

مشروع الحكومة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء المنظمي
دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي ديوان محافظة نينوى

أ.م.د. محمد مصطفى القصيمي
براء بسام الصائغ

المستخلص:

يعد مشروع الحكومة الإلكترونية البيئة التي تتحقق فيها خدمات المستخدمين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأجهزة الحكومية من أجل تبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، فضلاً عن تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستخدمين، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة والأثر بين متطلبات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وبين بعض مؤشرات الأداء المتمثلة بـ (رضا المستفيد، القيمة المضافة، متابعة ومراقبة المشاريع ، إدارة الاستثمار) وتم ذلك من خلال إجراء دراسة استطلاعية في ديوان محافظة نينوى، وقد اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان كأداة بحثية والتي من خلالها تم قياس متغيراتها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أنّ الميدان المبحوث يدعم متطلبات مشروعة الحكومة الإلكترونية ولاسيما فيما يتعلق بالدعم الإداري للحكومة الإلكترونية، وتوفر الموارد البشرية المؤهلة، والتقانة الملائمة المناسبة كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط بين مشروع الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الأداء كما اثبتت الاداء كما اثبتت الدراسة وجود علاقة أثر لمشروع الحكومة الإلكترونية في بعض مؤشرات الأداء. وأخيراً اختتمت الدراسة بجملة من المقترحات الضرورية للميدان المبحوث منها ضرورة تدريب ودخول أفراد المنظمة دورات تطويرية تساعدهم في امتلاك تصور

واضح عن مشروع الحكومة الإلكترونية فضلا عن تحقيق المرونة التنظيمية بما يخدم
مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال زيادة الصلاحيات للأقسام أو الشعب ذات
العلاقة واعتماد مبدأ اللامركزية في العمل.

Abstract:

The e-government project environment where it is of service beneficiaries through the use of information and communication technology in government agencies in order to exchange information faster and more efficiently, as well as improving the government's response to the needs of beneficiaries, where the aim of this study was to investigate the relationship and impact between the requirements of the application of the government Electronic and between some of the performance indicators of b (user satisfaction, value-added, follow-up and monitoring of projects, investment management) was done by conducting a prospective study in the office of the province of Nineveh, has adopted a study on the questionnaire as a research tool through which was measured variable. The study found a number of results, including the field that the respondent supports the requirements of e-government project, particularly with regard to administrative support for e-government, and the availability of qualified human resources, and technology appropriate occasion. The study also demonstrated the existence

of a correlation between the e-government project and performance indicators as the study proved the existence of a relationship to the impact of e-government project in some performance indicators. And finally concluded the study, a set of proposals necessary for the field of the respondent, including the need to train and enter the members of the organization developmental courses to help them in possession of a clear vision for e-government project as well as the achievement of organizational flexibility to serve the e-government project by increasing the powers of the departments or people related to the adoption of the principle of decentralization in action.

الفصل الأول

التعريف بالبحث

١- مشكلة الدراسة:

أصبحت الخدمات التي تتصف بالسرعة والدقة ضرورة من ضروريات العصر، وأصبحت النظم الإدارية التقليدية عاجزة عن تلبية متطلبات الأداء الجيد للخدمات ولاسيما في مجال (رضا المستفيد، القيمة المضافة، مراقبة ومتابعة المشاريع، وإدارة الاستثمار) لذا تلجأ المنظمات إلى تغيير آليات عمل نظامها الإداري بالتحلو نحو مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف الحصول على مؤشرات أفضل للأداء، ومن خلال الزيارات الميدانية الاستطلاعية بهدف الحصول على مؤشرات أفضل للأداء، ومن خلال الزيارات الميدانية الاستطلاعية للباحثان تبيين أن الميدان المبحوث يعاني من عدم وضوح العلاقة بين مشروع الحكومة الإلكترونية والأداء المنظمي مما استوجب الدراسة، في ضوء ذلك يمكن تأطير مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:-

- هل تتوفر متطلبات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في ديوان محافظة نينوى؟
- هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الأداء في مجال (رضا المستفيد، القيمة المضافة، الرقابة ومتابعة المشاريع، إدارة الاستثمار) في ديوان محافظة نينوى؟
- ما أثر تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في مؤشرات الأداء (رضا المستفيد، القيمة المضافة، الرقابة ومتابعة المشاريع، إدارة الاستثمار) في ديوان محافظة نينوى؟

٢- هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:-

١- التعرف على مدى إدراك الموظفين في الميدان المبحوث لأهمية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

٢- التعرف على مدى توافر متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية في ديوان محافظة نينوى.

٣- التعرف على طبيعة علاقة الارتباط بين متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الأداء المنظمي في مجال (رضا المستفيد، القيمة المضافة، الرقابة ومتابعة المشاريع، إدارة الاستثمار) في ديوان محافظة نينوى.

٣- أهمية الدراسة:

ومن الناحية العلمية تتبثق أهمية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بصفة عامة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة الموظفين وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة وفتح قنوات اتصال بين القائمين عليها والمستفيدين منها باستمرار كما يأمل الباحثان بأن تضيف هذه الدراسة شيئاً إلى المعرفة في مجال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وأن تسهم في وضع مقترحات للمسؤولين عن صناعة القرار لمواجهة العقبات بخصوص مشروع الحكومة الإلكترونية وتأثيراته على الأداء.

٤- فرضية الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تتمثل بالآتي:-

الفرضية الرئيسية الأولى: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية وتحسين الأداء المنظمي في ديوان محافظة نينوى. وتتنبق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الأربعة الآتية:-

مشروع الحكومة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من
منتسبي ديوان محافظة نينوى.....

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر متابعة المشاريع في ديوان محافظة نينوى.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشروع
الحكومة الإلكترونية ومؤشر إدارة الاستثمار في ديوان محافظة نينوى.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر رضا المستفيد في ديوان محافظة نينوى.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر القيمة المضافة في ديوان محافظة نينوى.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية والأداء المنظمي في ديوان محافظة نينوى. وتتبع عن هذه الفرضية
الفرضيات الفرعية الأربعة الآتية:-

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر متابعة المشاريع في ديوان محافظة نينوى.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر إدارة الاستثمار في ديوان محافظة نينوى.

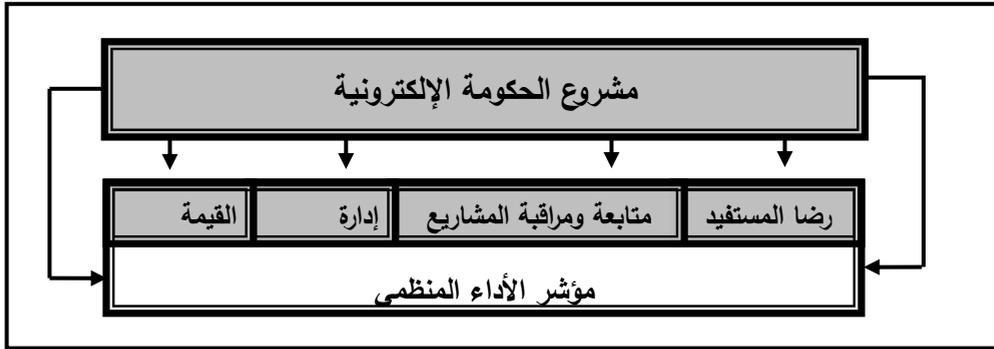
الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر رضا المستفيد في ديوان محافظة نينوى.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة
الإلكترونية ومؤشر القيمة المضافة في ديوان محافظة نينوى.

٥-أمودج الدراسة:

بهدف اختيار فروض الدراسة ومعالجتها ، فقد اعتمدت الدراسة الانموذج

الفرضي الوصفي الآتي:-



الشكل (١)
مخطط الدراسة الافتراضى

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مشروع الحكومة الإلكترونية: مفهومه وأهميته وأهدافه ومتطلباته

مع تطور مفاهيم نظم المعلومات وازدهار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النصف الثاني من القرن العشرين ظهرت أنواع متعددة من نظم المعلومات المبنية على الحاسوب، كل منها يسعى إلى تلبية احتياجات معينة في المجالات الإدارية المختلفة، وكل منها يعمل على تحسين فاعلية الأداء المنظمي، وقد كان لذلك الأثر المباشر في الأجهزة الإدارية الحكومية من حيث رفع كفاءتها وتحسين وتطوير طريقة أدائها من خلال الإفادة من تكنولوجيا المعلومات وعالم الإنترنت في توفير المعلومات والخدمات لمواطنيها وموظفيها والمنظمات أو للدوائر الحكومية المختلفة الأخرى وتطبيقها للحكومة الإلكترونية ، وقد تعددت المفاهيم الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية ، نظراً لاختلاف وجهات نظر الباحثين، وتوجهاتهم ، ومدى تعاملهم مع أرض الواقع للخدمات التي يمكن ان يقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية لجميع المستفيدين، إذ عرفه (أبو زيد، ٢٠٠٦، ٢٠) بأنه التحول نحو المنظمات الحكومية الافتراضية من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، انسجاماً مع متطلبات العصر، بهدف تحسين الخدمات الحكومية والإصلاح الحكومي وتعزيز الشفافية والمساءلة في التعامل مع المواطن والعاملين والأعمال والحكومة والاقتصاد.

أما (Khan et al., 2010, 2) فيشير على أنه الإجراءات التي يتم من خلالها توفير الخدمات العامة للمستخدمين من خلال استخدام الإنترنت والهاتف الجوال والفاكس والبريد، ويؤكد (Pokhman, 2011, 229) على انه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من قبل الحكومة لإنجاز وظائفها أو هي أداة

إستراتيجية تعمل من خلال تغيير جذري وأداة إستراتيجية يدعم ويوضح الإجراءات الحكومية للأطراف الأخرى (الحكومة- المواطنين- الأعمال).

مما سبق يرى الباحثان بأن مشروع الحكومة الإلكترونية ما هو إلا استخدام للتطور التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ومتطلباتها) من قبل الحكومة ومنظماتها، بهدف تحسين الأداء الحكومي وتدعيم فاعلية التواصل بينها وبين المستفيدين وتوصيل المعلومات والخدمات العامة إلى مختلف الجهات المستفيدة بشفافية وكفاءة عالية وبأقل جهد وكلفة.

ويشير (Office of management and budget, 2002, 4) و(Zeleti, 2010, 14-15) إلى أهمية مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال مجموعة من الجوانب وهي:-

- ١- تخفيف التكاليف التي يتحملها جميع الأطراف المشاركة في المشروع.
 - ٢- انسيابية المعلومات بين الحكومة والمستفيد.
 - ٣- الشفافية: يقصد بها توفير معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام.
 - ٤- تسليم أسرع لخدمات المستفيدين.
 - ٥- سهولة الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية لجميع الأطراف.
- أن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو مشروع الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف كبيرة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها العالم في الوقت الحالي، وهو ما ينعكس على طبيعة الأداء ومن ثم تقديم لخدمات للمستفيدين بسهولة ويسر وتكلفة أقل، ويرى كل من (عكاشة، ٢٠٠٤، ٣٥) و(ياسين، ٢٠٠٥، ١٩٠-١٩١) و(عبدالعال، ٢٠٠٦، ١٠١) و(الحو، ٢٠٠٣، ٨) و(بسيوني، ٢٠٠٨، ٦٢-٦٤) أن أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية تتمثل بالآتي:-

١- تحسين مستوى الخدمات: ويتم ذلك من خلال تحسين استجابة الحكومات لاحتياجات المستفيدين (من المواطنين وغيرهم) من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية، وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة، فضلاً عن تحسن جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة.

٢- التقليل من التعقيدات الإدارية: يمنح مشروع الحكومة الإلكترونية المستفيدين فرصة الحصول على طلبات تأخذ شكل نماذج إلكترونية وتوفر عليهم معاناة الوصول إلى منظمة المعنية، وأماكن الانتظار فضلاً عن الالتزام بطوابير لاحصر لها، ومشاكل احتكاك المستفيدين من بعضهم، كما يمكن من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية القضاء على البيروقراطية ونتائجها السلبية المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال.

٣- تحقيق الاستفادة القصوى لمستفيدين مشروع الحكومة الإلكترونية: يهدف مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال توسيع الوصول إلى الخدمات والمعلومات المباشرة على الخط بإنشاء نقاط عامة للوصول في مكاتب البريد وغيرها من مراكز الخدمة العامة، إذ يمكن أن تصبح هذه المراكز أماكن تدريب مخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية من خلال القنوات الإلكترونية مما سوف يفتح سبلاً واسعة من أجل تقديم خدمات أفضل إلى المستفيدين.

ويشير الباحثون أن عملية التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية عملية شاملة ومتشابهة، إذ تحتاج إلى توفير عدة متطلبات أساسية تشكل القاعدة التي يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليتمكن بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات مشروع الحكومة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي،

ويتطلب تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات باعتبار ان هذا التطبيق يهدف إلى تقديم خدمة متميزة للمواطنين ومنظمات الأعمال، وتحسين مستوى الأداء في المنظمات الحكومية، وقد اتفق كل من (البشري، ٢٠٠٩) و(طالب، ٢٠١٠) و(السامرائي ونينو، ٢٠١٠) و(الشريف، ٢٠١١) على أن متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية تتمثل بالآتي:-

أولاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:-

أن تقديم خدمات مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك من أجل تسهيل ربط المستخدمين من خلال أجهزة الحاسوب بالإنترنت ، وهذا يتطلب إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وجعلها قادرة على الاستجابة لمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية (السامرائي ونينو، ٢٠١٠). ويشير (الطائي، ٢٠٠٧، ٤) إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد الحجر الأساس لمشروع تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها حين نقل وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية ، وتتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من: (الشيخ، ٢٠١٢، ٢١).

١- الأجهزة والمعدات: وهي تلك الأجزاء الملموسة والمرئية من التقانات التي تتمثل عادة بالحاسوب وملحقاته، والتي تقسم إلى: (أجهزة المعالجة المركزية، وحدات الادخال، وحدات الاخراج ، وحدات خزن المعلومات).

٢- الاتصالات: تعرف بأنها الوسائط الإلكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة، أي أنها توزيع البيانات بين محطتين حاسوبيتين أو أكثر (النجار، ٢٠١٠، ٢٢٥)، لذا على عاتق المدراء أن يختاروا تكنولوجيا الاتصالات المناسبة لتعزيز أداء منظماتهم والوصول إلى أفضل طريقة لدمجها في نظم المعلومات وعمليات الأعمال.

وتعد الاتصالات متطلباً أساسياً لزيادة فاعلية المنظمات ونجاحها، كونها استطاعت أن تغير وتعزز طبيعة الاتصالات الدولية بين المنظمات المنتشرة جغرافياً في دول مختلفة.

٣- البرمجيات: تعد البرمجيات المكونات غير الملموسة من الحاسوب التي تتولى مهمة تشغيله، والبرنامج عبارة عن مجموعة ايعازات تكتب بلغة برمجية متخصصة تقوم بتنفيذ عمليات معينة، وتتم صياغة البرنامج لدى مبرمجين متخصصين في برمجة نظم التشغيل والتطبيقات ، ويمكننا القول أن الأجهزة والمعدات تصبح بلا فائدة إذا لم توجد البرمجيات التي تشغل الأجزاء المادية وتحتاج البرمجيات إلى ملاكات فنية مؤهلة لتحليل وتصميم الأنظمة وبرمجتها.

ثانياً: المتطلبات التنظيمية والإدارية

يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية لكي يحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة منه إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية فضلاً عن ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقانة المعلومات والاتصالات ، وذلك من خلال قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية ، إذ يستلزم تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية تطويراً واضحاً للمكونات التقليدية لثقافة المنظمة، فضلاً عن ذلك يتوجب على جميع الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل تطور، وتجديد الأساليب الإدارية المعتمدة في المنظمات مع ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية ، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة (البشري، ٢٠١٠، ٤٥-٤٦).

ثالثاً: المتطلبات البشرية

يتطلب التحول إلى مشروع الحكومة الإلكترونية تهيئة المجتمع من خلال توفير الظروف البيئية الملائمة للانتقال بالمجتمع إلى استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في المعاملات اليومية، وتغيير الثقافة السائدة وخلق علاقة جديدة بين الأطراف المختلفة أساسها الثقة والمشاركة البناءة بما يضمن تحقيق التفاعل المطلوب مع الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثانياً: الأداء المنظمي (مفهومه وأهميته ومؤثراته)

يمثل الأداء مفهوماً جوهرياً هاماً لمنظمات الأعمال بشكل عام، ويكاد أن يمثل الظاهرة الشمولية لمجمل فروع وحقول المعرفة الإدارية، إذ يشير (David, 2001,308) بأنه مجموعة النتائج المترتبة على الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمة والتي يتوقع منها أن تقابل الأهداف المخططة والموضوعة، وقد اهتم العديد من الباحثين بالأداء المنظمي، وذلك بسبب تعدد وتنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراستهم للأداء المنظمي، فضلاً عن امتلاك المنظمات للعديد من الأهداف والتي يغلب عليها طابع التغيير المستمر، كذلك عن اختلاف المقاييس المعتمدة في عملية قياس الأداء المنظمي.

ويرى (الوندأوي، ٢٠٠٢، ٣٢) بأن الأداء المنظمي هو نشاط شمولي تمارسه المنظمة لتحقيق التوافق والموائمة مع البيئة التي تعمل بها والتي تعد الأساس لبقائها ونموها، وذلك عن طريق استغلال مواردها وإمكاناتها المتاحة بكفاءة لبلوغ أهدافها الرئيسية.

أما (الديوه جي والصادق، ٢٠٠٤، ٥) فيؤكدان بأن الأداء المنظمي هو نتائج استخدام موارد المنظمة بالصورة التي تحقق أهدافها، في حين أشار (Hassan & AL-Hakim, 2011,97) أي أنها عملية تقييم التقدم نحو تحقيق أهداف محددة

مسبقاً من خلال معلومات عن الكفاءة التي يتم من خلالها تحويل الموارد إلى سلع وخدمات، وجودة هذه المخرجات ومدى فاعلية الأهداف المنظمة.

وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحثان أن مفهوم الأداء المنظمي يمثل ذلك النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس قدرة المنظمة على تحقيق التوافق والمواءمة مع البيئة التي تعمل بها، وذلك من خلال استخدام المنظمة لامكانياتها المختلفة وقابليتها المتاحة بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها الطويلة الأمد، وبالتالي استمرارها وبقائها في ممارسة نشاطاتها المختلفة. إذ اتفق كل من (الحديدي، ٢٠١٣) و(زيدان، ٢٠١٣) أن مؤشرات الأداء المنظمي تتمثل بالآتي:-

١- مؤشر إدارة الاستثمار: مما لا شك فيه ان للاستثمار أهمية كبيرة وواسعة على مختلف الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وله تأثير واضح على حياة الدول وعلى مستوى تحضرها وثقافتها ويعد الاستثمار المحرك الاساس والمباشر للتنمية المستدامة التي تلبي حاجات الجيل الحاضر ورغباته دون المساس بحصة الأجيال القادمة لذلك يرى (الحناوي وآخرون، ٢٠١٢، ٢٢٣-٢٢٤) أن أهمية الاستثمار عبر الإنترنت تتمثل بالآتي:-

- أ- اختبار الأصول التي تتفق مع أهداف المستثمر وإمكانياته المالية.
- ب- تقييم البدائل الاستثمارية المختلفة والمفاضلة بينها نظراً لتوفر المعلومات والبيانات.
- ج- استغلال الفرص الاستثمارية من المواقع الاخبارية والتي لم تكن متاحة لصغار المستثمرين قبل ظهور الانترنت.
- د- بناء التحليلات المالية اللازمة لمتابعة الاستثمارات المختلفة وتقييمها.

هـ- الاشتراك في المواقع الاستثمارية الكبرى بهدف دراسة القطاعات المختلفة والأوضاع العامة للأسواق المالية ومراقبة آراء الخبراء والمحللين.

٢- مؤثر الرقابة ومتابعة المشاريع: تميزت العقود الأخيرة من القرن العشرين بظهور تطورات كبيرة في تقنية المعلومات وأصبح العديد من الباحثين يسمي الفترة الحالية بعصر ثورة المعلومات ومن مظاهر هذه الثورة ظهور ما يسمى مجتمع المعلومات واعتبار المعلومات عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج لها دور هام في تحديد كفاءة المنظمة وفعاليتها ، لذلك فقد اتجهت العديد من المنظمات إلى أتمتة نظمها من أجل التحكم بالكم الهائل من المعلومات الضرورية وضمان وصول هذه المعلومات بشكل دقيق وملائم إلى المستخدمين بهدف استخدامها في عملية اتخاذ القرارات.

من جانب آخر يؤكد (عليبوني ، ٢٠٠٨ ، ٩) بأن عملية المراقبة ومتابعة المشاريع تركز على الجوانب الآتية:-

أ- مراجعة المستندات والمذكرات والوثائق المتعلقة بالبيانات المدخلة على الحاسوب تمهيداً لإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو من خلال شبكة الإنترنت والاطمئنان على سلامتها من الناحية الشكلية والموضوعية والحسابية والمحاسبية.

ب- مراجعة موافقات الجهات التي لها سلطة الاعتماد على الأوامر المرسلة بواسطة البريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت حسب خطوط السلطة والمسؤولية داخل المنشأة، والاطمئنان على سرية المعلومات ذات الطبيعة الحساسة الخاصة من خلال جدار الحماية.

ج- مراجعة عملية إدخال البيانات والتعليمات إلى الكمبيوتر من أجل تنفيذ العمليات المتفق عليها ، على النحو السابق بيانه في المباحث السابقة.

د- مراجعة المعلومات الواردة من المرسل إليهم بخصوص التعليمات والأوامر السابقة للتأكد من أنها تمت حسب الوارد في الاتفاقيات والعقود المعتمدة.

هـ- مراجعة المعالجة المحاسبية للعمليات التي تمت من خلال الإنترنت والتأكد من أنها تمت وفقاً للأسس والسياسات المحاسبية المتعارف عليها.

٣- مؤثر القيمة المضافة: يركز هذا المؤشر على ما تقدمه المنظمة للمجتمع بشكل مباشر، فالقيمة المضافة هي تكنيك يستخدم لتحليل الأنشطة الرئيسية في المنظمة وذلك بهدف تحديد مصادر ميزتها التنافسية، ومن ثم معرفة نقاط القوة والضعف الداخلية الحالية والمحتملة (Hofer, 1983,43) أن العائد على القيمة المضافة يمثل أفضل مقياس يمكن ان يقيس أداء المنظمة إذا ما قورن بغيره من المقاييس المستخدمة حالياً. والجدول (١) يوضح مقاييس القيمة المضافة.

الجدول (١)

مقاييس القيمة المضافة

خصائص الأداء	بعض المقاييس التقليدية	القياسات الجديدة المقترحة
النمو	قيمة الخدمات/قيمة الموجودات	القيمة المضافة
الكفاءة	الربح الإجمالي/ صافي الأرباح/نسبة صافي الأرباح إلى قيمة المبيعات.	العائد على القيمة المضافة
استغلال الموجودات	العائد على الاستثمار/ العائد على رأس المال/ نصيب السهم من الإيرادات.	نسبة العائد على القيمة المضافة إلى العائد على الاستثمار.

المصدر: هيلين، توماس وهنجر، دايفد، ١٩٩٠، الإدارة الاستراتيجية، ترجمة محمود عبدالحميد مرسي وزهير نعيم الصباغ، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، ٣٧٧.

٤- مؤثر رضا المستفيد: يُعد رضا المستفيدين من أهم المؤشرات النوعية لقياس أداء المنظمات والذي حظي بتأييد الكتاب والباحثين في علوم الإدارة في السنوات الأخيرة، باعتبار ولاء المستفيدين يشكل المحافظة على هدف المنظمات للتطور، وأنه يعكس مدى تلبية أو إشباع المنظمة لحاجات المستفيدين ورغباتهم المدركة وفقاً لتفضيلاتهم أو أولوياتهم. (الجعدي، ٢٠٠٣، ٣٤).

ويشير (Pride and Ferrell, 2000, 43-44) و (Awamleh, 2000, 4) إلى إن مواطن القوة التي تقود إلى إرضاء المستفيد هي فقط التي يجب أن تؤخذ بنظر الاعتبار وأن تعد فوائد تنافسية، أما مواطن الضعف التي تؤثر بصورة مباشرة في إرضاء المستفيد فيجب أن تعد أضرار تنافسية، في حين عد عدد من الباحثين حاجات المستفيد غير الملباة فرصة أو تهديداً للمنظمة، تبعاً لقدرة الأخيرة على استغلال الموقف، وتركز عملية الخيار الإستراتيجي على اختيار البديل الذي يحقق الأرباح والنمو والنجاح للمنظمة ومثلما تم الإشارة سابقاً إن هذا لا يتم إلا إذا كانت المنظمة قد حققت رضا المستفيدين في أعمالها (Daft, 2001, 102-109).

ثالثاً: العلاقة النظرية بين مشروع الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الأداء المنظمي:

إن الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية بدلالة متطلباته مكنت من إعادة تصميم وتشكيل المنظمات، وتحويل هيكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها، وتغيير الأساليب التي تقدمها في رفع التقارير وفي القيام بوظيفة الرقابة، كما أحدثت تغييرات جذرية على ممارساتها، وعلى تدفق المعلومات، وعلى أساليب تصميم المنتجات وتقديم الخدمات، وأدت إلى بروز أساليب إدارية جديدة مرتبطة بها تعرف في أغلب الأحيان بالإدارة الإلكترونية.

لقد وفرت إمكانيات مشاريع الحكومة الإلكترونية مداخل جديدة لمساعدة المديرين على الرقابة والاستثمار والحصول على القيمة التي يمكن أن يضيفها مشروع

الحكومة الإلكترونية فضلاً عن رضا المستفيد الذي يعد محور التعامل معها، وسهّلت من الحصول على المعلومات المتعلقة بالأداء المنظمي في أي مستوى إداري وفي أي لحظة، ومن ثم يمكن تحقيق درجة أعلى من التنسيق بين هذه الأنشطة من خلال المشاركة في المعلومات باستخدام شبكات الربط المعلوماتية.

حيث أن مشروع الحكومة الإلكترونية يقود إلى خفض الكلف وم نثم زيادة الإيراد، فقد تتحقق عملية إضافة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال خفض الكلف المصاحبة مع نشاط معين أو مجموعة فرعية من النشاطات والفعاليات، ويحدث خفض الكلفة في هذه الحالة عندما يتمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من العمل في نفس النشاط أو مجموعة من النشاطات بدلاً من العمل اليدوي، لكي يتم تنفيذها بشكل أكثر سرعة وكفاءة. ولهذا فإن المنظمة يمكن لها خفض عدد ال موظفين لديها مع ضمان المحافظة على مستوى إنتاجها، كما يحدث خفض الكلف عندما يتمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من إعادة تصميم النشاط وتشكيله بحيث يتم تنفيذه بشكل أكثر فاعلية، وفي هذه الحالة يمكن خفض مجموعة من الموظفين أيضاً (حميد، ٢٠٠٨، ٢٩) .

كما يعمل اعتماد استخدام مشروع الحكومة الإلكترونية على تغيير أسلوب ومراقبة سير المشاريع سواء داخل المنظمات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المستفيدين بما يمكن من تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمستفيدين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت من خلال: (Kalika, 2000, 15).

١- توصيل الخدمات لجمهور المتعاملين مع الحكومة في أماكن تواجدهم وبالأسلوب الذي يناسبهم وبسرعة وكفاءة ملائمة.

٢- إنشاء بيئة اتصال بالمستثمرين من خلال تبسيط الإجراءات وتيسير تقديم الخدمات، وتوفير مراكز خدمة متطورة تقوم بتطوير الخدمات الحكومية اللازمة لرجال الأعمال في مكان واحد وتوفير معلومات دقيقة وحديثة لخدمة المستثمرين.

٣- توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار والمساهمة في تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل.

٤- تطبيق فلسفات الإدارة الحديثة في القطاع الحكومي وتحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات بما يضمن أداء الخدمة بكفاءة وفاعلية وبتكلفة منخفضة.

٥- تقديم نماذج لتنفيذ المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات وتخطيط موارد المنظمة.

٦- زيادة التنافسية المحلية وتهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الجديد على المستويين الإقليمي والدولي.

أما فيما يخص إدارة الاستثمار فإنه يعد المحرك الأساس والمباشر للتنمية المستدامة في ظل استخدام مشروع الحكومة الإلكترونية، لذلك يرى (الحنوي وآخرون، ٢٠١٢، ٢٢٣-٢٢٤) أن إدارة الاستثمار عبر مشروع الحكومة الإلكترونية يمكن أن تتمثل بالآتي:-

أ- الاستفادة من إمكانيات الشبكة وما توفره من معلومات وآليات اتصال لاتخاذ قرارات الاستثمار في الأوراق المالية.

ب- تمكن المستثمر الفرد من الوصول إلى أسواق المال المختلفة دون الاعتماد على الوسطاء وذلك بأقل تكلفة وبسرعة ودقة.

ت- تمكن المستثمر من استخدام أدوات استثمارية متطورة مثل برامج الكمبيوتر التي تساعد على تكوين محافظ الاستثمار.

ث- التحكم: إذ يستطيع المستثمر من خلال الشبكة متابعة حساباته بصورة مستمرة للتأكد من نمو محافظته الاستثمارية.

أصبح مشروع الحكومة الإلكترونية عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن الفاعلية والكفاءة في أدائها، لذا تسارعت المنظمات إلى تهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيق هذا المشروع واستخدامه لما له من إمكانية لخلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء المنظمي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن أسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفؤ الذي تسعى المنظمة لتحقيقه (عطية، ٢٠١٢، ٣٢٥).

الفصل الثالث

إجراءات البحث

أولاً: مجتمع البحث

ديوان محافظة نينوى تعمل على اكتشاف واستغلال الإمكانيات المتاحة في المحافظة وإيجاد البيئة الملائمة لتدفق الاستثمارات إليها.
الرسالة : (أن تكون محافظة نينوى مركز الجذب الاستثمار)
الأهداف:

- ١- إرساء دعائم قوية قادرة على احداث تنمية اقتصادية واجتماعية.
- ٢- تحقيق الرفاه الاقتصادي للمجتمع.
- ٣- ايجاد فرص عمل للعراقيين والقضاء على البطالة.
- ٤- زيادة الدخل ال وطني وتنويع مصادره.
- ٥- نقل التكنولوجيا الحديثة إلى كافة مرافق الدولة.
- ٦- حماية حقوق وممتلكات المستثمرين.

الوسائل:

- ١- تحديد المشاريع والفرص الاستثمارية والترويج لها محليا وعالمياً.
- ٢- تبسيط إجراءات التسجيل والإجازة للمشاريع الاستثمارية.
- ٣- منح المشاريع المشمولة بأحكام قانون الاستثمار الامتيازات والضمانات اللازمة.
- ٤- توفير المعلومات والبيانات للمستثمرين واصدار النشرات بذلك.

عينة البحث:

تمثلت عينة الدراسة بالموظفين في ديوان محافظة نينوى، والآتي وصف
للخصائص التي يحملها أفراد العينة

الجدول (٢)

خصائص أفراد الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%٥١	٢٢	ذكر
%٤٩	٢١	انثى
النسب المئوية	التكرار	العمر
%١٦	٧	٢٥ سنة فأقل
%٦١	٢٦	٢٦-٣٠
%١٢	٥	٣١-٣٥
%٢	١	٣٦-٤٠
%٢	١	٤١-٤٥
%٧	٣	٤٦ فأكثر
النسب المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
%١٤	٦	شهادة عليا
%٨١	٣٥	بكالوريوس
%٥	٢	دبلوم
النسب المئوية	التكرار	الخبرة الوظيفية
%٨٦	٣٧	٥ فأقل
%١٢	٥	٦-١٠
-	-	١١-١٥
	-	١٦-٢٠
	-	٢١-٢٥

مشروع الحكومة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي ديوان محافظة نينوى.....

النسب المئوية	التكرار	القسم/ الشعبة
٢٦ فأكثر	١	
٧%	٣	تقنية المعلومات/ مشروع الحكومة الإلكترونية
٢١%	٩	التخطيط/الإعداد والتنسيق
٢%	١	تقنية المعلومات/الإدارية
٧%	٣	تنمية المهارات/تنفيذ التدريب
٤%	٢	تنمية المهارات/ التخطيط
٧%	٣	تقنية المعلومات/وحدة الصيانة
١٤%	٦	تقنية المعلومات الحوكمة الإلكترونية
٧%	٣	التخطيط/تقنية المعلومات
٤%	٢	التخطيط/تقييم أداء الخطة
٧%	٣	التخطيط/ رسم السياسات
٥%	١	التخطيط والموازنة/ التخطيط
٧%	٣	الدراسات والتصاميم/ الدراسات
٤%	٢	معاونة التخطيط/ الدراسات والتصاميم
٤%	٢	تقنية المعلومات/الشبكات والإنترنت

من خلال الجدول (٢) نلاحظ أن المنظمات المبحوثة تتعامل مع كلال الجنسين بما يتناسب مع طبيعة عملها، أما بالنسبة للعلماء فالنسبة تتعامل مع كلال الجنسين بما يتناسب مع طبيعة العمل الميداني حيث أن الميدان الأعلى هي (٢٦-٣٠) وهذا يعود إلى طبيعة العمل الميداني حيث أن الميدان المبحوث يتعامل مع القدرات الشابة، أما بخصوص المؤهل العلمي فنلاحظ أن

(٨١%) من حملة البكالوريوس و(١٤%) من حملة الشهادات العليا و(٥%) دبلوم هذا يدل على أن عينة الدراسة تتعامل مع ذوي الخبرة والاختصاص وبإمكانهم الإجابة على استمارة الاستبانة بشكل موضوعي ودقيق ، أما فيما يخص الخبرة الوظيفية فقد بلغت أعلى نسبة (٥) سنوات فأقل، أما فيما يتعلق بالأقسام والشعب فنلاحظ أن جميع الأقسام تتعامل وذات علاقة بمتغيرات الدراسة مما يعطي موضوعية لدى الإجابة.

ثالثاً: منهج البحث وأدواته

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال دراسة العلاقات بين المتغيرات الرئيسية المستمدة بياناتها من الميدان المبحوث وباعتماد استمارة الاستبانة كأداة بحثية تم صياغة أسئلتها بالاعتماد على الأطر المفاهيمية للموضوع والتي طرحت في بعض الدراسات المعتمدة وهي (الحديدي، ٢٠١٣) و(زيدان، ٢٠١٣)، إذ تم اختبار قياس الثبات (كرونباخ- الفا) والذي بلغ ٨٤% ، علماً بأن الاستمارة اعتمدت مقياس ليكرت الخماسي وبالأوزان (أنتفق تماماً ، أتفق ، محايد، لا أتفق ، لا أتفق تماماً).

رابعاً: مجتمع البحث وعينته

تم اختيار العاملين في ديوان محافظة نينوى كمجتمع للدراسة كونها من المنظمات الحيوية التي نفذت مشروع الحكومة الإلكترونية منذ فترة ليست بالقصيرة، كما تم اختيار الموظفين والعاملين ذات العلاقة بهذا المشروع والذي بلغ عددهم ٥٠ فرداً كعينة بحثية، إذ تم توزيع الاستمارات عليهم واسترجع منها (٤٣) استمارة وينسبة استرجاع بلغت ٨٦%.

خامساً: وصف متغيرات البحث

أ- وصف مؤشرات مشروع الحكومة الإلكترونية

يتضح من الجدول (٣) الخاص بمشروع الحكومة الإلكترونية أن المعدل العام للوسط الحسابي بلغ ٣.٦٩ وهذا يعني وجود نسبة اتفاق إيجابية حول توافر متطلبات

مشروع الحكومة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من
منتسبي ديوان محافظة نينوى.....

مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمة المبحوثة، وكانت أفضل نسبة مساهمة في هذا البعد هي للمتغيرات X3 إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي ٤.٦٩ بانحراف معياري قدره ٠,٥٥ (يتطلب تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية تطوير مهارات وخبرات الأفراد العاملين في المنظمة) و X10 (يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي ٦٩,١٨ بانحراف معياري قدره ٠,٩٨ فيما بلغ أقل وسط حسابي ٢,٨٨ والخاص بالسؤال X7 (تتوافر المرونة في التنظيم الإداري للتحوّل نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية).

الجدول (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمشروع الحكومة الإلكترونية

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X1	3.41	0.98
X2	3.09	0.78
X3	4.69	0.55
X4	3.81	0.95
X5	3.46	1.20
X6	3.00	0.97
X7	2.88	0.95
X8	3.62	0.97
X9	4.06	0.88
X10	4.18	0.98
X11	4.04	0.87
X12	4.02	1.03
X13	4.13	0.83
X14	3.46	0.82
X15	3.13	1.12
المعدل	3.69	0.92

ب- وصف مؤشرات الأداء المنظمي:

من خلال متابعة الجدول (٤) يتضح بان معدل الوسط الحسابي بلغ ٤,٢١ وهذا يشير امتلاك المنظمة المبحوثة لمؤشر متابعة المشاريع وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال X4 (تقوم المنظمة المبحوثة في قياس ومتابعة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف)، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي بلغ ٤,٣٢ وانحراف معياري ٠,٧١ أما أقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال X6 والخاص (العمل ضمن منظومة مشروع الحكومة الإلكترونية يساعد المنظمة في تحليل النتائج المحققة) ، وجاء بوسط حسابي ٤,١٣ وانحراف معياري ٠,٧٧.

الجدول (٤)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر متابعة المشاريع

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X1	4.18	0.76
X2	4.30	0.70
X3	4.18	0.73
X4	4.32	0.71
X5	4.20	0.80
X6	4.13	0.77
المعدل	4.21	0.74

أما بخصوص الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمؤشر الاستثمار المبينة في الجدول (٥) فيشير إلى أن معدل الوسط الحسابي بلغ ٣,٨٦ وهذا يدل على وجود إدارة للاستثمار في المنظمة المبحوثة بنسب جيدة وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال X9 (العمل ضمن منظومة مشروع الحكومة الإلكترونية يساعد في توفير الخدمات للمستثمرين)، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي

مشروع الحكومة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي ديوان محافظة نينوى.....

بلغ ٤,١١ وانحراف معياري ٠,٧٦ ، أما أقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال X11 والخاص بأنه (العمل ضمن منظومة مشروع الحكومة الإلكترونية يمنع المنظمة من التعثر في إنجاز المشاريع الاستثمارية) وجاء بوسط حسابي ٣,٧٦ وانحراف معياري ٠,٨١ ، أما فيما يتعلق بالجدول (٦) الخاص بالأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمؤشر رضا المستفيد فيبين بأن معدل الوسط الحسابي بلغ ٤,٤١ وهذا يشير إلى وجود تعامل ورضا لدى المستفيد عن العمل في المنظمة وما يدعم ذلك قيمة الانحراف المعياري وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال X15 (تتنوع خدمات المنظمة المبحوثة تبعاً لرغبات المستفيدين) ، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي بلغ ٣,٦٩ وانحراف معياري ٠,٨٦ أما أقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال X16 والخاص (حصلت المنظمة المبحوثة على شهادات تقديرية لتميزها في الجودة) وجاء بوسط حسابي ٣,١٣ وانحراف معياري ٠,٨٦ .

جدول (٥)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر إدارة الاستثمار

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم السؤال
0.70	3.97	X7
0.83	3.79	X8
0.76	4.11	X9
0.78	3.95	X10
0.87	3.62	X11
0.81	3.76	X12
0.79	3.86	المعدل

الجدول (٦)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمؤشر رضا المستفيد

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم السؤال
0.95	3.41	X13
0.73	3.58	X14
0.86	3.69	X15
0.86	3.13	X16
1.00	3.27	X17
0.88	4.41	المعدل

وفيما يتعلق بالجدول (٧) الخاص بالأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمؤشر القيمة المضافة فيبين بأن معدل الوسط الحسابي بلغ ٣,٧٦ وهذا يشير إلى وجود قيمة مضافة عند التعامل كمؤشر للأداء عن المنظمة وما يدعم ذلك قيمة الانحراف المعياري وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال X21 (تقوم المنظمة المبحوثة بالكشف عن العناصر الكفوءة ذات الخبرة والمعرفة والمهارة ووضعها في المواقع المهمة والمناسبة لها)، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي بلغ ٣,٧٩ وانحراف معياري ٠,٣٧ أما أقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال X22 (تمتلك المنظمة المبحوثة ملاءمة ما بين الإجراءات الإستراتيجية لأهداف المنظمة ومواردها) وجاء بوسط حسابي ٣,٤١ وانحراف معياري ٠,٩٥.

الجدول (٧)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمؤشر القيمة المضافة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم السؤال
0.68	3.90	X18
0.78	3.83	X19
0.74	3.69	X20
0.73	3.97	X21
0.95	3.41	X22
0.77	3.76	المعدل

رابعاً اختبار فرضيات الدراسة

أ- تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

استكمالاً لمتطلبات التحليل الوصفي فقد تم تحديد علاقات الارتباط بين المتغيرات البحثية، إذ يوضح الجدول رقم (٨) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة ما بين المتغير المستقل (مشروع الحكومة الإلكترونية) والمتغير المعتمد (الأداء المنظمي)، إذ بلغت (٠,٣٨) عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

الانحراف المعياري	مشروع الحكومة الإلكترونية
المتغير المعتمد	
الأداء المنظمي	* ٠,٣٨

* $P \leq 0,05$

N=43

أما على المستوى الجزئي فتشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغير المستقل (مشروع الحكومة الإلكترونية) ومؤشرات المتغير المعتمد (الأداء المنظمي) والتي هي (متابعة المشاريع، إدارة الاستثمار، رضا المستفيد، القيمة المضافة) إلا أنها ضعيفة غير معنوية مع (رضا المستفيد، والقيمة المضافة) والجدول (٩) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٩)

معاملات الارتباط بين المتغيرين على المستوى الجزئي

المستقل	المعتمد	مؤشرات الأداء المنظمي			
		القيمة المضافة	رضا المستفيد	إدارة الاستثمار	متابعة المشاريع
مشروع الحكومة الإلكترونية		0.20	0.15	0.28	0.38*

* P≤0,05

N=43

استناداً إلى ما تقدم يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية وبين مؤشر متابعة المشاريع في ديوان محافظة نينوى) وقبول الفرضية الثانية والثالثة والرابعة والتي تشير بأنها لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية.

ب-تحليل علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة:

من خلال الجدول (١٠) يتبين أن النموذج معنوي حيث أظهرت النتائج بأن قيمة t المحسوبة هي أكبر من قيمة t الجدولية وهذا يدل على معنوية النموذج الكلي.

الجدول (١٠)

الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين لتأثير مشروع الحكومة الإلكترونية والأداء

المنظمي

المستقل	المعتمد	مؤشرات الأداء المنظمي				قيمة F المحسوبة	قيمة t الجدولية	R2
		0β	B1	المحسوبة	الجدولية			
مشروع الحكومة الإلكترونية		0.37	0.35	5.81	4.04	2.41	1.67	0.12

P≤0,05

N=43

الجدول (١١)

الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين لتأثير مشروع الحكومة الإلكترونية والأداء المنظمي على المستوى الجزئي

المتعمد المستقل	مؤشر الأداء المنظمي					
	القيمة المضافة	رضا المستفيد	إدارة الاستثمار	متابعة المشاريع		
مشروع الحكومة الإلكترونية	0.32	0.23	0.37	0.54	$\theta\beta$	
	0.23	0.14	0.28	0.36	B1	
	2.37	0.91	3.65	5.15	المحسوبة	قيمة F
	4.04	4.04	4.04	4.04	الجدولية	
	1.54	0.95	1.91	2.48	المحسوبة	قيمة T
	1.67	1.67	1.67	1.67	الجدولية	
	0.05	0.02	0.08	0.13	R2	

$P \leq 0,05$

$N=43$

يتضح من خلال الجدولين (١٠) و(١١) الذي يستعرض أثر مشروع الحكومة الإلكترونية في الأداء المنظمي من خلال مؤشرات وعلى المستويين الكلي والجزئي بأن قيمة مؤشرات T في متابعة المشاريع وإدارة الاستثمار ورضا الزبون هي معنوية عند مستوى ٠,٠٥، أما قيمة F المحسوبة هي أكبر من قيمة F الجدولية فقط في متابعة المشاريع مما يدل على معنوية النماذج المطروحة فيه.

ومن خلال هذه النتائج يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية ومتابعة المشاريع) وكذلك الثانية والتي تنص على (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية وإدارة الاستثمار) وكذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية ورضا المستفيد) ويتم قبول الفرضية الفرعية

الرابعة والتي تنص (لاتوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية والقيمة المضافة).

خامساً: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

من خلال ما تقدم من نتائج أدناه بعض الاستنتاجات التي توصلت إليها
الدراسة:-

١- إشارة النتائج إلى ضعف المرونة التنظيمية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بصورة فاعلة بسبب ضعف الأقسام وتقليدية (آلية) التنظيم المعتمد.

٢- أشارت النتائج أن الميدان المبحوث لايعتمد على آراء المستفيدين والأخذ بها فيما يخص تطوير خدماتها.

٣- عدم امتلاك الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة تصوراً عن مشروع الحكومة الإلكترونية بسبب ضعف اطلاع العديد منهم عن مشروع الحكومة الإلكترونية.

٤- أشارت النتائج بشكل عام إلى وجود علاقة معنوية بين مشروع الحكومة الإلكترونية والأداء المنظمي وهذا يعود إلى صحة توظيف مشروع الحكومة الإلكترونية بما يخدم الأداء المنظمي من خلال مؤثراته.

٥- أظهرت النتائج على المستوى الجزئي بأن هناك علاقة معنوية جيدة بين مشروع الحكومة الإلكترونية ومتابعة المشاريع ، إذ عزز مشروع الحكومة الإلكترونية من ممارسة متابعة المشاريع بصورة أكثر سهولة وأقل كلفة.

٦- تمتلك المنظمة المبحوثة تقنيات في مشروع الحكومة الإلكترونية بما ساعدها على التحقق من تحقيق الأهداف.

أما عن أبرز التوصيات التي تقدمها الدراسة والتي تدعم الاستنتاجات فتتمثل بالآتي:-

- ١- ضرورة زيادة المرونة التنظيمية بما يخدم مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال زيادة الصلاحيات للأقسام أو الشعب ذات العلاقة واعتماد مبدأ اللامركزية وبما يجعل الهيكل التنظيمي مرنا.
 - ٢- على المنظمة المبحوثة الأخذ بنظر الاعتبار آراء المستفيدين فيما يخص تطوير خدماتها وذلك من خلال طرح نماذج أولية من خدماتها ومعرفة مدى تلبية احتياجات المستفيدين.
 - ٣- ضرورة تدريب ودخول أفراد المنظمة دورات تطويرية تساعدهم في أعداد وبناء تصور واضح عن مشروع الحكومة الإلكترونية.
 - ٤- ضرورة توفير المعلومات اللازمة للعاملين وذلك لمواجهة المشاكل التي قد تواجههم أثناء عملهم من خلال التعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية لمعالجة القصور الذي يحصل.
- على المنظمة المبحوثة الاستفادة من مزايا المتوفرة لدى مشروع الحكومة الإلكترونية بما يساعدها على طرح البدائل في تعاملاتهم واختيار البديل الذي يتناسب مع قدرات المنظمة مما يضيف قيمة للمنظمة.
- أما عن أبرز المقترحات اللازمة لتأمين هذه الدراسة ما يأتي:-
- ١- كي تتمكن إدارة المنظمة المبحوثة من الاستمرار في ممارسة أنشطتها بنجاح لابد من الاهتمام المتزايد في إقامة مشاريع الحكومة الإلكترونية وإعطائها الدور الرئيسي في تحسين الأداء المنظمي.
 - ٢- ضرورة التأكيد على وجود قيادات إدارية واعية، ومدركة خاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية تعمل على توفير الدعم المناسب للاداء المنظمي.
 - ٣- وضع موازنة مالية لدعم مشروع الحكومة الإلكترونية وتحفيز العاملين على تشغيله وصيانته ورفع مستوى خبرات العاملين عن طريق إدخالهم في دورات تدريبية متخصصة.

المصادر العربية:

- ١- ابو زيد، محمد خير، (٢٠٠٦)، متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة تطبيقية ، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان ، الأردن .
- ٢- أبي سعيد الديوه جي، درمان الصادق، (٢٠٠٤) ، مؤشرات قياس الأداء التسويقي بين النظرية والتطبيق، من وقائع المؤتمر العلمي الثاني للرؤى المستقبلية للإدارة العربية: استراتيجيات التحول للفترة من (٢٥-٢٦ تموز) ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة جرش .
- ٣- البشري، منى عطية (٢٠٠٩) ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- ٤- الحناوي، محمد صالح والشهاوي، طارق مصطفى ومصطفى ، نهال فريد، (٢٠١٢)، مبادئ وأساسيات الاستثمار ، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٥- الجعدي، فيصل صالح محمد، (٢٠٠٢) ، العلاقة بين إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية الموارد البشرية وتأثيرهما على الأداء المنظمي في المصارف اليمنية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ٦- الحديدي، علي عبدالفتاح محمود الشاهر، (٢٠١٣) ، نظام تخطيط موارد المشروع لتعزيز الأداء المنظمي دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/نينوى، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٧- الحلو، ماجد راغب، (٢٠٠٣) ، مشروع الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، مركز البحوث والدراسات، دبي، الإمارات العربية المتحدة ، ٢٦-٢٨/٤.

٨- السامرائي، سلوى أمين ونينو، ماركو ابراهيم (٢٠١٠) ، العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تطبيقه دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة دراسات المعلومات، العدد٨، عمان- الأردن.

٩- الشريف، طلال بن عبدالله حسين (٢٠١١) ، مشروع الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.

١٠- الشيخ، زيد فوزي ايوب (٢٠١٢)، ربط الجامعة بالمجتمع انموذج مقترح في إطار تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

١١- الطائي، علي حسون (٢٠٠٧) ، مشروع الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعض الدول، الندوة ١٨ لمكتب الاستشارات ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد، العراق.

١٢- النجار، فايز جمعة، (٢٠١٠)، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

١٣- الوندائي، هشام طلعت عبدالحكيم، (٢٠٠٢) ، أثر الميزة التنافسية في الأداء ودورها في بناء المحفظة الاستثمارية الكفوءة : دراسة تطبيقية في عينة من الشركات الصناعية، اطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

١٤- بسيوني، عبد الحميد (٢٠٠٨)، مشروع الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية ، ط١، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر .

١٥- توماس هيلن، دافيد هنجر، (١٩٩٠) ، الإدارة الاستراتيجية، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي، زهير نعيما لصباغ، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١٦- حميد، ايمن جادر، (٢٠٠٨)، تأثير تقانة المعلومات في تحقيق القيمة المضافة دراسة لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى، رسالة دبلوم ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

١٧- زيدان، عبدالستار عبدالسلام، (٢٠١٣) ، دور مشروع الحكومة الإلكترونية في بعض مؤشرات الأداء دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية الموصل، رسالة دبلوم ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

١٨- طالب، تركي بن فهد، (٢٠١٠)، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

١٩- عبدالعال، هدى محمد، (٢٠٠٦)، التطوير الإداري ومشروع الحكومة الإلكترونية، دار الكتب المصرية ، القاهرة، مصر .

٢٠- عكاشة ، هشام عبدالمنعم ، (٢٠٠٤)، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر .

٢١- عيلبوني، ايليا، (٢٠٠٨) ، تطور تكنولوجيا المعلومات وأنظمة
الرقابة الداخلية، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية
العربية في الدنمارك.

٢٢- عطية، العربي، ٢٠١٢، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء
الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في
جامعة ورقلة (الجزائر) ، العدد ١٠، مجلة الباحث.

٢٣- ياسين، سعد غالب، ٢٠٠٠، تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط ١،
دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

المصادر الأجنبية:

- 1- Awamleh, R., (2000), Organization Performance Measurement (OPM): A case Study on a Public Organization University of Wollongong, The Third International Conference on Quality Management, www.qmconf.com.
- 2- C. W. Hofer, 1983, Rova: A new measure for Assessing organizational Performance, Strategic Management Journal, Vol. 2, No.10.
- 3- Daft, R. L, (2001), Organization Theory and Design, 7th ed., west Publishing Co., New York,.
- 4- David Fred R., (2001), Strategic Management; concept's and case, 8th ed, prentice-Hall, Inc., U.S.A.
- 5- Khan , Gohar Feroz, (2010), E-government Skills Identification and Development: Toward a Staged-Based User –Centric Approach for Developing Countries, Asia Pacific Journal of Information Systems, Vol.20, No.1, March.
- 6- Michel Kalika, (2000): "le management est mort vive le e-management", in REG129.

- 7- Office of management and budget in Washington (2002), e-government strategy.
- 8- Pride, M. W. And Ferrell, O. C., (1997) , Marketing Concepts and Strategies, 10th ed., Houghton Mifflin Company , Boston,.
- 9- Rokhman, Ali, (2011), E-Government Adoption in Developing Countries; The case of Indonesia, Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences. Vol.1 , No.5, May.
- 10- Shah , Syed Iftikhar H., Bokhari, Rahat H., Hassan , Shabbir, Shah, Mahmood H. & Ali, Madad (2011), “Socio-Technical Factors Affecting ERP Implementation Success in Pakistan: an Empirical Study”, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol.5, No.3.
- 11- Zeleti, Fatemeh A. (2010), the progress and obstacles of implementing and improving e-government in Islamic Republic of Iran, master thesis, Lappeenranta university of technology, Iran.