

درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية في تحسين سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس بالمحافظات الجنوبية من فلسطين

الباحث: زياد احمد الشواف

مدير إداري في بلدية عيسان الكبيرة

باحث دكتوراه جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية- السودان

zshawaf@yahoo.com

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية في تحسين سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس في المحافظات الجنوبية من فلسطين. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات. وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (174) موظفاً، وتم اعتماد أسلوب الحصر الشامل. كما استخدم برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها: دعم الإدارة العليا في البلديات لسياسة الإدارة الإلكترونية، وتوفير المتطلبات التقنية من أجهزة حاسوب، وتوافر الكوادر البشرية المؤهلة، ودعم أنظمة تكنولوجيا المعلومات، وتوفير أماكن آمنة لحفظ النسخ الإلكترونية من المعلومات. كما أظهرت النتائج وجود أثر واضح للإدارة الإلكترونية في تطوير سير إجراءات أداء العمل في بلديات محافظة خانيونس، من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين كفاءة الأداء وقد أوصت الدراسة بضرورة استمرار دعم الإدارة العليا لدرجة ممارسة الإدارة الإلكترونية بشكل نموذجي على كافة مستويات العمل داخل البلديات، بما يسهم في تطوير الإجراءات وتبسيطها، وخفض التكاليف، وتسريع إنجاز المعاملات. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، سير إجراءات أداء العمل، البلديات، محافظة خانيونس، المحافظات الجنوبية من فلسطين.

The Reality of Implementing Electronic Management in Developing Workflow Procedures in the Southern Governorates of Palestine: A Case Study of Khan Younis Governorate Municipalities

Zeyad A. J. El-Shawaf

Administrative Director at Abasan Al-Kabira Municipality
PhD Researcher at the University of the Holy Quran and Islamic Sciences,
Sudan

zshawaf@yahoo.com

Abstract:

This study aimed to identify the reality of electronic management in developing the workflow procedures of municipalities in Khan Younis Governorate from the perspective of administrative employees and holders of supervisory positions who use electronic management applications. The study adopted the descriptive-analytical method, using a questionnaire as the primary tool for data collection. The study sample consisted of (174) employees, and the comprehensive enumeration method was employed. SPSS software was also used to conduct the necessary statistical analyses. The study reached a number of significant findings, most notably: the support of senior management in municipalities for the electronic management policy, the provision of technical requirements such as computers, the availability of qualified human resources, the support of information technology systems, and the provision of secure locations for storing electronic copies of information. The study results also demonstrated a clear reality of electronic management in developing workflow procedures in Khan Younis Governorate municipalities through simplifying procedures and improving performance efficiency. The study recommended the necessity of continued support from senior management for implementing electronic management in an exemplary manner at all levels of work within municipalities, which contributes to developing and simplifying procedures, reducing costs, and accelerating the completion of transactions.

Keywords: E-administration, E-services, Work procedures.

الإطار العام للدراسة

أولاً/ مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات تقنية متسارعة، واقعت على ميادين الحياة المتعددة و ظهر في عالم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث اوجد حالة جديدة تماماً خصت حياة و تطور المؤسسات كما غيرت في وجه مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية، حيث تعتمد الحكومات في جميع انحاء العالم على مدى فعالية التطورات التي تحدث في حقل تقنية المعلومات و الاتصالات لتحسين الاليات المتبعة في تقديم الخدمات وسعياً منها لإرضاء المواطنين نحو الاداء الحكومي بالإضافة الى اكتساب ميزة تنافسية عالية مقارنة بالدول الاخرى خاصة ما يتعلق بجذب الاستثمار (الوافي، 2015). وهذا ما دفع البلديات الى تبني الاستراتيجيات و المداخل الحديثة التي تساعد على الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات اكثر جودة و ارساء مبادئ الحكم الرشيد والعمل بكل شفافية وربط المواطنين والبلدية ضمن نسق الكتروني، حيث نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، و بروز تأثيرات عديدة على طبيعة عمل النظم الإدارية، والتي طالت الخدمات العمومية وجعلتها قائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود و تطوير سير إجراءات أداء العمل .

فالإدارة الالكترونية تعد من ثمار التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصال وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، لتقديم الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة الكترونية، بهدف حل العديد من المشاكل، ودعم التواصل بين الادارة الحكومية وفروعها من جهة، وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الاداء الحكومي وتطوير سير إجراءات أداء العمل ليصبح فعالاً وذو كفاءة عالية، كما انها تتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات من مصادرها مما يجعل الحكومة اكثر مصداقية (كافي، 2011). وإيماناً من إدارة البلديات بأهمية الإدارة الالكترونية وما لها من

آثار إيجابية في تطوير سير إجراءات أداء العمل والتخفيف من حجم الأعمال الإدارية التقليدية فقد التجأت الإدارة الى تبني سياسات واتخاذ إجراءات وقرارات من جانب مجلس ادارتها لتعزيز جانب الإدارة الالكترونية وذلك من خلال برامج خططها الاستراتيجية للأعوام 2018 - 2021م، ومن خلال تعزيز الجانب البحثي في هذا المجال بما يمنح الإدارة المرونة اللازمة للانتقال الى درجة ممارسة الإدارة الالكترونية الحديثة، حيث أثنت إدارة البلديات على أهمية البحث كونه سيسلط الضوء على الجوانب المختلفة لإمكانيات الدرجة ممارسة.

ثانياً/ مشكلة الدراسة:

في خضم التحولات والتغيرات في البيئات المختلفة، إضافة لما فرضته طبيعة تكنولوجيا المعلومات من تحول الإدارة من طبيعتها التقليدية الى الطبيعة الالكترونية، وضع إدارة المنظمات أمام تحد هام فرض عليها أن تعتزل أنماطاً اعتادت عليها، والانتقال الى تبني أنماطاً جديدة. وهذه الانماط قد يكون لها دوراً واضحاً على إجراءات وأساليب العمل المتبعة بمواكبة متطلبات عصر التغيير التقني. من أجل تحديد مشكلة البحث بشكل دقيق تم القيام بدراسة استطلاعية لعدد من بلديات محافظة خانيونس للوقوف على مشكلة البحث بشكل واقعي، حيث تم اجراء عدد ثلاثة مقابلات مع الموظفين الاداريين العاملين في البلديات المستهدفة بمختلف المستويات الإدارية وباختلاف مؤهلاتهم وسنوات الخبرة، وذلك للتعرف بصورة أولية على مستوى درجة ممارسة الإدارة الالكترونية بالبلديات وواقعها على تطوير سير إجراءات أداء العمل بها ومن خلال المقابلة مع مدير بلدية القرارة ومقابلة مدير بلدية عيسان الكبيرة ومقابلة مدير بلدية خزاعة من خلال الدراسة الاستطلاعية والمقابلات تبين ما يلي: وجود قصور في مدى إدراك مفهوم الإدارة الالكترونية لدى العديد من الموظفين الإداريين، وخوف البعض منهم من درجة ممارسة هذا المفهوم خشية فقدان وظائفهم أو بعض المزايا المكتسبة، كما أن بعض الموظفين لا يزالون يرغبون ويتقنون أكثر بالتعاملات الورقية التقليدية، ومن ثم عدم الاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة، مما يؤدي الى زيادة

سير إجراءات أداء العمل وتعتها. وبناء على ما سبق قد تم صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس؟

ثالثاً/ أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية (النظرية): تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها في البحوث والدراسات الدرجة ممارستها في مجال درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل، حيث تعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات على البلديات والتي تدرس درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير وتحسين سير إجراءات أداء العمل، كما يأمل الباحث أن تكون الدراسة إضافة جديدة في حقل المعرفة العلمية وأن تفتح آفاقاً جديدة للباحثين في مجال استخدام الخدمات الإلكترونية، وتسهم الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية، وأهميتها، ومبادئها، وضرورة توفرها لدى العاملين بلديات محافظة خانيونس .

الأهمية العملية (الدرجة ممارستها):

1. تبرز أهمية البحث أيضاً من خلال محاولة الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية واستخدام وسائل التقنية الحديثة في تطوير سير إجراءات أداء العمل ومن ثم تحسين الأداء في البلديات محل الدراسة.
2. تعتبر الدراسة أحد الأهداف الأساسية في خطة البلديات للعام 2018 - 2021م.
3. قد تفيد نتائج هذه الدراسة التي يمكن استخلاصها لاحقاً المسؤولين في البلديات في محافظة خان يونس ببناء استراتيجيات جديدة حول التعامل مع الإدارة الإلكترونية.
4. قد تقدم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن لمتخذي القرارات في البلديات الاسترشاد بها في هذا المجال.

رابعاً/ أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل في بلديات محافظة خانيونس، وذلك من خلال:

1. التعرف على مدى درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى بلديات محافظة خانيونس في عملياتها الإدارية لتطوير سير إجراءات أداء العمل.
2. التعرف على درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.
3. التعرف على درجة الاختلاف بين الموظفين في رؤيتهم لتبني درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى بلديات محافظة خانيونس في عملياتها الإدارية وفقاً للمتغيرات الشخصية.

خامساً/ فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05) \leq \alpha$ بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات الإدارية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.
- ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات التقنية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.
- ت- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات البشرية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.
- ث- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات المالية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات الأمنية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس .

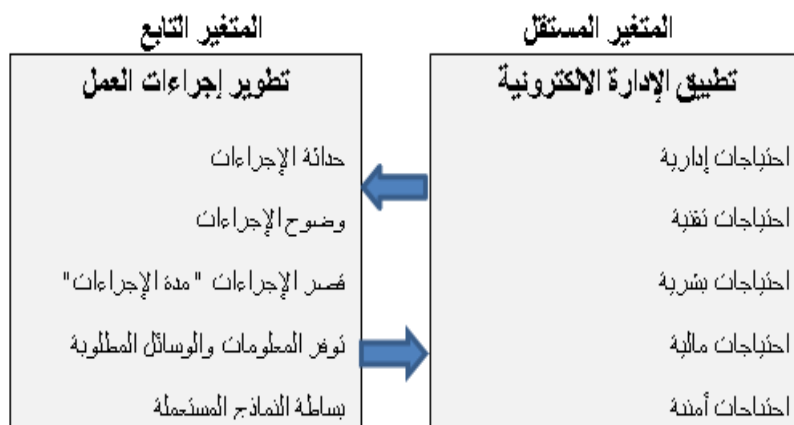
الفرضية الرئيسية الثانية: يؤثر تبني درجة ممارسة الإدارة الالكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) .
سادساً/ متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: تطوير سير إجراءات أداء العمل (الشبلي، 2017م). (حادثة الإجراءات، وضوح الإجراءات، قصر الإجراءات، توفر المعلومات والوسائل المطلوبة، بساطة النماذج المستعملة).

المتغير المستقل: احتياجات درجة ممارسة الإدارة الالكترونية (الغول، 2019م).

(الاحتياجات إدارية، الاحتياجات تقنية، الاحتياجات بشرية، الاحتياجات مالية، الاحتياجات أمنية).

نموذج البحث الفرضي:



شكل (1): مخطط يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

سابعاً/ حدود الدراسة:

- **الحدود البشرية:** تشمل الدراسة جميع الموظفين والإداريين الذين يستخدمون درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى بلديات محافظة خانيونس (خان يونس - بني سهيلا - عسبان الكبيرة - عسبان الجديدة - خزاعة - القرارة).
- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة بشكل غير مباشر على بلديات محافظة خان يونس كبيئة عمل الدراسة.
- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية على تطوير سير إجراءات أداء العمل في بلديات محافظ خان يونس من وجه نظر العاملين، ولقد تم قياس مدى درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية في البلديات من خلال مدى توفر احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية فيها.
- **الحدود الزمنية:** اجريت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2019-2021.

القسم الأول: الإطار النظري

يتناول هذا القسم الإدارة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، سير إجراءات أداء العمل، على النحو الآتي:

1. **الإدارة الإلكترونية :** تعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الادارة الحديثة، وثمره من ثمرات المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت هذه التطورات في التفكير الجدي من قبل متخذي القرار من الاستفادة من الثورة التقنية حيث إن الهدف من وراء درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية هو تبسيط وتطوير سير إجراءات أداء العمل ، والحد من السلبات الموجودة عن طريق الزيادة في معدلات اللامركزية بين المستويات الإدارية، واختصار الإجراءات الروتينية التي تبدد الكثير من الجهد والوقت في عملية اتخاذ القرارات بين المستويات الإدارية، مع اتاحة قدر كبير من الحرية للعاملين في المستويات الدنيا لاتخاذ القرارات، والإفادة من قدراتهم وابداعاتهم في الارتقاء الى مستويات أفضل (ماضي، 2011م).

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية: هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانتخاذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً (كافي، 2011م). تعريفها إجرائياً: "هي عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية بلديات محافظة خانيونس إلى أعمال وخدمات الإلكترونية من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت في عملها بقصد تسهيل تقديم الخدمات والمعاملات للمواطنين بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة" ولقد عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل مجموعة من الباحثين والمتخصصين، وفيما يلي بعض هذه التعريفات:

عرفها (غالب، 2005م) بأنها إطار يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الادارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الادارة الإلكترونية العامة، أو الادارة الإلكترونية الحكومية الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة للمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة عرفها (ياسين، 2005م) أن الإدارة الإلكترونية قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية من تخطيط، وتنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ قرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطاً رسمياً روتينياً يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الاعلى إلى الأسفل، حيث إن هذا النوع من الإدارة يمارس تلك الوظائف بالوسائل الإلكترونية لضمان السرعة والدقة والشفافية. ويعرفها (عامر، 2007م) بأنها الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر المستفيدون من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقت. فقد عرفها بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

ويعرفها (السالمي، السليطي، 2008م) الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات

وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً. ويعرفها (أبو حبيب، 2009م) بأنه: الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى درجة ممارسة تقنيات المعلومات، والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لتربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعطال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة، وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

ويعرف (نجم، 2009) الإدارة الإلكترونية بأنها تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمؤسسة، والآخرين دون حدود، من أجل تحقيق أهدافها. بينما عرفها (صالح، 2011م) بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الركيزة الأساسية وجوهر بناء برنامج الإدارة الإلكترونية، لما تشتمل عليه من مقومات تقنية أساسية لبناء البرنامج ومقومات إدارية وتنظيمية يحقق توافرها نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ناحية ونجاح برنامج الإدارة الإلكترونية من ناحية أخرى، وتتمثل هذه المقومات الإدارية والتنظيمية في الدعم الإداري، والمشاركة، وإعادة الهندسة الإدارية، وإدارة الجودة الشاملة، أما المقومات التنظيمية فمنها انخفاض عدد المستويات الإدارية، وتغير دور الإدارة الوسطى، والجمع بين المركزية واللامركزية، والتنظيم الشبكي. ويعرفها (حامد، 2012م) أن الإدارة الإلكترونية: هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمؤسسات، ولزبائنها في الإدارة الخاصة منهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط ولا تدخل في الخط).

يعرفها (KOUR ET, 2012, p1) على أنها عدد الآليات التي تحول ما في الكتب من العمليات التقليدية الورقية إلى العمليات المحوسبة، وذلك بهدف إنشاء مكاتب أقل استخداماً للورق. ويعرف سادو (Sadow, 2000) "الإدارة الإلكترونية بأنها: العملية

الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة". وعرفها (الشراهات، 2001) بأنها: "الإدارة التي تطبق البرامج والمناهج العصرية المتطورة التي تتفاعل مع متطلبات العصر بلغته وأدواته، من خلال استخدام كل الوسائل والأدوات التكنولوجية الحديثة لتحقيق مستوى إداري وتعليمي متميز". عرفها البنك الدولي الإدارة الالكترونية بأنها مصطلح حديث يشير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد وإعطاء فرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة (غنية، 2016م). ويعرفها (سالم، وآخرون، 2017م) أن الإدارة الالكترونية منهجية جديدة تعتمد على استخدام تقنيات المعلومات للممارسة جميع الوظائف الأساسية في الإدارة، وأن فكرتها تتجاوز مفهوم المكننة الخاصة بإدارة العمل داخل المؤسسة الى مفهوم تكامل المعلومات بين الإدارات المختلفة، واستخدام تلك المعلومات في توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

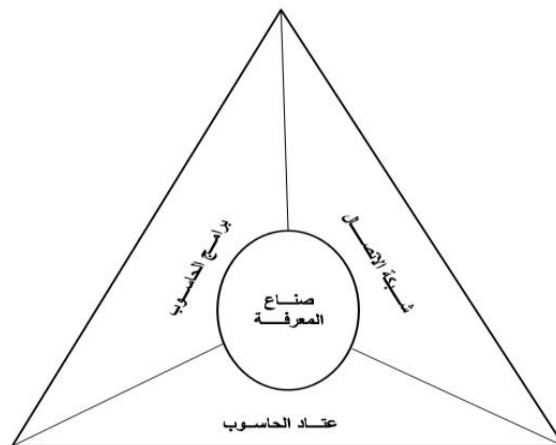
3. عناصر الإدارة الالكترونية: يشير (السالمي، والسليطي، 2008م) الى أن درجة ممارسة الإدارة الالكترونية يتطلب مجموعة من العناصر الضرورية والتي تتمثل في:

- 1- الأجهزة والمعدات.
- 2- البرمجيات.
- 3- الاتصالات.
- 4- نظم المعلومات.
- 5- الموارد البشرية المدربة.
- 6- التوعية والتعلم الالكتروني.

بينما يرى (ياسين، 2005م) أن الإدارة الالكترونية تتكون من أربعة عناصر وهي كالتالي:

- 1- عتاد الحاسوب: وتشمل على المكونات المادية للحاسوب، ونظمه، وشبكاته، ومحلفاته.

- 2- البرمجيات: مجموعة من التعليمات والأوامر التي تستخدم لتوجيه الحاسوب الآلي للقيام بالعمل المطلوب، وتنفيذ ما يحتاجه المستخدم.
 - 3- شبكات الاتصال: هي إمكانية ربط أكثر من مستخدم في نفس الوقت عن طريق وحدات إدخال مختلفة.
 - 4- صناع المعرفة: وهو العنصر الثالث والمهم في منظومة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير وأساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.
- ويرى الباحث ان جوهر عمل الإدارة الالكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنوي بين عتاد الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج خاصة ضمان توفير الاستجابة السريعة لحوافز التغيير المتمثلة بالبيئة التنافسية.



شكل (2): عناصر الإدارة الالكترونية

4. **وظائف الإدارة الإلكترونية:** تؤدي الإدارة الإلكترونية عدد من الوظائف الأساسية مثلت مركزمات هامة في الاصلاح الإداري وتغيير جذري في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي (المسعودي، 2008م).
القيادة الإلكترونية: لقد أدى التغيير في بيئة العمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية الى احداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال الى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم الى ثلاث أنواع: - (عاشور، 2010م)
احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع التحولية الكبرى التي تتطلب بيئة متكاملة نتيج تنفيذ أهدافه بفعالية، حيث أن نجاحه يعتمد على توافر عدد من الاحتياجات الأساسية التي تم تصنيفها في الدراسة إلى خمسة محاور رئيسية:

أولاً: الاحتياجات الإدارية: تشمل إعادة هيكلة المنظمات الإدارية لمواءمة متطلبات الإدارة الإلكترونية استحداث وحدات تنظيمية متخصصة تتولى تسيير المشروع، إلى جانب إعادة هندسة الإجراءات والهيكل التنظيمي الحالي بما يتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية. كما يتم تبني هياكل شبكية ونظام لامركزي يساهم في تعزيز فاعلية العمل، مع تبسيط الإجراءات الإدارية لتقليل الأعباء. ويتضمن ذلك تصميم برامج تدريبية مستمرة لتأهيل الموظفين، وتعزيز الثقافة التنظيمية بإضافة قيم ورؤى جديدة، بالإضافة إلى تأهيل القيادات الإدارية وتوزيع المهام والصلاحيات بشكل فعال لدعم التغيير وتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية (المغربي، 2006م).

ثانياً: الاحتياجات التقنية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على بنية تحتية تقنية قوية تشمل توفير الحواسيب الحديثة، وإنشاء شبكات حاسوبية مترابطة تشمل الشبكات الداخلية، والخارجية، والعالمية، لضمان التواصل الفعال بين مختلف الجهات. كما تتطلب تأمين خدمات الإنترنت الشامل لكافة مناطق الدولة، إلى جانب تطوير مواقع إلكترونية حكومية موحدة تتيح للمواطنين الوصول السريع والميسر إلى الخدمات الحكومية المختلفة (بحلول، 2018م).

ثالثاً: الاحتياجات البشرية: تتمثل الاحتياجات البشرية في تأهيل الموارد البشرية وتطوير قدراتهم لمواكبة متطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تحديد واستقطاب الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات، وبناء نظم فعالة للحفاظ على هذه الكفاءات وتحفيزها. كما يشمل ذلك تمكين العاملين من التكيف مع البيئة الرقمية المتغيرة، بما يضمن أداءً أكثر فاعلية وكفاءة في ظل التحول الإلكتروني المتسارع.

رابعاً: الاحتياجات المالية: يعد التمويل عاملاً حاسماً لضمان استمرارية ونجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يعتمد تحقيق الأهداف المرجوة على توفير الموارد المالية اللازمة لدعم مختلف مكونات المشروع. ويشمل ذلك دعم البنية التحتية التقنية، وتصميم وتطوير البرمجيات والدرجة ممارسة المناسبة، إلى جانب تدريب وتأهيل الموارد البشرية بشكل مستمر. كما يتطلب الأمر تخصيص ميزانيات دورية لتحديث الأجهزة والبرمجيات، وصيانتها لضمان كفاءتها واستمرارية أدائها (الصيرفي، 2006م).

خامساً: الاحتياجات الأمنية: تهدف الاحتياجات الأمنية في درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية إلى حماية البيانات والمعلومات من مختلف التهديدات، وذلك من خلال وضع سياسات وتشريعات أمنية صارمة تحكم استخدام تقنيات المعلومات، وتطوير أدوات التشفير والحماية لضمان سرية البيانات وسلامتها. كما تشمل هذه الاحتياجات تنفيذ آليات فعالة للمراقبة والتفتيش على نظم المعلومات والشبكات، بالإضافة إلى ضمان استمرارية العمل والحفاظ على جاهزية الأنظمة في حالات الطوارئ أو التهديدات السيبرانية (عبان، 2016م).

5. الخدمات الإلكترونية: هي تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية (Romana, 2012). **تعريفها إجرائياً:** "بأنها الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات محل الدراسة بشكل مركزي لجميع المواطنين. تعد الخدمات الإلكترونية نتاجاً لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، حيث أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، كما ارتبط مفهوم الخدمات الإلكترونية بعدد من المفاهيم ذات العلاقة، ومن

ضمن هذه المفاهيم مفهوم الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، غير أن جل الدراسات قد خلصت إلى أن الخدمات الإلكترونية هو مفهوم يدخل ضمن إطار هذه المفاهيم، وأن كلا من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تشتمل على استخدام الخدمات الإلكترونية، لذلك تم تعريف كل من هذه المصطلحات مع اعتبار أن كل مصطلح منهم يعبر عن الآخر. وبالرغم من حداثة هذه المصطلحات وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذه المصطلحات، وسيتم ذكر مجمل هذه التعريفات، فقد ورد تعريف الإدارة الإلكترونية في دراسة (الكبيسي، 2008م)، على أنها "إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد الطاقات". (الجبوري، 2005). وعرفها (الطراونة، 2019م) بأنها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، حيث تختلف اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظراً لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيه ذاتية. وهي تلك الخدمات التي تقدم عن بُعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والانترنت. وعرفها (الكساسبة، 2014م): بأنها خدمات تفاعلية يتم تقديمها للعملاء دون اتصال مباشر بين الطرفين، وتتم بواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات، منها: الانترنت، الأجهزة المحمولة، البريد الإلكتروني بحيث يتم من خلالها اختصار الوقت والجهد وخفض التكاليف على الطرفين.

6. سير إجراءات أداء العمل:

هي مجموعة الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الأعمال أو أنها "مجموعة مختارة من خطوات العمل التي تطبق على الأعمال المستقبلية وتبين بشكل محدد الطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل" (الصيرفي، 2007م).

أ. **مفهوم الإجراءات:** وجود المنظمات إنما يكون لهدف أو لمجموعة من الأهداف تسعى المنظمة لتحقيقها من خلال رسم السياسات التي تعمل وتساعد على تحقيق تلك الأهداف وتترجم تلك السياسات إلى إجراءات عمل مكتوبة ومحددة لكي تساعد على إنجاز الأعمال، وغالباً ما تتكون تلك الإجراءات من مجموعة من الخطوات، ويقصد بـسير إجراءات أداء العمل " :الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من البداية الى النهاية (عصفور، 2002م) ويعرفها الصيرفي بأنها :مجموعة الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الأعمال" أو أنه مجموعة مختارة من خطوات العمل التي تطبق على الأعمال المستقبلية وتبين بشكل محدد الطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل". فالإجراءات هي وسائل تنظيمية هادفة وموجودة في كافة المنظمات الخاصة والعامة والخدمية والإنتاجية على حد سواء (الصيرفي، 2007م).

ب. **جوانب الإجراءات** بالرغم من أن الإجراءات هي مجموعة من الخطوات والمراحل المادية الهادفة إلا أنها تتكون من جوانب عديدة ومتراكبة كنظام متعدد الأبعاد، وتتمثل هذه الجوانب أو الأبعاد الرئيسية للإجراءات بما يلي (العوامل، 1992م).

الدراسات السابقة:

1. **دراسة (الغول، 2019م)، هدفت الدراسة:** الى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره، مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي القبول والتسجيل ورؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعتين الإسلامية والاقصى والبالغ عددهم 321 فرداً حيث تم الدرجة ممارسة على جميع المجتمع، ضمن أسلوب المسح الشامل والمنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة وتكونت من (74) فقرة موزعة على (7) مجالات، كما تم استخدام المقابلة للتعرف إلى سبل التطوير. **أهم النتائج:** تفعيل الشراكة والتنسيق بين مؤسسات التعليم العالي لتطوير واستخدام الإدارة الإلكترونية ضرورة استخدام برامج إلكترونية حديثة تساهم في الحد من مشكلات القبول والتسجيل. **أهم التوصيات:** ينبغي على إدارة الجامعة الاهتمام بتطوير الموارد البشرية بما يتناسب مع

التطورات التقنية وأصحاب الخبرة .ومتابعة آخر التطورات العالمية في مجال الإدارة الإلكترونية ودرجة ممارستها، ورصد كوادرات بشرية لمتابعة التطورات التكنولوجية الحديثة في الجامعات الفلسطينية، وأجراء دراسات مستقبلية حول توظيف الإدارة الإلكترونية.

2. دراسة (المراد، 2018م) : هدفت الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تبسيط سير إجراءات أداء العمل في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، مجتمع وعينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من كافة أفراد مجتمع الدراسة(366) موظفاً في العمل في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة وكانت أهم النتائج: ان جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية تطبق الإدارة الالكترونية في عملياتها الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وبدرجة مرتفعة جداً، وانه توجد اختلافات جوهرية في اراء أفراد العينة حول مدى درجة ممارسة الإدارة الالكترونية في الجامعة محل البحث في عملياتها الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وفقاً لعدد سنوات الخبرة، فإن لدرجة ممارسة الإدارة الالكترونية في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية دوراً في تبسيط سير إجراءات أداء العمل بدرجة مرتفعة جداً. أهم التوصيات: الدعم المستمر من إدارة الجامعة من أصل الوصول الى درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية بشكل نموذجي في مختلف المستويات والوحدات الإدارية في الجامعة وفي كل العمليات الإدارية فيها، لان ذلك يسهم في تبسيط الإجراءات في العمل ويعمل على تخفيض التكاليف ووقت الإنجاز وفي ترقية الخدمة التعليمية وتحسين جودتها.

3. دراسة (الشبلي، 2017م) هدفت الدراسة: هدف هذه الدراسة الى تحديد واقع تبسيط سير إجراءات أداء العمل في تطوير اداء العاملين لدى وزارة السياحة في الأردن، وكان مجتمع الدراسة 82 موظف تم اخذ عينة 60 موظف كعينة عشوائية واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته موضوع الدراسة، وصمم الباحث استبانة كأداة لجمع المعلومات للدراسة. أهم النتائج: هنالك واقع دال احصائياً لتبسيط سير إجراءات أداء العمل بأبعاده المختلفة على تطوير اداء العاملين. وجود تأثير مرتفع دال احصائياً لتبسيط سير إجراءات أداء العمل على اداء العاملين في وزارة السياحة الاردنية بوجود الحكومة

الإلكترونية كمتغير وسيط. أهم التوصيات: تعزيز مفهوم الشفافية بين العاملين والإدارة في وزارة السياحة الأردنية، بحيث يتم مشاركتهم في وضع الليات تبسيط سير إجراءات أداء العمل وأن تكون تلك الإجراءات واضحة لجميع العاملين وبالتالي تساهم في تطوير اداءهم. وضرورة مراجعة تبسيط سير إجراءات أداء العمل بصورة دورية لتعزيز جودة اداء العاملين ولكون تبسيط الإجراءات يعد مطلباً اجبارياً لنجاح المنظمة في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الاعمال.

4. دراسة (شحيبر، 2017م)، هدفت الدراسة: إلى معرفة دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، كما وتهدف إلى معرفة واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات التي تقدم هذه الخدمات لفئة الموظفين الحكوميين. ومجتمع وعينة الدراسة: وقد أجريت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 129 موظف وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وتم استخدام الاستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات اللازمة. أهم النتائج: أن هناك تفاوت من وجهة نظر مقدم الخدمة بين مستويات أبعاد الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة، حيث احتل البعد الأخلاقي المرتبة الأولى واحتل البعد الاجتماعي المرتبة الثانية، ثم جاء البعد المعرفي في المرتبة الثالثة، وأخيراً جاء البعد المهاري في المرتبة الرابعة. أهم التوصيات: تعميم الأنظمة واللوائح التي تحكم الخدمات الإلكترونية على جميع الموظفين وتوفير منظومة خاصة بالدعم الفني لجميع الخدمات الإلكترونية وعلى مستوى جميع الوزارات المقدمة للخدمة وتشجيع الوزارات على نشر الثقافة التكنولوجية اللازمة لدرجة ممارسة الخدمات الإلكترونية.

أوجه الاتفاق والاختلاف: تنوعت الدراسات السابقة التي أوردتها، واختلفت في بعض الجوانب، وتوافقت في أخرى، سواء فيما بينها، أو مقارنة مع الدراسة الحالية، وذلك من حيث مجتمع الدراسة أو العينة، أو المنهجية والأسلوب المتبع، أو من حيث نوع المتغيرات التي تناولتها كل منها، وفي النهاية لكل دراسة ما يميزها، ولهذه الدراسة ما يميزها أيضاً عن معظم تلك الدراسات السابقة.

- من حيث طبيعة الدراسة بعض من الدراسات السابقة كانت دراسات درجة ممارستها مثل دراسة شحير .
 - من حيث طبيعة القطاع الدراسة: (تعليمي، خدماتي، أعمال)
 - من حيث منهج الدراسة والأداة المستخدمة لجمع البيانات: توافقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات الدرجة ممارستها التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي.
- أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة على حد علم الباحث:
1. تعتبر هذه الدراسة أول دراسة محلية تتطرق لموضوع الإدارة الإلكترونية في تحسين سير إجراءات أداء العمل في الهيئات المحلية، وإن معظم الدراسات السابقة كانت تدرس دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة في قطاع التعليم والعمل الحكومي.
 2. ما يميز هذه الدراسة بأن الباحث يعمل في داخل بيئة البلديات ولديه دراية ومعلومات ثمينة تساعده على الوصول الى نتائج ممتازة للدراسة يمكن الاستفادة منها بعد الدراسة من قبل العاملين بلديات محافظة خانيونس مع العلم بأن بعض البلديات في المحافظة لديها الامكانيات والقدرة على التحول من النظام التقليدي الى النظام الالكتروني بكل سهولة.

منهجية الدراسة

1. **منهج الدراسة وطرق جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. ويعرف (الحمداني 2006م) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".
- طرق جمع البيانات** استخدم الباحث مصدرين أساسيين لجمع المعلومات في هذه الدراسة:

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة صممت خصيصاً لهذا الغرض.

البيانات الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. **مجتمع الدراسة:** يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون جميع الإدارة العليا والإداريين بلديات محافظة خانيونس (خان يونس - بني سهيلا - عيسان الكبيرة - عيسان الجديدة - خزاعة - القرارة)، والجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب البلدية والمسمى الوظيفي في كل بلدية.

جدول (1): مجتمع الدراسة

م	البلدية	المسمى الوظيفي			
		مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس شعبة	اداري
1	بلدية خان يونس	2	16	13	49
2	بلدية بني سهيلا	4	6	4	7
3	بلدية عيسان الكبيرة	4	2	3	18
4	بلدية خزاعة	1	1	2	7
5	بلدية عيسان الجديدة	1	1	2	11
6	بلدية القرارة	1	5	4	10
	المجموع الكلي	13	31	28	102
				174	174

المصدر: (شؤون الموظفين في كل بلدية، 2019م).

وقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر - المسح - الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد 174 استبانة بنسبة 100%.

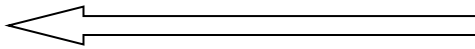
3. **أداة الدراسة:** تم إعداد استبانة حول "واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين سير إجراءات أداء العمل (بلديات محافظة خانيونس)" حيث تتكون من ثلاث أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المستوى التنظيمي، مجال الوظيفة، سنوات الخدمة، مكان العمل).

القسم الثاني: وهو عبارة عن المتغير المستقل "احتياجات درجة ممارسة الإدارة الالكترونية"، ويتكون من 25 فقرة.

القسم الثالث: وهو عبارة عن المتغير التابع "تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل"، ويتكون من 20 فقرة. وقد تم استخدام المقياس من 1-10 لفقرات الاستبيان بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح، والجدول التالي (2) يوضح ذلك:

جدول (2): درجات المقياس المستخدم في الاستبانة

موافق بدرجة كبيرة جدا									موافق بدرجة قليلة جدا	الاستجابة
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	الدرجة

4. صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة: يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاي، 2010م)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات، وآخرون، 2001م). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- **صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":** يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاي، 2010م) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من 10 من أساتذة الجامعات المختصين ذوي الخبرة في المجالات الأكاديمية الإدارية والإحصائية والاقتصادية في عدد من الجامعات الفلسطينية وأسماء المحكمين وقد استجاب الباحث لآراء

المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، وقد تم ذلك على العينة الاستطلاعية المكونة من 30 موظف.

الاتساق الداخلي لـ " احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية "

الصدق البنائي Structure Validity : يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تم ذلك على العينة الاستطلاعية المكونة من 30 موظف.

جدول (3): نتائج الصدق البنائي للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
احتياجات إدارية.	.742*	0.000
احتياجات تقنية (فنية).	.752*	0.000
احتياجات بشرية.	.796*	0.000
احتياجات مالية.	.862*	0.000
احتياجات أمنية.	.812*	0.000
احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية.	.973*	0.000
حداثة الإجراءات.	.903*	0.000
وضوح الإجراءات.	.879*	0.000
قصر الإجراءات (مدة الإجراءات).	.784*	0.000
توفر المعلومات والوسائل المطلوبة.	.722*	0.000
بساطة النماذج المستعملة.	.894*	0.000
تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل.	.964*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (3) أن معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة.

5. ثبات الاستبانة **Reliability**: يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد درجة ممارسته عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجاوي، 2010: 97)، وقد تم ذلك على العينة الاستطلاعية المكونة من 30 موظف. وقد تحقق الباحث من ثبات إجابته الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4).

جدول (4): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
احتياجات إدارية.	5	0.774
احتياجات تقنية (فنية).	5	0.736
احتياجات بشرية.	5	0.835
احتياجات مالية.	5	0.737
احتياجات أمنية.	5	0.786
احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية.	25	0.910
حداثة الإجراءات.	4	0.764
وضوح الإجراءات.	4	0.854
قصر الإجراءات (مدة الإجراءات).	4	0.803
توفر المعلومات والوسائل المطلوبة.	4	0.747
بساطة النماذج المستعملة.	4	0.842
تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل.	20	0.911
جميع المجالات معا	45	0.950

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.736، 0.911)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.950)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة

الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

6. اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (5).

جدول (5): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
احتياجات إدارية.	0.669	0.763
احتياجات تقنية (فنية).	0.984	0.288
احتياجات بشرية.	0.554	0.919
احتياجات مالية.	0.673	0.756
احتياجات أمنية.	0.587	0.880
احتياجات درجة ممارسة الإدارة الالكترونية.	0.597	0.868
حداثة الإجراءات.	0.718	0.681
وضوح الإجراءات.	0.797	0.549
قصر الإجراءات (مدة الإجراءات).	0.439	0.990
توفر المعلومات والوسائل المطلوبة.	0.788	0.564
بساطة النماذج المستعملة.	0.656	0.783
تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل .	0.718	0.682
جميع مجالات الاستبانة	0.568	0.903

واضح من النتائج الموضحة في جدول (5) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:
أولاً: تحليل جميع فقرات احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية

جدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لجميع فقرات " احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية "

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	المجال
7.71	1.57	77.08	2	كبيرة	18.55	0.000	احتياجات إدارية.
8.09	1.58	80.91	1	كبيرة	21.56	0.000	احتياجات تقنية (فنية).
7.36	1.61	73.55	4	كبيرة	15.17	0.000	احتياجات بشرية.
7.05	1.61	70.50	5	كبيرة	12.67	0.000	احتياجات مالية.
7.59	1.54	75.86	3	كبيرة	17.90	0.000	احتياجات أمنية.
7.56	1.43	75.57	6	كبيرة	18.92	0.000	جميع فقرات احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية

من جدول (6) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية يساوي 7.56 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 75.57%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية بشكل عام.

ثانياً: تحليل جميع فقرات تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل:

جدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لجميع فقرات " تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل "

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	المجال
7.65	1.42	76.54	5	كبيرة	19.99	0.000	حداثة الإجراءات.
7.78	1.22	77.82	4	كبيرة	24.63	0.000	وضوح الإجراءات.
7.89	1.23	78.88	3	كبيرة	25.57	0.000	قصر الإجراءات (مدة الإجراءات).
8.02	1.16	80.24	1	كبيرة	28.60	0.000	توفر المعلومات والوسائل المطلوبة.

تم الاستلام في : 2026/09/20 تم القبول في: 2026/10/10 تم النشر في : 2026/10/13

www.doi.org/10.62341/HCSJ

0.000	26.10	كبيرة	2	79.67	1.25	7.97	بساطة النماذج المستعملة.
0.000	28.59	كبيرة	6	78.64	1.09	7.86	جميع فقرات " تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل "

من الجدول رقم (7) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل يساوي 7.86 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 78.64%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل بشكل عام، وهذا يدل على اهتمام الإدارة بتطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل بشكل دوري.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية وبين تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول رقم (8) يوضح ذلك.

جدول (8): معامل الارتباط بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	.696*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الاحتياجات إدارية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس
0.000	.631*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الاحتياجات تقنية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس
0.000	.800*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الاحتياجات بشرية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس
0.000	.784*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين احتياجات مالية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس

تم الاستلام في : 2026/09/20 تم القبول في: 2026/10/10 تم النشر في : 2026/10/13

www.doi.org/10.62341/HCSJ

0.000	.767*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين احتياجات أمنية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس
0.000	.813*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس .

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (8) أن معامل الارتباط يساوي 0.813، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس . ويعزو الباحث ذلك إلى أن توفر جميع الاحتياجات اللازمة لدرجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لها علاقة ايجابية في تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس بأفضل أسلوب وبأقل وقت وجهد لأن جميع هذه الاحتياجات متكاملة مع بعضها البعض وترفع من أداء العاملين وزيادة كفاءاتهم وزيادة انتاجيتهم وبالتالي تطوير وتحسين سير إجراءات أداء العمل، من حداثه الإجراءات، ووضوحها، وفترة سير عملياتها، وتوفير المعلومات والوسائل المطلوبة لإنجاز المعاملات وبساطة النماذج الالكترونية المستعملة هذا واقع بشكل كبير على خدمة ورضا المواطنين المراجعين للبلديات للحصول على الخدمات العامة .

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد إثر ذو دلالة احصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لدرجة ممارسة الإدارة الالكترونية في تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.

جدول (9): تحليل الانحدار المتعدد

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	13.332	3.403	المقدار الثابت
0.789	0.269	0.016	احتياجات إدارية.
0.911	0.112	0.006	احتياجات تقنية (فنية).
0.001	3.296	0.223	احتياجات بشرية.
0.001	3.310	0.200	احتياجات مالية.
0.000	3.646	0.209	احتياجات أمنية.

معامل الارتباط = 0.836	معامل التحديد المُعدَّل = 0.691
قيمة الاختبار F = 78.264	القيمة الاحتمالية = 0.000

- من النتائج الموضحة في جدول (9) يمكن استنتاج ما يلي:
- معامل الارتباط = 0.836، ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.691 وهذا يعني أن 69.1% من التغير في تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس.
 - قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 78.264، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة الإدارة الالكترونية وتطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس تبين أن المتغيرات المؤثرة في تطوير سير إجراءات أداء العمل لدى بلديات محافظة خانيونس هي: "احتياجات بشرية، احتياجات مالية، احتياجات أمنية"، بينما تبين ضعف تأثير المتغيرين "الاحتياجات إدارية، والاحتياجات تقنية (فنية)".

النتائج والتوصيات:

النتائج:

أولاً: احتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية:

- 1- الاحتياجات الإدارية: حصلت على وزن نسبي 77.8% بموافقة كبيرة، مما يشير إلى أهمية توافر الدعم الإداري لدرجة ممارسة الإدارة الإلكترونية، الدعم من الإدارة العليا كان مرتفعاً جداً (84.25%)، مما يدل على استعداد تنظيمي إيجابي، متابعة الموظفين عن بُعد سجلت نسبة 63.92 %، ما يعكس ضعف البنية التحتية للاتصال.
- 2- الاحتياجات التقنية (الفنية) .

- 3- الاحتياجات البشرية: الوزن النسبي العام كان 73.55%، ويُظهر اهتماماً مناسباً بالعنصر البشري.
- 4- الاحتياجات المالية: بلغت 70.50%، مما يشير إلى اهتمام معتدل بالتمويل، دعم تصميم الأنظمة سجل 76.90%، لكن القدرة المالية على التعاقد مع خبراء كانت أقل (64.20%)، مما يدل على ضعف في الاستدامة المالية.
- 5- الاحتياجات الأمنية : حصلت على نسبة 75.86%، مما يدل على وعي جيد بأهمية الأمان المعلوماتي ، الاحتفاظ بنسخ احتياطية سجل نسبة 84.51%، بينما تغيير كلمات السر دورياً كان أقل نسبياً (70%)، مما يتطلب مزيداً من التوعية والمراقبة الأمنية.

ثانياً: تطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل :

- 1- حادثة الإجراءات : الوزن النسبي بلغ 76.54%، ما يدل على وجود جهود ولكن تحتاج إلى تعزيز .مراجعة الإجراءات من الإدارة العليا حصلت على 79.31%.
- 2- وضوح الإجراءات : بلغت 77.82%، مع قناعة العاملين الواضحة (81.62%). وضوح الإجراءات للمواطنين حصل على 74.74%، مما يشير إلى حاجة لتسهيلها وشرحها بشكل أفضل.
- 3- قصر الإجراءات (المدة الزمنية) : سجلت 78.88%، مما يدل على فعالية نسبية في سرعة الإنجاز. أفضل فقرة كانت تمرير الإجراءات بين الأقسام (83.79%)، بينما كانت المرونة مع الأقسام المشغولة أدنى (76.32%).

التوصيات :

أولاً: التوصيات العملية لاحتياجات درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية

- إشراك الموظفين في مراحل التخطيط وممارسة الإدارة الإلكترونية لزيادة القبول والتحفيز .
- تعزيز دعم الإدارة العليا بشكل مستمر ، لضمان استقرار سياسات التحول الرقمي.
- تحسين البنية التحتية للإنترنت في فروع البلدية لضمان وصول العاملين للدرجة ممارسة.

ثانياً: التوصيات العملية لتطوير وتبسيط سير إجراءات أداء العمل

- تحديث الإجراءات بانتظام لتتماشى مع التطورات الإدارية والتكنولوجية.
- تعزيز الرقابة الإدارية لضمان الالتزام والتطوير المستمر.
- ضمان مرونة الإجراءات مع الحفاظ على استقرارها.
- إعداد دليل إجرائي مبسط يتضمن خرائط سير العمل.
- إشراك الموظفين في تبسيط النماذج لضمان فعاليتها وسهولتها.
- تشجيع الإبداع في تطوير النماذج وربط ذلك بنظام حوافز يعزز الأداء والتحسين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. أبو حبيب، محمود. (2009م). الإدارة الإلكترونية بين الواقع والدرجة ممارسة، الفوائد والسلبيات ورقة عمل مقدمة الى ملتقى تكنولوجيا المعلومات" نحو مجتمع معلوماتي، الجامعة الإسلامية. غزة.
2. الجرجاوي، زياد. (2010م). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
3. حامد، فداء محمود. (2012م). الإدارة الإلكترونية. ط1. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
4. السالمي، علاء عبد الرازق. (2008م) الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر.
5. السالمي، والسليطي خالد. (2008م). الإدارة الإلكترونية. ط1. عمان: دار وائل للنشر.
6. الشبلي، هيثم. (2017م). واقع تبسيط سير إجراءات أداء العمل في تطوير أداء العاملين (رسالة منشورة) جامعة البلقاء الدرجة ممارستها - الأردن.

7. شحيبر، سناء مرزوق محمد. (2017م). دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة: دراسة درجة ممارستها على الوزارات الحكومية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية - غزة .
8. شوراي، أحلام محمد. (2016م). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامع بابل - العلوم الإنسانية، 24 (4).
9. صالح، ايمن فاضل. (2011م). درجة ممارسة الحكومة الإلكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية: دراسة درجة ممارستها على خدمات جامعة الزقازيق. مجلة البحوث التجارية بمصر، 33(1)، 319-357.
10. الصيرفي، محمد. (2006م). تبسيط الإجراءات. ط1. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
11. الطراونة، نعيم. (2011م). واقع أبعاد جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط - الأردن.
12. عبان، عبد القادر. (2016م). تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر- دراسة سييسولوجيا بلدية الكاليتوس العاصمة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة محمد خيضر، بسكرة.
13. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2001م). البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه. ط2. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
14. عشور، عبد الكريم. (2010م). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة.

15. عصفور، محمد شاكر. (2002م). أصول التنظيم والأساليب. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
16. العواملة، نائل عبد الحافظ. (1992م). تطوير المنظمات والهياكل والأساليب. (د.ط.). عمان: مؤسسة زهران.
17. الغول، معين، (2019م). دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره (رسالة ماجستير غير منشورة). مكتبة الجامعة الإسلامية.
18. كاظم، زينب. (2019م). دور إدارة الوقت في تبسيط سير إجراءات أداء العمل دراسة ميدانية لموظفي الدائرة القانونية (رسالة منشورة). جامعة بغداد - العراق.
19. كافي، مصطفى. (2011م). الإدارة الإلكترونية - إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة. سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
20. المراد، حسين محمد. (2018م). الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط سير إجراءات أداء العمل بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، بغداد، 24(104).
21. المسعود، خليفة صالح خليفة. (2008م). المتطلبات البشرية والمادية لدرجة ممارسة الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة أم القرى - المملكة العربية السعودية.
22. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2006م). الإدارة: الأصول العملية والتوجهات المستقبلية. ط1. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

23. نجم، عبود نجم. (2009م). الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية الوظائف والمجالات. ط1. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
24. نزلي، غنية. (2016م). دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 1(12).
25. الوافي، رابح. (2015). محاولة إرساء الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة.
26. ياسين، سعد غالب. (2005م). الإدارة الإلكترونية وآفاق درجة ممارستها العربية. ط1. الرياض: معهد الإدارة العامة.

ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية:

1. Sadow, Jeffrey. (2000). The Internet as A delivery platform for Audio (Visual Teaching in) European.
2. Abban, A. Q. (2016). *Challenges of e-government in Algeria: A sociological study of the municipality of El-Kharrouba, Algiers* (Unpublished doctoral dissertation). Mohamed Khider University, Biskra. (in Arabic).
3. Abu Habib, M. (2009). *E-government: Between reality and application, benefits and drawbacks* [Working paper presented at the Information Technology Forum "Towards an Information Society", Islamic University, Gaza]. (in Arabic).
4. Al-Awamleh, N. A. (1992). *Organizational development, structures, and methods*. Zahran Foundation. (in Arabic).
5. Al-Ghoul, M. (2019). *The role of e-government in Palestinian universities in reducing problems of admission and registration and ways to improve it* (Unpublished master's thesis). Islamic University Library. (in Arabic).

6. Al-Jarjawi, Z. (2010). *Methodological foundations for constructing questionnaires* (2nd ed.). Ibn Al-Jarrah Printing Press. (in Arabic)
7. Al-Maghrabi, A. A. F. (2006). *Management: Practical principles and future directions* (1st ed.). Al-Asriyya Library for Publishing and Distribution. (in Arabic).
8. Al-Masoud, K. S. K. (2008). *Human and material requirements for implementing e-government in public schools from the perspective of school principals and vice-principals in Al-Rass Governorate* (Unpublished master's thesis). Umm Al-Qura University, Saudi Arabia. (in Arabic).
9. Al-Murad, H. M. (2018). The role of e-government in simplifying procedures at Imam Muhammad ibn Saud Islamic University. *Journal of Economics and Administrative Sciences, Baghdad*, 24(104). (in Arabic)
10. Al-Nawajha, F. (2014). The ability of capital asset pricing models to determine the stock prices of companies listed on the Palestine Stock Exchange: A comparative analytical study (in Arabic). Unpublished master's thesis. Islamic University, Gaza.
11. Al-Oqail, M. (2013). Evaluation of implied capital cost estimation models applied to the Saudi Stock Market (in Arabic). *Journal of Accounting Research*, 12(1), 9–37.
12. Al-Quran, S., & Dabbai, M. (2020). Factors affecting the earnings response coefficient of industrial companies listed on the Amman Stock Exchange (in Arabic). *Jordanian Journal of Business Administration: The University of Jordan - Deanship of Scientific Research*, 16(1), 153–175.
13. Al-Rifai, A. (2021). The use of accounting information in estimating the implied cost of capital and its impact on earning value relevance (in Arabic). Unpublished doctoral dissertation. Tanta University.

14. Al-Salmi, A. A., & Al-Sulaiti, K. (2008). *E-government* (1st ed.). Dar Wael Publishing. (in Arabic).
15. Al-Shibli, H. (2017). *The impact of simplifying procedures on improving employee performance* (Published master's thesis). Al-Balqa Applied University, Jordan. (in Arabic).
16. Al-Sirfi, M. (2006). *Simplification of procedures* (1st ed.). Horus International Publishing & Distribution. (in Arabic).
17. Al-Tarawneh, N. (2011). *The impact of e-service quality dimensions on the satisfaction of social security institution representatives* (Unpublished master's thesis). Middle East University, Jordan. (in Arabic).
18. Al-Wafi, R. (2015). *Attempting to establish e-government in local communities* (Unpublished master's thesis). Faculty of Economic Sciences, Akli Mohand Oulhadj University – Bouira. (in Arabic).
19. Ashour, A. K. (2010). *The role of e-government in rationalizing public service in the USA and Algeria* (Unpublished master's thesis). Faculty of Political Science and International Relations, University of Constantine. (in Arabic).
20. Asfour, M. S. (2002). *Principles of organization and methods* (2nd ed.). Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution. (in Arabic).
21. Hamed, F. M. (2012). *E-government* (1st ed.). Dar Al-Bidaya Publishers and Distributors. (in Arabic).
22. Kafi, M. (2011). *E-government: Paperless management, locationless management, timeless management, non-bureaucratic management*. Raslan Publishing & Distribution. (in Arabic).
23. Kazem, Z. (2019). *The role of time management in simplifying work procedures: A field study of legal department employees*

- (Published master's thesis). University of Baghdad, Iraq. (in Arabic).
24. Najm, A. N. (2009). *E-management and e-knowledge: Strategy, functions, and areas* (1st ed.). Al-Yazouri Scientific Publishing. (in Arabic).
 25. Nazli, G. (2016). The role of e-government in enhancing public service facilities. *Journal of Legal and Political Sciences*, 1(12). (in Arabic)
 26. Obeidat, D., Adas, A. R., & Abdel-Haq, K. (2001). *Scientific research: Its concept, tools, and methods* (2nd ed.). Dar Al-Fikr for Publishing and Distribution. (in Arabic).
 27. Saleh, A. F. (2011). The impact of applying e-government on total quality and university service quality: An applied study on the services of Zagazig University. *Journal of Commercial Research in Egypt*, 33(1), 319–357. (in Arabic).
 28. Shuhaiber, S. M. M. (2017). *The role of technological culture in improving electronic services from the perspective of service providers: An applied study on government ministries* (Unpublished master's thesis). Islamic University, Gaza. (in Arabic).
 29. Shuray, A. M. (2016). E-government and its impact on improving and developing job performance. *Journal of the University of Babylon – Humanities*, 24(4). (in Arabic).
 30. Yaseen, S. G. (2005). E-government and the prospects of its application in the Arab world (1st ed.). Institute of Public Administration. *Political Science*, 1(2), 10–23. (in Arabic).