	5	1.8	0.306

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (2) الخاصة بالموارد البشرية

❖ اعتمادا على الشكل (13) والذي يمثل مخطط احصائي لاعداد الكتب او المعاملات الصادرة والواردة في اقسام وشعب المديرية نلاحظ بشكل عام تقارب اعداد كل منها في الشعبة او القسم والواحد، ولكن هناك تبايناً واضحاً في الاعداد فيما بين الاقسام او الشعب، فمثلا تصدر الشكل القسم الفني ثم شعبة الموارد البشرية وهكذا ومن خلال هذا الشكل يتبين لنا حجم الاحتياج المتوقع لكل قسم او شعبة من اجهزة ومعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات لاداء مهام عملهم.

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية



شكل (13) مقارنة بين الصادرة والواردة

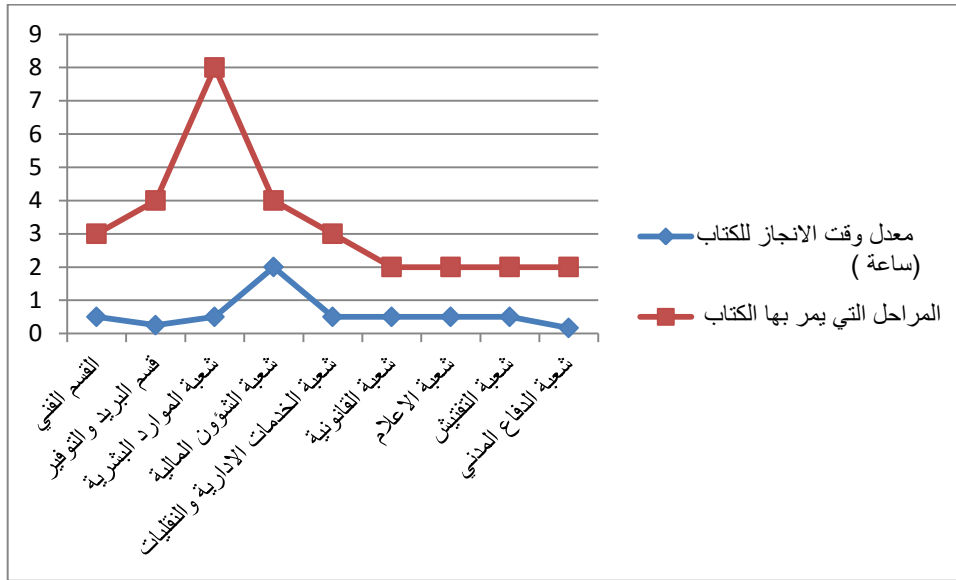
المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

❖ المخطط الاحصائي المبين في الشكل (14) يقدم مقارنة بين معدل الوقت التقريبي لانجاز الكتاب او المعاملة ويبين عدد الموظفين او عدد المراحل التي يمر بها الكتاب او المعاملة (وقد تم استثناء شعبي التخطيط والمتابعة وخدمة الزبائن لتباين الارقام فيهما بشكل كبير مما يسبب عدم وضوح المقارنة رقميا عند ادخالهما في المخطط). نلاحظ من هذا الشكل ان عدد المراحل التي يمر بها انجاز الكتاب او المعاملة بشكل عام ثابتة او متقاربة ماعدا شعبة الموارد البشرية فكانت هي الاعلى من بينهم. وهذا المؤشر قد افاد الباحثة بالتوصل الى ان تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية يمكن ان يتم على مراحل يتم التركيز في مراحلها الاولى على هؤلاء الموظفين الذين يتمحور عندهم انجاز العمل الكتاب او المعاملة لتسريع الاستفادة من عوائد تطبيق الحكومة الالكترونية المفيدة، في حين ان باقي الموظفين الذين يقومون بمهام سائدة يتم التوجه اليهم في مراحل لاحقة من عملية تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية.

المبحث الأول

دراسة وتحليل هيكلية المديرية ومواردها البشرية

❖ ومن ناحية اخرى فمن ملاحظة الشكل (14)، نرى ان تطبيق الحكومة الالكترونية سيعمل بلا شك على تقليل عدد المراحل التي يمر بها انجاز الكتاب او اعداد الموظفين التي تساهم في انجازه وبالتالي يمكن انه ينخفض الوقت اللازم للانجاز نسبة كبيرة. اذ يمكن انه يقوم موظف واحد باكثر من عملية للانجاز في آن واحد عن طريق الاتمة وانظمة البرامج الالكترونية، مما يغني عنه مهام عمل زملاء له يقومون بهذه العمليات يدويا في الوقت الحاضر .



شكل (14) مقارنة معدل وقت الانجاز للكتاب مع المراحل التي يمر بها الكتاب

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

المبحث الثاني: دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

تمهيد :

يتناول هذا المبحث دراسة وتحليل واقع حال المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مديرية اتصالات و بريد بابل من ناحية عددها وتوزيعها على التشكيلات الادارية مع البرمجيات المستخدمة ومدى فائدتها ، كما يتناول التشكيلات الادارية المرتبطة بشبكات الاتصالات ونوع هذا الاتصال ووضع مخطط مقترح لربط المواقع غير المربوطة ، ومعرفة مدى تأثير هذه المكونات على تطبيق الحكومة الالكترونية .

اولا: المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات في المديرية

تم دراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من استمارة البيانات (1) الخاصة ببيانات تكنولوجيا المعلومات والمرفقة في الملحق (1). من خلال الاسئلة الواردة في هذه الاستمارة المتعلقة بالمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المديرية تم اعداد الاحصائيات المتعلقة بالحاسبات بنوعها المنضدية (Desktop) والمحمولة (Laptop) وكذلك الاجهزة الساندة للحاسبات المسماة (Accessories) مثل اجهزة الطابعات (Printers) واجهزة الماسح الضوئي (Scanner) واجهزة الفاكس (Fax) . والجدول (16) يبين الاعداد التفصيلية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المديرية .

ولأجل دراسة وتحليل المعلومات التي تم الحصول عليها في الجدول اعلاه ، فقد تم اعداد الجدول (17) الذي يتضمن المجموع الكلي للحاسبات المتوفرة بنوعها المنضدية والمحمولة وكذلك المجموع الكلي للأجهزة الساندة وهي الطابعات والماسحات الضوئية واجهزة الفاكس ومقارنة ذلك بأعداد الموظفين الكلية في كل شعبة او قسم . والشكل (15) يبين مخطط احصائي لتوزيع الحاسبات والأجهزة الساندة على اقسام وشعب المديرية . اما الشكل (16) فقد تم مقارنة اعداد الموظفين بأعداد الحاسبات المتوفرة لديهم . وفي الشكل (17) تم مقارنة اعداد الموظفين بأعداد الاجهزة الساندة المتوفرة في الاقسام والشعب .

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

جدول (16) المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المديرية

ت	الاقسام والشعب	عدد الحاسبات المنضدية Desktop	عدد الحاسبات المحمولة Laptop	عدد الطابعات	عدد اجهزة الماسح الضوئي	عدد اجهزة الفاكس
1	القسم الفني	2	2	4	0	1
2	قسم البريد والتوفير	1	0	1	0	0
3	شعبة الموارد البشرية	6	3	7	4	1
4	شعبة الشؤون المالية	4	2	3	0	0
5	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	1	0	1	0	0
6	شعبة التخطيط والمتابعة	3	2	4	2	0
7	شعبة خدمة الزبائن	12	2	7	0	0
8	شعبة القانونية	1	0	2	1	0
9	شعبة الاعلام	1	0	1	1	0
10	شعبة التدقيق	0	0	0	0	0
11	شعبة التفنيش	0	1	2	0	0
12	شعبة الدفاع المدني	0	2	1	1	0
	المجموع	31	14	33	9	2

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (1) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

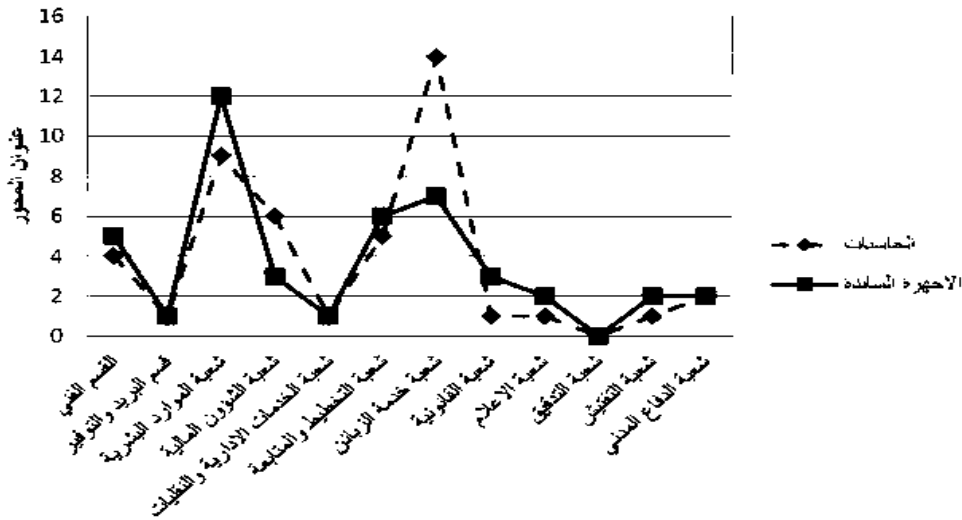
جدول (17) مجموع اعداد اجهزة الحاسبات والاجهزة الساندة المتوفرة في المديرية

ت	الاقسام و الشعب	عدد الموظفين الكلي	مجموع اجهزة الحاسبات المتوفرة	نسبة الحاسبات الى الموظفين	مجموع الاجهزة الساندة المتوفرة	نسبة الاجهزة الساندة الى الحاسبات
1	القسم الفني	18	4	%22	5	%125
2	قسم البريد والتوفير	27	1	%3	1	%100
3	شعبة الموارد البشرية	16	9	%56	12	%133
4	شعبة الشؤون المالية	18	6	%33	3	%50
5	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	50	1	%2	1	%100
6	شعبة التخطيط والمتابعة	16	5	%31	6	%120
7	شعبة خدمة الزبائن	20	14	%7	7	%50
8	شعبة القانونية	13	1	%8	3	%300
9	شعبة الاعلام	2	1	%50	2	%200
10	شعبة التدقيق	4	0	%0	0	%0
11	شعبة التفتيش	3	1	%33	2	%200
12	شعبة الدفاع المدني	5	2	%40	2	%100
	المجموع	192	45	%23	44	%98

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (1) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

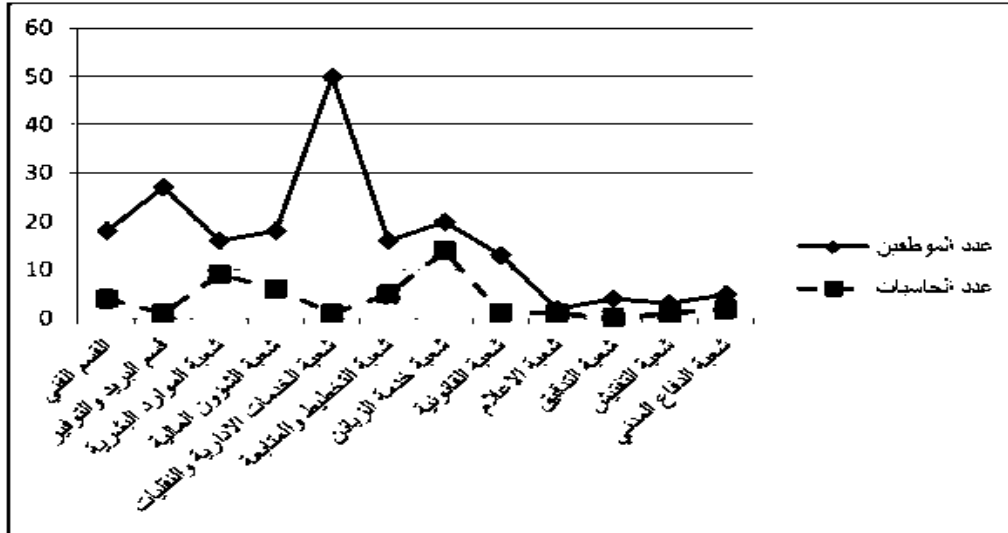
المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال



شكل (15) مخطط احصائي لتوزيع الحاسبات والاجهزة الساندة في المديرية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام Excel

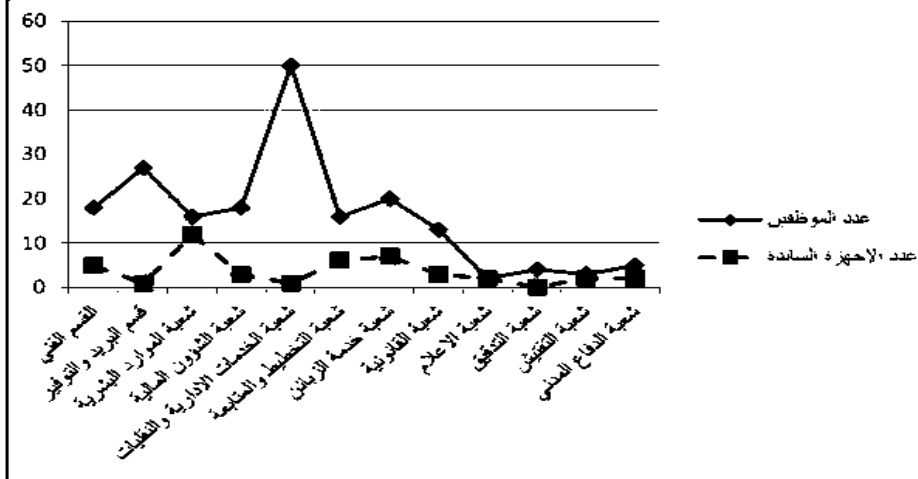


شكل (16) مخطط لمقارنة اعداد الموظفين بأعداد الحاسبات المتوفرة

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام Excel

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال



شكل (17) مخطط لمقارنة اعداد الموظفين بأعداد الاجهزة الساندة المتوفرة

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام Excel

عند التمعن في الجداول (16،17) والمخططات (15، 16، 17) والمقارنات المشار اليها انفاً وجدنا ما يأتي :

- ❖ يتضح من الجدول (16) الى أن توزيع الحاسبات بنوعها المنضدي والمحمول على الاقسام والشعب لا يتم على طريقة منهجة او توزيع مخطط له وانما جاء التوزيع اقرب للعشوائية اذ نلاحظ ان هناك اقسام او شعب قد خلت تماما من الحاسبات المحمولة او المنضدية على الرغم من ان الاساس هو وجود الحاسبات الثابتة أي المنضدية في جميع الاقسام والشعب فقد خلت منها شعبة التدقيق والتفتيش وشعبة الدفاع المدني .وبالمقابل فنجد ان اعداد الحاسبات المحمولة كانت قليلة (اقل او مساوية) لاعداد الحاسبات المنضدية في الاقسام ذات الطبيعة الفنية الخدمية أي التي تؤدي خدماتها بشكل يلزم التحرك على مواقع العمل مثل القسم الفني وشعبة التخطيط والمتابعة.
- ❖ من ناحية اخرى نلاحظ ايضا من الجدول (16) العشوائية نفسها وعدم التوزيع الممنهج للطابعات والمساحات الضوئية . فعلى سبيل المثال نجد ان اعداد الطابعات في القسم الفني مساوي لاعداد الحاسبات وهذا هدر في الاجهزة الساندة لان الطابعة الواحدة يمكن ان تخدم عدة حاسبات في حال وجود توزيع نظامي لاجهزة تكنولوجيا المعلومات .
- ❖ ويتضح ايضا من الجدول (16) ان اجهزة المساح الضوئي قليلة العدد بشكل عام والاهم من ذلك ان العديد من الاقسام والشعب تخلو منها نهائياً ، فيما يوجد عدد لا بأس به منها في شعبة الموارد البشرية عدد (4) مقارنة بطبيعة عمل الشعبة التي تكون مسؤولة عن اصابير الموظفين وحركات الموظفين . ومن ناحية اخرى ، ان تطبيق الحكومة الالكترونية

يستلزم تحويل جميع الاصول الورقية الى محتوى رقمي وهذا يتطلب وجود مالا يقل عن جهاز ماسح ضوئي واحد في كل تشكيل اداري .

❖ بشكل عام نلاحظ من المخطط الاحصائي في الشكل (15) الذي يبين توزيع الحاسبات والاجهزة الساندة في المديرية ان اعدادها متقاربة جداً وفي عدة احيان تزيد اعداد الاجهزة الساندة عن الحاسبات كما يتضح ذلك ايضاً من حقل النسب المئوية المبينة في الجدول (17) الخاص بنسبة الاجهزة الساندة الى الحاسبات اذ نلاحظ ان اغلب النسب كانت 100% او اكثر وكانت النسبة الكلية للاجهزة الساندة 98% نسبة الى اعداد الحاسبات .

❖ عند التمعن في اعداد الحاسبات المتوفرة واعداد الموظفين في الشعب والاقسام المختلفة والنسب المئوية المحسوبة لها ، كما مبين في الجدول (16) وكذلك مقارنة هذه الاعداد المبينة في المخطط الاحصائي المبين في الشكل (18) ، نلاحظ التباين والعشوائية في التوزيع التي بينها انفاً من ناحية ، ومن ناحية اخرى نلاحظ انخفاض هذه النسب بشكل عام أي انخفاض اعداد الحاسبات نسبة لاعداد الموظفين ، حتى بلغت كنسبة كلية (23%) من مجموع اعداد الموظفين في المديرية .

وترى الباحثة ان هذا يؤشر الحاجة الحقيقية لتوفير المزيد من الحاسبات في شعب واقسام المديرية فضلاً عن ضرورة اعادة توزيعها بشكل اكثر علمية وبطريقة ممنهجة تتناسب تخصص كل تشكيل اداري وطبيعة عمله وتخصصات وخبرات الموظفين فيه ، بما يخدم تطبيق الحكومة الالكترونية وفقاً للمفاهيم العلمية الصحيحة لتكنولوجيا المعلومات .

❖ من المخطط الاحصائي المبين في الشكل (17) الذي يتضمن مقارنة اعداد الموظفين باعداد الاجهزة الساندة ، واذ بلغت نسبة الاجهزة الساندة الى الموظفين حوالي (23%) كنسبة كلية وهذه نسبة قليلة (كما بينا انفاً) عند الحاجة لتهيئة المديرية لتطبيق الحكومة الالكترونية بشكل تام ، فتوجد في اغلب الشعب كمية كبيرة جدا من الاصول الورقية المهمة التي بحاجة الى تهيئتها عن طريق الارشفة الالكترونية مثل (المستندات الحسابية ، الاضابير الخاصة بالموظفين ، الاضابير الخاصة بالزيائن ، وغيرها) فضلاً عن العمل اليومي المستمر .

ثانياً: البرامجيات والعمل الالكتروني في المديرية

بعد دراسة واقع حال المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها، انتقلنا الى الجزء الاخر والمهم من تكنولوجيا المعلومات وهو البرامجيات والانظمة البرمجية العاملة في المديرية :

1 نظم الارشفة الالكترونية : تم دراسة مدى استخدام التشكيلات الادارية في المديرية لنظم الارشفة الالكترونية التي تستخدم لتحويل الكتب والاوليات من المحتوى الورقي الى المحتوى الرقمي او الالكتروني وخبزنها الكترونياً بتسميات معينة بشكل يتم فيه تصنيفها وفقاً للمواضع او الجهات المعنون اليها او الوارد منها او تواريخها او غير ذلك من الكلمات المفتاحية التي تسهل الرجوع الى الكتب او الاوليات عند البحث عنها لاحقاً في حالة الحاجة اليها .

واستخدام نظم الارشفة الالكترونية يستلزم العمل بمرحلتين متوازيتين أي في آن واحد ، وهو ان يتم ارشفة الكتب والاوليات السابقة التي سبقت استخدام نظام الارشفة في سنوات سابقة وفي الوقت نفسه ارشفة اية كتب او معاملات جديدة الكترونياً اول بأول .و الجدول (18) يبين التشكيلات التي تستخدم نظم الارشفة الالكترونية والاخرى التي لا تستخدمه . ونلاحظ من هذا الجدول ان عدد التشكيلات الادارية التي تستخدم نظام الارشفة محدودة جداً ويقتصر على شعبة الموارد البشرية و شعبة التفتيش وشعبة الدفاع المدني ووحدتين من شعبة خدمة الزبائن هما وحدة الشكاوي ووحدة التسويق ، بينما لا تستخدم الارشفة الالكترونية جميع التشكيلات الادارية في المديرية . وعند مقابلة السيدة عبير محمود في تاريخ 2016/10/18 (مسؤولة شعبة الموارد البشرية) اعلمتنا بأنه تم العمل بأرشفة الاضابير الخاصة بالموظفين الكترونياً ووصلت نسبة انجاز ارشفتها الكترونياً حوالي 70%، وهذه تعد بداية جيدة اذ ان الاضابير تحتوي على كميات كبيرة جدا من الاوراق لكافة موظفي المديرية والمجمعات التابعة لها . والجدول (19) يبين تفصيلاً للوحدات والشعب التي تخطط لتحويل الاصول الورقية الى محتوى رقمي والتي تلك لم تخطط لذلك ولم تقم بالتحويل ، كما نلاحظ ان شعبة واحدة فقط هي شعبة الدفاع المدني التي قامت بتحويل الاصول الورقية الى محتوى رقمي .

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

جدول (18) استخدام نظم الارشفة الالكترونية في المديرية

ت	الشعب او الوحدات التي تستخدم الارشفة الالكترونية	الشعب او الوحدات التي لا تستخدم الارشفة الالكترونية
1	شعبة الموارد البشرية	القسم الفني
2	وحدة الشكاوي - شعبة خدمة الزبائن	قسم البريد والتوفير
3	وحدة التسويق - شعبة خدمة الزبائن	شعبة الشؤون المالية
4	شعبة التفتيش	شعبة الخدمات الادارية والنقلات
5	شعبة الدفاع المدني	شعبة التخطيط والمتابعة
6		وحدة المشتركين - شعبة خدمة الزبائن
7		وحدة الجباية - شعبة خدمة الزبائن
8		شعبة القانونية
9		شعبة التدقيق
10		شعبة الاعلام

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (1) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

جدول (19) تحويل الاصول الورقية الى محتوى رقمي

ت	الشعب او الوحدات التي لم تحول الى محتوى رقمي	الشعب او الوحدات التي تخطط للتحويل الى محتوى رقمي
1	شعبة التوفير / قسم البريد والتوفير	القسم الفني
2	شعبة الحركة البريدية / قسم البريد والتوفير	شعبة الاشراف البريدي / قسم البريد والتوفير
3	شعبة المكاتب البريدية / قسم البريد والتوفير	شعبة الموارد البشرية
4	شعبة الخدمات الادارية والنقلات	شعبة الشؤون المالية
5	وحدة المتابعة / شعبة التخطيط والمتابعة	وحدة التخطيط / شعبة التخطيط والمتابعة
6	وحدة الاحصاء / شعبة التخطيط والمتابعة	وحدة القوى العاملة / شعبة التخطيط والمتابعة
7	وحدة الجباية / شعبة خدمة الزبائن	وحدة الشكاوي / شعبة خدمة الزبائن
8	شعبة القانونية	وحدة المشتركين / شعبة خدمة الزبائن
9	شعبة التدقيق	وحدة التسويق / شعبة خدمة الزبائن
10	شعبة الاعلام	شعبة التفتيش
ملاحظة: شعبة واحدة فقط التي حولت الاصول الى المحتوى الرقمي هي (شعبة الدفاع المدني)		

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (1) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

2 - استخدام البريد الإلكتروني في العمل : ان استخدام البريد الإلكتروني (e mail) في التعامل اليومي يساهم في تسريع انجاز بعض المعاملات والكتب خاصة المستعجلة منها التي تتطلب وقت انجاز سريع بشكل تتأخر او يترتب على تأخيرها ضرراً في حال استخدمت المراسلات البريدية العادية في انجازها . ولكن بالمقابل فأن ارسال بريد الكتروني لاشعار ما او انجاز عمل ما لايعد معتمداً به من الناحية الرسمية لان ذلك يستلزم ان يكون البريد الإلكتروني المرسل مصحوباً بتوقيع الكتروني معترف به رسمياً وفق اصول تصديق التوقيعات الإلكترونية وحسب ما تم تشريعه في قانون التوقيع الإلكتروني رقم (78) لسنة 2012 ولان قانون التوقيع الإلكتروني لم يتم تفعيله في الدولة العراقية ولم يتم العمل به لحد الان لاسباب معينة تتعلق بالجهات المسؤولة عن ادخاله حيز التنفيذ ، لذلك فأن البريد الإلكتروني الذي يتم التعامل به يخلو من التوقيع الإلكتروني المعترف به قانوناً ، ولذلك فأن هذا النوع من البريد الإلكتروني لايعد مجزياً في المراسلات الرسمية لكنه مفيد جداً في تسريع انجاز العمل فضلاً عن كونه بمثابة مرحلة تجريبية تسبق تطبيق الحكومة الإلكترونية المتكامل يساهم في اشاعة ثقافة العمل الإلكتروني كلما كان استخدام البريد الإلكتروني على نطاق واسع .

من الجدول (20) نلاحظ ان التشكيلات الادارية في المديرية التي تستخدم البريد الإلكتروني في مراسلاتها اليومية قليلة ومحدودة ، على الرغم من ان هذه الجهات جميعاً من الجهات التي تتطلب طبيعة عملها السرعة في الانجاز وتقليل الوقت، الا انها تعد قليلة جداً نسبة الى عدد التشكيلات الادارية الكلي في المديرية خاصة وان المديرية تعد جهة ذات تخصص فني علمي وبالتالي يفترض ان يكون منتشراً ومعمولاً به من قبل معظم الموظفين فيها . وترى الباحثة ان هذا يؤشر غياب دور الادارة المركزية العليا في التخطيط وتوجيه الموظفين باتجاه اشاعة ثقافة العمل الإلكتروني ودعمها وتشجيعها للموظفين في استخدام البريد الإلكتروني في التعامل وهو ما يمكن ان يتم باستخدام اسلوب الاقناع والتوجيه او حتى الالزام والوامر الوظيفية الواجبة التنفيذ .

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

جدول (20) استخدام البريد الالكتروني في العمل

ت	التشكيلات الادارية التي تستخدم البريد الالكتروني	التشكيلات الادارية التي لا تستخدم البريد الالكتروني
1	القسم الفني	شعبة الاشراف البريدي - قسم البريد والتوفير
2	شعبة التوفير - قسم البريد والتوفير	شعبة الحركة البريدية - قسم البريد والتوفير
3	وحدة المتابعة - شعبة التخطيط والمتابعة	شعبة المكاتب البريدية - قسم البريد والتوفير
4	وحدة الشكاوي - شعبة خدمة الزبائن	شعبة الموارد البشرية
5	وحدة المشتركين - شعبة خدمة الزبائن	شعبة الشؤون المالية
6		شعبة الخدمات الادارية والنقلات
7		وحدة التخطيط - شعبة التخطيط والمتابعة
8		وحدة القوى العاملة - شعبة التخطيط والمتابعة
9		وحدة الاحصاء - شعبة التخطيط والمتابعة
10		وحدة التسويق - شعبة خدمة الزبائن
11		وحدة الجباية - شعبة خدمة الزبائن
12		شعبة القانونية
13		شعبة التفتيش
14		شعبة التدقيق
15		شعبة الاعلام
16		شعبة الدفاع المدني

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (1) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

3 نظم البرامجيات الاخرى في المديرية : تستخدم بعض التشكيلات الادارية في المديرية

انواع معينة من نظم البرامجيات المرتبطة الكترونياً بالجهات المختصة ، وكما مبين في الجدول (21) ، حيث ان نظام التقاعد مرتبط الكترونياً مع دائرة التقاعد العامة ونظام اوراكل¹ مرتبط الكترونياً مع مقر الشركة العامة للاتصالات والبريد في بغداد اما نظام الشكاوي مرتبط الكترونياً مع مقر الشركة فضلاً عن بعض مجمعات الاتصالات والبريد في محافظة بابل (وهو من اهم النظم التي تساعد على الاسراع في معرفة الاعطال الهاتفية في كافة المحافظة ، واعلام الجهة المسؤولة عن الصيانة) ، وهكذا بقية النظم وقواعد البيانات التي تعمل فيها بعض التشكيلات الادارية في المديرية لا تخلو من فائدة، ونلاحظ ان تقييم مدى استفادة التشكيلات الادارية من استخدام هذه النظم جاء ممتازاً او جيداً بشكل عام وكان التقييم من قبل المستخدمين انفسهم اي الموظفين في هذه التشكيلات .

¹ - نظام الكتروني يتضمن معلومات كاملة عن كل موظف ويتم تحديثه بشكل يومي من قبل وحدة القوى العاملة .

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

وترى الباحثة ان استخدام نظم البرمجيات هذه في المديرية ولو بشكل جزئي اي ليس في جميع التشكيلات وبهذا التقييم الجيد انما هو من المؤشرات الايجابية الجيدة والتي تعد تطبيقاً جزئياً من متطلبات الحكومة الالكترونية (او احد اصناف الحكومة الالكترونية كما ذكرناها في الفصل الثاني- الجانب النظري) وتعد ايضاً تأسيس قاعدة لتطبيق الحكومة الالكترونية المتكامل في المديرية .

جدول (21) نظم البرمجيات المتوفرة في المديرية

ت	نوع النظام	التشكيل الاداري العامل به	مدى الاستفادة منه
1	نظام التقاعد	شعبة الموارد البشرية	جيد جداً
2	نظام الرواتب	شعبة الشؤون المالية	جيد
3	نظام اوراكل	وحدة القوى العاملة/ شعبة التخطيط والمتابعة	ممتاز
4	نظام الشكاوي (الاعطال)	وحدة الشكاوي / شعبة خدمة الزبائن	ممتاز
5	نظام الجباية	وحدة الجباية/شعبة خدمة الزبائن	ممتاز
6	نظام التوفير	شعبة التوفير/ قسم البريد والتوفير	ممتاز

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (1) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

ثالثاً: شبكات الاتصالات في المديرية

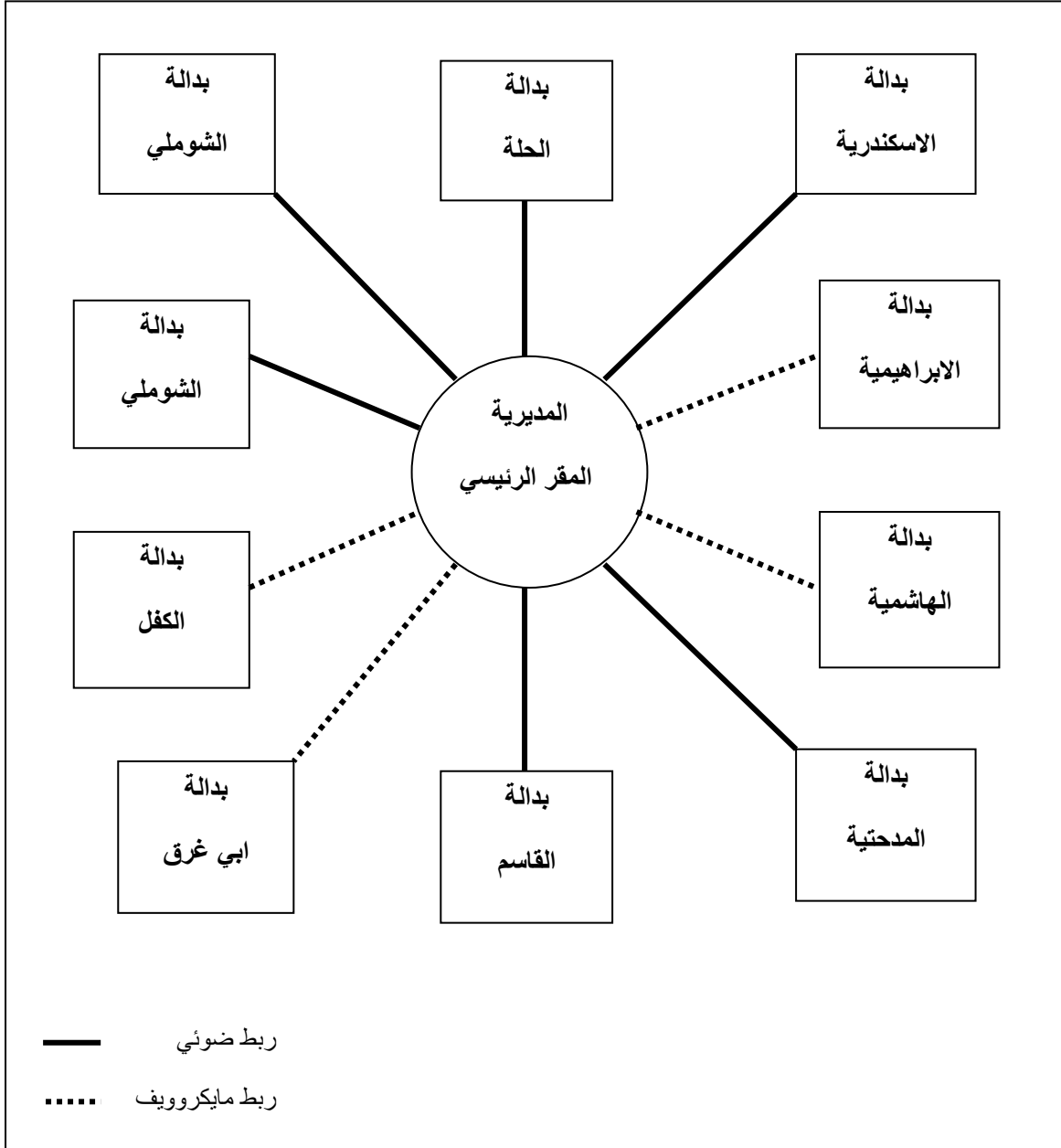
1 -واقع حال ربط شبكات الاتصالات : ان شبكات الاتصالات بنوعها السلكية (مثل الكيبل الضوئي والاسلاك النحاسية) واللاسلكية (مثل ابراج المايكرويف ومنظومات واي فاي WiFi) تعد بمثابة الاوعية الناقلة للمعلومات التي تنقل المعلومات المتبادلة بين الجهات او التشكيلات الادارية المختلفة وهي احد أجزاء او متطلبات التطبيق الفعلي العملية للحكومة الالكترونية .

من خلال المعلومات المحصلة من استمارة البيانات الخاصة بشبكات الاتصال والبنى التحتية والمبينة في الملحق (3) والتي تم ملأها من قبل الجهات الفنية ذات العلاقة وهي كل من مكتب معاون المدير والقسم الفني وشعبة التراسل فضلا عن المعلومات ذات العلاقة بالربط السلكي واللاسلكي للتشكيلات الادارية المختلفة المحصلة من استمارة المعلومات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في الملحق (1) ، من خلال هذه المعلومات وبعد دراستها وتحليلها توصلت الباحثة الى توصيف واقع حال ربط شبكات الاتصالات في المديرية وكما مبين تفاصيله في الشكل (18) اذ يوضح المواقع المرتبطة فعلياً بربط انترانت فعال مع المقر الرئيس

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

لمديرية اتصالات و بريد بابل ، ومؤشر عليه نوع الربط فيما اذا كان ربطاً سلكياً باستخدام الكيبل الضوئي او ربط لاسلكياً باستخدام ابراج المايكروويف ، وهي عشرة مواقع بمجموعها .



الشكل (18) واقع حال الربط المتوفر لشبكات الاتصالات مع المقر الرئيسي للمديرية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (3) الخاصة بشبكات الاتصال

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال

اما التشكيلات الادارية التابعة الى المديرية المرتبطة بشبكات سلكية او شبكات لاسلكية ، يمكن توصيفها بالجدول (22) وكما يلي:

جدول (22) التشكيلات الادارية المرتبطة بشبكات سلكية او لاسلكية

ت	الجهات المرتبطة سلكياً او لاسلكياً
1	قسم الشؤون البريدية - مكاتب البريد في المجمعات
2	قسم الشؤون البريدية - الشركة العامة للاتصالات والبريد
3	شعبة الموارد البشرية- بعض المجمعات
4	شعبة الموارد البشرية - دائرة التقاعد العامة
5	شعبة الشؤون المالية - الشركة العامة للاتصالات والبريد
6	وحدة الشكاوي /شعبة خدمة الزبائن - الشركة العامة للاتصالات والبريد في بغداد
7	وحدة الشكاوي /شعبة خدمة الزبائن - مع بعض المجمعات التابعة للمديرية
8	وحدة الجباية ووحدة التسويق / شعبة خدمة الزبائن - الشركة العامة للاتصالات والبريد
9	وحدة القوى العاملة/ شعبة التخطيط والمتابعة - الشركة العامة للاتصالات والبريد
10	شعبة التراسل - شعبة الهواتف اللاسلكية

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (3) الخاصة بشبكات الاتصال

واعتمادا على ماجاء بالجدول (22) والمخطط في الشكل (18) نلاحظ ما يأتي :

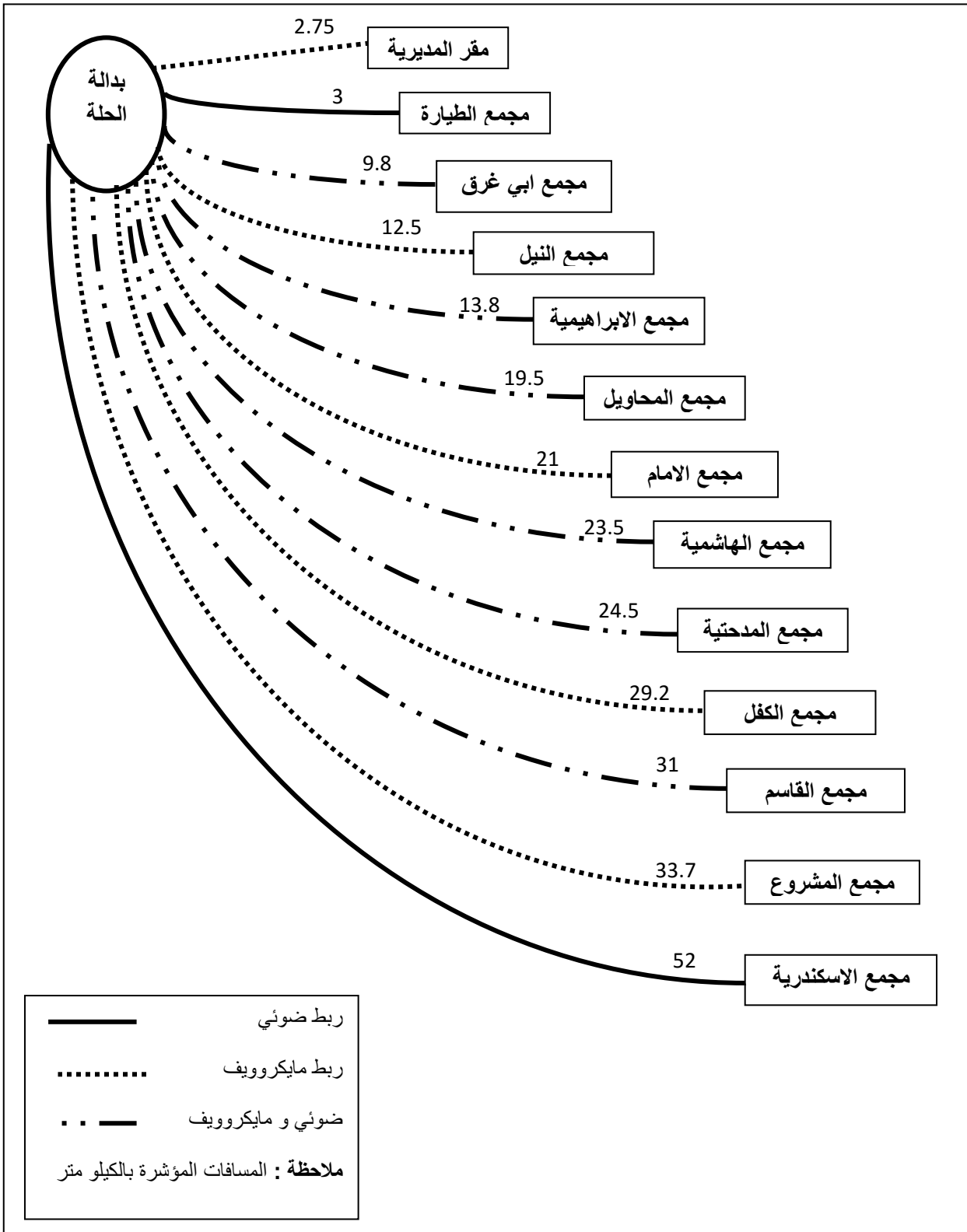
- ❖ فيما يتعلق بالربط الفعلي القائم بين المواقع المختلفة والمقر الرئيسي للمديرية فنلاحظ انه لايشمل جميع المواقع والبالغ عددها (19) مجمع .
- ❖ نلاحظ تنوع الربط بين الربط السلكي للشبكات باستخدام الكيبل الضوئي وبين الربط اللاسلكي باستخدام ابراج المايكروويف وهذا مالاتحكمة قاعدة معينة وانما يتم تقديره من قبل الجهات الفنية المختصة بحسب جغرافية المنطقة وبعد او قرب المسافة التي تفصل بين الموقع الرئيسي وكذلك التمويل المالي المتوفر في حينها فضلاً عن الامكانيات الفنية المتوفرة من اجهزة ومعدات وكوادر مختصة .
- ❖ نلاحظ محدودية عدد التشكيلات الادارية المرتبطة مع بعضها البعض او مع التشكيلات المناظرة لعملها في مقر الشركة الرئيسي في بغداد ، اذ ان هذه الاعداد تعد قليلة جداً وغير كافية فهي تمثل الحد الادنى من تطبيق الحكومة الالكترونية .

2 مقترحات الربط الممكنة لشبكات الاتصالات : من خلال دراسة واقع حال الشبكات السلكية واللاسلكية المتوفرة فعلياً والعاملة حالياً في المديرية وكذلك من خلال دراسة انواع الاجهزة المتوفرة التي تصلح لربط الشبكات حسب مواصفات فنية معينة وكذلك اعداد هذه الاجهزة ، ومع الاخذ بنظر الاعتبار شحة التمويل وعدم توفر مبالغ كافية للانفاق على شراء اجهزة ومعدات اضافية في الوقت الحاضر ، فقد صممت الباحثة بناءً على هذه الحثيات لربط عدد من المواقع التابعة للمديرية مع موقع الحلة حيث يتم اعتباره بمثابة المركز الرئيسي للربط والسيطرة وكما مبين في الشكل (19) .

يتضمن المقترح مخططاً لربط هذه المواقع مع موقع الحلة وكذلك تم اقتراح طريقة الربط لكل موقع فبعض المواقع يتم ربطها لاسلكياً بواسطة ابراج المايكرويف فقط وبعضها يتم ربطها سلكياً فقط بواسطة الكيبل الضوئي وهناك مواقع اخرى بالامكان ربطها بالطريقتين معاً، حسب الموقع الجغرافي لكل موقع والمسافة التي تفصله عن موقع الحلة واعداد وانواع الاجهزة المتوفرة . وقد تم تأشير نوع الربط لكل موقع والمسافات التي تبعد عن موقع الحلة على المخطط المقترح في الشكل (19) .

المبحث الثاني

دراسة واقع حال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال



الشكل (19) المخطط المقترح للمواقع الغير مربوطة بشبكة اتصالات وانواع الربط الممكنة

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة (3) الخاصة بشبكات الاتصال

رابعاً: معوقات تكنولوجيا المعلومات والاعمال الالكترونية في المديرية

من خلال المعلومات التي تم جمعها باستمارات البيانات (1) و(2) و(3) وبعد دراستها وتحليلها تفصيلاً وكذلك من خلال الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثة والمقابلات الشخصية التي أجرتها في المديرية، توصلت الى ان تكنولوجيا المعلومات في المديرية تواجه مجموعة من التحديات والمعوقات التي تؤدي بالقابل الى عرقلة العمل الالكتروني في المديرية وتطبيق الحكومة الالكترونية فيها بشكل متكامل، وهذه المعوقات والتحديات تتركز فيما يأتي:-

1. قلة اعداد الحاسبات المتوفرة بنوعها المنضدي والمحمول في تشكيلات المديرية المختلفة بشكل لا يلبي الاحتياجات الاساسية للعمل الالكتروني فيها.
2. عدم توفر بعض انواع الاجهزة الساندة للحاسبات مثل الماسح الضوئي في اغلب تشكيلات المديرية وهو من الاجهزة الاساسية في العمل الالكتروني.
3. عدم نظامية توزيع الحاسبات والاجهزة الساندة لها مثل الطابعات والماسحات الضوئية بين التشكيلات المختلفة وفقاً للتخصص الوظيفي وحجم الحاجة الفعلية.
4. قدم جيل الحواسيب والاجهزة الساندة المتوفرة وعدم توفر الاجهزة الحديثة بالموصفات العالية التي تواكب التطور التكنولوجي في العالم.
5. عدم توحيد نوعيات وموديلات الاجهزة والحاسبات المستخدمة وهو من سياقات التنظيم العلمي الهامة في توفير تكنولوجيا معلومات متقدمة.
6. محدودية نظم البرمجيات وعدم توافرها بعدد كاف ومناسب لمختلف التشكيلات مما ساعد في محدودية الاعتماد على العمل الالكتروني في المديرية والاعتماد بشكل كبير على العمل الورقي الروتيني.
7. قدم نظم البرامج التشغيلية للحاسبات مثل نظام ويندوز وعدم تحديثها وفقاً للاصدارات الحديثة ذات الامكانيات العالية.
8. عشوائية استخدام الاصدارات المتنوعة من نظم برامج التشغيل وعدم توحيدها على الرغم من ان ذلك من المرتكزات الهامة لتوفير تكنولوجيا المعلومات ذات اعتمادية عالية.
9. رداءة مستوى خدمة الانترنت في حال توفرها لدى بعض المواقع المتمثل بالانقطاعات المتكررة بين الحين والآخر وضعف سرعة التحميل.

المبحث الثالث : وصف متغيرات البحث وتشخيصها

تمهيد:

يهتم هذا المبحث بمناقشة إجابات أفراد عينة البحث حول المتغيرات المبحوثة وتشخيصها عن طريق استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتمثلة بـ (الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، ومعامل الاختلاف ، وشدة الإجابة) وكالاتي :

اولا : قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث :

أ - صدق الاستبانة :

للتعرف على مدى صدق اداة البحث في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من اعضاء هيئة التدريس في جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد وبلغ عدد المحكمين (4) محكماً (ملحق 6) .
وفي ضوء اراء المحكمين قامت الباحثة بإعداد اداة هذه الدراسة بصورتها النهائية في (الملحق 5) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية .

ب - ثبات فقرات الاستبانة :

من اجل التحقق من ثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث ، استخدمت الباحثة لهذا الغرض معامل ارتباط ألفا (معامل الفا كرونباخ) ، وقد تم قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للأبعاد المكونة لمتغيرات البحث والمتمثلة بـ (دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية)، باستخدام مقياس ألفا كرونباخ حسب عناصر متغيرات البحث ، وكالاتي :

1 - المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: x) ، وتتكون من اربعة

متغيرات بواقع (16) فقرة وكانت قيمة ألفا لكل بعد كالاتي : = 0,8213

أ - المكونات المادية (الحاسوب)، وتتكون من اربعة عناصر = 0,797

ب - البرامجيات ، وتتكون من اربعة عناصر = 0,881

ج - شبكات الاتصال ، وتتكون من اربعة عناصر = 0,827

د- الموارد البشرية ، وتتكون من اربعة عناصر = 0,842

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

2- المتغير التابع (معوقات الحكومة الالكترونية : y) ، تتكون من اربعة متغيرات

بواقع (16) فقرة وكانت قيمة الفا لكل بعد كالآتي = 0,8432

أ - البعد السياسي : ويتكون من اربعة عناصر = 0,895

ب البعد الاجتماعي : ويتكون من اربعة عناصر = 0,868

ج - البعد الاقتصادي : ويتكون من اربعة عناصر = 0,839

د- البعد التقني: ويتكون من اربعة عناصر = 0,857

ويلاحظ من ان النتيجة الخاصة بالتناسق الداخلي بين الأبعاد المكونة لمتغيرات البحث مقبولة ، وذلك لان قيمة معامل ألفا Alpha تعد مقبولة إحصائيا عندما تكون مساوية أو اكبر من (0.75) في البحوث الإدارية والسلوكية .

والجدول (23) ، يوضح نتائج اختبار ثبات مقياس البحث (الاتساق الداخلي ل فقرات الاستبانة) ودقة إجابات أفراد عينة البحث حسب المتغيرات المتعلقة بالبحث .

جدول (23) اختبار ثبات مقياس البحث ودقة إجابات أفراد العينة

ت	متغيرات البحث	معادل الفقرات	معامل ألفا كرونباخ (معامل الصدق والثبات)	نسبة الصدق والثبات (%)	معامل ارتباط التجزئه النصفيه
1	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	16	0.8213	82.13	0.8213
2	معوقات الحكومة الالكترونية	16	0.8432	84.32	0.8432
		32	0.8322	83.22	0.8322

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

يتضح من خلال نتائج الاختبار الواردة في الجدول (23) ما يأتي :

1+ جميع معاملات الفا كرونباخ (معاملات الثبات) لأبعاد البحث ، وكذلك كافة متغيرات البحث البالغة (0,8432 ، 0,8213) على الترتيب تعد مقبولة بشكل

كبير من الناحيتين الإدارية والإحصائية. كما تشير نسبة الصدق والثبات البالغة (82,13% ، 84,32%) على التوالي الى دقة مقياس البحث.

2) t جميع معاملات ارتباط التجزئة النصفية والبالغة (0,8213 ، 0,8432) للمتغيرات المدروسة ، تعد عالية جدا وتشير هذه النتائج الى دقة إجابات أفراد عينة البحث.

ثانياً : وصف وتشخيص المتغير (المستقل) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يشمل هذا الجزء وصف لأبعاد المتغير المستقل للبحث (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) اذ تم تحديد التكرارات الخاصة بكل فقرات الاستبانة والنسب المئوية ، هذا فضلاً عن استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات المتغير المذكور. من جانب آخر ، استخدام الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وفق مقياس ليكرت الخماسي بوصفه معياراً لقياس درجة استجابة العينة وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان الاستبانة. علماً أنّ الوسط الفرضي البالغ (3) هو نتيجة جمع النسب من المقياس الخماسي البالغة (15) مقسوماً على عدد الرتب البالغة (5).

$$\text{الوسط الفرضي} = \text{مجموع أوزان النسب} \div \text{عدد الرتب} = 3 \div (1+2+3+4+5)$$

$$\text{وان شدة الإجابة} = \text{الوسط الحسابي} / 5 * 100$$

إنّ آراء العينة تولي متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اهتماماً لا بأس به مما انعكس بشكل ايجابي على إجابات عينة البحث ، اذ كانت الأوساط الحسابية المرجحة لجميع فقرات المتغير المذكور أعلى من الوسط الفرضي.

وتوضح النتائج المشار إليها في الجدول (24) إلى أنّ المديرية (عينة البحث) تهتم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما انعكس بشكل ايجابي إلى حد ما على جودة الخدمات النهائية للمديرية المذكورة . وفيما يأتي توضيح لآراء عينة البحث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :-

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

جدول (24) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي لإجابات

أفراد العينة لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات n=31

معامل الاختلاف	شدة الإجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تكرار الإجابات					الفقرات	النُبة
				لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
0.162	84%	0.677	4.2	0	1	2	19	9	C1	المكونات المادية
0.103	90%	0.478	4.5	0	0	0	11	20	C2	
0.125	88%	0.554	4.4	0	0	1	16	14	C3	
0.390	44%	0.869	2.2	5	18	4	4	0	C4	
0.195	76%	0.645	3.8	5	19	7	50	43	المجموع	
0.364	46%	0.868	2.3	2	16	10	3	0	C1	البرامجيات
0.136	86%	0.589	4.3	0	0	2	17	12	C2	
0.138	88%	0.610	4.4	0	0	2	14	15	C3	
0.371	46%	0.849	2.3	4	18	5	4	0	C4	
0.252	66%	0.729	3.3	6	34	19	38	27	المجموع	
0.142	80%	0.567	4.0	0	1	2	24	4	C1	شبكات الاتصال
0.397	76%	1.526	3.8	0	1	6	21	3	C2	
0.291	64%	0.940	3.2	1	7	8	14	1	C3	
0.391	52%	1.033	2.6	3	14	6	7	1	C4	
0.305	68%	1.017	3.4	4	23	23	66	9	المجموع	
0.396	56%	1.098	2.8	5	7	10	8	1	C1	الموارد البشرية
0.567	56%	1.608	2.8	0	3	16	8	4	C2	
0.306	94%	1.037	4.7	0	2	7	17	5	C3	
0.296	64%	0.897	3.2	1	9	9	12	0	C4	
0.391	68%	1.160	3.4	6	21	42	45	10	المجموع	
0.286	70%	0.888	3.5	21	97	90	199	89	المعدل العام	

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

1- المكونات المادية X_1 :-

يتضح من نتائج الجدول (24) أنّ الوسط الحسابي للمكونات المادية بلغ (3.8) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) ، وبانحراف معياري قدره (0.645) ، وبمعامل اختلاف بلغ (0.195)، وكانت النسبة المئوية لشدة الإجابة قد بلغت (76%) . وعند الرجوع إلى الجدول (24) نجد أنّ النتائج المتحققة على مستوى فقرات بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت كالآتي :

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

- أ - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_1 (4.2) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدره (0.677) ، ومعامل اختلاف (0.162) وشدة إجابة (84%). وهذا يعني أنّ استخدام الحاسوب يساهم في تقليل النفقات المالية.
- ب بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_2 (4.5) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.4784). ومعامل اختلاف (0.103) ، وشدة إجابة (90%) وهذا يدل على ان استخدام الحاسوب يساهم في سرعة الحصول على المعلومات .
- ج أما الفقرة C_3 فقد كان الوسط الحسابي لها (4.4) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدرة (0.554) ، ومعامل اختلاف (0.125) وشدة إجابة (88%) وهذا يؤشر مساهمة الحاسوب في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن والمراجعين.
- د - في حين بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_4 (2.2) وهو اقل من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.869) ، ومعامل اختلاف (0.390) وشدة إجابة (44%) وهذا يعني أنّ الاجهزة والمعدات من حاسبات وملحقاتها المتوفرة في المديرية لاتكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية.

2- البرمجيات X_2 :-

أتضح من نتائج الجدول (24) أنّ الوسط الحسابي لبعده البرمجيات بلغ (3.3) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، وبانحراف معياري قدره (0.729) ومعامل اختلاف (0.252)، وبلغت نسبة شدة إجابة أفراد عينة البحث (66%). وعند الرجوع إلى الجدول (24) نجد إن النتائج المتحققة على مستوى فقرات بعده البرمجيات كانت كالاتي :

- أ - كان الوسط الحسابي للفقرة C_1 (2.3) وهو أقل من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.868) ومعامل اختلاف (0.364)، وقد كانت شدة الإجابة لهذه الفقرة (46%) وهذا يعني أنّ البرمجيات المستخدمة ليست هي افضل البرمجيات المتوفرة في الاسواق .
- ب بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_2 (4.3) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.589) ، ومعامل اختلاف (0.136) ، وشدة إجابة (86%) ، وهذا يدل على أنّ استخدام البرمجيات ونظم المعلومات يساهم في دقة عالية للمعلومات .
- ج أما الفقرة C_3 فقد بلغ الوسط المرجح لها (4.4) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدرة (0.610)، ومعامل اختلاف (0.138) وقد بلغت نسبة شدة

الإجابة (88%) وهذا يؤكد زيادة كفاءة العمليات الادارية من خلال استخدام البرامجيات .

د - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₄ (2.3) وهو اقل من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.849) ، ومعامل اختلاف (0.371) وقد حازت هذه الفقرة على شدة إجابة لأفراد عينة البحث وقدرها (46%) . وهذا يدل على ان البرامجيات المتوفرة في المديرية لاتكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية.

3 -شبكات الاتصال X₃:

من نتائج الجدول (24) يتضح أنّ الوسط الحسابي لبعده شبكات الاتصال بلغ (3.4) وهو اكبر من الوسط الفرضي البالغ (3)، بانحراف معياري قدره (1.017)، ومعامل اختلاف (0.305) وشدة إجابة (68%). ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (24) بخصوص بعد شبكات الاتصال يمكن ملاحظة الآتي :

أ - كان الوسط الحسابي للفقرة C₁ (4.0) وهو أعلى من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري (0.567) ، ومعامل اختلاف (0.142) ، وبشدة إجابة (80%) وهذا يدل على مساهمة وسائل الاتصال المتوفرة في تحقيق مرونة اكبر في العمل.

ب - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₂ (3.8) وهو اكبر من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (1.526). ومعامل اختلاف (0.397) ، وشدة إجابة (76%) وهذا يدل على مساهمة وسائل الاتصال في توسيع المشاركة في صنع القرار .

ج - أما الفقرة C₃ فقد كان الوسط الحسابي لها (3.2) وهو اكبر من الوسط الفرضي، بانحراف معياري قدره (0.940) ومعامل اختلاف (0.291)، وأن نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة البحث (64%)، وهذا يعني ان المديرية تستخدم وسائل الاتصال في تقديم الخدمات للزبائن .

د - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₄ (2.6) وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) بانحراف معياري قدره (1.033) ، ومعامل اختلاف (0.391) ، وقد حصلت هذه الفقرة على نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة البحث (52%) وهذا يعني ان وسائل الاتصال المتوفرة في المديرية لا تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية.

4- الموارد البشرية X₄:

من نتائج الجدول (24) يتضح إن الوسط الحسابي لبعده الموارد البشرية بلغ (3.4) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) ، بانحراف معياري قدره (1.160)، ومعامل اختلاف (0.391)، وأن نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة البحث (68%).

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (24) بخصوص الموارد البشرية يمكن ملاحظة الآتي:

أ- كان الوسط الحسابي للفقرة C₁ (2.8) وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3)، بانحراف معياري (1.098)، ومعامل اختلاف (0.396)، وقد كانت نسبة شدة الإجابة (56%)، وأن هذه النسبة تعني أن المديرية لاتهتم في مشاركة الموظفين بالدورات التدريبية في مجال عمل تكنولوجيا المعلومات .

ب- لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₂ (2.8) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (3) ، بانحراف معياري (1.608)، ومعامل اختلاف (0.567) ، وان نسبة شدة الإجابة لعينة البحث بلغت (56%) . وهذا يؤشر على عدم استجابة الموظفين لاستخدام اساليب حديثة في تقديم الخدمات للزبائن .

ج- أمّا الفقرة C₃ فقد كان الوسط الحسابي لها (4.7) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، بانحراف معياري قدره (1.037) ، ومعامل اختلاف (0.306) وأن نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة البحث (94%) ، وهذا يعني مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التواصل المستمر بين الموظفين.

د- لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₄ (3.2) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، بانحراف معياري مقداره (0.897) ، ومعامل اختلاف (0.391) ، وقد حصلت هذه الفقرة على نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة البحث وقدرها (68%). وهذا يدل على وجود كادر وظيفي في المديرية يتمتع بالخبرة اللازمة في تطبيق الحكومة الالكترونية.

وبناءً على ما تقدم الجدول (25) يوضح ترتيب ابعاد تكنولوجيا المعلومات حسب الاهمية.

المبحث الثالث

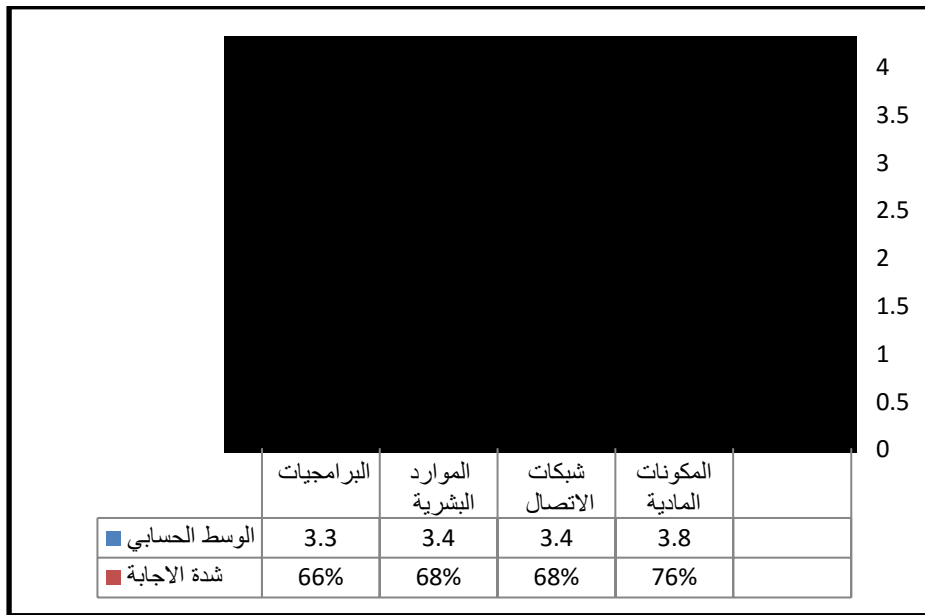
وصف متغيرات البحث وتشخيصها

جدول رقم (25) ترتيب اهمية ابعاد تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	شدة الاجابة	الوسط الحسابي	البعد
الاول	76%	3.8	المكونات المادية
الثاني	68%	3.4	شبكات الاتصال
	68%	3.4	الموارد البشرية
الثالث	66%	3.3	البرامجيات

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

تظهر النتائج الواردة في الجدول (25) أنّ بعد المكونات المادية بالمرتبة الأولى ، وهذا يشير إلى أهمية هذا البعد كونه يشكل اللبنة الاساسية في التطور التكنولوجي. في حين جاء بعد شبكات الاتصال والموارد البشرية بالتسلسل الثاني، وذلك من خلال الاهتمام بشبكات الاتصال والموارد البشرية . وجاء بعد البرامجيات بالمرتبة الرابعة ويكشف عن ضعف استخدام البرامجيات وتوفرها في المديرية . والشكل (20) في ادناه يوضح ترتيب الاهمية لابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



شكل (20) ترتيب اهمية ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

ثالثاً : وصف وتشخيص المتغير التابع (معوقات الحكومة الالكترونية):

يشمل هذا الجزء وصف وتشخيص اراء عينة البحث التي تم اعتمادها لأبعاد المتغير التابع (معوقات الحكومة الالكترونية) وهي (اولاً: البعد السياسي ، ثانياً: البعد الاجتماعي ، ثالثاً: البعد الاقتصادي ، ورابعاً: البعد التقني) باستخدام اساليب احصائية لذلك وبحسب الجدول (26) الاتي :

جدول (26) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المنوي لإجابات أفراد العينة للمتغير معوقات الحكومة الالكترونية n=31

معامل الاختلاف	شدة الإجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تكرار الإجابات					الفقرات	الخط
				لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً		
0.176	84%	0.737	4.2	0	1	3	16	11	C1	البعد السياسي
0.165	84%	0.692	4.2	0	0	5	15	11	C2	
0.207	82%	0.839	4.1	0	1	7	12	11	C3	
0.211	88%	0.870	4.4	0	2	4	13	12	C4	
0.189	84%	0.785	4.2	0	4	19	56	45		المجموع
0.176	84%	0.737	4.2	0	1	3	16	11	C1	البعد الاجتماعي
0.151	90%	0.627	4.2	0	0	4	18	9	C2	
0.245	64%	0.791	3.2	1	3	16	10	1	C3	
0.326	56%	0.906	2.8	1	13	10	6	1	C4	
0.225	72%	0.765	3.6	2	17	33	50	22		المجموع
0.198	86%	0.841	4.3	1	0	2	15	13	C1	البعد الاقتصادي
0.251	82%	1.027	4.1	2	1	0	17	11	C2	
0.238	78%	0.928	3.9	0	3	6	13	9	C3	
0.223	84%	0.940	4.2	0	3	2	11	15	C4	
0.227	82%	0.934	4.1	3	7	10	56	48		المجموع
0.186	78%	0.739	3.9	0	1	6	17	7	C1	البعد التقني
0.242	82%	0.982	4.1	1	1	5	12	12	C2	
0.180	86%	0.778	4.3	0	1	3	12	15	C3	
0.188	86%	0.802	4.3	0	1	4	12	14	C4	
0.199	84%	0.825	4.2	1	4	18	53	48		المجموع
0.210	82%	0.826	4.1	6	32	80	215	163		المعدل العام

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

يتضح من نتائج الجدول (26) ما يأتي :

1 - البعد السياسي Y_1 :-

يتضح من نتائج الجدول (26) أنّ الوسط الحسابي للبعد السياسي بلغ (4.2) ، وهو أكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) ، بانحراف معياري قدره (0.785) ، ومعامل اختلاف (0.189)، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة البحث (84%).

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (26) بخصوص البعد السياسي يمكن ملاحظة النتائج الآتية :

- أ - كان الوسط الحسابي للفقرة C_1 (4.2) ، وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.737) ، ومعامل اختلاف (0.176)، وشدة إجابة مقدارها (84%) ، وهذا يعني ان التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية غير مكتملة.
- ب - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_2 (4.2) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، بانحراف معياري (0.692) ، ومعامل اختلاف (0.165) وان نسبة شدة الإجابة لعينة البحث بلغت (84%) وهذا يدل على عدم وجود نظام وطني شامل للمعلومات (مركز بيانات وطني) .
- ج أما الفقرة C_3 فقد كان الوسط الحسابي لها (4.1) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدره (0.839)، ومعامل اختلاف مقداره (0.207)، وشدة إجابة مقدارها (82%). هذا يعني عدم توفر الدعم من الادارات العليا للمديرية .
- د - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_4 (4.4) وهو أعلى من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (0.870)، ومعامل اختلاف مقداره (0.189) ، وقد بلغت نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة البحث (88%)، وهذا يدل على عدم توفر تخطيط استراتيجي مناسب من الجهات العليا لتطبيق الحكومة الالكترونية .

2- البعد الاجتماعي γ_2 :-

يتضح من نتائج الجدول (26) أنّ الوسط الحسابي للبعد الاجتماعي (3.6) ، وهو أعلى من الوسط الفرضي والبالغ (3) ، بانحراف معياري قدره (0.765)، ومعامل اختلاف بلغ (0.225) ، وبلغت الكفاية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث (72%) .

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (26) بخصوص البعد الاجتماعي يمكن ملاحظة النتائج الآتية : -

- أ - كان الوسط الحسابي للفقرة C_1 (4.2) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف المعياري (0.737) وقد كانت شدة الإجابة لهذه الفقرة (84%) ومعامل اختلاف بلغ (0.176) ، وهذا يعني غموض مفهوم الحكومة الالكترونية في المجتمع.
- ب - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C_2 (4.2) أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.627)، ومعامل اختلاف مقداره (0.151) ، وأنّ نسبة شدة الإجابة لعينة البحث

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

بلغت (90%) وهذا يعني ان عدم توفر الثقافة الالكترونية الاجتماعية الكافية لقبول التحول نحو الحكومة الالكترونية.

ج أما الفقرة C₃ فقد كان الوسط الحسابي لها (3.2) أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، وبانحراف معياري قدره (0.791) ومعامل اختلاف بلغ (0.245)، وقد بلغت النسبة لشدة إجابة عينة البحث (64%)، وهذا يؤكد انها تتسبب في فقدان خصوصية الافراد.

د -بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₄ (2.8) وهو أقل من الوسط الفرضي ، وبانحراف معياري (0.906)، ومعامل اختلاف (0.326) ، وقد حازت هذه الفقرة على شدة إجابة لأفراد عينة البحث وقدرها (56 %) وهذا يدل على عدم تقبل المواطنين للتحول نحو العمل الالكتروني بدل العمل الورقي.

3- البعد الاقتصادي Y₃:-

تشير نتائج الجدول (26) أنّ الوسط الحسابي للبعد الاقتصادي (4.1) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) ، وبانحراف معياري قدره (0.934) ومعامل اختلاف (0.227) ، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة البحث (82%).

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (26) بخصوص البعد الاقتصادي يمكن ملاحظة الآتي :

أ -كان الوسط الحسابي للفقرة C₁ (4.3) وهو أعلى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (0.841)، ومعامل اختلاف بلغ (0.198) ، وقد كانت نسبة شدة الإجابة (86%) و هذه يدل على أنّ استخدام الحكومة الالكترونية يساهم في تقليل الفساد المالي والاداري.

ب بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₂ (4.1) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (1.027)، ومعامل اختلاف بلغ (0.251) ، وكانت الكفاية النسبية لإجابة لعينة البحث (82%) ، وهذا يدل على عدم توفر التمويل الكافي لتطبيق الحكومة الالكترونية.

ج أما الفقرة C₃ فقد كان الوسط الحسابي (3.9) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، وبانحراف معياري قدره (0.928) ، ومعامل اختلاف (0.238) ، وقد بلغت الكفاية النسبية لإجابة لأفراد عينة البحث (78%) وهذا يعني ان تطبيق الحكومة الالكترونية يساهم في زيادة البطالة .

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وتشخيصها

د - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₄ (4.2) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، وبانحراف معياري بلغ (0.940) وقد حققت هذه الفقرة كفاية نسبية لإجابة أفراد عينة البحث وقدرها (84%) ، ومعامل اختلاف بلغ (0.227) ، وهذا يعني عدم توفر البنى التحتية لمجال الاتصالات والشبكات واجهزة الربط الحديثة .

4- البعد التقني Y₄ :

يتضح من الجدول (26) أنّ الوسط الحسابي للبعد التقني بلغ (4.2) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) ، بانحراف معياري قدره (0.825) ، ومعامل اختلاف (0.199)، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة البحث (84%) .

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (26) بخصوص البعد التقني يمكن ملاحظة الآتي:

أ - كان الوسط الحسابي للفقرة C₁ (3.9) ، وهو أعلى من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (0.739) ، ومعامل اختلاف (0.186) ، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة البحث (78%)، وهذا يدل على نقص المهارات المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات.

ب - بلغ الوسط الحسابي للفقرة C₂ (4.1) وهو أعلى من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (0.982)، ومعامل اختلاف بلغ (0.242) ، وقد حققت هذه الفقرة كفاية نسبية لإجابة لعينة البحث وقدرها (82%) ، وهذا يعني ارتفاع اجور الاتصال والانترنت.

ج - أما الفقرة C₃ فقد كان الوسط الحسابي (4.3) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدره (0.778) ، ومعامل اختلاف (0.180) ، وقد بلغت الكفاية النسبية لإجابة أفراد عينة البحث (86%) وهذا يشير إلى عدم ثقة المواطن والموظف بامن الاتصالات والمعلومات في البلد.

د - بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة C₄ (4.3) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (0.802)، ومعامل اختلاف (0.188) ، وقد حصلت هذه الفقرة على شدة إجابة لأفراد عينة البحث وقدرها (86%) وهذا يعني أنّ تطبيق الحكومة الالكترونية يساهم في تقديم خدمات جيدة من حيث الدقة والسرعة.

وبناءً على ما تقدم الجدول (27) يوضح ترتيب ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية حسب الاهمية .

المبحث الثالث

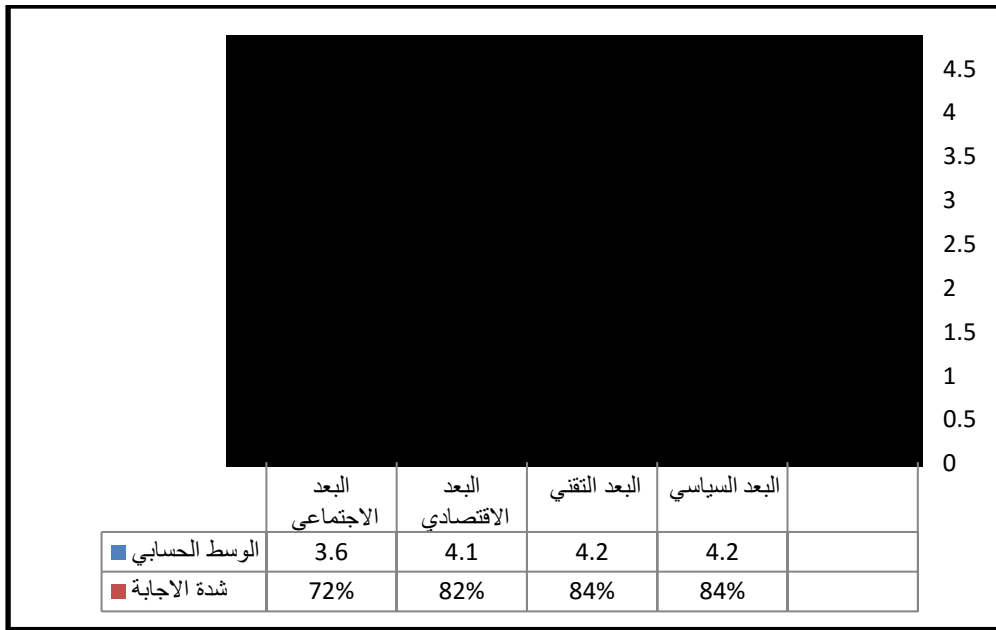
وصف متغيرات البحث وتشخيصها

جدول رقم (27) ترتيب اهمية ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية

الترتيب	شدة الاجابة	الوسط الحسابي	البعد
الاول	84%	4.2	البعد السياسي
	84%	4.2	البعد التقني
الثاني	82%	4.1	البعد الاقتصادي
الثالث	72%	3.6	البعد الاجتماعي

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

تظهر النتائج الواردة في الجدول (27) أنّ البعد السياسي والبعد التقني كلاهما بالمرتبة الأولى ، وهذا يشير إلى أهمية البعدين لدى المديرية. في حين جاء البعد الاقتصادي بالتسلسل الثاني، وجاء البعد الاجتماعي بالمرتبة الثالثة والاخيرة . والشكل (21) في ادناه يوضح اهمية ترتيب ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية .



شكل (21) ترتيب اهمية ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

المبحث الرابع: تحليل واختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

تمهيد:-

يهدف هذا المبحث إلى اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث باستخدام معامل الارتباط البسيط ومن ثم اختبار معنوية معاملات الارتباط باستخدام الاختبار (Z)، حيث توجد علاقة معنوية إذا كانت قيمة (Z) المحسوبة أكبر أو مساوية لقيمة (Z) الجدولية، وإذا كانت قيمة (Z) المحسوبة أصغر من قيمة (Z) الجدولية فإن العلاقة غير معنوية عند مستوى معنوية (1%)، ولتحقيق هذا الهدف لابد من التحقق من مدى إمكانية قبول الفرضية الأولى، و اختبار تأثير المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في المتغير التابع (أبعاد معوقات الحكومة الإلكترونية)، وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار البسيط والمتعدد، إذ يوجد تأثير معنوي إذا كانت (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أصغر من قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (1%)، كذلك تم استخدام معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغيرات المستقلة للمتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و معوقات الحكومة الإلكترونية).

يتضح من الجدول (28) وجود علاقة ارتباط موجبة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعاد معوقات الحكومة الإلكترونية أي وجود علاقة ارتباط موجبة بين تكنولوجيا المعلومات (X) وأبعاد معوقات الحكومة الإلكترونية (Y) وكانت قيمة معامل الارتباط (0.824) وعند مستوى (1%) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة إن قيمة (Z) المحسوبة بلغت (4.595) وهي أكبر من قيمة (Z) الجدولية البالغة (1.96) وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى المذكور، ومما تقدم يتضح إن مكونات تكنولوجيا المعلومات مرتبطة إيجابياً بمعوقات الحكومة الإلكترونية.

وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الأولى التي تنص (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و معوقات الحكومة الإلكترونية).

المبحث الرابع

تحليل واختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

وتقبل الفرضية البديلة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعوقات الحكومة الالكترونية) .

جدول (28) نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وابعاد معوقات الحكومة الالكترونية بمؤشراته مع قيم (z) المحسوبة

N=31

قيمة (z) الجدولية	ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية Y	المتغير التابع	
		المتغير المستقل	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات X
1.96	0.824	R	
درجة الثقة 0.99	4.595	قيمة (z) * المحسوبة	
	توجد علاقة ارتباط قوية موجبة	نوع العلاقة	

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

ثانيا : اختبار الفرضية الثانية

(لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية).

ومن اجل اثبات الفرضية أعلاه تم استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول (29) والذي تم بناؤه على وفق الصيغة الآتية :-

$$y = \beta_0 + \beta_1 * X$$

إذ إن y تمثل المتغير التابع (ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية) .

وان X تمثل المتغير المستقل (مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) .

* تم استخراج قيمة Z على وفق المعادلة $Z=r/\sqrt{N-1}$

المبحث الرابع

تحليل واختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

جدول (29) تقدير معاملات أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية (N=31)

معامل التفسير R ²	قيمة (T)		قيمة (F)		ابعاد تكنولوجيا المعلومات X	CONSTANT	المتغير المستقل X
	الجدولية (%1)	المحسوبة	الجدولية (%1)	المحسوبة	B	A	المتغير التابع Y
0.679		2.518	1.841	6.342	1.138	0.824	معوقات الحكومة الالكترونية Y

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v.22

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (29) ما يأتي :-

أ- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط لابعاد تكنولوجيا المعلومات (X) قد بلغت (6.342) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (1.841) عند مستوى معنوية (1%) وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار ($b = 1.138$) عند مستوى المعنوية المذكور أي أن تغير مقداره وحدة واحدة من تكنولوجيا المعلومات يؤثر في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية بمقدار (1.138) ، وهذا يعني ثبوت معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط .

وبناء على ذلك تكون مكونات تكنولوجيا المعلومات (X) ذات تأثير ذي دلالة معنوية في مواجهة تطبيق الحكومة الالكترونية (y) .

ب- إن قيمة معامل التفسير (R²) بلغت (0.679) ، وهذا يعني إن تكنولوجيا المعلومات (X) تفسر ما نسبته (67.9%) من التغيرات التي تطرأ على مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية (y). أما النسبة المتبقية والبالغة (32.1%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط البحث الحالي .

ومما تقدم ترفض الفرضية الثانية التي مفادها (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية) وتقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية).

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

المبحث الاول : الاستنتاجات

المبحث الثاني : التوصيات والمقترحات

المبحث الأول: الاستنتاجات

يمثل هذا المبحث خلاصة لما توصلت إليه الباحثة من استنتاجات اعتمادا على النتائج والعملية:

1. عدم توفر تشكيل او جهة معينة بشؤون تكنولوجيا المعلومات في المديرية تتولى الاشراف ومتابعة كافة التفاصيل المتعلقة بذلك من نظم وبرامجيات ومكونات مادية حاسوبية فضلا عن شبكات الربط الاتصالي بين تشكيلات المديرية المختلفة.
2. ضعف مستوى التأهيل والتدريب للعاملين في المديرية والمتمثل في قلة عدد الدورات وعشوائيتها من حيث التنظيم والملاءمة لاختصاص الموظف بحسب خبراته الوظيفة المكلف بها, فضلا عن افتقارها للدورات التأهيلية اداريا وفنيا وثقافيا لتطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية.
3. ان نسب الفئات العمرية الشبابية في المديرية جيدة بشكل عام حيث تتوزع بنسبة 76% للاعمار بين (35-50) عاما وهي الفئة التي تمتلك خبرات مكتسبة غنية في مختلف المجالات وفئة الاعمار (20-35) عاما بنسبة 9% وهي الفئة الشبابية سريعة التعلم والتي تحمل الحماس اللازم للإبداع وتطبيق ما هو جديد في مجال الاتصالات ومنها تطبيق الحكومة الالكترونية.
4. ان نسبة حملة المؤهلات العلمية المناسبة لتطبيق الحكومة الالكترونية (بكالوريوس فما فوق) تعد قليلة نسبيا في المديرية (33%) فالجزء الباقي من الموظفين يستلزم جهوداً كبيرة في التأهيل والتدريب لتعويض فرق المؤهل العلمي.
5. ان نسبة حوالي 91% من موظفي المديرية هم من ذوي الخبرات العملية الكبيرة نسبيا (تزيد عن عشرة سنوات) وهذا مؤشر ايجابي جيد يسهل ويسرع في خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية.
6. ان نسبة المشاركة في الدورات التدريبية في مجال الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات اعلى من غيرها في مجالات التدريب الاداري والفني لكن مع ذلك هي واطنة نسبيا مقارنة بالاحتياج الفعلي لتطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية، اذ ان المديرية لاتهتم في مشاركة الموظفين بالدورات التدريبية في مجال عمل تكنولوجيا المعلومات .

7. لم يتم انتهاج مخطط مدروس وخارطة طريق واضحة في اعداد وطريقة توزيع الدورات التدريبية بما يتلاءم وتخصصات الموظفين ومجالات عملهم الفعلية وانما كان التدريب والتأهيل اقرب الى العشوائية وعدم وضوح الرؤية والهدف.
8. قلة المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات في اغلب التشكيلات الادارية ، من اجهزة حاسوب بنوعها المنضدي والمحمول واجهزة الماسح الضوئي وغيرها ، في حين ان بعض التشكيلات تخلو نهائيا من بعض هذه المكونات والتي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن . وهذا يعني ان الاجهزة والمعدات من حاسبات وملحقاتها المتوافرة في المديرية لا تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية .
9. ان معدل انتاجية الموارد البشرية في المديرية على وجه العموم تعد عالية وجيدة اذ ان 45% من تشكيلات المديرية يكون فيها معدل الانجاز اليومي للموظف اكثر من واحد و 27% فيها يكون اكثر من النصف وكلاهما يعكس كفاءة مقبولة للموظفين.
10. ان المعدلات الزمنية للانجاز كانت كبيرة اي وجود تأخير نسبي في انجاز الكتب والمعاملات ويعزى ذلك الى استخدام العمل اليدوي وعدم تطبيق الحكومة الالكترونية الأتمتة بشكل متكامل في المديرية .
11. انعدام او البطء في تحويل معظم الاصول الورقية في المديرية الى محتوى رقمي وقلة تطبيق الارشفة الالكترونية في العمل بالرغم من انه ذلك من المقدمات الاساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية المتكامل في المديرية .
12. قلة استخدام البريد الالكتروني العادي في مراسلات العمل والذي يزيد من سرعة انجاز العمل على الرغم من كونه لا يحمل الصفة الرسمية المعترف بها قانونيا.
13. ان البرامجيات التي تتوفر في المديرية ليست هي افضل البرامجيات المتوفرة في السوق، وهي لا تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية ، في حين ان استخدام البرامجيات ونظم المعلومات سيعمل على زيادة كفاءة العمليات الادارية في المديرية ، ويؤدي الى وضع قاعدة جيدة لتطبيق الحكومة الالكترونية بشكلها المتكامل .
14. عدم توفير خدمة الانترنت في معظم المواقع والمجمعات العائدة للمديرية .
15. قلة الربط الشبكي اي محدودية شبكات الاتصالات بنوعها السلكي واللاسلكي التي تربط التشكيلات الادارية للمديرية مع بعضها البعض من ناحية و مع الجهات الخارجية مثل

المقر الرئيس للشركة في بغداد من ناحية اخرى، مما يضعف كثيرا امكانية تناقل المعلومات بين الجهات المختلفة تطبيقا للعمل الالكتروني . وهذا يعني ان وسائل الاتصال المتوفرة لا تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية .

16. غياب الثقافة الالكترونية بشكل عام مما يؤدي الى صعوبة تقبل العمل الالكتروني و وجود ممانعة واضحة ملموسة او نوع من الحذر والقلق ازاء التحول من العمل الورقي الروتيني الى العمل الالكتروني وبالتالي تطبيق الحكومة الالكترونية. كما اوضحت النتائج هناك غموض لمفهوم الحكومة الالكترونية في المجتمع .

17. وجود امية حاسوبية بين الموظفين في المديرية بنسبة عالية لايمكن تجاهلها لانها ممكن ان تكون من المعوقات الاساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية.

18. شحة الموارد المالية للانفاق بسبب و وجود المشاكل الاقتصادية التي تواجه البلد عموما مما انعكس سلبا على موارد التحويل في المديرية واثر باتجاه صعوبة توفير الحاسبات والاجهزة الحديثة وابعاد كافية وكذلك صعوبة مد وربط شبكات اتصالات اضافية فضلا عن صعوبة الانفاق على الدورات التدريبية وتأهيل الموظفين بشكل مناسب لتطبيق الحكومة الالكترونية .

19. غياب التشريعات من قوانين وانظمة وتعليمات و ضوابط تتعلق بالحكومة الالكترونية والمجالات ذات العلاقة بها مثل مكافحة الجريمة الالكترونية والسيطرة على المحتوى الرقمي وحماية امن الاتصالات والمعلومات بما يضمن حماية خصوصية الافراد وتفعيل تطبيق قانون التوقيع الالكتروني وغيرها من مستلزمات تشريعية تساهم في اسراع انجاز الحكومة الالكترونية وتطبيقها والسيطرة على اثار ونتائج التطبيق بما يخدم المواطن والدولة.

20. ضعف دور اللجنة المركزية العليا المكلفة بموضوع الحكومة الالكترونية في الدولة(وتسمى لجنة الامر الديواني41) وتضم فيها عدد من الوزارات ذات العلاقة بهذا الموضوع مما ادى الى تلكؤ وبطء في تنفيذ المشروع على مستوى العراق رغم المباشرة به منذ عدة سنوات وهذا ما انعكس سلبا على مستوى الاداء الوظيفي لمؤسسات الدولة وظهر بشكل محددات واضحة تعيق تطبيق العمل الالكتروني على مستوى الدوائر والمديريات الصغيرة ايضا.

المبحث الاول الاستنتاجات

21. اظهرت نتائج التحليل ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وابعاد معوقات الحكومة الالكترونية .
22. اظهرت نتائج التحليل ان هناك علاقة تأثير معنوية لمكونات تكنولوجيا المعلومات في مواجهه معوقات الحكومة الالكترونية .

المبحث الثاني : التوصيات والمقترحات

يمثل هذا المبحث عرض لأهم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تستفيد منها المديرية المبحوثة وكذلك إفادة الباحثين الآخرين.

1. استحداث شعبة تكنولوجيا المعلومات (IT) في المديرية لتهيئة الأرضية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.
2. استحداث شعبة التأهيل والتدريب في المديرية لتتولى مهام تدريب وتأهيل جميع العاملين في المديرية اداريا وفنيا وثقافيا بما يتلاءم وتخصصاتهم ومجال عملهم الوظيفية بالشكل الذي يرتقي بمستوى ادائهم عموما ولتأهيلهم استعدادا للتطبيق الكامل للحكومة الالكترونية على وجه الخصوص. كما توصي الباحثة باعتماد اسلوب "تدريب المدربين" من قبل هذه الشعبة وذلك لتقليل نفقات التدريب حيث يتم الاعتماد على الجهود الذاتية لمدربين من داخل المديرية نفسها بشكل اكبر.
3. ان تكون توجهات المديرية في التعيينات الوظيفية على المدى القريب والبعيد من الفئات العمرية الشبابية (دون الاربعين عاما) ومن حملة شهادة البكالوريوس فما فوق لتواكب مستلزمات ومتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية.
4. العمل على تطوير كفاءة استخدام الحاسوب من قبل الموظفين في المديرية ، وهذا مايمكن تحقيقه باستخدام الامكانيات الذاتية داخل المديرية نفسها وهذا هو الحد الادنى الذي لا بد من توفيره للبدء بتطبيق العمل الالكتروني في المديرية على اقل تقدير.
5. مضاعفة اعداد الدورات التدريبية التخصصية العلمية والادارية تاخذ متطلبات التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية في المديرية.
6. ان يتم تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية بشكل مراحل متتالية وان يتم التركيز في المراحل الاولى على الموظفين الذين يقومون بالوظائف الاساسية التي يتم من خلالها انجاز الكتب او المعاملات بشكل مباشر ثم يلي ذلك الموظفين الذين يقومون بالوظائف الساندة (اي تفعيل دور الادارة الالكترونية كجزء من تطبيق الحكومة الالكترونية).

7. تركيز دور الادارة المركزية في المديرية بشكل يساهم في اشاعة ثقافة العمل الالكتروني بين الموظفين والدفع باتجاه أتمتة العمل وتوسيع استخدام نظم البرمجيات والعمل الالكتروني وتشجيع الموظفين على ذلك باستخدام الصلاحيات التي تمتلكها هذه الادارة.
8. اعطاء دورات تدريبية سريعة في اساسيات استخدام الحاسوب يمكن توفيرها بالامكانات الذاتية داخل المديرية لرفع نسبة الموظفين الذين يجيدون استخدام الحاسوب بشكل مقبول لتكون 100% في جميع التشكيلات الادارية.
9. توفير المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات من اجهزة حاسوب وملحقاتها بشكل يناسب متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية .
10. زيادة استخدام البرمجيات الحديثة ونظم المعلومات وقواعد البيانات لتأسيس قاعدة جيدة عند تطبيق الحكومة الالكترونية المتكامل في المديرية .
11. وضع خطة استراتيجية على المدى البعيد بعد ان يتم استحصال الموافقات الاصولية من قبل الوزارة لكونها تحتاج الى قرار سياسي على ان تكون هذه الخطة مقسمة الى اربع مراحل ، اذ تكون المرحلة الاولى هي تهيئة الكوادر والمستلزمات الخاصة بالبنى التحتية للمشروع ومن ثم استكمال بقية المراحل من خلال الاطلاع على تجارب الدول العربية والاجنبية .

المصاحف

أولاً: المصادر العربية

أ- الكتب

- 1 العاني، مزهر شعبان، جواد، شوقي ناجي، (2014)، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن
- 2 السالم، خلود عبد الخالق، (2014)، الحكومة الإلكترونية تكنولوجيا المعلومات، دار النهضة العربية، الطبعة الاولى، بيروت-لبنان
- 3 الخمايسة، صدام، (2013)، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، اربد-الأردن
- 4 عمر احمد ابو هاشم، عبد العليم، اسامة محمد، بيومي، هشام محمد، (2013)، الإدارة الإلكترونية مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن
- 5 كافي، مصطفى يوسف، (2012)، الإدارة الإلكترونية ادارة بلا اوراق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، دمشق - سوريا
- 6 ياسين، سعد غالب، (2012)، اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن
- 7 المبيضين، صفوان، (2011)، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن
- 8 الوادي، محمود حسين، الوادي، بلال محمود، (2011)، المعرفة والادارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن
- 9 الكساسبة، وصفي عبد الكريم، (2011)، تحسين فاعلية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان - الأردن .
- 10 الشوابكة، عدنان عواد، (2011)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان-الأردن.
- 11 ياسين، سعد غالب، (2010)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان-الأردن
- 12- الرقب، ابراهيم سليمان، (2010)، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن
- 13- الطائي، محمد عبد الحسين، (2010)، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن.

- 14 - اللامي، غسان قاسم داود، البياتي، اميرة شكر ولي، (2010)، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الاردن.
- 15 - احمد، محمد سمير، (2009)، الادارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، عمان-الاردن.
- 16 -كتانة، خيرى مصطفى، (2009)، التجارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، عمان-الاردن.
- 17 - الصيرفي، محمد، (2009)، ادارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية-مصر.
- 18 - النجار، فريد، (2008)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر.
- 19 - السالمي، علاء عبد الرزاق محمد حسن، (2008) ، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان-الاردن.
- 20 - ابراهيم، خالد ممدوح، (2008)، لوجستيات التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية-مصر.

ب- الرسائل

- 21- الطائي، خمائل كامل محمد، (2015)، اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية:دراسة حالة في شركة الاتصالات المتنقلة في محافظة كربلاء، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، جامعة كربلاء.
- 22- القواسمي، سوزان عوني عبدالله، (2015)، اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة اداء العاملين: دراسة حالة البنك التجاري الدولي، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط .
- 23- الاسدي، عباس زهير، (2015)، فاعلية استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحسين اداء الحكومات المحلية : دراسة تطبيقية في ديوان محافظة بابل، رسالة دبلوم عالي في التخطيط الاستراتيجي، جامعة بابل .
- 24- الكساسبة، مشعل عبد المجيد ، (2014)، اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في اداء العاملين : دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط .

- 25- محمد رضا، بشرى جواد، (2013)، الايضاء التسويقي وتكنولوجيا المعلومات واثرهما في تحقيق رضا الزبون: دراسة استطلاعية لشركات الصناعة النسيجية في العراق، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، جامعة كربلاء .
- 26- الشمري ، مشعل عواد غازي، (2013)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الابداع في المشروعات الريادية : دراسة ميدانية على منتجات المواد الغذائية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط .
- 27- منيرة ، سليمانى ، (2013) ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية مؤسسة قارورات الغاز- باتنة، رسالة الماستر في علوم التسيير، التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، جامعة محمد خضير.-بسكرة-
- 28- كاوجة، بشير، (2013)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية: دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
- 29- شحادة، نجلاء يوسف، (2012)، اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية: دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية-الاردن، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط .
- 30- القحطاني، صالح بن محمد، (2010)، تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الاداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- 31- السعيدى، رفيف موسى، (2007)، الحكومة الالكترونية دراسة تحليلية للتحويل في تقديم الخدمات من الصورة التقليدية الى الالكترونية: منطقة الدراسة بلدية المنصور، رسالة ماجستير في علوم التخطيط الحضري والاقليمي، جامعة بغداد .
- 32- مهدي، جوان فاضل، (2006)، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والاهلية في محافظة بابل، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، جامعة كربلاء .
- 33- السعيدى، سناء جواد كاظم حسن، (2004)، اثر تكنولوجيا المعلومات في السياسة الاقراضية: دراسة ميدانية عينة من مصارف القطاع الخاص العراقي، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، جامعة القادسية .

ج- الدوريات العلمية :

- 34 - العزاوي، فراس رحيم يونس و الخفاجي، عثمان ابراهيم احمد، (2015)، تشخيص قدرات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحقيق التفوق التنافسي : بحث تحليلي في شركة بغداد للمشروبات الغازية /الزعفرانية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد(21)،العدد(81).
- 35- الصائغ، محمد جبار، (2015)، امكانية تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. كمصدر للميزة التنافسية: دراسة ميدانية في عدد من كليات جامعة الكوفة ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد(15)،العدد(33).
- 36- رشيد، ارشد مكي، (2015)، اثر تكنولوجيا معلومات في اداء نظام الرقابة الداخلية- بحث تطبيقي في جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية المجلد(17)، العدد (4) .
- 37- حسن، خولة رشيد، (2014)، الابعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (7)، العدد(30)،
- 38- حسين، مريم خالص، (2013)، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- 39- عاصم،خلود و ابراهيم ،محمد (2013)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية
- 40- جواد، شوقي ناجي و ابو زيد،سليم، (2007) ، الابعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الاردن : متطلبات النجاح ، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ،المجلد(3)،العدد(3).

د- القوانين والتشريعات :

- 41- قانون التوقيع الالكتروني والتعاملات الالكترونية رقم (78) لسنة 2012 ، نشر على المكتبة القانونية العراقية للحكم المحلي ، ([http:// www.iraq-ig-law.org](http://www.iraq-ig-law.org)) .

هـ-البرامجيات :

- 42- برنامج Word V.2007
- 43 - برنامج Excel V. 2007 .
- 44- برنامج Spss. V.22 .

- 45- AL-Shafi, Shafi H. ,(2009), “ **Factors Affecting E-Government Implementation AND Adoption IN THE State OF QATA** “ , Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy , Brunel University.
- 46- Daft, Richard L.,(2004), “ **Organizational Theory and Design**” ,7th ed ,South Western, USA.
- 47 - Friedland, Carsten & Muylkens, Monika,(2009), ” **International Telecommunication Union E-Government Implementation Toolkit** ” , International Telecommunication Union (ITU), Geneva
- 48- Gronlund, Ake , (2002), “**Electronic Government : Design, Application and Management** “ , Umea University ,Sweden.
- 49- Ibrahim, Thaer, E.,(2014) , “**A road Map TO A Successful Application OF E-Government IN IRAQ**” , , Thesis Submitted for the Degree of master in the Department of Computer Engineering , Çankaya University.
- 50 -Kovacic, Zlatko (2005), “**The Impact of National Culture .Worldwide E-Government Readiness**” , Informing Science Journal, Vol. 8
- 51- Kenneth, C.L. & Janc, P.,(2000),”**Management Information Systems**” , Organization Mcgraw- Hill, USA.
- 52 - Norris, Donald F. ,(2007), ”**Current Issues and Trends in E-Government Research**” , University of Maryland, Baltimore , county, USA.
- 53- O'Brien, James A.,(2001), “ **Introduction to Information System Essentials for The Internet Worked E-Business Enterprise** “ , 10th ed, McGraw-Hill, N. Y.
- 54- O'Brien. J. A., (2004), “ **Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**” , 5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- 55- Turban, Efraim & Lee, Jae & Kink, David & Chung, H. Michael,(2000) , ” **Electronic Commerce a Managerial Perspective**” , Prentice-Hall, Inc.
- 56- Turban, Efraim & Rainer, R. Kelly & Potter, Richard E. ,(2001), “**Introduction to Information Technology** “ , John Wiley & Sons, INC.

الملاحق

ملحق (1)

استمارة بيانات (1) بيانات تكنولوجيا المعلومات

اسم القسم :
اسم الشعبة :
اسم الوحدة :

				ماهي طبيعة عمل الوحدة ؟	1
		Laptop	Desktop	ما هو العدد الكلي للحاسبات العاملة في الوحدة؟	2
				ما هو نظام الويندوز في الحاسبات ؟	3
				ماهو عدد الطابعات المتوفرة ؟ وما نوعها ؟	4
				ماهو عدد اجهزة الماسح الضوئي (Scanner) ؟ وما نوعها ؟	5
				ماهو عدد اجهزة الفاكس المتوفرة ؟	6
		لا	نعم	هل توجد انظمة برمجيات (softwear) تخدم عمل الوحدة ؟	7
				ماهي هذه الانظمة (ان وجدت) ؟	8
		ضعيف	جيد جدا	ما مدى استفادة الوحدة من هذه الانظمة؟	9
		لا	نعم	هل تستخدم الوحدة الارشفة الالكترونية؟	10
		لا	نعم	هل تستخدم الوحدة البريد الالكتروني (emial) في التراسل مع الوحدات والشعب الاخرى داخل المديرية وخارجها؟	11

اسم وتوقيع مسؤول الشعبة

اسم وتوقيع مسؤول الوحدة

البحث الموسوم : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية - دراسة حالة في اتصالات بابل – الباحثة : نيران مالك زباله

مخطط له	لا	نعم	هل تم تحويل كل الاصول الورقية في الوحدة الى محتوى رقمي ؟	12
			هل يوجد ربط الكتروني (سلكي او لاسلكي) بين الوحدة مع الوحدات او الشعب الاخرى داخل المديرية وخارجها ؟ وما نوعه تفصيلا ؟ وهل هذا الربط فعال ام غير فعال ؟	13
	لا	نعم	هل تتعامل الوحدة بواسطة الانظمة الالكترونية مع الوحدات والشعب داخل المديرية وخارجها ؟	14
	لا	نعم	هل تتعامل الوحدة مع الزبائن/ المراجعين بشكل مباشر ؟ واذا كان هناك تعامل مع الزبائن/ المراجعين, فهل تستخدم الوحدة التعامل الالكتروني في تمشية المعاملات ؟	15
			ماهي معوقات العمل الالكتروني ؟	16

اسم وتوقيع مسؤول الشعبة

اسم وتوقيع مسؤول الوحدة

ملحق (2)

استمارة بيانات (2) بيانات الموارد البشرية

اسم القسم :

اسم الشعبة :

اسم الوحدة :

العدد الكلي للموظفين في الوحدة		1
ذكور	اناث	
(50) سنة فما فوق		2
(35 - 50) سنة		
(20 - 35) سنة		
(20) سنة فما دون		3
دكتوراه او ماجستير		
بكالوريوس		
دبلوم او اعدادية		
اقل من اعدادية		4
اكثر من (10) سنوات		
من (5) - (10) سنوات		
من (2) - (5) سنوات		
اقل من (2) سنة		5
عدد الذين شاركوا في التدريب الاداري		
عدد الذين شاركوا في التدريب الفني		
عدد الذين شاركوا في دورات الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات		6
		7
معدل عدد الكتب او المعاملات الواردة (اسبوعيا) للوحدة ؟		
		8
معدل عدد الكتب او المعاملات الصادرة (اسبوعيا) من الوحدة		
		9
مقدار الوقت التقريبي اللازم لإنجاز كتاب او معاملة		
		10
عدد الموظفين او (عدد المراحل) التي يمر بها الكتاب او المعاملة لغاية انجازه		
		11
هل هناك مقترح لهيكله الوحدة يخدم تطبيق الحكومة الالكترونية او اتمتة العمل في الوحدة		
		12
هل تتوفر كوادر بشرية بمؤهلات مناسبة لتطبيق العمل الالكتروني في الوحدة		

اسم وتوقيع مسؤول الشعبة

اسم وتوقيع مسؤول الوحدة

ملحق (3)

استمارة بيانات (3) بيانات شبكات الاتصالات و البنى التحتية

(مكتب المعاون- القسم الفني – شعبة التراسل)

الربط بين المديرية وبين الجهات الخارجية ((مثل مقر الشركة – مجلس المحافظة – غيرها))		1
	هل يوجد ؟	أ
	ما نوعه ؟	ب
	هل هو فعال ام لا ؟	ج
	هل هو انترنت ام انترانت ؟	د
	ما هي الاجهزة المتوفرة لهذا الربط ؟ (عددها ونوعها)	هـ
الربط بين المديرية وتشكيلاتها المختلفة		2
	هل يوجد ؟	أ
	ما نوعه ؟	ب
	هل هو فعال ام لا ؟	ج
	هل هو انترنت ام انترانت ؟	د
اسماء المواقع المربوطة		هـ
اسم التشكيل	اعداد الاجهزة وانواعها	

البحث الموسوم : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية - دراسة
حالة في اتصالات بابل – الباحثة : نيران مالك زبالة

الربط بين التشكيلات داخل المديرية نفسها		3
	هل يوجد؟	أ
	ما نوعه؟	ب
	هل هو فعال ام لا؟	ج
	هل هو انترنت ام انترانت؟	د
اسماء المواقع المربوطة		هـ
اعداد الاجهزة وانواعها	اسم التشكيل	

البحث الموسوم : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية - دراسة
حالة في اتصالات بابل – الباحثة : نيران مالك زبالة

المواقع والتشكيلات غير المربوطة بأية شبكة (انترنت او إنترنت)						4
الاجهزة المتوفرة للربط	نوع الربط الممكن مع الموقع القريب	المسافة بينهما (كم)	اسم اقرب موقع يمكن الربط معه	نوع الربط الممكن مع المركز	اسم الموقع او التشكيل	

اسم وتوقيع مدير القسم الفني

اسم وتوقيع شعبة التراسل

ملحق (4)

م / تحكيم استبانة

الاستاذ الفاضلالمحترم

تعد استمارة الاستبانة التي بين ايديكم, مقياسا لمتغيرات الدراسة الموسومة (دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية) دراسة حالة في مديرية اتصالات وبريد بابل , والتي تشكل جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي .

ونظرا لما نتوسمه فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال ارجو قراءة العبارات والتفضل بإبداء رأيكم حول الابعاد والفقرات الواردة في الاستبانة, مع بيان الملاحظات الضرورية التي تخدم الدراسة في ضوء المحاور الاتية :

1. هل ان الفقرات تقيس متغيرات الدراسة الاساسية ؟
2. مدى وضوح كل فقرة مندرجة تحت كل بعد , وقياس الغرض الذي وضعت من اجله ؟
3. مدى انتماء كل فقرة لكل بعد ؟
4. مدى امكانية اضافة فقرات اخرى الى الابعاد المحدد او استبعاد الفقرات غير المناسبة ؟

الملاحظات :

1. سيتم استخدام المقياس الخماسي

1	2	3	4	5
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة

2. الاستبانة موجهة الى موظفي المديرية ولجميع المستويات الادارية
 3. نرفق لكم التعريفات الاجرائية الخاصة بمتغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية .
- وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير لتعاونكم وأستعدادكم على الاجابة

التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة :

اولا: تكنولوجيا المعلومات Information Technology

عرفها (Laudon & Laudon) هي جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب المتداخلة مع بعضها والتي تعمل مجتمعة بجمع ومعالجة وتبويب و تخزين وتوزيع المعلومات لتسهيل عملية التخطيط والسيطرة واتخاذ القرار . (الطائي :2015, 44)
وقد اعتمدت الباحثة في تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات على كل من (Kennth & Jane:2000) و (Williams & Sawyer : 2007) نقلا عن (الطائي :2015, 49)

▪ المكونات المادية (الحاسوب): تقسم الاجزاء المادية الى وحدات ادخال كلوحة المفاتيح المخصصة لادخال البيانات الى الحاسوب, واجهزة الادخال الصوتية كلاقتات الصوت والمساحات الضوئية والجزء الاخر من الاجزاء المادية هي وحدات الاخراج وهي المسؤولة عن اظهار النتائج او نصوص مطبوعة على الورق عن طريق الطابعات , واخيرا فان وحدات خزن المعلومات تعد احدى اشكال الاجزاء المادية كالاقرص الليزرية والصلبة والمرنة
▪ البرمجيات : هناك انواع من البرمجيات :

- 1 برمجيات التطبيقات ذات الاغراض العامة : تتضمن هذه البرمجيات معالجة النصوص, اللوائح الجدولية, المساعدات, ادارة قواعد البيانات .
- 2 برمجيات التطبيقات ذات الاغراض الخاصة : ان هذه البرمجيات يتم تصميمها من اجل دعم (استراتيجية) المنظمة واعمالها التكتيكية .
- 3 برمجيات الخدمات وتتمثل (مكافح الفيروسات , برمجيات ضغط الملفات , متصفحات الانترنت)

▪ شبكات الاتصال :

- 1 الانترنت
- 2 الأنترانت
- 3 الاكسترانت

- الموارد البشرية وتضم الافراد الذين سيقومون بادارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء من هم اداريين او متخصصين

ثانيا: الحكومة الالكترونية Electronic Government

- تعرف على انها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال مواقع بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت. (الطائي , 2010 : 368)
- واعتمدت الباحثة في تحديد ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية على كل من (الوادي و الوادي : 2011, 308-309) و (الطائي , 2010 : 371) :
- البعد السياسي :وتشتمل على (محدودية الميزانية المخصصة, غياب قانون المعاملات الالكترونية , بطء عملية اتخاذ القرارات , عمليات الاصلاح والاندماج , البيروقراطية , قصر فترة المسؤولين المختارين شعبيا)
- البعد الاجتماعي : وتتضمن (ضعف المستوى التعليمي والثقافي, تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني , النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات , ضعف القطاع الخاص والاهلي , مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي ,الخصوصية وسرية المعلومات)
- البعد الاقتصادي : وتتضمن (شح الميزانية, تواضع البنية التحتية للاستثمار , الفساد الاداري)
- البعد التقني : وتشتمل على (النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات, ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات , غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات , البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية

اولا/ وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث

• الجنس

	1 - ذكر
	2 - انثى

• العمر

	2 - (31-40)		1 - (30 فأقل)
	4 - (51 فأكثر)		3 - (50-41)

• التحصيل الدراسي

	2 - بكالوريوس		1 - ماجستير
	4 - اعدادية		3 - دبلوم

• عدد سنوات الخبرة العملية

	2 - (6-10)		1 - (5 فأقل)
	4 - (21 فأكثر)		3 - (20-11)

ثانياً/ فقرات الاستبانة التي تتعلق بواقع تكنولوجيا المعلومات في مديرية اتصالات و بريد بابل:

ت	الفقرات	التقويم	مدى انتماء الفقرة للبعد		وضوح الفقرة		امكانية اضافة او تعديل الفقرة
			لا تنتمي	تنتمي	واضحة	غير واضحة	
1	المكونات المادية (الحاسوب وملحقاته)	يساهم استخدام الحاسوب وملحقاته في المديرية الى تقليل النفقات المالية					
2		يساهم استخدام الحاسوب وملحقاته الى سرعة الحصول على المعلومات					
3		يساهم استخدام الحاسوب وملحقاته في المديرية الى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن والمراجعين					
4		الاجهزة والمعدات من حاسبات وملحقاته المتوفرة في المديرية تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية					
5	البرامجيات	البرامجيات المستخدمة من افضل واحديث البرامجيات المتوفرة في الاسواق					
6		يساهم استخدام البرامجيات ونظم المعلومات في الحصول على دقة عالية للمعلومات					

					يساهم استخدام البرمجيات ونظم المعلومات في زيادة كفاءة العمليات الادارية في المديرية	7
					البرمجيات ونظم المعلومات المتوفرة في المديرية تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية	8
					يساهم استخدام وسائل الاتصال المتوفرة الى تحقيق مرونة اكبر في العمل	9
					تساهم وسائل الاتصال في توسيع المشاركة في صنع القرار	10
					تستخدم المديرية وسائل الاتصال في تقديم الخدمات للزبائن	11
					وسائل الاتصال المتوفرة في المديرية تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية	12
					تهتم المديرية في مشاركة الموظفين بالدورات التدريبية في مجال عمل تكنولوجيا المعلومات	13
					يستجيب الموظفون لأستخدام اساليب حديثة في تقديم الخدمات للزبائن	14
					يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التواصل المستمر بين الموظفين	15
					يوجد في المديرية كادر وظيفي يتمتع بالخبرة اللازمة في تطبيق الحكومة الالكترونية	16

ثالثا : فقرات الاستبانة التي تتعلق بالحكومة الالكترونية في مديرية اتصالات و بريد بابل

ت	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للبعد		وضوح الفقرة		امكانية اضافة او تعديل الفقرة
		تتبع	لا تتبع	واضحة	غير واضحة	
17	عدم اكتمال تشريع القوانين والتعليمات اللازمة لتطبيقها					
18	عدم انشاء نظام وطني شامل					

					للمعلومات (مركز بيانات وطني)		
					عدم توفر الدعم من الادارات العليا في المديرية	19	
					عدم توفر تخطيط استراتيجي مناسب من الجهات العليا لتطبيقها	20	
					غموض مفهوم الحكومة الالكترونية في المجتمع	21	
					عدم توفر الثقافة الالكترونية الاجتماعية الكافية لقبول التحول نحو الحكومة الالكترونية	22	البعد الاجتماعي
					تتسبب في فقدان خصوصية الافراد (بسبب مشاركة بعض المعلومات الشخصية)	23	
					عدم قبول المواطنين للتحول نحو العمل الالكتروني بدل العمل الورقي	24	
					يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تقليل الفساد المالي والاداري	25	
					عدم توفر التمويل الكافي لتطبيق الحكومة الالكترونية	26	البعد الاقتصادي
					يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في زيادة البطالة (عن طريق تقليل الحاجة للموظفين)	27	
					عدم توفر البنى التحتية الاتصالية من شبكات واجهزة ربط بشكل كامل	28	
					نقص المهارات المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات	29	
					ارتفاع اجور الاتصال بالانترنت	30	البعد التقني
					عدم ثقة المواطن والموظف بأمن الاتصالات والمعلومات في البلد	31	
					يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تقديم خدمات جيدة من حيث الدقة والامانة والسرعة	32	

ملحق (5) الاستبانة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

دبلوم عالي في التخطيط الاستراتيجي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

م // استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تروم الباحثة اجراء دراسة بعنوان (دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة معوقات الحكومة الالكترونية : دراسة حالة في مديرية اتصالات و بريد بابل) , لذا ارجو التفضل بتعبئة المعلومات المطلوبة في الاستبانة المرفقة بدقة وموضوعية ,لما لذلك الاثر على صحة نتائج الدراسة . وذلك بوضع اشارة (√) في المربع الذي ترونه مناسباً , علماً بأن المعلومات المقدمة من قبلكم لاغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة .

شاكراً لكم حسن تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير .

الباحثة

نيران مالك زباله

المشرف

أ.م. فراس عدنان عباس

قسم ادارة الاعمال

التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة :

اولا: تكنولوجيا المعلومات Information Technology

عرفها (Laudon & Laudon) هي جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب المتداخلة مع بعضها والتي تعمل مجتمعة بجمع ومعالجة وتبويب وخرن وتوزيع المعلومات لتسهيل عملية التخطيط والسيطرة واتخاذ القرار (الطائي :2015: 44). وقد اعتمدت الباحثة في تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات على كل من (Kenntn & Jane:2000) و (Williams & Sawyer : 2007) نقلا عن (الطائي :2015: 49)

المكونات المادية (الحاسوب): تقسم الاجزاء المادية الى وحدات ادخال كلوحة المفاتيح المخصصة لادخال البيانات الى الحاسوب, واجهزة الادخال الصوتية كلاقطات الصوت والمساحات الضوئية والجزء الاخر من الاجزاء المادية هي وحدات الاخراج وهي المسؤولة عن اظهار النتائج او نصوص مطبوعة على الورق عن طريق الطابعات , واخيرا فان وحدات خزن المعلومات تعد احدى اشكال الاجزاء المادية كالاقرص الليزرية والصلبة والمرنة .

البرمجيات : هناك انواع من البرمجيات :

1 - برمجيات التطبيقات ذات الاغراض العامة : تتضمن هذه البرمجيات معالجة النصوص, اللوائح الجدولية,

المساعدات, ادارة قواعد البيانات .

2 -برمجيات التطبيقات ذات الاغراض الخاصة : ان هذه البرمجيات يتم تصميمها من اجل دعم (استراتيجية) المنظمة

واعمالها التكتيكية .

3 - برمجيات الخدمات وتتمثل (مكافح الفيروسات , برمجيات ضغط الملفات , متصفحات الانترنت)

شبكات الاتصال : 1-الانترنت 2 - الأنترانت 3-الاكسترانت

الموارد البشرية : وتضم الافراد الذين سيقومون بادارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء من هم اداريين او متخصصين.

ثانيا: الحكومة الالكترونية Electronic Government

تعرف على انها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال مواقع بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت. (الطائي , 2010 : 368) . واعتمدت الباحثة في تحديد ابعاد معوقات الحكومة الالكترونية على كل من (الوادي و الوادي :2011: 308-309) و (الطائي , 2010: 371) :

البعد السياسي :وتشتمل على (محدودية الميزانية المخصصة, غياب قانون المعاملات الالكترونية , بطء عملية اتخاذ القرارات , عمليات الاصلاح والاندماج , البيروقراطية , قصر فترة المسؤولين المختارين شعبيا)

- البعد الاجتماعي : وتتضمن (ضعف المستوى التعليمي والثقافي, تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني , النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات , ضعف القطاع الخاص والاهلي , مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي , الخصوصية وسرية المعلومات)
- البعد الاقتصادي : وتتضمن (شح الميزانية, تواضع البنية التحتية للاستثمار , الفساد الاداري)
- البعد التقني : وتشتمل على (النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات, ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات , غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات , البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية)

اولاً/ وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث

• الجنس

1 - ذكر	
2 - أنثى	

• العمر

1 - (30 فأقل)	2 - (31-40)		
3 - (41-50)	4 - (51 فأكثر)		

• التحصيل الدراسي

1 - ماجستير	2 - بكالوريوس		
3 - دبلوم	4 - اعدادية		

• عدد سنوات الخبرة العملية

1 - (5 فأقل)	2 - (6-10)		
3 - (11-20)	4 - (21 فأكثر)		

ثانياً/ فقرات الاستبانة التي تتعلق بواقع تكنولوجيا المعلومات في مديرية اتصالات و بريد بابل:

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	يساهم استخدام الحاسوب وملحقاته في المديرية الى تقليل النفقات المالية					
2	يساهم استخدام الحاسوب وملحقاته في سرعة الحصول على المعلومات					
3	يساهم استخدام الحاسوب وملحقاته في المديرية الى					

					تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن والمراجعين		
					الاجهزة والمعدات من حاسبات وملحقاته المتوفرة في المديرية تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية	4	
					البرامجيات المستخدمة من افضل واحداث البرامجيات المتوفرة في الاسواق وهي تلائم الغرض	5	
					يساهم استخدام البرامجيات ونظم المعلومات في الحصول على دقة عالية للمعلومات	6	البرامجيات
					يساهم استخدام البرامجيات ونظم المعلومات في زيادة كفاءة العمليات الادارية في المديرية	7	
					البرامجيات ونظم المعلومات المتوفرة في المديرية تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية	8	
					يساهم استخدام وسائل الاتصال المتوفرة في تحقيق مرونة اكبر في العمل	9	
					تساهم وسائل الاتصال في توسيع المشاركة في صنع القرار في المديرية	10	شبكات الاتصال
					تستخدم المديرية وسائل الاتصال المناسبة في تقديم الخدمات للزبائن	11	
					وسائل الاتصال المتوفرة في المديرية تكفي لتطبيق الحكومة الالكترونية	12	
					تهتم المديرية في مشاركة الموظفين بالدورات التدريبية في مجال عمل تكنولوجيا المعلومات	13	
					يستجيب الموظفين لأستخدام اساليب حديثة في تقديم الخدمات للزبائن	14	الموارد البشرية
					يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التواصل المستمر بين الموظفين في المديرية	15	
					يوجد في المديرية كادر وظيفي يتمتع بالخبرة اللازمة في تطبيق الحكومة الالكترونية	16	

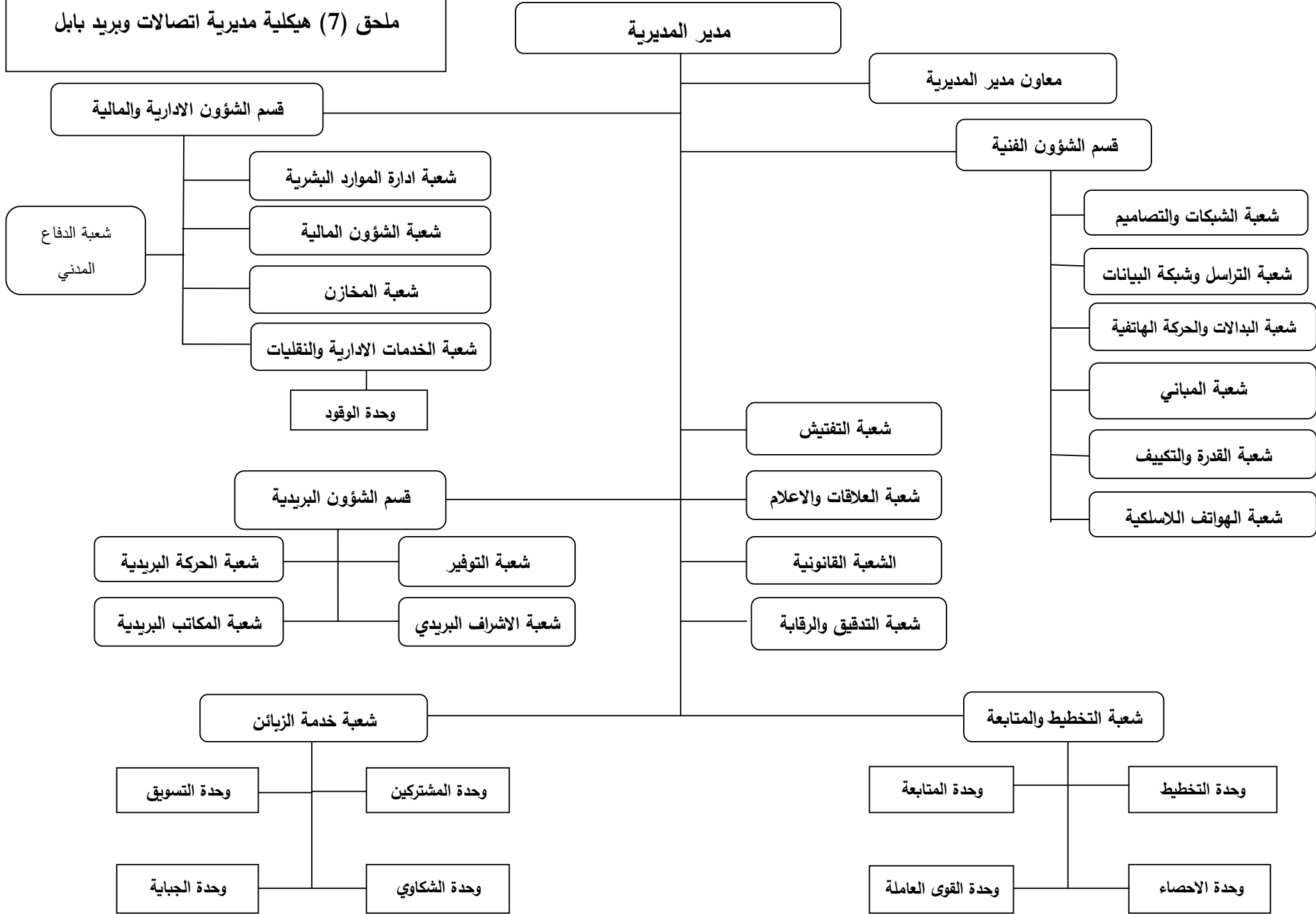
ثالثا : فقرات الاستبانة التي تتعلق بمعوقات الحكومة الالكترونية في مديرية اتصالات و بريد بايل

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
17	عدم اكتمال تشريع القوانين والتعليمات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية					
18	عدم انشاء نظام وطني شامل للمعلومات (مركز بيانات وطني)					
19	عدم توفر الدعم من الادارات العليا في المديرية لتطبيق الحكومة الالكترونية					
20	عدم توفر تخطيط استراتيجي مناسب من الجهات العليا لتطبيق الحكومة الالكترونية					
21	غموض مفهوم الحكومة الالكترونية في المجتمع					
22	عدم توفر الثقافة الالكترونية الاجتماعية الكافية لقبول التحول نحو الحكومة الالكترونية					
23	يتسبب تطبيق الحكومة الالكترونية في فقدان خصوصية الافراد (بسبب مشاركة بعض المعلومات الشخصية)					
24	عدم قبول المواطنين للتحول نحو العمل الالكتروني بدل العمل الورقي					
25	يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تقليل الفساد المالي والاداري					
26	عدم توفر التمويل الكافي لتطبيق الحكومة الالكترونية					
27	يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في زيادة البطالة (عن طريق تقليل الحاجة للموظفين)					
28	عدم توفر البنى التحتية الاتصالية من شبكات واجهزة ربط بشكل كامل					
29	نقص المهارات المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات					
30	ارتفاع اجور الاتصال بالانترنت					
31	عدم ثقة المواطن والموظف بأمن الاتصالات والمعلومات في البلد					
32	يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تقديم خدمات جيدة من حيث الدقة والامانة والسرعة					

ملحق (6) اسماء السادة محكمي استمارة الاستبانة

ت	الاسم	موقع العمل
1	أ.د. احسان دهش جلاب	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال
2	أ.م.د. جواد محسن راضي	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال
3	أ.م.د. اسيل علي مزهر	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال
4	أ.م.د. فاضل راضي غباش	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال

ملحق (7) هيكلية مديرية اتصالات و بريد بابل



ملحق (8) كتاب تسهيل مهمة

Ministry of Communications
Iraqi Telecom & post company
Administration & Financial
Affairs Department
Division



Number:
Date: / / 2016

جمهورية العراق
وزارة الاتصالات
الشركة العامة للاتصالات والبريد
مديرية اتصالات و بريد بابل
قسم الشؤون الإدارية والمالية
الموارد البشرية
العدد :
التاريخ : ٢٠١٦ / ١٨ / ١٩

إلى / الأقسام والشعب والمجمعات كافة
م/ تسهيل مهمة

يرجى تسهيل مهمة المهندسة نيران مالك زبالة في الحصول على كافة المعلومات المتعلقة ببحثها (دور تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الالكترونية) بهذه المديرية ومن واقع الحال واجراء المقابلات الضرورية من خلال ملئ استمارات بيانات المرفقة ربطا .

مع التقدير .

المراقب

مواثم

المهندس

ظفر نوري جواد البيشمقي
م مدير اتصالات و بريد بابل
٢٠١٦ / ١٨

المهندس
وسام عباس حمزة

معاون مدير اتصالات و بريد بابل

Tel : 249160
07230010756
07230000072

data.babylon@yahoo.com

١٩

Abstract

This research attempts to showing importance of role of information technology in confronting the obstacles of electronic government via studying a case in the state directorate of communication and post in Babil province. Population of research was all management staff in this directorate, while the sample was applied on advanced and medium level management in this directorate, sample was (31) employees. The problem was determined by several quarries focused on the shape of the relation and effect between variables of research, a referendum form was designed in the shed of that quarries, consisted of (8) dimensions to measure the variables of research , also the researcher proceeded few interviews with all management staffs in the fore-mentioned directorate relying on interview's forms done by the researcher to get required information in order to study real status for the components of info. Technology, plus to know What extent of application is applied for the electronic government in that directorate.

To answer these questions, it is being using several of statistical analyses methods. After having the results of analysis, the researcher has recommended some recommendations and suggestions, most important ones are: Starting a new division for info. technology to prepare and accomplish application of electronic government , qualification and training employees by modern scientific methods appropriate with the electronic tasks properly. Ensuring devices and equipment for the component of info. technology adequately to perform all management tasks and using electronic archiving, data base and electronic systems due to huge important in application of electronic government.

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Al-Qadisiya University
College of Administration and Economics
Department of Business Administration



*The role of Information and
Communication Technology in
Confronting the Obstacles of E-
Government*

*- Case Study in Communications and Mail
Babylon Directorate -*

A research submitted
to
the council of the college of Administration and Economics
in Al-Qadisiya University

In partial fulfillment of the requirements for the higher
diploma degree in strategic planning

By
Niran Malik Zebalah

supervised by
Asst.Prof. Firas Adnan Abbas

2017 A.D

1439 H.D