

دور الحكومة الالكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك

## The role of e-government in improved indicators performance organization

### A prospective study of the opinions of a sample of employees in the Directorate of the Municipality of Kirkuk

م. خولة صدرالدين كريم

أ.م. د. نجيب عبدالمجيد نجم

المعهد التقني - الحويجة

#### المستخلص :

أصبح تبني مفهوم الحكومة الالكترونية ضرورة ملحة للقضاء على الاجراءات الروتينية بهدف تحسين الأداء في مجالات عديدة منها(التصميم، الصيانة، الرقابة، والاستثمار) انسجاما مع التغييرات الحاصلة في كل مجال ومنها في الأداء الخدمي . تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الدور والعلاقة بين متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية وبعض مؤشرات الأداء في بلدية كركوك وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج وهي أن البلدية تدعم متطلبات الحكومة الالكترونية فيما يتعلق(الدعم الإداري، مرونة التنظيم، توفر الموارد البشرية المؤهلة، والتقانة الملائمة)، كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط وأثر حقيقية بين متطلبات الحكومة الالكترونية في بعض مؤشرات الأداء. أعطت هذه الدراسة جملة من المقترحات الضرورية لبلدية كركوك فيما يخص متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية والمؤشرات المتمثلة (التصميم، الصيانة، الرقابة، الاستثمار) .

#### Abstract :

It become the adoption of the concept of e- government an urgent need to get rid of routine procedures to improve performance in different fields (designing, maintenance, control and investment) in accordance with the changes in all aspects especially the service performance .This study aims to know the role and relation between the application of electronic government and same of performance indicators at Kirkuk municipality , the study has concluded that the municipality backing up electronic government in cases(managerial support , elasticity of organization, the availability of qualified human resources and appropriate technology ), the study also showed that there is a true relation and influence between the requirements of electronic government and some of performance indicators . This study gives some of essential recommendations to Kirkuk municipality concerning the requirements of applying electronic government and the indications of (designing, maintenance, control and investment) .

\*الكلمات الاستدلالية : تتحدد في الحكومة الالكترونية ، مؤشرات تحسين الأداء

#### المقدمة :-

تركز دور الحكومة الالكترونية على خدمة المواطن و مراقبته للأداء الحكومي لزيادة فاعليته وكفاءته وزيادة الشفافية في إدارة الدولة وتوفير فرصة إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ودعم اتخاذ القرارات التي تخدم غالبية المواطنين واحتياجاتهم بهدف تحسين الأداء في مجالات عديدة من أهمها(التصميم، الصيانة، الرقابة، الاستثمار)ولتحقيق هذه الأهداف لايد من اعتماد الحكومة الالكترونية لإحداث التغيير الهادف إلى

تحسين الأداء. هذه الدراسة محاولة هادفة لتبيان دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في مديرية بلدية كركوك، وقد قسمت الدراسة إلى مباحث خصص المبحث الأول لمنهجية البحث والثاني للجانب النظري والثالث للجانب التحليلي والرابع للاستنتاجات وتقديم المقترحات .

## المبحث الأول

### منهجية البحث

أ / مشكلة الدراسة: أصبحت النظم الإدارية التقليدية قاصرة في تلبية متطلبات الأداء الجيد للخدمات البلدية وخصوصا في مجال(التصميم، الرقابة، الصيانة، الاستثمار) مما شكل ذلك ضرورة من ضرورات التغيير والتحول نحو الحكومة الالكترونية بهدف الحصول على مؤشرات أفضل للأداء مع مراعاة مستلزمات هذا التغيير من القوى البشرية الكفوءة والتقنية والدعم ومرونة الهيكل التنظيمي وإصدار القوانين والتشريعات الحكومية الداعمة لشرعية متطلبات الحكومة الالكترونية ،ووفق ما تقدم يمكن حصر مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية :-

\* هل تتوفر متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في بلدية كركوك؟

\* هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومؤشرات الأداء في مجال(التصميم، الرقابة، الصيانة، إدارة الاستثمار) في بلدية كركوك؟

\* ما أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤشرات الأداء في مجال(التصميم ، الرقابة ،الصيانة ،إدارة الاستثمار)في بلدية كركوك؟

ب / أهداف الدراسة :يمكن حصر هذه الأهداف في النقاط الآتية:-

1- التعرف على أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية بلدية كركوك من العاملين في الأقسام والوحدات الإدارية .

2- التعرف على مدى توفر متطلبات الحكومة الالكترونية في مديرية بلدية كركوك .

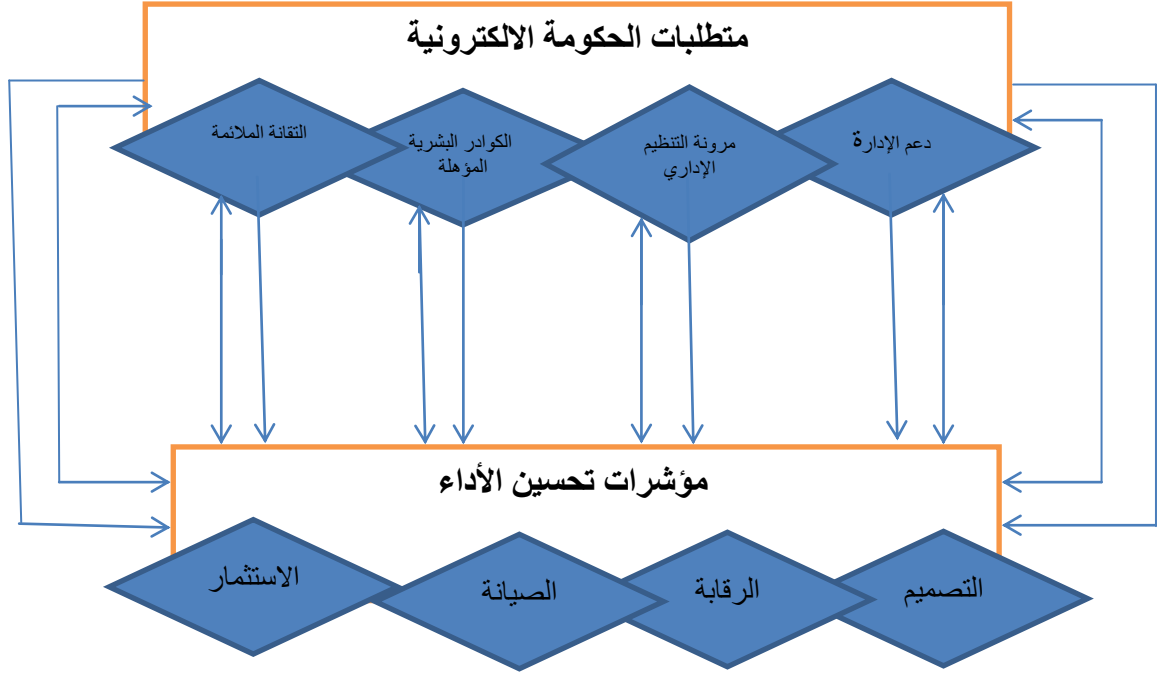
3- قياس طبيعة العلاقة بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومؤشرات الأداء في مجال(التصميم، الرقابة، إدارة الاستثمار) في مديرية بلدية كركوك.

ج/ فرضية الدراسة الرئيسية: تنحصر هذه الفرضية في نقطتين هما:-

1-توجد علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية عالية بين متطلبات الحكومة الالكترونية منفردة ومجموعة ومؤشرات تحسين الأداء منفردة ومجموعة.

2-توجد علاقة تأثير قوية بين متطلبات الحكومة الالكترونية منفردة ومجموعة و مؤشرات تحسين الأداء منفردة ومجموعة.

د/مخطط الدراسة الفرضي: لإعطاء صورة أولية عن متغيرات الدراسة قام الباحثان بإعداد هذا المخطط الفرضي.



المصدر: من إعداد الباحثان

هـ/ **حدود الدراسة:** يمكن حصر حدود الدراسة في النقاط الآتية :-

1- الحدود الزمانية: تم إجراء هذا البحث في النصف الثاني من عام 2015 .

2- الحدود المكانية: تم إجراء هذا البحث في مديرية بلدية كركوك .

و/ **مصادر جمع البيانات:** اعتمد الباحثان على المصادر الآتية :-

1- الكتب والبحوث والرسائل الجامعية المعنية بهذا الموضوع .

2- شبكة الأنترنت للاطلاع على تجارب الدول في هذا المجال .

3- مقابلة أجراءها الباحثان مع بعض القيادات الإدارية في المديرية لتوضيح بعض فقرات استمارة الاستبانة.

4- استمارة الاستبانة لمعرفة آراء عينة البحث والاستفادة منها في الجانب التحليلي وتم في استمارة الاستبانة استخدام مقياس ليكرت الخماسي بالاستعانة باستبيان (زيدان، 2013).

ز/ **طرق تحليل البيانات:** - اعتمد الباحثان على الطرق والوسائل الإحصائية في تحليل البيانات المجمعة

وهي:-

1. التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث وتشخيصها

2. تحليل البيانات وفق مقاييس الالتواء والتقلطح لمعرفة شكل وهيئة منحنى التوزيع التكراري وشكل قمته.

3. تحليل فيشر لقياس مستوى المعنوية .

**الدراسات السابقة:-**

دراسة ( Abdullah, 2003 )

العنوان/ تطبيق النظام الالكتروني في إدارة الموارد البشرية وعلاقته بالأداء الوظيفي.

الهدف/دراسة تطبيقات وحالات إدارة الموارد البشرية الالكترونية في دوائر الحكومية بإمارة دبي وتقييم علاقة هذا البرنامج بالأداء الوظيفي.

الاستنتاجات/تطبيق مجالات الموارد البشرية الالكترونية بشكل متوسط في جميع الاقسام في الدوائر الحكومية وأن تطبيق النظام الالكتروني في إدارة الموارد البشرية يؤثر بشكل ايجابي في الأداء الوظيفي للدائرة.  
دراسة(الطعامنة2004)

العنوان/دور الحكومة الالكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي.  
الهدف/تقديم إطار مفاهيمي متكامل للحكومة الالكترونية ومكوناتها وأهدافها ومتطلبات نجاحها في العالم العربي والقاء الضوء على دور الحكومة الالكترونية في تحديث وتحسين أداء المنظمات في الوطن العربي.  
الاستنتاجات/قدرة وكفاءة المنظمات الحكومية في تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة وكفاءة أداء المنظمات العامة.  
دراسة (عمار 2009)

العنوان/مدى إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين.

الهدف/معرفة مدى إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي من خلال معرفة مدى توافر متطلبات نجاحها من الامكانات المالية والتقنية والبشرية ومدى التزام و دعم الادارة ومدى دورها في تحسين أداء العاملين في الوكالة.

الاستنتاجات/وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاحها وتوافر المتطلبات المالية والتقنية والبشرية لتطبيق الادارة الالكترونية ووجود دعم من قبل الإدارة العليا لهذه السياسة وتوفر القناعة بأن استخدامها يعمل على تحسين أداء العاملين في الوكالة.

## المبحث الثاني

### الجانب النظري

#### أولا /الحكومة الالكترونية:-

1- مفهوم الحكومة الالكترونية: هي ( تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة الكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة ) (حجازي،2008:45)قد عرفها الهوش بأنها (عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والموظفين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل للموظفين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات(الهوش،2006:27)و(عرفها الكبيسي،2008:3)بأنها(منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية الى إدارة باستخدام الحاسوب بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف) . ويرى الباحثان بأن مفهوم الحكومة الالكترونية تعني(عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق أهداف الحكومة الجديدة من خلال تقليل المعاملات الورقية وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة على الأنترنيت وفق حماية أمنية تفيد المستفيد وصاحبة الخدمة

2- أهداف الحكومة الالكترونية:- يمكن تحديد هذه الأهداف في النقاط الآتية:-

1. تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة من خلال استخدام وسائل النقل الالكتروني مما يقلل التعقيدات الإدارية ويحقق التأمين والسرية للبيانات (فوزي، 2011: 54-55).

ب. تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبأقل وقت وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مما تساعد ذلك إلى (توفير مناخ للمستثمرين، توفير معلومات دقيقة لعمليات التخطيط الاستراتيجي، رفع كفاءة أداء الجهاز الحكومي من خلال الاندماج بالنظام العالمي (بن طالب، 2010: 35-36). ج. خلق بيئة عمل أفضل من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المنظمات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تحقق الانسيابية والتفاعل للتواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى (محمود، 2006: 118).

**3- مزايا الحكومة الالكترونية:-** يمكن حصر أهم هذه المزايا في النقاط الآتية :-

أ. تحقق الشفافية في الأداء والانسيابية للمعلومات مما يؤدي إلى إيجاد تفاعل جماعي متوازي بين الحكومة الالكترونية وأطراف أخرى كالمواطن وقطاعات الأعمال والأجهزة الحكومية (العتيبي، 2007: 25).

ب. ضمان سلامة الرسالة من خلال استخدام البصمة والتوقيع الرقمي والتخاطب الالكتروني لتقديم خدمة موحدة تلبي احتياجات الراغبين عليها (المهندي، 2010: 37-38).

ج. زيادة اشتراك المواطنين في الطلب على الخدمات وخاصة التعليم عن بعد وأعمال الأحوال المدنية والاجتماعية والسلامة والأمن والضرائب والرعاية الصحية وشؤون النقل والخدمات المالية ووسائل الدفع.

(<http://WWW.hrdiscussion.com>.)

د. القضاء على البيروقراطية والروتين في الحكومة التقليدية وتقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال (المغربي، 2004).

**4/متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية :-**

أ. المورد البشرية المؤهلة: يعتبر المورد البشري أهم متطلب في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية من حيث اختيار عمالة أعلى خبرة وتأهيل مع الاستمرار في عمليات التدريب بما يتناسب والتطور في أجهزة الاتصال والبرمجيات (الأمم المتحدة، 2007: 3) وتوفير الملكات العلمية والفنية لمواكبة متطلبات التحول الجديد (العوامل، 2000: 21)، والتركيز على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية (ياسين، 2005: 238).

ب. مرونة التنظيم الإداري: أصبح النموذج الهرمي التقليدي غي ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر الحكومة الالكترونية مما استوجب التحول الى الهياكل المعتمدة على المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا المرتبطة بنسيج الاتصالات (التكريتي والعلاق، 2002: 211) مع توفير بنية تحتية صلبة (عتاد الحاسوب والشبكات) وبنية تحتية ناعمة (البرامجيات والموقع الالكتروني)، (نجم، 2004: 54).

ت. الدعم الإداري: متطلب ضروري ومهم في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وهو على أنواع فقناعة الإدارة العليا بضرورة تبني الحكومة الالكترونية تساعد على تسريع إنجاز الأعمال ومساهمتها في تكريم المبدعين وتشجيع العاملين على تقديم أفكار جديدة مع التركيز على توفير الدعم المالي للمدربين في تدريب العاملين لأجل تهيئتهم نفسيا ومعنويا من خلال التأثير في أفكارهم ومشاعرهم بما يجعلهم يقبلوا التوجيه والارشاد ويدفعهم الى حشد جهودهم لتحقيق الأهداف المطلوبة منهم (فياض وآخرون، 2010: 154).

ث. التقانة الملائمة: يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة الحجر الأساس لتطبيق الحكومة الالكترونية حيث يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد(الخلوية) باستخدام الشبكات الالكترونية تحقق صحتها ودقتها(عامر،2007:85) وفعاليتها في الاستخدام فالتقنيات المتمثلة في الكابلات المحورية والاليف الضوئية ... لها القدرة على إيجاد بيئة آمنة للعمل والتطبيق بعيدة عن التدخلات الشخصية(الملك،2007:90).

### ثانيا/الأداء:

أ / المفهوم /يعرف الأداء بأنه(انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق ما وضعته من أهداف(حسن،2002:54) ويعرف أيضا بأنه (عبارة عن نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات لأجل التقييم والمقارنة بمؤشرات مالية وغير مالية) the university of (taxas,2004:15) ويعرف أيضا بأنه (سلوك وظيفي هادف يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها).(المانع،2005:71)

ب/أهداف قياس الأداء:تحقق قياس نشاط أية منظمة سواء كانت قطاع خدمات أم أعمال الأهداف الآتية:(زغول،2008:240)

1. تزود المنظمة بالوسائل الكفيلة في تخطيط أداء نشاطها وارتكاز قراراتها على حقائق موضوعية.
2. إكتشاف الانحرافات وتحليلها للوقوف على أسبابها واتخاذ القرارات العلاجية اللازمة لها .
3. تعد تقييم الأداء وفق أسس سليمة نوعا من الحوافز في شحذ همم العنصر البشري على تفجير طاقته نحو الأداء المتميز .

4. تعد تقييم الأداء الأساس الذي يتم من خلاله إجراء مقارنات بين قطاعات المنظمة نفسها من جهة والمنظمات العاملة في نفس القطاع من جهة ثانية.

ج/ مؤشرات تحسين الأداء :توجد الكثير من المؤشرات المعتمدة لقياس الأداء الخدمي في المنظمات و ركز الباحثان على أربعة من المؤشرات لكونها(تلائم طبيعة العمل الذي تقوم بها بلدية كركوك حسب الخطة المعدة لها ،عدم توفر الكوادر المختصة حاليا لتطبيق المؤشرات الأخرى ،زيادة عدد صفحات البحث وخروجه عن المقرر والمعتاد في المجالات الأكاديمية )هي كما يلي :-

أولاً/ التصميم /يعد التصميم بمساعدة الحاسوب في مقدمة التصميم Computer Aided Design (CAD)

المستخدمة في ظل الحكومة الالكترونية ولتوضيح ذلك في النقاط الآتية:-

\*مفهوم التصميم بمساعدة الحاسوب: هو استعمال أنظمة الحاسوب للمساعدة في(إنشاء ،تعديل ،تحليل ،تحسين) أمثلية في التصميم لأجل إيجاد رسم تقني دقيق(42:2012،Madsen)، ويعرف أيضا بأنه(استخدام محطات العمل المحوسبة وقاعدة المعلومات والرسم الحاسوبي لتطوير وتحليل تصميم معين(عبيدات،2011:121) ويعرف أيضا بأنه ذلك(النظام الذي يستخدم الحاسب الآلي في إعداد الرسومات والأشكال الهندسية لإجراء التحويرات المطلوبة وتحديد أبعاد الأجزاء وبيان علاقتها بالأجزاء الأخرى مع قابلية خزنها واسترجاعها(غنيم،2007:362) .

\*مزايا التصميم بمساعدة الحاسوب (CAD)

أ. الامكانية العالية في تجنب أخطاء التصميم والإقلال من أوقات وكلف التصنيع للمشاريع وتحفيز فرق التصميم على الحوار البناء. (داود وولي، 2008:222)

ب. القابلية العالية في خزن واسترجاع بيانات التصميم لإجراء المعالجات الدقيقة لتفاصيل التصميم من خلال الاتصال الالكتروني بين المصمم والمجهز. (داود وولي، 2008:223)

ج. زيادة معدل العائد على الاستثمار من خلال (إجراء الاختبارات الديناميكية ومراجعة عشرات الآلاف من الإجراءات....) لرفع المعدلات الإنتاجية بنسبة 1:3 أو 1:4. (المنصور، 2010:99)

د. إنشاء قاعدة بيانات معتمدة للتصنيع تزود القائمين بالإنتاج ببيانات عن المواصفات للمواد والأجزاء الداخلة في الإنتاج. (غنيم، 2007:365)

ثانيا/ الرقابة والمتابعة الالكترونية: هي عملية أتمته نظم المنظمة باستخدام الحاسوب لمعالجة بيانات الرقابة الداخلية والتحكم بالكم الهائل من المعلومات.

#### \*خصائص نظم الرقابة الالكترونية:

أ. القدرة العالية على تحقيق (قاعدة معلومات جاهزة لاتخاذ القرارات، وفورات بالكلف والوقت، المراقبة عن البعد، تقويم الأهداف من خلال التنبيه الالكتروني للانحرافات ومعالجتها). (يحيى، 2006:13)

ب. المساعدة في استخدام أساليب تحليل جديدة واستخراج مؤشرات لتحسين وتقويم الأداء من خلال سرعة استرجاع البيانات المخزنة وتنفيذ عمليات مراجعة لنشاطات فروع المنظمة الداخلية الخارجية. (جمعة، 2000:25)

#### \*أثر التشغيل الالكتروني للبيانات على أهداف الرقابة:-

أ. كفاءة الخطط وفعاليتها ومدى التزامها بالسياسات والبرامج لتحقيق أهداف المنظمة ومن أهمها تحسين أدائها. (يحيى، 2006:25)

ب. المحافظة والاطمئنان على سلامة البيانات الداخلة والمعلومات الخارجة وسلامة النظم المحاسبية والمالية وكفاءتها في تشغيل البيانات. ويرى الباحثان أن أثر الحكومة الالكترونية على الرقابة يظهر واضحا في توفير قنوات اتصال فاعلة تحقق الشفافية للأجهزة التنفيذية في تحديد بؤر الفساد الإداري والمالي من خلال قاعدة معلومات تمكن الرقباء والمفتشين من اكتشاف حالات الانحراف وإزالة مكامن الفساد الإداري والمالي.

ثالثا/الصيانة: علم له تأثير مباشر في حياة الأفراد في المجتمعات الحالية بتقديم منتج أو خدمة ممتازة ودائمة ومن خلال استخدام برامج صيانة مخططة مدعومة بالحاسب الآلي تحقق المنشآت والمرافق الاستقرار والإقلال من حدوث الاعطال في خطواتها الإنتاجية والخدمية .

#### \*فوائد إدارة الصيانة المخططة باستخدام الحاسب الآلي :- يمكن حصر أهم هذه الفوائد في النقاط الآتية:-

أ. تحسين أداء المعدات وزيادة عمرها الافتراضي : تحدد برامج إدارة الصيانة باستخدام الحاسب الآلي أعمالا لصيانة المطلوبة وتحسن أدائها مما يزيد من العمر الافتراضي للمعدات وحياتها الإنتاجية والخدمية. (بن محمد ودرويش، 2002:12)

ب. تخفيض التكاليف التشغيلية لأعمال الصيانة: تحقق برامج إدارة الصيانة باستخدام الحاسب الآلي (انخفاض أعمال الصيانة الطارئة، الإقلال من الوقت الضائع، الاستخدام الأمثل للعمالة ..) مما ينتج انخفاض مباشر للتكاليف (عنايت، للمزيد أنظر الموقع: . [www.maintsmart.com](http://www.maintsmart.com) )

ج. إعطاء مؤشرات إحصائية وتقارير مختلفة تتعلق ب (الأفراد، الكلفة، المواد، ساعات العمل، الأداء وتحسينه، الانحرافات ...). (فؤاد وعبدالمحسن و عبداللطيف، 2004:75)

### رابعاً/ الاستثمار في ظل الحكومة الالكترونية:

هو ثقافة جديدة انتشرت بعد نمو وتحول أغلب اقتصاديات الدول نحو السوق وتوفر كم هائل للمعلومات أمام المستثمرين لتقييم والمفاضلة بين البدائل الاستثمارية ومراقبة آراء الخبراء والمحللين.(الحناوي والشهاوي ومصطفى،2012: 223-224)

\*أهمية الاستثمار عبر الانترنت :ولأجل تحقيق العلاقة النظرية بين المتغيرات المعتمدة والملائمة لطبيعة نشاط بلدية كركوك قام الباحثان بتوجيه أسئلة ضمن استمارة الاستبيان .

أ. الأمثلية في اختيار الأصول والفرص الاستثمارية من خلال تقييم وتحليل الجدوى الاقتصادية والمالية لمعرفة نسب الربح والخسارة.(الحناوي والشهاوي ومصطفى،2012:225)

ب. تحقيق وفورات مالية في أسعار الخدمات التجارية والحصول على رضا المستخدمين والدقة في إدخال البيانات وتخفيض الوقت اللازم للمعاملات.(المركز القومي للمعلومات،جمهورية السودان،2009: 8-9)

ج- تعزيز قدرة المجتمع في التوجه نحو الاقتصاد المعرفي من خلال تقليل الهدر واتباع سياسات مدروسة واستراتيجية متكاملة تحقق نتائج مستقبلية واعدة للأجيال القادمة .

ولأجل تحقيق ما تقدم قام الباحثان بتوجيه أسئلة ضمن استمارة الاستبيان لمعرفة آراء العينة المختارة في مديرية بلدية كركوك تساعد وتحقق ما تقدم وخصوصا في معرفة أفضل الفرص الاستثمارية وتوفير أفضل الخدمات وفتح آفاق جديدة للمستثمرين بعيدا عن الأخطاء والتعثرات في إنجاز المشاريع .

**ثالثاً/ الجانب التحليلي:-** تم توزيع (75)استمارة استبيان لعينة عشوائية في مديرية بلدية كركوك وتم استرجاع(72)استمارة صالحة للتحليل وترك(3)استمارات لوجود أخطاء وعيوب فيها وتشكل الاستثمارات الصالحة من مجتمع البحث البالغ(165موظف وموظفة موزعين بين(80)ذكور و(85) إناث) .  
أ.تحليل البيانات الشخصية للعينة المبحوثة :

### جدول(1) تحليل البيانات الشخصية للعينة المبحوثة

المؤهل العلمي			مدة الخدمة			العمر			الجنس		
32%	23	اعدادية	41%	30	5-1	38%	2	30 فما دون	46%	33	ذكر
							7				
31%	22	معهد تقني	10%	7	10-6	25%	1	40-31	54%	39	أنثى
							8				
36%	26	بكالوريوس	17%	12	15-11	30%	2	50-41			
		س					2				
1%	1	ماجستير	10%	7	20-16	7%	5	60-51	الدورات التدريبية		
			7%	5	25-21	/	/	60 فأكثر	18%	13	1
			8%	6	30-26				22%	16	2
			7%	5	30 فأكثر				60%	43	3

من خلال نظرة أولية للجدول(1)الخاص بالبيانات الشخصية للعينة المبحوثة نلاحظ في فقرة الجنس أن نسبة الإناث تشكل(54%)من العينة المبحوثة مقابل(46%)للذكور مما يعطينا انطبعا أوليا مهما دالا على زيادة العنصر النسوي في المنظمة المبحوثة وهذه من المؤشرات مشجعة لتطبيق وبيان دور الحكومة الالكترونية التي تعتمد أساسا على



استخدام الحواسيب وعند الانتقال الى فقرة العمر نلاحظ أن الفئات (30 فما دون و 41-50 و 31-40) أحتلت المراتب الأولى وبنسب (38% و 30% و 25%) على التوالي وهي فئات عمرية مشجعة للعمل على تثبيت وإبراز دور الحكومة الالكترونية لوجود سنوات خدمة ليست قصيرة لحين إحالتها للتقاعد وجاءت فقرة الخدمة تأكيداً على ذلك فقد شكلت سنوات الخدمة (1-5 و 11-15 و 6-10) سنة المراتب الأولى وبنسب (41% و 17% و 7%) على التوالي، وعند الانتقال الى فقرة المؤهل العلمي والتي تشكل الركيزة الاساسية لإبراز دور الحكومة الالكترونية عند تطبيقها نلاحظ وجود نواة شبه كامل من المؤهلات العلمية تركزت في (البكالوريوس والاعدادية والمعهد التقني) وبنسب (36% و 32% و 31%) على التوالي و لتصقيل هذه المؤهلات وإكسابها الخبرة والمعرفة الضرورية اللازمة لتثبيت أركان الحكومة الالكترونية وبيان دورها جاءت فقرة الدورات التدريبية حيث شكلت عدد الدورات (3 و 2 و 1) المراتب الأولى وبنسب (60% و 22% و 18%) على التوالي، وينضح مما تقدم أن المقومات البشرية للتطبيق الحكومة الالكترونية متوفرة في العينة المبحوثة.

ب/ تحليل متطلبات الحكومة الالكترونية:

### جدول (2)

#### وصف المتغيرات المستقلة الخاصة بالحكومة الالكترونية وتشخيصها

الاجراء المعيارى	المتغير	لا أتفق		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق تماما		المؤشر	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.04	3.62	3	2	14	10	21	15	43	31	19	14	الموارد البشرية	
												X1	يتوافر لدى البلدية مهارات بشرية قادرة على تطبيق الحكومة الالكترونية
1.06	3.06	6	4	26	19	33	24	25	18	10	7	X2	يملك الافراد في المنظمة المبحوثة تصورا واضحا عن الحكومة
0.81	4.38	0	0	7	5	0	0	40	29	53	38	X3	يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية تطوير مهارات وخبرات العاملين في المنظمة
1.06	3.86	4	3	6	4	22	16	36	26	32	23	X4	تسعى المنظمة المبحوثة الى استقطاب الافراد ذوي الخبرات والمتخصصين في مجال الحكومة الالكترونية
1.24	3.19	11	8	19	14	24	17	31	22	15	11	X5	ان القيادة الإدارية مؤهلة لتبني نظام الحكومة الالكترونية
		4.8		14.4		20		35		25.8		المعدل	
		19.2		20		60.8						المجموع	
1.15	3.34	6	4	21	15	23	17	33	24	17	12	X6	يساعد التنظيم الإداري الموجود الحالي على تطبيق الحكومة الالكترونية .
1.04	3.70	0	0	17	12	22	16	35	25	26	19	X7	تتوافر المرونة المطلوبة في التنظيم الإداري للتحويل نحو تطبيق الحكومة الالكترونية .
0.90	4.00	3	2	0	0	24	17	42	30	31	23	X8	يتسم الهيكل التنظيمي بالقدرة على إدخال التقنيات الحديثة اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية .
0.86	4.19	1	1	2	2	13	9	42	30	42	30	X9	يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية إعادة هندسة التصميم التنظيمي للمنظمة .
		2.5		10		20.5		38		29		المعدل	
		12.5		20.5		67						المجموع	
0.99	3.66	1	1	7	5	42	30	24	17	26	19	X10	الإدارة العليا على قناعة بضرورة تبني الحكومة الالكترونية .
0.95	3.98	0	0	6	5	25	18	31	22	38	27	X11	الإدارة على قناعة بأن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يساعد على تسريع إنجاز الاعمال .
1.15	3.80	1	1	18	13	15	11	30	21	36	26	X12	يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة في مجال الحكومة الالكترونية .

1.21	3.51	6	4	18	13	20	15	31	22	25	18	X13	يتم تكريم الموظفين الذين يسهمون ويبدعون في بناء نظام الالكتروني و نشره .	التقانة العلامية
1.20	3.37	8	6	13	9	35	25	22	16	22	16	X14	يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الحكومة الالكترونية .	
1.15	3.61	6	4	11	8	26	19	31	22	26	19	X15	تعمل الإدارة على تهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا على استخدام الحكومة الالكترونية .	
		3.6		12.2		27.2		28.2		28.8			المعدل	
				15.8		27.2				57			المجموع	
1.02	3.83	6	4	4	3	15	11	51	37	24	17	X16	تستخدم المنظمة حاليا تقنية معلومات ونظام اتصالات بسيط في الأداء .	
1.11	3.56	3	2	19	14	17	12	40	29	21	15	X17	تمتلك بلدية كركوك من الحواسيب ما يكفي لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية .	
1.17	3.51	6	4	18	13	16	12	39	28	21	15	X18	يتوفر في مديرية بلدية كركوك أجهزة حاسوبية لتغطية المكاتب بما يؤمن العمل ضمن نظام الحكومة الالكترونية .	
1.13	3.05	7	5	27	20	31	22	22	16	13	9	X19	تمتلك بلدية كركوك تقنيات المعلومات والاتصالات التي تسهل تطبيق الحكومة الالكترونية .	
1.18	3.05	7	5	33	24	19	14	28	20	13		X20	تستخدم المنظمة حاليا أجهزة الكترونية في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملات .	
1.04	3.30	7	5	13	9	33	24	38	27	9	7	X21	لدى المنظمة موقع الكتروني لتحقيق الاتصالات مع الجهات الأخرى .	
		6		19		21.8		36.4		16.8			المعدل	
				25		21.8				53.2			المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

تشير معطيات الجدول(2) الى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية تجاه الفقرات (X1-X12) الخاصة بأبعاد الحكومة الالكترونية والمقسمة الى أربعة أبعاد ففي الفقرات (X<sub>1</sub>-X<sub>5</sub>) الخاصة ببعده الموارد البشرية المؤهلة نلاحظ أن نسبة (60.8%) من الأفراد المبحوثين متفقون على توافر الموارد البشرية المؤهلة مقابل (12.2%) غير متفقين على هذه الفقرات، في حين بلغت نسبة المحايدين (20%) ونلاحظ أيضا أن المتغير (X<sub>3</sub>) الذي ينص على (أن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب تطوير مهارات و خبرات الأفراد العاملين في المنظمة) هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة (93%) وبوسط حسابي مقداره (4.38) وانحراف معياري (0.81)، ومن ناحية أخرى نجد أن المتغير (X<sub>2</sub>) الخاص بامتلاك الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة تصورا واضحا عن موضوع الحكومة الالكترونية) هو أقل المتغيرات إسهاما في النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق (35%) وبوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (1.06)، نستنتج مما تقدم (اتفاق وقناعة أفراد العينة على أن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب تطوير مهارات وخبرات الأفراد العاملين في المنظمة) ونوصي المنظمة المبحوثة على (إعطاء تصور واضح عن موضوع الحكومة الالكترونية من خلال الندوات والبرامج الدورية لتوضيحها)، وعند الانتقال الى بعد (مرونة التنظيم) نلاحظ أن نسبة (67%) من الأفراد المبحوثين متفقون على أن التنظيم الإداري في بلدية يمتاز بالمرونة الكافية على تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية مقابل (12.5%) غير متفقين على هذه الميزة في حين بلغت نسبة المحايدين (20.5) ونلاحظ أيضا أن المتغير (X<sub>9</sub>) الذي ينص على (أن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة هندسة التصميم التنظيمي للمنظمة) هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة (84%) وبوسط حسابي مقداره (4.19) وانحراف معياري (0.86)، ومن ناحية أخرى نجد أن المتغير (X<sub>6</sub>) الخاص (بأن التنظيم الإداري الموجود

يساعد على تطبيق الحكومة الالكترونية ) هو أقل المتغيرات إسهاما في النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق(50%) وبوسط حسابي(3.34) وانحراف معياري (1.15) نستنتج مما تقدم(بأن إعادة هندسة التصميم التنظيمي للمديرية يعتبر أحد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية) ونوصي المديرية على(إجراء التعديلات المطلوبة للتنظيم الإداري الموجود لأجل مواكبة متطلبات الحكومة الالكترونية)،وعند الانتقال الى متغير(الدعم الإداري) نلاحظ أن نسبة(57%) متفقون على توفر الدعم الإداري في المديرية على تبني الحكومة الالكترونية مقابل(15.8%) غير متفقين على هذه المتغيرات ،في حين بلغت نسبة المحايدين (27.2%)ونلاحظ أيضا أن المتغير( $X_{11}$ ) الذي ينص على(أن المديرية على قناعة بأن الحكومة الالكترونية يساعد على تسريع إنجاز الأعمال)هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة(69%) وبوسط حسابي مقداره(3.98)وانحراف معياري(0.95)،ومن ناحية أخرى نجد أن المتغير ( $X_{14}$ ) الخاص(بتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الحكومة الالكترونية)هو أقل المتغيرات إسهاما في النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق(44%) وبوسط حسابي(3.37)وانحراف معياري(1.20) نستنتج مما تقدم بأن لدى المديرية(قناعة بأن تطبيق الحكومة الالكترونية يساعد على تسريع إنجاز الأعمال) ونوصي المديرية على(زيادة الدعم المالي المخصص للمدرين لتدريب العاملين على تطبيق الحكومة الالكترونية)،وعند الانتقال الى المتغير(التقانة)نلاحظ أن نسبة(35.2%) من الأفراد المبحوثين متفقون على أن لدى المديرية التقانة الملائمة لمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية مقابل(25%) غير متفقين على ذلك في حين بلغت نسبة المحايدين(21.8%) ونلاحظ أيضا أن المتغير( $X_{16}$ ) الذي ينص على(استخدام المديرية حاليا تقنية معلومات ونظام اتصالات بسيطة في الأداء) هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة(75%) وبوسط حسابي مقداره(3.83)وانحراف معياري(1.02)،ومن ناحية أخرى نجد أن المتغير( $X_{19}$ )الخاص بأن(لدى المديرية تقنيات المعلومات والاتصالات المسهله لتطبيق الحكومة الالكترونية) هو أقل المتغيرات إسهاما في النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق(35%) وبوسط حسابي(3.05) وانحراف معياري (1.13) ،نستنتج مما تقدم بأن(تقنية المعلومات ونظام الاتصالات في المديرية بسيطة في أداء أنشطتها ولا تلائم حجم المشاريع المناطة اليها) ونوصي المديرية على فتح قسم خاص بتقنيات المعلومات والاتصالات و رفده بالتخصصات المطلوبة).

### ج/ تحليل مؤشرات الأداء:

#### جدول (3)

#### وصف المتغيرات التابعة لمؤشرات الأداء وتشخيصها

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق تماما		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق تماما		المؤشر	وصف المتغيرات
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.95	4.06	3	2	4	3	13	9	44	32	36	26	$X_1$	استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا في وضع تصاميم دقيقة لمشاريعنا .
1.00	3.97	3	2	9	7	6	4	51	37	31	22	$X_2$	استخدام الحكومة الالكترونية يساعدنا في وضع تصاميم مرنة لمشاريعنا .
0.88	4.19	3	2	3	2	6	4	50	36	38	28	$X_3$	استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا في سرعة تقديم تصاميم المشاريع .
0.94	4.08	1	1	6	4	15	11	39	28	39	28	$X_4$	تسهل الحكومة الالكترونية في تحقيق الاتصال ما بين المصمم والمستفيدين .
1.05	4.04	4	3	6	4	11	8	40	29	39	28	$X_5$	تساعدنا الحكومة الالكترونية على دراسة أكثر من بديل من بدائل التصميم .

1.13	3.97	7	5	6	4	7	5	45	32	36	26	X <sub>6</sub>	تساعدنا الحكومة الالكترونية على توفير مختلف البيانات والمعلومات للمصممين .	مؤشر متابعة المشاريع
1.09	3.87	6	4	7	5	13	9	43	32	31	22	X <sub>7</sub>	تمنح الحكومة الالكترونية المصممين فرصة إلى إلقاء نظرة نهائية على التصميمات قبل البدء في التنفيذ الفعلي للمشروع .	
		3.8		5.8		10.2		44.5		35.7		المعدل		
		9.6				10.2		80.2				المجموع		
0.80	4.22	1	1	1	1	12	8	46	33	40	29	X <sub>8</sub>	استخدام نظام الحكومة الالكترونية يساعدنا في متابعة المشاريع بيسر .	
0.89	4.09	3	2	3	2	10	7	51	37	33	24	X <sub>9</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يسهل لنا متابعة سير تنفيذ المشروع وفق الخطة المحددة .	
0.85	4.12	1	1	1	1	18	13	42	30	38	27	X <sub>10</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يمكننا من تحليل الموقف الحالي للمشروع ومتابعته .	
0.82	4.16	1	1	1	1	14	10	46	33	38	27	X <sub>11</sub>	تقنيات الحكومة الالكترونية تساعدنا في قياس ومتابعة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف .	
1.07	3.97	6	4	3	2	16	12	39	28	36	26	X <sub>12</sub>	العمل في منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في معالجة أي قصور في عملية التنفيذ .	
1.03	3.97	3	2	7	5	16	12	38	27	36	26	X <sub>13</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في تحليل النتائج المحققة .	
		2.6		2.6		14.3		43.7		36.8		المعدل		
		5.2				14.3		80.5				المجموع		
0.82	4.12	1	1	1	1	15	11	47	34	36	25	X <sub>14</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في تشخيص حالات الخلل وصيانتها .	
0.96	3.94	1	1	6	4	24	17	36	26	33	24	X <sub>15</sub>	عمل الصيانة ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في الحفاظ على القيمة الرأسمالية للمشروع .	
9.94	3.87	1	1	7	5	22	16	42	30	28	20	X <sub>16</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يجنبنا من التعرض لعطل مفاجئ .	
1.13	3.79	7	5	4	3	22	16	35	25	32	23	X <sub>17</sub>	عمل الصيانة ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا على زيادة العمر الافتراضي للمبنى .	
0.89	3.93	0	0	7	5	22	16	42	30	29	21	X <sub>18</sub>	العمل ضمن الحكومة الالكترونية يساعدنا في مراقبة ومتابعة كل عملية من عمليات صيانة المباني والمشاريع .	
0.87	3.95	1	41	4	3	19	14	48	34	28	20	X <sub>19</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في الحصول على صيانة مثلى بأفضل جودة وأقل كلفة .	
0.80	4.20	1	1	1	1	11	8	47	34	39	28	X <sub>20</sub>	ادخال الحكومة الالكترونية في أعمال الصيانة يقلل من المخاطر التي يتعرض لها العاملون .	
1.10	3.93	7	5	4	3	10	7	47	34	32	23	X <sub>21</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في انشاء قاعدة بيانات مركزية لأعمال الصيانة	
		2.3		4.2		18.3		43		32.2		المعدل		
		6.5				18.3		75.2				المجموع		
0.94	4.04	3	2	3	2	17	12	42	31	35	25	X <sub>22</sub>	عملنا ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يقدم لنا فرصة في التعرف على مجالات الاستثمار .	مؤشر الاستثمار
1.20	3.75	8	6	6	4	21	15	33	24	32	23	X <sub>23</sub>	عملنا ضمن معطيات الحكومة الالكترونية يمكننا من تقييم البدائل الاستثمارية بسرعة .	
1.15	3.83	7	5	3	2	25	18	32	23	33	24	X <sub>24</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في توفير الخدمات للمستثمرين .	
1.12	3.88	4	3	8	6	19	13	33	24	36	26	X <sub>25</sub>	نحن واثقون من فتح آفاق جديدة للاستثمار من خلال العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية	
1.01	3.84	4	3	3	2	26	19	38	27	29	21	X <sub>26</sub>	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يمنعنا من التعثر في إنجاز المشاريع الاستثمارية .	
0.98	3.95	4	3	3	2	17	12	46	33	30	22	X <sub>27</sub>	نحن واثقون من تحقيق عائد استثماري أفضل من خلال اعتماد الحكومة	

										الالكترونية .
		5	4.3	20.8	37.4	32.5				المعدل
		9.3		20.8	69.9					المجموع

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية.

تشير معطيات الجدول(3) الى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية تجاه الفقرات ( $X_1 - X_{27}$ ) الخاصة بمؤشرات الأداء والمقسمة الى أربعة مؤشرات ففي الفقرات ( $X_1 - X_7$ ) الخاصة بمؤشر التصميم نلاحظ أن نسبة (80.2%) من الأفراد المبحوثين متفقون على أن استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعد كثيرا في وضع تصاميم مرنة ودقيقة مقابل (9.6%) غير متفقين على هذه الفقرات في حين بلغت نسبة المحايدین (10.2%) ونلاحظ أيضا أن المتغير ( $X_3$ ) الذي ينص على (أن استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا في سرعة تقديم تصاميم المشاريع) هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة (88%) وبوسط حسابي مقداره (4.19) وانحراف معياري (0.88)، ومن ناحية أخرى نجد أن المتغير ( $X_7$ ) الخاص ب (منح الحكومة الالكترونية المصممين فرصة الى إلقاء نظرة نهائية على التصميمات قبل البدء في التنفيذ الفعلي للمشروع) هو أقل المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق (74%) وبوسط حسابي مقداره (3.87) وانحراف معياري (1.09)، نستنتج مما تقدم (استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا في سرعة تقديم تصاميم المشاريع) ونوصي المنظمة المبحوثة عند تطبيق الحكومة الالكترونية (منح المصممين فرصة إلقاء نظرة قبل البدء في التنفيذ الفعلي للمشروع)، وعند الانتقال الى مؤشر متابعة المشاريع نلاحظ أن نسبة (80.5%) من الأفراد المبحوثين متفقون على أن استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعد كثيرا في مراقبة المشاريع و متابعتها مقابل (5.2%) غير متفقين على هذه الفقرات ،في حين بلغت نسبة المحايدین (14.3%) ونلاحظ أيضا أن المتغير ( $X_8$ ) الذي ينص على (استخدام نظام الحكومة الالكترونية يساعدنا في متابعة المشاريع بيسر) هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة (86%) و بوسط حسابي مقداره (4.22) وانحراف معياري (0.80)، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن المتغير ( $X_{13}$ ) الخاص (العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في تحليل النتائج المحققة) هو أقل المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق (74%) وبوسط حسابي مقداره (3.97) وانحراف معياري (1.03)، نستنتج مما تقدم (استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا كثيرا في مراقبة المشاريع ومتابعتها) ونوصي المنظمة المبحوثة بأن (العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية تساعدنا في تحليل نتائج الأعمال المنجزة)، وعند الانتقال الى مؤشر الصيانة نلاحظ أن نسبة (75.2%) من الأفراد المبحوثين متفقون على استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعد كثيرا في إجراء أعمال الصيانة مقابل (6.5%) غير متفقين على هذه الفقرات في حين بلغت نسبة المحايدین (18.3%) ونلاحظ أيضا أن المتغير ( $X_{20}$ ) الذي ينص (إدخال الحكومة الالكترونية في أعمال الصيانة يقلل من المخاطر التي يتعرض لها العاملون) هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة (86%) وبوسط حسابي مقداره (4.20) وانحراف معياري (0.80)، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن المتغير ( $X_{17}$ ) الخاص (عمل الصيانة ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا على زيادة العمر الافتراضي للمبنى) هو أقل المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق (67%) وبوسط حسابي مقداره (3.79%) وانحراف معياري (1.13)، نستنتج مما تقدم (إدخال الحكومة الالكترونية في أعمال الصيانة يقلل من المخاطر التي يتعرض لها العاملون) ونوصي المنظمة المبحوثة عند تطبيق الحكومة الالكترونية (تهيئة المباني اللازمة لهذه التقنية الحديثة وتزويدها بكافة مستلزمات الأمان والديمومة)، وعند الانتقال الى مؤشر الاستثمار نلاحظ أن نسبة (69.9%) من الأفراد المبحوثين متفقون على أن استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعد كثيرا في

إجراء عمليات الاستثمار مقابل (9.3%) غير متفقين على هذه الفقرات، في حين بلغت نسبة المحايدين (20.8%) ونلاحظ أيضا أن المتغير ( $X_{22}$ ) الذي ينص على (العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يقدم لنا فرصة في التعرف على مجالات الاستثمار)

هو أكثر المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ كان الاتفاق بنسبة (77%) وبوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.94)، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن المتغير ( $X_{23}$ ) الخاص (العمل ضمن معطيات الحكومة الالكترونية يمكننا من تقييم البدائل الاستثمارية بسرعة) هو أقل المتغيرات إسهاما في هذه النتيجة إذ بلغت نسبة الاتفاق (65%) وبوسط حسابي مقداره (3.75) وانحراف معياري (1.20)، نستنتج مما تقدم (العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يقدم لنا فرصة في التعرف على مجالات الاستثمار) ونوصي المنظمة المبحوثة عند تطبيق الحكومة الالكترونية (العمل ضمن معطيات الحكومة الالكترونية يمكنها من تقييم البدائل الاستثمارية).

د. تحليل بيانات عينة البحث لاختبار صحة الفرضيات:

أولا/ اختيار الفرضية الرئيسة الأولى (مجتمعة ومنفردة)

\*تحليل علاقة الارتباط بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومؤشرات تحسين الأداء. تشير نتائج الجدول (4) الى علاقة الارتباط بين متطلبات الحكومة الالكترونية و مؤشرات تحسين الأداء باستخدام الارتباط الخطي البسيط وكما مبين في أدناه:

#### جدول (4)

علاقة الارتباط بين متطلبات الحكومة الالكترونية مجتمعة ومؤشرات تحسين الأداء مجتمعة

مؤشرات تحسين الأداء مجتمعة	المتغير المعتمد المتغير المستقل
0.970	الحكومة الالكترونية مجتمعة

$$*P < 0.05$$

$$N=72$$

يتضح من النتيجة المعروضة في الجدول (4) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومؤشرات تحسين الأداء حيث بلغ معامل الارتباط ( $R$ ) (0.970) وبذلك تم الاستدلال إحصائيا على قبول الفرضية الرئيسة الاولى، وتعكس هذه النتيجة قدرة متطلبات الحكومة الالكترونية كمتغير مستقل في التنبؤ بمؤشرات تحسين الأداء كمتغير معتمد.

\*علاقة الارتباط بين متطلبات الحكومة الالكترونية منفردة ومؤشرات تحسين الأداء منفردة. تشير نتائج الجدول (5) الى علاقات الارتباط بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومؤشرات تحسين الأداء باستخدام معامل الارتباط البسيط وكما مبين في ادناه.

#### جدول (5)

علاقة الارتباط بين متطلبات الحكومة الالكترونية منفردة ومؤشرات تحسين الأداء منفردة

إدارة الاستثمار	الصيانة	الرقابة	التصميم	المتغير المعتمد المتغير المستقل
0.977	0.973	0.945	0.941	الموارد البشرية المؤهلة
0.968	0.973	0.961	0.948	مرونة التنظيم الإداري
0.968	0.970	0.949	0.942	الدعم الإداري

0.960	0.958	0.933	0.931	التقانة الملائمة
0.968	0.968	0.947	0.940	المؤشر الكلي

\*P &lt; 0.05

N=72

يتضح من نتائج الجدول (5) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات الحكومة الالكترونية منفردة والمتمثلة بـ(الموارد البشرية، التنظيم الإداري، الدعم الإداري، التقانة) ومؤشرات تحسين الأداء والمتمثلة بـ(التصميم والرقابة والصيانة وإدارة الاستثمار) حيث بلغ معامل الارتباط أكبر من (0.900) وبذلك نستدل إحصائياً على قبول الفرضية الرئيسية الأولى أيضاً (منفردة) وتعكس هذه النتيجة قدرة كل متطلب من متطلبات الحكومة الالكترونية كمتغير مستقل في التنبؤ بكل مؤشر من مؤشرات تحسين الأداء كمتغير معتمد.

ثانيا/ اختيار الفرضية الرئيسية الثانية (مجتمعة ومنفردة)

\*تحليل أثر متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤشرات الأداء (مجتمعة): تعبر النتائج الظاهرة في الجدول (6) عن تأثير متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤشرات تحسين الأداء وكما مبين في أدناه:

## جدول (6)

أثر متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤشرات تحسين الأداء (مجتمعة)

R <sup>2</sup>	F		T		الحكومة الالكترونية		المتغير المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	المتغير المعتمد
0.93	2.447	998.565	1.658	31.600	0.916	0.681	مؤشرات تحسين الأداء

\*P &lt; 0.05

d.f (1,71)

نستدل من النتائج الظاهرة من الجدول (6) على وجود أثر معنوي لمتطلبات الحكومة الالكترونية مجتمعة في مؤشرات تحسين الأداء وذلك بدلالة (F) المحسوبة والبالغة (998.565) وهي أكبر من (F) الجدولية والبالغة (2.447) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة الحرية (1,71). وقد مارست مؤشرات تحسين الأداء تأثيراً معنوياً في متطلبات الحكومة الالكترونية واستدل من خلال معامل (B0) والذي يعني أن مديرية بلدية كركوك تحقق متطلبات الحكومة الالكترونية بغض النظر عن فاعلية مؤشرات الأداء ومعامل (B1) والذي يبين زيادة الاهتمام بمتطلبات الحكومة الالكترونية بوحدة واحدة تؤدي الى حدوث تغير مقداره (0.916) في مؤشرات تحسين الأداء وازدادة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (31.600) دلالة معنوية أخرى عند مقارنتها مع قيمة (t) والبالغة (1.658) عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك نستدل إحصائياً قبول الفرضية الثانية والتي تعكس قدرة متطلبات الحكومة الالكترونية على التأثير في مؤشرات تحسين الأداء (مجتمعة).

ولا بد من الإشارة الى القدرة التفسيرية لمتطلبات الحكومة الالكترونية في تحديد مؤشرات تحسين الأداء وقد بلغت (0.93) وهذا يعني أن (93%) من الاختلافات المفسرة لمؤشرات الأداء مجتمعة تعود الى دور وتأثير تطبيق الحكومة الالكترونية مجتمعة.

\*تحليل أثر متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤشرات تحسين الأداء (منفردة). تعبر النتائج الظاهرة في الجدول (7) عن تأثير متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤشرات تحسين الأداء وكما مبين في أدناه:

## جدول (7)

أثر متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤشرات تحسين الأداء (منفردة)

R <sup>2</sup>	F		T		مؤشرات الأداء		المتغير المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B <sub>1</sub>	B <sub>0</sub>	المتغير المستقل
0.929	2.447	911.305	1.658	30.188	0.931	0.622	الحكومة الالكترونية
0.935	2.447	950.231	1.658	31.790	0.983	0.252	الموارد البشرية المؤهلة
0.925	2.447	859.576	1.658	29.319	0.859	0.858	مرونة التنظيم الإداري
0.903	2.447	649.663	1.658	25.488	0.857	1.096	الدعم الإداري
							الثقافة الملائمة

P&lt;0.05

d.f (1,71)

نستدل من النتائج الظاهرة في الجدول (7) على وجود أثر معنوي لمتطلبات الحكومة الالكترونية وذلك بدلالة (F) المحسوبة لهذه المتطلبات والتي تراوحت ما بين (950-649) وهي أكبر من (F) الجدولية والبالغة (2.447) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1,71). وقد مارست متطلبات الحكومة الالكترونية تأثيراً معنوياً في مؤشرات تحسين الأداء واستدل من خلال معمل (B<sub>0</sub>) لهذه المتطلبات والذي يعني أن بلدية كركوك قيد الدراسة تحقق مؤشرات تحسين الأداء بفض النظر عن فاعلية متطلبات الحكومة الالكترونية ومعامل (B<sub>1</sub>) والذي يبين زياد بمتطلبات الحكومة الالكترونية بوحدة واحدة تؤدي الى حدوث تغير تتراوح ما بين (0.857-0.983) في مؤشرات تحسين الأداء واطافة قيمة (t) المحسوبة للمتطلبات والتي تراوحت ما بين (25-31) دلالة معنوية أخرى عند مقارنتها مع قيمة (t) الجدولية والبالغة (1.658) عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك نستدل إحصائياً بقبول الفرضية الثانية والتي تعكس قدرة متطلبات الحكومة الالكترونية على التأثير في مؤشرات تحسين الأداء (منفردة) .

ولا بد من الإشارة الى القدرة التفسيرية لمتطلبات الحكومة الالكترونية في تحديد مؤشرات تحسين الأداء وقد بلغت أكثر من (0.90) وهذا يعني أن أكثر (90%) من الاختلافات المفسرة لمؤشرات الأداء منفردة تعود الى دور وتأثير تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية منفردة والباقي تعود الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها.

## رابعاً/ النتائج والمقترحات:

أ. النتائج المتعلقة بوصف المتغيرات المستقلة الخاصة بالحكومة الالكترونية:

- اتفاق وقناعة أفراد العينة على تطوير مهارات وخبرات الأفراد العاملين في البلدية.
- إعادة هندسة التصميم التنظيمي لمديرية بلدية كركوك لأجل التسريع في إنجاز الأعمال .
- تقنية المعلومات ونظام الاتصالات في المديرية بسيطة لا تلائم حجم المشاريع المناطة لها .

ب. النتائج المتعلقة بتحليل مؤشرات الأداء:

- استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية تساعد البلدية في سرعة تقديم تصاميم المشاريع.
- استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية تساعد البلدية كثيراً في مراقبة المشاريع ومتابعتها .
- إدخال الحكومة الالكترونية في أعمال الصيانة يقلل من المخاطر التي يتعرض لها العمال .
- العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يتيح للبلدية فرصة التعرف على مجالات الاستثمار .



ج. النتائج المتعلقة باستخدام الأساليب الإحصائية :-

- علاقة ارتباط موجب وقوي بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومؤشرات تحسين الأداء (مجتمعة ومنفردة).  
- أكثر من (93%) من الاختلافات المفسرة لمؤشرات الأداء (مجتمعة ومنفردة) تعود الى دور وتأثير تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية.

- وجود أثر معنوي قوي لمتطلبات الحكومة الالكترونية (مجتمعة ومنفردة) في مؤشرات تحسين الأداء.

ب / المقترحات (التوصيات)

- نشر تقنية الأنترنت بين العاملين واعتماد وحدة المصدر في التزود بالخدمة بهدف رفع وتحسين مؤشرات الأداء (التصميم، الصيانة، الرقابة، الاستثمار) .
- تفعيل موضوع الحكومة الالكترونية من خلال الندوات والبرامج الدورية .
- اللجوء الى الهيكل التنظيمي المرن لأجل مواكبة متطلبات الحكومة الالكترونية .
- زيادة الدعم المالي لمتطلبات الحكومة الالكترونية من حيث المدربين وتوفير كافة المستلزمات لنجاحها .
- فتح قسم خاص بتقنيات المعلومات والاتصالات ورفده بالتخصصات المطلوبة .
- منح المصممين (عند تطبيق الحكومة الالكترونية) فرصة القاء نظرة قبل البدء في التنفيذ الفعلي للمشروع.
- ضرورة مواكبة (بلدية كركوك) التطورات التي تشهدها العالم والانتقال الى العمل الالكتروني لتحقيق أفضل كفاءة وفاعلية في خدماتها.

## المصادر

## المصادر العربية

## أولا/ الكتب :

1. أحمد حلمي جمعة،(المدخل الحديث لتدقيق الحاسبات)،عمان:دار الصفة للنشر والتوزيع،2000
2. أحمد محمد غنيم ،(نظام إدارة الانتاج المتكامل باستخدام الحاسوب الآلي)،القاهرة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2007 .
- 3.التكريتي،سعد والعلاق ،بشير،(الأعمال الالكترونية)،الطبعة الأولى، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع ،2002
4. رامي حكمت فؤاد وحيدر عبدالمحسن وفائز غازي عبداللطيف ،(الاتجاهات الحديثة في إدارة الصيانة المبرمجة) ،عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2004.
5. سليمان خالد عبيدات ، (إدارة الانتاج والعمليات) ،عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع ،الطبعة الثالثة ،2011.
6. سوسن زهير المهدي ،(تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) ،عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2010 .
- عامر ،طارق عبد الرؤوف،(الإدارة الالكترونية :نماذج معاصرة)،الطبعة الأولى، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع،2007.
7. عبدالفتاح بيومي حجازي ،(الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح :دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية للتنظيم والبناء) ،2008 ،دار الفكر للنشر الجامعي .
- 8.عبدالرزاق السالمي،(الإدارة الالكترونية)،دار وائل للنشر ،الطبعة الثانية،الاردن:عمان،2009 .
9. غسان قاسم داود وأمير شكر ولي ،(إدارة الانتاج والعمليات - مرتكزات كمية ومعرفية) ،عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع ، 2008 .
- 10.فياض وآخرون ،(الإدارة: المفاهيم والممارسات) ،الطبعة الأولى،عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
11. كاسر نصر المنصور ،(إدارة العمليات الانتاجية ،الأسس النظرية والطرائق العلمية )، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع ،2010 .
- 12.لمين علوي،(الإدارة الالكترونية للموارد البشرية)،المدية:مركز يحيى فارس الجامعي،الجزائر،2007.
13. محمد صالح الحناوي وطارق مصطفى الشهاوي ونهال فريد مصطفى،(مبادئ وأساسيات الاستثمار)، القاهرة: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع ،2012 .
14. نجم، نجم،(الإدارة الالكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات)، الرياض: دار المريخ للنشر، 2004.
15. نبيل علي ،(العرب وعصر المعلومات) سلسلة عالم المعرفة ،العدد/184،الكويت :المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ،1994
16. يحيى بابعير ،(الفساد الإداري وغياب الشفافية والأمن المعلوماتي تحديات في وجه الحكومة الالكترونية)، المجلة الرقمية التي تصدر عن صحيفة الجزيرة بتاريخ 13/10/1424 هـ .
17. ياسين ،سعد غالب،(أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات) عمان، الأردن ،2006.

## ثانيا/ الأطاريح والرسائل الجامعية:-

1. تركي بن فهد بن طالب ،(دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض)، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف ، 2010 .
2. زيد فوزي أيوب ،(ربط الجامعة بالمجتمع أنموذج مقترح في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية) ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل ، 2011 .
3. عبدالله بن صغير العتبي ،(مدى إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في القوات الجوية بالمملكة الربية السعودية)،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الإدارية ،جامعة نايف ، 2007 .
4. عمار،محمد جمال اكرم،(مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين الاداء العاملين)،رسالة ماجستير غير منشورة ،نسخة الكترونية، الجامعة الاسلامية،غزة،فلسطين، 2009.
5. عبد الستار عبدالسلام زيدان،(دور الحكومة الالكترونية في بعض مؤشرات تحسين الاداء في مديرية بلدية الموصل)،رسالة الدبلوم العالي التخصصي في الإدارة الصناعية ،جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد .
5. كلثم محمد الكبسي،(الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر)،رسالة ماجستير ،الجامعة الافتراضية الدولية،قطر، 2008
6. المالك،بدر بن محمد، (الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الحكومية في المصارف السعودية)، رسالة ماجستير ،جامعة نايف للعلوم الأمنية ،المملكة العربية العودية ، 2007.
7. محمد بن علي المانع ،(تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء )، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا ،جامعة الأمير نايف الأمنية ، 2005 .

## ثالثا/ المؤتمرات والندوات والدوريات :-

1. جامعة الدول العربية ، ندوة القاهرة في 16/7/2003 .
- 2 . زياد هاشم يحيى ،(مفهوم الرقابة الداخلية وأهميته في المؤسسات الحكومية) ،جامعة الموصل ،مجلة تنمية الرافدين ، 2006 ، العدد/ 48.
3. الطعامنة،محمد(دور الحكومة الالكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي)،مجلة البحوث التجارية ،كلية التجارة ،جامعة الزقازيق ،المجلد /26/2004.
4. عبدالحميد عبدالفتاح المغربي ،(متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها) ،المؤتمر العلمي السنوي العشرون ، القاهرة ، 2004 .
5. عبدالعزيز محمد وسعيد محمد درويش، (الصيانة)، دورية صادرة عن قسم الهندسة الميكانيكية ، الجامعة المستنصرية ، 2002 .
6. العواملة ،نائل،(الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة)،الجامعة الإدارية :مجلة دراسات ،المجلد/29،العدد/1، 2000.
7. محمد فتحي محمود ،(الحكومة الالكترونية الشروع المبكر) ،المؤتمر السنوي السابع للإبداع والتجديد في الإدارة ،منشورات المنظمة العربية الإدارية ، 2006 .

## رابعاً/ الوثائق والنشرات الرسمية :-

1. الحكومة الالكترونية :من صياغة استراتيجيات تطبيق خطط عمل ،نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا ،الأمم المتحدة، ع/5، 2007.

2.مسودة الخطة العامة الموجهة للحكومة الالكترونية ،جمهورية السودان ، رئاسة الوزراء ، نشرة رسمية صادرة عن المركز القومي للمعلومات ، 2009 .

\*المصادر الأجنبية :-

**Researches:-**

1.Abdullah,Abdul khalik,A.(2003),(Application of e-human resource and its relation to performance)M.B.A,the American university in London<united kingdom.

**\*Reports:-**

1.The university of Texas , (2004), (Center of performanee excellence : Business Criteria glossary of key terms) .

**\*Internet Web :-**

1. <http://WWW.Hrdiscussion.com/hr17020.Hm> .

2. Madsan, David A. (2012), (Engineering Drawing X Design), Clifton Park , NY, Delmar , [http:// books ,google .com /book?id –pdt JDEPZrrC8Pg](http://books.google.com/book?id-pdtJDEPZrrC8Pg)

3.خالد عنایت،(التحول باستخدام الحاسب الآلي). WWW .maint smart .com

## الملحق

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة الاستبيان

أخي الموظف/أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله

استمارة الاستبيان مصدر حيوي لجمع البيانات عن أرض الواقع وخاصة عن المنظمات التي تقدم خدمات تمس المواطن ومعيشته وتطبيق الحكومة الالكترونية دور مهم في تحسين أداء هذه المنظمات.

هذه الاستمارة بين أيديكم تبحث عن (دور الحكومة الالكترونية في تحسين اداء المنظمات/دراسة استطلاعية في مديرية بلدية محافظة كركوك)، وتعد مشاركتكم عاملا مهما لإنجاح هذا الجهد العلمي وتحقيق ما تصبو اليها الباحثان علما وللأمانة العلمية ليس هناك داع لذكر الاسم مع فائق شكرنا لحسن استجابتكم.

ملاحظة/ 1- الاجابة على جميع الاسئلة لان أي ترك لأي حقل يعني عدم صلاحية هذه الاستمارة .

2- ضع علامة ( / ) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك

الباحثون

أولا / البيانات الشخصية

- 1-الجنس / ذكر  أنثى
- 2-العمر / 30 فما دون  40- 31  50-41  60-51  60 فأكثر
- 3-مدة الخدمة في مجال العمل / 1-5  6-10  11-15  16-20
- 4-المؤهل العلمي / اعدادية  معهد تقني  بكالوريوس
- 5-الدورات التدريبية/ دورة واحدة  دورتين  ثلاث دورات
- 21-25  26-30  31 فأكثر

ثانيا/أبعاد (متطلبات) تطبيق الحكومة الالكترونية

أ: بعد الموارد البشرية المؤهلة

ت	الفقرات	بدرجة				
		لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
		1	2	3	4	5
1	يتوافر لدى البلدية مهارات بشرية قادرة على تطبيق الحكومة الالكترونية .					
2	يملك الأفراد العاملون في المنظمة المبحوثة تصورا واضحا عن موضوع الحكومة الالكترونية .					
3	يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية تطوير مهارات و خبرات الأفراد العاملين في المنظمة.					
4	تسعى المنظمة المبحوثة الى استقطاب الأفراد ذوي الخبرات والمتخصصين في مجال الحكومة الالكترونية					
5	إن القيادة الإدارية مؤهلة لتبني نظام الحكومة الالكترونية .					

ب: بعد مرونة التنظيم الإداري

ت	الفقرات	بدرجة				
		لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
		1	2	3	4	5
1	يساعد التنظيم الإداري الموجود الحالي على تطبيق الحكومة الالكترونية .					
2	تتوافر المرونة المطلوبة في التنظيم الإداري للتحويل نحو تطبيق الحكومة الالكترونية .					
3	يتسم الهيكل التنظيمي بالقدرة على إدخال التقنيات الحديثة اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية .					
4	يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية إعادة هندسة التصميم التنظيمي للمنظمة .					

ج : بعد الدعم الإداري

ت	الفقرات	بدرجة				
		لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما

1	2	3	4	5	
					الإدارة العليا على قناعة بضرورة تبني الحكومة الالكترونية .
					الإدارة على قناعة بأن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يساعد على تسريع إنجاز الاعمال .
					يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة في مجال الحكومة الالكترونية .
					يتم تكريم الموظفين الذين يسهمون ويبدعون في بناء نظام الالكتروني و نشره .
					يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الحكومة الالكترونية .
					تعمل الإدارة على تهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا على استخدام الحكومة الالكترونية .

د : بعد التفائة الملائمة

ت	الفقرات	بدرجة				
		أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
		5	4	3	2	1
1	تستخدم المنظمة حاليا تقنية معلومات ونظام اتصالات بسيط في الأداء .					
2	تمتلك بلدية كركوك من الحواسيب ما يكفي لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية .					
3	يتوفر في مديرية بلدية كركوك أجهزة حاسوبية لتغطية المكاتب بما يؤمن العمل ضمن نظام الحكومة الالكترونية .					
4	تمتلك بلدية كركوك تقنيات المعلومات والاتصالات التي تسهل تطبيق الحكومة الالكترونية .					
5	تستخدم المنظمة حاليا أجهزة الكترونية في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملات .					
6	لدى المنظمة موقع الكتروني لتحقيق الاتصالات مع الجهات الأخرى .					

ثالثا / مؤشرات الأداء : أ : مؤشر التصميم

ت	الفقرات	بدرجة				
		أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
		5	4	3	2	1
1	استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا في وضع تصاميم دقيقة لمشاريعنا .					
2	استخدام الحكومة الالكترونية يساعدنا في وضع تصاميم مرنة لمشاريعنا .					
3	استخدام تقنيات الحكومة الالكترونية يساعدنا في سرعة تقديم تصاميم المشاريع .					

					4	تسهل الحكومة الالكترونية في تحقيق الاتصال ما بين المصمم والمستفيدين .
					5	تساعدنا الحكومة الالكترونية على دراسة أكثر من بديل من بدائل التصميم .
					6	تساعدنا الحكومة الالكترونية على توفير مختلف البيانات والمعلومات للمصممين .
					7	تمنح الحكومة الالكترونية المصممين فرصة إلى إلقاء نظرة نهائية على التصميمات قبل البدء في التنفيذ الفعلي للمشروع .

ب : مؤشر متابعة المشاريع

ت	الفقرات	بدرجة				
		أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
		5	4	3	2	1
1	استخدام نظام الحكومة الالكترونية يساعدنا في متابعة المشاريع بيسر .					
2	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يسهل لنا متابعة سير تنفيذ المشروع وفق الخطة المحددة .					
3	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يمكننا من تحليل الموقف الحالي للمشروع ومتابعته .					
4	تقنيات الحكومة الالكترونية تساعدنا في قياس ومتابعة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف .					
5	العمل في منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في معالجة أي قصور في عملية التنفيذ .					
6	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في تحليل النتائج المحققة .					

ج : مؤشر الصيانة

ت	الفقرات	بدرجة				
		أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
		5	4	3	2	1
1	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في تشخيص حالات الخلل وصيانتها .					
2	عمل الصيانة ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في الحفاظ على القيمة الرأسمالية للمشروع .					
3	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يجنبنا من التعرض لعطل مفاجئ .					
4	عمل الصيانة ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا على زيادة العمر					



					الافتراضي للمبنى .
					5 العمل ضمن الحكومة الالكترونية يساعدنا في مراقبة ومتابعة كل عملية من عمليات صيانة المباني والمشاريع .
					6 العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في الحصول على صيانة مثلى بأفضل جودة وأقل كلفة .
					7 ادخال الحكومة الالكترونية في أعمال الصيانة يقلل من المخاطر التي يتعرض لها العاملون .
					8 العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في انشاء قاعدة بيانات مركزية لأعمال الصيانة .

د: مؤثر الاستثمار

ت	الفقرات	درجة				
		أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
		5	4	3	2	1
1	عملنا ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يقدم لنا فرصة في التعرف على مجالات الاستثمار .					
2	عملنا ضمن معطيات الحكومة الالكترونية يمكننا من تقييم البدائل الاستثمارية بسرعة .					
3	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يساعدنا في توفير الخدمات للمستثمرين .					
4	نحن واثقون من فتح آفاق جديدة للاستثمار من خلال العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية					
5	العمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية يمنعنا من التعثر في إنجاز المشاريع الاستثمارية .					
6	نحن واثقون من تحقيق عائد استثماري أفضل من خلال اعتماد الحكومة الالكترونية .					