



Journal of Economics and Administrative Sciences (JEAS)



Available online at <http://jeasiq.uobaghdad.edu.iq>

إمكانية التوجه للتبادل الإلكتروني للبيانات لتبسيط إجراءات العمل (دراسة حالة مديرية بلدية الحلة)

أ.د. غني دحام تناي الزبيدي
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة
بغداد

الباحث/ علي سجاد كاظم
مديرية بلدية الحلة

alisajad3051977@gmail.com

Received: 25/9/2019

Accepted :19/11/2019

Published :August / 2020

هذا العمل مرخص تحت اتفاقية المشاع الإبداعي نسبة المُنصّف - غير تجاري - الترخيص العمومي الدولي 4.0

[Attribution-NonCommercial 4.0 International \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



مستخلص البحث:

الغرض: بيان إمكانية التوجه الى التبادل الإلكتروني للبيانات بأبعاده المتمثلة بـ (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، دعم الإدارة العليا) لتبسيط إجراءات العمل بأبعاده المتمثلة بـ (حدثة الإجراءات، وضوح الإجراءات، قصر الإجراءات، توفر المعلومات والوسائل المطلوبة، بساطة النماذج المستعملة) لما له من أهمية لمواكبة التطورات الحديثة في خدمة الاعمال البلدية من خلال تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات الذي يقوم بتبسيط الإجراءات والخروج من دائرة الروتين الوظيفي في اداء اعمال الدوائر البلدية وقد وضع هذه البحث كتطبيق على بلدية مدينة (الحلة) وذلك ان التحول للتبادل الإلكتروني للبيانات تتمثل بتوفير الوقت ويقلل من النفقات وهذه أهمية ان تدرس مثل هذه التطبيقات من اجل النهوض بالاعمال البلدية المقدمة للمواطنين وقد وضعت فرضيتين للبحث .

التصميم / المنهج / المدخل: لتحقيق اهداف البحث استخدم البحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع بعض موظفي مديرية بلدية الحلة وتضمنت العينة (69) افراد ممن يشغلون منصب (مدير قسم، مدير شعبة)، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام الحزمة الاحصائية الـ (SPSS).
النتائج: توصل البحث إلى جملة من النتائج أهمها ان هناك رؤية واضحة لدى عينة البحث لأهمية التوجه نحو التبادل الإلكتروني للبيانات بما يملكه من مميزات واضحة في تطوير اساليب واجراءات العمل، وتتوفر أنظمة معلومات ادارية محوسبة بسيطة لا يرتقي الى مستوى التبادل الإلكتروني، ان استخدام التبادل الإلكتروني يقتصر على البريد الإلكتروني مع بعض الجهات الحكومية ولا يوجد اي نوع من تبادل البيانات الإلكترونية بين اقسام البلدية.

الاصالة / القيمة: يقدم البحث الحالي اساسا لتبني التبادل الإلكتروني للبيانات واهم المتطلبات الاساسية بوصفة أداة لتبسيط إجراءات العمل وتقليل الروتين .

المصطلحات الرئيسية للبحث: التبادل الإلكتروني للبيانات، خصائص التبادل الإلكتروني للبيانات، تبسيط

إجراءات العمل، مديرية بلدية الحلة .
نوع الورقة: ورقة بحثية.

ملاحظة /البحث مستل من رسالة الدبلوم العالي /المعادل للماجستير في ادارة البلديات بعنوان (إمكانية التوجه نحو التبادل الإلكتروني للبيانات لتبسيط إجراءات العمل – دراسة حالة في مديرية بلدية الحلة)

المقدمة

أحدثت الثورة التكنولوجية والتقدم التكنولوجي تغييرات جذرية في آلية إجراءات العمل، فقد كانت سابقاً إجراءات العمل تتسم بالتعقيد والروتين بشكل يؤدي إلى تراجع كفاءة العمل الإداري، لذلك يجب على المنظمات وموظفيها أن تتخلى عن الأساليب والإجراءات والمفاهيم التي لا تحقق لها النجاح بشكل سريع، وفي سبيل تحقيق ذلك لابد من بناء تنظيم متكامل يساعد على تسهيل إجراءات العمل والتخلص من الأعمال اليدوية والتقليدية، فالتحول من نظم الإدارة التقليدية إلى نمط تبادل البيانات بين شعب الدائرة والدوائر الأخرى بما يسهم في تبسيط وتسهيل إجراءات العمل وخصوصاً في المؤسسات الحكومية، إذ تتسم إجراءات العمل فيها بنوع من التعقيد والروتين بشكل يؤدي إلى تأخير معاملات المواطنين فضلاً عن ضجر الموظفين أيضاً بسبب تلك الإجراءات التقليدية.

تناول هذا البحث أربعة أجزاء رئيسية وهي :- الجزء الأول كرس لمنهجية البحث، والجزء الثاني تناول الاطار النظري والذي تضمن الخلفية النظرية لموضعي البحث التبادل الالكتروني للبيانات وتبسيط إجراءات العمل، اما الجزء الثالث شمل الاطار التطبيقي للبحث وخصص الجزء الرابع للاستنتاجات والتوصيات مع خلاصة باللغة العربية والانكليزية وقائمة بالمصادر التي اعتمدت في هذا البحث .

الجزء الأول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يسعى العالم اليوم الى توظيف القدرات الفكرية والمنجزات التكنولوجية لخدمة قضايا الانسان، واساعد المواطن من خلال تقديم افضل الخدمات البلدية . وفي هذا المجال سعى العلماء والباحثين الى ايجاد تسهيلات في مجال تقديم الخدمات البلدية من خلال استثمار ما قدمته الشبكة العنكبوتية من اجراءات ميسرة للعمل البلدي سواء اكان ذلك في مجال انجاز المعاملات الرسمية او في مجال تقديم الخدمات بتقنية عالية . وعليه تتمثل مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية :

- أ- ما هي العلاقة والاثر بين تبادل البيانات الالكترونية وتبسيط الاجراءات في عمل مديرية بلدية الحلة وما مدى توفر متطلبات التحول ؟
- ب- ما هي امكانية التوجه نحو تبادل البيانات الكترونيا لتبسيط اجراءات العمل بين اقسام مديرية بلدية الحلة والدوائر المرتبطة بها ؟
- ج- ما هي التحديات التي تواجه المنظمة لتبني التبادل الالكتروني للبيانات في دائرة بلدية الحلة؟
- د- هل يلعب تبني التبادل الالكتروني للبيانات دوراً في تبسيط اجراءات العمل في دائرة بلدية الحلة؟

ثانياً : اهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى ما يأتي :

- أ- التعرف على مفاهيم التبادل الالكتروني للبيانات و تبسيط إجراءات العمل والدور الذي يلعبه التبادل الالكتروني للبيانات في تبسيط إجراءات العمل في دائرة بلدية الحلة.
- ب- التعرف على مدى امكانية تطبيق تبادل البيانات الالكترونية ودورها في تبسيط الاجراءات على دائرة بلدية الحلة.
- ج- توضيح مفهوم تبسيط إجراءات العمل وأهم الوسائل التي تساعد في ذلك.

ثالثاً : أهمية البحث

تأتي أهمية البحث من خلال أهمية التوجه نحو التبادل الالكتروني للبيانات في المنظمات الحكومية سواء الخدمية منها أو غير الخدمية، وذلك للدور الذي تلعبه في تبسيط إجراءات العمل والتخلص من الإجراءات الروتينية والمعقدة التي كانت تسود أسلوب الإدارة التقليدية وتنقسم أهمية البحث الى قسمين:

1. **الاهمية المعرفية:**
 - أ- يعزز هذا البحث الدراسات والابحاث السابقة التي اشارت الى محدودية البحوث التي يجمع بين متغيرات البحث الحالية بشكل مباشر .
 - ب- يتناول البحث مفاهيم مهمة وحديثة لتبادل البيانات الالكتروني وتبسيط اجراءات العمل.

2. الأهمية التطبيقية :

- أ- يمثل هذا البحث اللبنة الأولى لتبني فكرة الحكومة الإلكترونية في المستقبل القريب من ناحية توفير أغلب المستلزمات الضرورية واعداد الكوادر اللازمة لتحقيق الترابط الإلكتروني بين المؤسسات الحكومية .
- ب- ان موضوع البحث له دور في عملية تبسيط الاجراءات و تقليص التكاليف وتحسين الاداء والتخلص من الاعمال الإدارية التقليدية والروتينية مما ينعكس ايجابيا على تقديم الخدمات الى المواطنين .

رابعاً : فرضيات البحث :

- يقوم البحث الحالي على فرضيات رئيسة وهي :
- أ- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التبادل الإلكتروني للبيانات وابعاده الفرعية مع تبسيط اجراءات العمل وابعاده .
- ب- يؤثر التبادل الإلكتروني للبيانات وابعاده الفرعية في تبسيط اجراءات العمل وابعاده الفرعية.

خامساً : المنهج والأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

اعتمد الباحث منهج دراسة الحالة من خلال المعيشة الميدانية في دائرة بلدية الحلة واعتماد اداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات عن موضوع البحث . اما الاساليب الاحصائية في التحليل في فقد جرى تحليل بياناته باستخدام رزمة البرامج الاحصائية "spss" والمقابلات الشخصية للوصول الى النتائج واستخدم ايضا الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف متغيرات البحث واستخدم معامل ارتباط سبيرمان لتحديد العلاقة بين متغيرات البحث ومعامل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر.

سادساً : اداة البحث وعينته

اعتمد الباحث اسلوب الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات والتي تتجزأ الى عدد من العبارات التي تتعلق بمتغيرات البحث واستخدم الباحث اسلوب ليكرت الخماسي والذي هو :

الدرجة	اوافق تماما	اوافق	غير متأكد	لا اوافق	لا اوافق تماما
وزن الدرجة	5	4	3	2	1

وقد شملت الاستبانة على (42) فقرة موزعة على متغيرات البحث وكالاتي :

جدول (1) توزيع فقرات محاور البحث

المتغير	المحاور	الفقرات
تبادل البيانات الإلكتروني	المتطلبات التنظيمية	8-1
	المتطلبات التقنية	14-9
	المتطلبات البشرية	19-15
	دعم الادارة العليا	25-20
تبسيط اجراءات العمل	حدائثة الاجراءات	29-26
	وضوح الاجراءات	32-30
	قصر الاجراءات	36-33
	توفر المعلومات والوسائل المطلوبة	39-37
	بساطة النماذج	42-40

المصدر : من أعداد الباحث

وتم الاستفادة من الدراسات السابقة وخاصة دراسة (Mutaeib, 2006) ودراسة (Zubar, 2007) ودراسة لغرض التحقق من صحة فقراتها وبعد اجراء التعديلات الضرورية تم اختيار الفقرات وتم استخدام برنامج "spss" لغرض اختبار الصدق والثبات .

سابعا: اختبار صدق وثبات الاستبانة

1. الصدق: يعد الصدق من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وأن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها، وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المتخصصين في إدارة الأعمال، وكانت نسبة الاتفاق للخبراء على فقرات المقياس (95%) .

2. الثبات: الثبات هو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على ذات العينة أنفسهم، وتم حساب الثبات بطريقتين:

أ. الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تقوم فكرة التجزئة النصفية على أساس قسمة فقرات المقياس إلى نصفين متجانسين ولغرض حساب الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمارات أفراد العينة والبالغ عددها (69) استمارة وتم تقسيم فقرات المقياس البالغ عددها (42) فقرة إلى نصفين يضم الأول الفقرات الزوجية ويضم الثاني الفقرات الفردية، باستخدام معادلة سيبرمان التصحيحية بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0.96) وهو معامل ثبات عالي.

ب. معامل (ألفا) للاتساق الداخلي: أن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمارات البحث البالغ عددها (69) استمارة، ثم استخدمت معادلة (ألفا) وقد بلغ معامل ثبات المقياس (0.93) ويعد المقياس متسقاً داخلياً، لأن هذه المعادلة تعكس مدى اتساق الفقرات داخلياً .

ثامناً : مجتمع البحث وعينته

1. مجتمع البحث

حرصاً عن بيان مدى التوجه لتبادل البيانات الكترونياً لتبسيط إجراءات العمل على مديره بلدية الحلة التي هي جزء من وزارة الاسكان والاشغال والبلديات العامة و التي تقدم خدماتها لجميع المواطنين في مركز مدينة الحلة، ولتطبيق الجانب الميداني للبحث تتألف العينة من (69) شخص والتي تمثل (76.66%) من المجتمع والبالغ عددها (90) متمثلة في :

أ- مدير بلدية

ب- معاون المدير

ج- مسؤولي الاقسام

د- مسؤولي الشعب

وقد اختار الباحث هذه الاقسام للأسباب الآتية . إمكانية التطبيق في هذه الاقسام من خلال معلوماته السابقة عن تلك الاقسام . المام الباحث بالأقسام البلدية كونه احد منتسبها . وتم توزيع الاستبانة على مدراء الأقسام والشعب العاملين في البلدية .

2. عينة البحث

اختيرت عينة البحث المتمثلين بـ(مدراء الأقسام ومدراء الشعب) في البلدية المذكورة أعلاه وعددهم (90) شخصاً والتي يحدث بانها عينة قصدية، وتم توزيع (72) استمارة وأسترجع منها (69) استمارة صالحة وبذلك يكون إجمالي عدد العينة (69) والتي تمثل (76.66%) من المجتمع وفي الجداول والاشكال التي تُظهر خصائص العينة والتي تعكس المؤشرات التالية :

جدول (2)

المعلومات العامة لأفراد العينة

العنوان الوظيفي			التحصيل الدراسي					الجنس		
مدير	مدير	معاون	ماجستير	دبلوم	بكالوريوس	معهد	اعدادية	المجموع	انثى	ذكر
مدير	مدير	معاون	2	2	41	15	9	69	28	41
شعبة	قسم	مدير								
44	20	5								

الدراسات السابقة

يُسلط هذا الجزء الأضواء على الدراسات السابقة التي لها علاقة بصلب الموضوع التي استطاع الباحث الاطلاع عليها من خلال البحث وكذلك مراجعتها وتمت الاستفادة منها في إعداد البحث الحالي .

أ- دراسة (Mutaieb, 2006)

عنوان الدراسة	التبادل الالكتروني للمعلومات ما بين الباحثين دراسة احصائية.
مجتمع وعينة الدراسة	الباحثين الذين يرتادون مراكز الانترنت في كلية الآداب والعلوم في الجامعة المستنصرية.
اهم اهداف الدراسة	ايراز الخدمات التي يمكن للباحث الاستفادة منها من خلال استخدام الانترنت وكشف بعض المشاكل والمعوقات التي تحول دون استخدام الشبكة.
اداة الدراسة واسلوب جمع البيانات	الاستبيان والمقابلة الشخصية
اهم نتائج الدراسة	ان نسبة (44%) من الباحثين يستخدمون معلومات التداول الالكتروني .
اهم توصيات الدراسة	تطوير مراكز جمع وتداول الانترنت والمواقع الالكترونية وتوفير برامج الحماية للمعلومات المتداولة من الضياع او التلف عن الاستخدام الغير صحيح للمواقع الالكترونية
الاختلاف عن دراستنا	تناولت الدراسة الباحثين واستخدامهم لشبكة الانترنت لتبادل البحوث . أما الدراسة الحالية فقد تناولت دراسة مدى إمكانية تطبيق التبادل الالكتروني للبيانات لتبسيط اجراءات العمل.
مدى الاستفادة	استخدامها كمصدر في الجانب النظري بما يخص انواع الشبكات والاستفادة منها في الجانب العملي .

ب.دراسة (Zubar,2007)

عنوان الدراسة	تقانة المعلومات ودورها في تبسيط الاجراءات الادارية دراسة تحليلية في المعهد التقني /المسيب
اهم اهداف الدراسة	1- قياس مدى مساهمة تقانة المعلومات في تطوير كفاءة العمل الاداري . 2-مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتلمس المشكلات والمعوقات التي تعيق استخدام التكنولوجيا . 3- تسليط الضوء على بعض المفاهيم منها نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاجراءات وتبسيط الاجراءات .
مجتمع وعينة الدراسة	رؤساء اقسام ووحدات ومستفيدين (المعهد التقني /المسيب)
اداة الدراسة واسلوب جمع البيانات	الاستبانة ,المقابلات
اهم نتائج الدراسة	تمتلك المنظمة المبحوثة بنية اساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات بإمكانها استثمارها .هنالك ضعف في تطبيق تكنولوجيا المعلومات حيث وجد ان (2.61) من عينة رؤساء الاقسام يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في اعمالهم و (1.92) من مسؤولي الحدات ينفذون أعمالهم باستخدام التقانة .
اهم توصيات الدراسة	بناء نظام معلومات متكامل يضم اغلب الاقسام يقوم بكل عمليات التخطيط لذلك النظام من خلال بناء قاعدة بيانات .
الاختلاف عن دراستنا	الدراسة تناولت تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات ومدى مساهمتها في تبسيط الاجراءات أما الدراسة الحالية فقد تناولت دراسة مدى إمكانية تطبيق التبادل الالكتروني للبيانات لتبسيط اجراءات العمل.
مدى الاستفادة	استخدامها كمصدر في الجانب النظري في جانب المشكلات التي تواجه الاجراءات .

ج.دراسة (Al-Shibli and Qutaishat and Al-Ma'ayta,2017)

عنوان الدراسة	اثر تبسيط اجراءات العمل في تطوير اداء العاملين لدى وزارة السياحة الاردنية" دراسة ميدانية"
اهم اهداف الدراسة	1. تكوين اطار نظري, وفكري للتعرف على مفهوم تبسيط اجراءات العمل واداء العاملين 2. التعرف على مستوى تبسيط اجراءات العمل بأبعاده المختلفة لدى وزارة السياحة الاردنية من وجهة نظر العاملين لديها. 3. التعرف على مستوى اداء العاملين في وزارة السياحة الاردنية. 4. تحليل طبيعة العلاقة التي تربط بين تبسيط اجراءات العمل وتطوير اداء العاملين في وزارة السياحة الاردنية. 5. تقديم توصيات ومقترحات تهدف الى توضيح مفهوم تبسيط اجراءات العمل لأصحاب القرار في المنظمات, وازالة المخاوف من تطبيقه كممارسة ادارية وبيان المناخ التنظيمي الملائم لذلك.
مجتمع وعينة الدراسة	العاملين في وزارة السياحة في الاردن
اداة الدراسة واسلوب جمع البيانات	الاستبانة , المقابلات مع العاملين
اهم نتائج الدراسة	هنالك اثر دال احصائيا لتبسيط اجراءات العمل بأبعاده المختلفة وبصورة مجتمعه (حادثة الاجراءات , قصر الاجراءات , وضوح الاجراءات , توافر المعلومات والوسائل , وبساطة النماذج المختلفة) على تطوير اداء العاملين , حيث فسرت هذه الابعاد ما مقداره (79.9 %) من التباين في تطوير اداء العاملين في وزارة السياحة الاردنية. وهنالك تأثير مرتفع دال احصائيا لتبسيط اجراءات العمل على اداء العاملين في وزارة السياحة الاردنية بوجود الحكومة الالكترونية كمتغير وسيط
اهم توصيات الدراسة	تعزيز مفهوم الشفافية بين العاملين والادارة بحيث يتم مشاركتهم في وضع اليات تبسيط اجراءات العمل . مراجعة تبسيط اجراءات بصورة دورية لتعزيز جودة الاداء للعاملين .
الاختلاف عن دراستنا	الدراسة تناولت تبسيط الاجراءات وتطوير العمل ودرست المناخ التنظيمي لتطبيقها اما البحث الحالي تناول تأثير التبادل الالكتروني للبيانات على متغير تبسيط الاجراءات.
مدى الاستفادة	الاستفادة من الجانب النظري في الاطلاع على أهم التوصيات التي ساعدت في أتمام البحث في الجانب النظري في جانب منافع الادارة من التبسيط وفي الجانب العملي في تصميم الاستبانة .

د-دراسة (Teplitzky, 2016)

عنوان الدراسة	Business Analysis and Work Simplification تحليل الأعمال وتبسيط العمل
اهم اهداف الدراسة	1- القضاء على الأجزاء غير الضرورية من الخطوات التي تمر بها العملية . 2- دمج وإعادة ترتيب بقية الخطوات من العملية . 3- تبسيط الجزء اللازم من العملية .
مجتمع وعينة الدراسة	موظفين إدارة برنامج السلامة والصحة البيئية
اداة الدراسة واسلوب جمع البيانات	الاستبيان , المقابلات ومراجعة السجلات الخاصة بسير الاجراءات .
اهم نتائج الدراسة	محللو الأعمال اليوم يحتلون موقعا استراتيجيا. وبوصفهم متخصصين في استخدام وتطبيق تقنيات تبسيط العمل، فإنهم في كثير من الأحيان يعملون بشكل وثيق مع المديرين. دورهم الآن يشمل أيضا تعليمات المدير في استخدام وتطبيق تقنيات تبسيط

العمل والحصول على أقصى مشاركة بين محلل الأعمال والمشرف والموظفين في تطوير واختبار وتركيب التحسينات. وأكبر عقبة أمام تبسيط العمل لا تكمن في الجوانب التقنية. بل هو في أذهان الناس الذين يقومون بالعمل الذي يشعرون أنهم يستخدمون بالفعل أفضل طريقة ممكنة .	
أن المشاركة هي مفتاح عمل تبسيط الجهود. وجعل الشخص المسؤول عن النظام الحالي والشخص المقترن بالاقتران الجديد يعملان معاً كفريق لتطوير وتثبيت الطريقة الجديدة .	اهم توصيات الدراسة
تناولت الدراسة عادات العمل والروتين التي تمر بها الخطوات الضروري لا جراء العمل ومقاومة التغيير . اما البحث الحالي تناول تبسيط الاجراءات بواسطة تبني تبادل البيانات الالكترونية .	الاختلاف عن دراستنا
استخدامها كمصدر في الجانب النظري بما يخص مراحل انجاز التبسيط مما ساعدت في اتمام البحث .	مدى الاستفادة

الجزء الثاني /الاطار النظري للبحث

المبحث الاول (التبادل الالكتروني للبيانات)

اولاً : مفهوم التبادل الالكتروني للبيانات:

نستطيع القول من دون مبالغة عند ظهور الشبكات والتبادل الالكتروني للبيانات كان المهام المادي والتقني لولادة تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية وانبثاق وظائفها وادوارها الجديدة مرتبطة بالصورة الجوهرية بالتقنيات الشبكية الجديدة وخاصة منظومات شبكات الانترنت والاكسترنات والفضاء الرقمي للانترنت فضلا عن مكونات البنية التقنية والتحديات التي تواجه المعلومات .

اذا اردنا تفسير عبارة (التبادل الالكتروني للبيانات) فهناك الكثير من المعاني التي تختلف فيما بينها للتبادل الالكتروني للبيانات وقد حددنا هذه المعاني بما يأتي:

تبادل: ويقصد به المسافة المادية بين جهة المرسل وجهة المستلم اي الانتقال الالكتروني لهياكل البيانات بين جهاز حاسوب الى اخر. (Mohamed, 2015, 36)

البيانات: هي عبارة عن المواد الخام، التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام او رموز او عبارات او جمل، لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفيد لتحويل إلى معلومات (Shenan2018,31) , اذ يرى (O'Brien , 2010 , p 6) ان المعلومات في جداول البيانات قد تكون مرتبطة وصعب العمل معها لذلك يجب معالجتها .

الالكتروني : ويقصد به طريقة الانتقال اي انتقال بيانات المرسل الى المستلم عن طريق الشبكات وباستخدام المحطات الطرفية او الحواسيب وهذا النقل المباشر لا يؤدي الى كتابة البيانات مرة اخرى . (Mohamed, 2015, 39), وقد عرف التبادل الالكتروني للبيانات(EDI) على انه انتقال مجموعه من

الرسائل المهيكلة بموجب معايير متفق عليها من الحاسوب الى اخر مستقل عنه بصوره الكترونيه و من دون الحاجة الى تدخل البشري. (Yassin, 32,2009) وعرفها ايضا (Arvind,2002.13) بانه التبادل الإلكتروني لوثائق الأعمال بين أنظمة الكمبيوتر باستخدام تنسيق قياسي عبر شبكة اتصالات. كما يطلق على (EDI التبادل

لا ورفي) كما ذكرها (Maunola,2009,31) (EDI) على انها التحويل الالكتروني للبيانات من حاسوب الى حاسوب اخر، باستخدام صيغة متفق عليها ومعالجتها تلقائيا وبشكل موثوق به ويجب ان يكون هناك اتفاق ينص على اجراءات ضمان صحة المنشأ وسلامة البيانات . ويمكن للباحث تعريف التبادل الالكتروني للبيانات

استنادا الى التعاريف السابقة بأنه (عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في جمع واداره البيانات وتبادلها سعيا لاختصار الوقت وتقليل الجهد والقضاء على الروتين القائم على اجراء التعاملات بالطرق الكلاسيكية وتقليل في الجهد و حجم المصروفات في اجراء المعاملات).

ثانيا : اهمية التبادل الالكتروني للبيانات

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة لم يأت من فراغ، بل لتحقيق أهداف وفوائد كبيرة نتيجة لاستخدام هذه التقنيات، ولذلك بدأت المؤسسات تسعى لتطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات واستخدامه تقريبا في جميع الأنشطة في الدوائر البلدية ويمكن توضيح أهمية التبادل الإلكتروني للبيانات بالاتي:

(Olivier, 2018, 5) , (Tuwaijri, 2005, 198) (Al-Wardi andAL- Maliki, 2002, 65), (Mounola,2009, 36), (Salmi, 2008, 37), (Kurnia, 1998,18)

• لا تتطلب أي تدخل بشري قبل المعالجة, تخفيض في مهام التعامل مع الوثائق الورقية, تعد مرحلة تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني. تطوير أسلوب تقديم خدمات الجهات الحكومية ومواكبة التطور التكنولوجي, تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار, إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة, تقليل أخطاء إدخال البيانات في نقاط متعددة, يمهّد لعملية إعادة هندسة الأعمال.

ثالثا : متطلبات تطبيق ادارة تبادل البيانات الإلكترونية :

تلعب الكثير من العوامل دورا كبيرا في نجاح عملية التبادل الإلكتروني للبيانات , يمكن ان نذكر ما يلي منها :

1. دعم الإدارة العليا : ان للإدارة العليا دورا كبيرا بتبني فكرة التبادل الإلكتروني للبيانات لما توفره من دعما معنويا وماديا ورقابيا واسباب هذا الدعم هو لتجنب مقاومة التغيير و التغلب على العقبات التنظيمية وفهم الإمكانيات الاستراتيجية. كمنافع استراتيجية ومعايير التكلفة ويجب أن تكون الإدارة على دراية بنجاح ومزايا المشروع وبهذه العوامل تكون الإدارة قد قدمت خدمة الدعم المباشر من خلال متابعة دقيقة وتفصيلية للمشروع بما يضمن استمرار العمل والنجاح وتطوير المشروع . (Tanja,1995, p 155) , (Hock, 2005 , 10)
2. إدارة مشروع EDI : تلعب ادارة المشروع دور مهم في نجاح واستمرار المشروع اذا كانت على دراية كاملة بأهمية المشروع اذ لا بد من تحديد الادارة القائمة عليه لتحقيق الأهداف المبتغاة منها ويجب على الادارة ان تساند التطوير والتغيير وتدعمه. وتتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية , بالإضافة الى ذلك التخلص من الإجراءات البيروقراطية. وان اختيار مدير المشروع وفريق المشروع من ذوي الاختصاص يوفر المشاركة التنظيمية بين جميع الاقسام, وايضا يساهم مدير المشروع بشكل حاسم في نجاح أو فشل المشروع . (AI-Serafi, 2006, 72), (Yassin, 2005, 238)
3. المتطلبات التنظيمية : تتطلب تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات توفر بنية تنظيمية حديثة ومرنة ,أفقية وعمودية باتصالاتها, وقبل ذلك بنية شبكية تستند الى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة , ومن اهم المتطلبات التنظيمية التي يجب توفرها لعملية التبادل الإلكتروني للبيانات هي ان تحديد درجة مساهمة كل عملية او وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة و استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متمشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية. وإضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول الى الاعمال الإلكترونية وتوفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه وايضا هناك عامل مهم وهو الثقافة تنظيمية يجب ان تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة , والريادة في الاداء وإنجاز الاعمال بكفاءة عالية (Hock, 2005, 11) (Ghneim, 2004, 345) (AI-Serafi, 2006, 200)
4. المتطلبات التقنية : ان التبادل الإلكتروني للبيانات يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة لإقامة مشروع التبادل الإلكتروني للبيانات ويجب إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي يستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الإلكترونية . مثل شبكة الانترنت والاجهزة والمعدات والبرمجيات الخاصة التي يجب توفرها لتأدية هذه المهمة . (O'Brien,2010,11)
5. المتطلبات البشرية : لا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة, وهناك جملة من المتطلبات البشرية اهمها تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الافراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت. واستقطاب أفضل الافراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات. ويجاد نظم فعالية للمحافظة على الافراد وتطويرهم وتحفيزهم والتمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البنية التكنولوجية . (Ghneim, 2004,345) ((Allaq, 2005, 217

6. المتطلبات المالية : ان مشروع التحول من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة ولكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة يجب تحسين مستوى البنية التحتية , وتدريب العناصر البشرية باستمرار, وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر وبرامج الحماية والربط بالشبكة الدولية وتوفير معدات الاتصال . (Ghneim, 2004, 347) (Al-Serafi, 2006, 76).

7. المتطلبات الامنية : لابد من وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق بسبب التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية الى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات وتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية والوقائية لحماية المعلومات من أي خرق أو تخريب. وأهمية تنمية الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات. (Salmi and Sulaiti, 2005, 153) (Seresht & others, 2008, p 9)

رابعاً : التحديات التي تواجه التبادل الإلكتروني للبيانات .

هناك تحديات كثيرة تواجه تحقيق امكانيه تبادل البيانات الكترونيا وسنحاول حصر ابرز هذه المشاكل والتحديات هي مشكلة استكمال البنى التحتية التقنية والاهتمام بما يطورها وصولا الى المعايير العالمية المعروفة وما يترتب عن هذه المعايير من استحقاقات اقتصادية واموال لابد من توفرها لاستثمار الميزة الالكترونية وتوفير شبكة لوجستية فعالة توفر للمنظمات تسهيلات نقل وتوزيع المعلومة بأسرع ما يمكن وبأعلى مستوى من الجودة وبدون توفر شبكة الشركات اللوجستية لا تستطيع المنظمة من مواصلة اعمالها الإلكترونية ولا تحقيق الايفاء بالتزاماتها مع المستفيدين منها وتشكل هذه الشركات عقبة في طريق التبادل الإلكتروني فبمجرد انقطاع الاتصال يعني توقف تام وشلل في اداء الخدمات الامر الذي يزعزع الثقة بين الدائرة والمستفيدين .وايضا مشكلة حجم الطلب وسرعته واحتمال تغييره في مجال الاعمال الإلكترونية شكل عقبة اخرى اذا ما عرفنا عن موقع شبكة الويب يتلقى في الدقيقة الواحدة الالاف من الطلبات الامر الذي يتطلب مزيدا من الوقت لاستلام الطلب والتعامل معه ثم تنفيذه اي ان العملية تحتاج الى مزيدا من المرونة وهذا يتطلب كوادرات متخصصة وفرق تشغيل عالية الكفاءة والقدرة لتلبية الاحتياجات مهما زاد حجمها وهذا التحدي شكل عقبة من العقبات التي تقف في تنفيذ الاعمال وتبادل البيانات الكترونيا وتدفق الاموال الكترونيا والتي تتزايد على نظم المعلومات نتيجة لكثرة الاعمال وازدياد النقد وهذه واحدة من المشاكل التي تعرقل من تبادل المعلومات الكترونيا لاختلاف العملات وتداخل مسؤوليات اتخاذ القرار للإقدام على التغيير أو الانتقال (قرار فني، إداري واستراتيجي)، وقلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة، وعدم توفر الإنترنت بشكل موسع في المؤسسات أو اقتصرها على فئة معينة دون غيرها، وقد يكون اللغة في بعض الاحيان احد العوائق، ثم ان الكفاءة البشرية هو احد العوائق التي يفترض ان نؤخذ بعين الاعتبار وهناك عوامل اخرى منها : تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق، وغياب التشريعات المناسبة، وقلة وعي الجمهور وانعدام وسائل الاتصال المناسبة . (Amer, 2007, 55) (Yassin, 2005, 222) (Al-Yasiri, 2006, 18) (Mutaieb, 2006, 143)

المبحث الثاني / تبسيط اجراءات العمل

اولاً : مفهوم تبسيط اجراءات العمل

ان من ايسر الطرق لتقديم افضل الخدمات هي عمليه تبسيطها وتفصيلها وتبسيطها بالشكل الذي يخلو تماما من الروتين ومن تكليف الدائرة او الزبون جهدا ووقتا طويلا , وللحديث عن تبسيط الاجراءات لابد من معرفه ماهية التبسيط اولا كمفهوم وما هي المراحل التي بإمكان المنظمة تبسيط الاجراءات من خلالها. اذا يعرف تبسيط الاجراءات بأنه : عملية تستهدف الكشف عن وتطبيق أسهل وأفضل طريقة لإنجاز العمل . (Othaimen, 1996, 14). ويرى (Eminence and the Outgoing, 2001, 87) ان الطريقة الرئيسية لتحسين الاجراءات وتبسيطها هي فن تحقيق الاستعمال الاقتصادي الانسب للوقت والجهود البشرية واداره المال للوصول الى جودة اعلى في الاداء، اما (Al-Madhoun, 1998, 93) فيعرفه بأنه (اختصار خطوات اداء خدمه معينه او هو عمليه التحرر من اجراءات حكومية تنعكس سلبا على الاداء من خلال هدر الوقت والجهد)، بينما عرفها (Al-Akash, 2003, 277) بانها (اختصار خطوات انجاز المعاملات الخاصة بخدمات معينه او اعادة ترتيبها او تسلسلها) فيما يشير (Abu Sheikha, 2011, 307) الى ان عمليه تبسيط الاجراءات هو عمليه الاستغناء عما هو ليس ضروري واتباع ايسر الطرق واسهلها لأداء العمل سعيا لاستثمار الوقت والجهد، فيما عرفه (Najam, 2012, 157) عمليه تبسيط الاجراءات هي فهم الموظف للعمليات والخطوات والاجراءات بشكل متعاقب من حيث الاداء وبأقصر وقت ممكن بحيث يقل الجهد والوقت.

ومن خلال ما تقدم من التعريفات يجد الباحث ان جميع هذه التعريفات انطلقت من قاعده مشتركة تتعلق باختصار الوقت والجهد وتقليل عمليات الروتين المتبعة في انجاز المعاملات, لذلك يمكن للباحث ان يضع التعريف الإجرائي لمتطلبات البحث الحالي هو ان تبسيط الاجراءات : تتلخص ببذل الجهد لازاله كافة العقبات والحلقات الروتينية واتباع ايسر الطرق لإنجاز المعاملات بجهد ووقت قياسي, باستخدام الاساليب الالكترونية في العمل .

ثانياً: أهمية تبسيط الاجراءات .

لعل من الجدير بالذكر ان عملية تبسيط الاجراءات هي من الاساليب الجديدة المتبعة في مجال تنفيذ الاجراءات وهذا الاسلوب يسعى الى السيطرة على كافة العقبات وتجاوزها بطريقة علمية تحفظ الحقوق للمتعاملين وتضمن اجراء المعاملات بالسرعة التي تحقق منفعة للطرفين الدائرة اولاً من خلال نسبة الانجاز المتحققة ومن الجهة الاخرى تحقيق رضا الزبون الذي يسعى لإنجاز معاملة ما . وان معظم الاجراءات الكلاسيكية تتسم بحلقات زائده وهذه الحلقات الزائدة تثقل كاهل الطرفين الدائرة والزبون فعلى سبيل المثال المبالغة في طلب الوثائق الثبوتية للزبون يسبب هدراً بالوقت والجهد وكذلك ضرارا اقتصاديا ملحوظا للدائرة . لذا نجد ان بعض المنظمات قد سعت الى ارسفة سجلاتها وتدوينها الكترونياً وخصوصاً تلك البيانات المتعلقة بالزبون وكيفية انجاز المعاملات وان مجرد وجود قاعده البيانات الإلكترونية هو خطوه في الاتجاه الصحيح لان ذلك يسهم في حفظ البيانات من ناحية وفي القضاء على الحلقات الزائدة من ناحيه اخرى كذلك تسهم هذه البيانات في اختصار الوقت والجهد والتقليل من الاختناقات من مراجعه الدوائر . (Louzi, 2007, 105) ويجد الباحث ان التعريفات التي مر ذكرها وبيان دور تبسيط الاجراءات وما يعود به من منفعة على جميع الاطراف ومن ابرز هذه الاطراف طرفي المعادلة وهما (المواطن والعاملون) وهنا لا بد من التعرف على ما تقدمه عملية تبسيط الاجراءات لكل طرف من الاطراف :

1. مصلحة المواطن (الزبون)

ان صعوبة الاجراءات وتعقيدها بوجه المواطن تسبب نفورا كبيرا من الدائرة التي ينبغي اجراء تعامل معها نتيجة لتعقيد الاجراءات وكثرة الروتين الامر الذي يزيد من معاناه المواطن . اذ ان اطالة الاجراءات وتعقيد طرق انجاز المعاملة يؤدي الى تعقيد المراجعات وزيادة عناء المراجعين وتكبدهم لأعباء اقتصادية وذاتية اضافة الى اصابة العملية برمتها بضرر كبير نتيجة لذلك التعقيد بل ان الامر قد يؤدي الى ضياع الحقوق الخاصة بالمراجعين (Shahmani, 33,2014) (Dayyoub, 2008, 23). ويجد الباحث ان عملية تبسيط الاجراءات ذات طبيعة اقتصادية كبرى فبدلاً من ان تمر الاجراءات بحلقات زائده لا طائل منها فان عملية التبسيط تختصر تلك الحلقات وبالتالي تعود بمنفعة اقتصادية على الدائرة ذاتها, فضلاً على ان الجهد المبذول والوقت المستقطع لمروور المعاملة بدوره الانجاز من نقطه 0 % الى نقطه 100 % يتطلب في ظل تبسيط الاجراءات وقتاً وجهداً ايسر من الوقت والجهد الذي تطلبه ذات المعاملة في ظل تعقيد الاجراءات.

2. مصلحة العاملين (الموظفين)

لعل اول ما يمكن ملاحظته في تبسيط الاجراءات هو عملية الوضوح لا جراًء المعاملة الامر الذي يقلل من خطأ العاملين والوقت الذي اذا تعطلت الاجراءات فان الرويا تكون مشوشه امام المكلف في انجاز العمل الامر الذي يدفع باتجاه الخطأ غير المقصود وبالتالي التسبب بالضرر للدائرة من جهة والزبون من جهة اخرى وهذا الامر هو خارج عن ارادة العاملين بسبب الاجراءات الروتينية (Shahlul, 2018,33) ومن ناحيه اخرى نجد انه بساطه الاجراءات يدفع باتجاه اتقان العمل بشكل يحقق رضا الزبون ويمنع من وقوع اخطاء غير مقصودة, ومن ثم فان تبسيط الاجراءات لا يتطلب الكثير من العاملين وبذلك يكون قد وجه العاملين الى نشاطات اخرى من اجل الارتقاء بأداء الدائرة كذلك نجد ان تبسيط الاجراءات يسهم بشكل مباشر في اثناء ذهنية العاملين ويدفعهم باتجاه الابداع وتقليل الروتين وبالتالي فان هذه العملية الخالية من التعقيد تعود بالنفع للطرفين (ALsiyrfi, 2008, 41)

3. منفعة الإدارة

تتمكن الإدارة من خلال تبسيط الاجراءات على مواكبه التطور والحدائثة في اجراء الاعمال و انجاز المهام فضلاً عن اختصار الوقت والجهد الذي يساعد على زياده كفاءه العاملين وكذلك الى رفع قدره العمليات التنظيمية والتخطيط السليم والرقابة الدقيقة على توفير قوه العمل الفعلية داخل الدائرة . (Louzi, 2007, 103) Shibli ets, 15,2017)). ويجد الباحث ان من مصلحة الدوائر كافة تبسيط الاجراءات لان ذلك يقود وبطبيعة الحال الى جوده الاداء وتقديم افضل الخدمات للزبانن من خلال تحليل البيانات وتدقيقها و انجاز المعاملات من خلالها وبالطرق التي تبتعد عن هدر الوقت وتبديد الجهود والتزام الاجراءات

الضرورة والابتعاد عن الاجراءات الروتينية هو الكفيل لتحقيق منفعة الإدارة وانجاح ومساعدتها في عملية التخطيط المستقبلي ورفع الاستراتيجيات القائمة على اساس حسن الاداء ودقته ولاسيما العمليات داخل أي منظمة بحاجة الى رقابه دقيقه وصارمه وتبسيط الاجراءات يعود الى دقه في اداء المهمة الرقابية . ان تيسير الاجراءات وتبسيطها يؤدي الى تحسين نوعيه الخدمة ويسرع من انجاز المعاملات واحكام الرقابة وتحقيق الرضا الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين . (Abu Sheikha, 2011, 318)

ومما تجدر الإشارة اليه هو التعرف على نوع الاجراءات وماهية الاجراءات وكيفية تبسيطها ماهي المراحل التي تستعرضها تلك الاجراءات وصولا الى الانجاز.

ثالثا: مراحل تبسيط الاجراءات .

ان ابسط مفهوم للاجراءات هي تلك المراحل التي تمر بها عملية انجاز اي معاملة من المعاملات بدا من تقديم طلب معين وانتهاءا بحصول الزبون على ما يرغب من خلال اطوار مختلفة تمر من خلالها المعاملة تسمى ب (اجراءات الانجاز) . وترتبط اجراءات التبسيط بمراحل عديده هي ذاتها المراحل التي تستغرقها انجاز المعاملة لاسيما ان عملية التبسيط هي العملية التي تكون مرادفه لتلك الاجراءات ومن بين ابرز هذه المراحل : (Teplitzky,2016,40)(khanna,2007,57)

• اختيار الاجراءات المراد تبسيطها , مرحلة جمع المعلومات والحقائق عن الاجراءات , تحليل تلك الاجراءات , تطوير الاجراءات , التنفيذ , الحفاظ على عملية التبسيط من خلال المراحل .

ان مرحلة متابعه المراحل التي تمر بها العملية هو التسلسل الطبيعي للاجراءات اي كان نوع المعاملة التي يتم اجراؤها وهي التي تبدأ من جمع المعلومات وصولا الى تحليلها ومن ثم وضع المقترحات المناسبة بصدد الدراسة الدقيقة لهذه المراحل هي التي تفضي الى تبسيط الاجراءات وتنتهي الى تنفيذ عملية التبسيط من خلال متابعه دوريه دقيقه للمشاكل والمعوقات التي تعترض طريق تنفيذ هذه المراحل بدقة وشفافية وبعد ان يتم التنفيذ نلتزم فأئده تبسيط الاجراءات من خلال متابعة التسريع في تنفيذ هذه المراحل.

الجزء الثالث /الاطار التطبيقي للبحث

اولا – عرض وتحليل النتائج

1. ابعاد التبادل الالكتروني للبيانات

• المتطلبات التنظيمية

يلاحظ من الجدول (3) والخاص بتوافر المتطلبات التنظيمية ان تلك النتائج تبين ان عينة البحث تدرك اهمية التوجه للتبادل الالكتروني للبيانات لأنه سوف يسهم باختصار الوقت والجهد اذ حصلت على اعلى وسط حسابي بلغ (4.57) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (4) وتليه فقرة (2) ان عملية التبادل تصب في خدمة العاملين حيث بلغ (4.39) ومن المعلوم ان عملية التبادل سوف تقلل الروتين والاجراءات الروتينية والتخفيف من المعاملات الورقية وتؤدي بالنتيجة لبي نشر الابتكار ومواكبة التطورات الحديثة وهو ما جاءت به الفقرات من (3-6) ان من ابرز النتائج ان التوجه للتبادل الالكتروني للبيانات سوف يؤدي الى مواكبة بعض التطورات على مستوى العالم بلغ الوسط الحسابي (3.72) وبلغ الوسط الحسابي الاجمالي لفقرات للمتطلبات التنظيمية (4.1) وهو اكثر من الوسط الفرضي (4) . ويرى الباحث من خلال المعايشة الميدانية عدم وجود اي عملية تبادل الكتروني للبيانات ما عدا بعض المراسلات الالكترونية عن طريق الايميل مع بعض الدوائر الحكومية .

جدول (3) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتطلبات التنظيمية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تساهم تبادل البيانات الالكترونية المعتمد في البلدية في اختصار الوقت والجهد	4.57	0.88
2	عملية جمع وتبادل البيانات الالكترونية تصب في خدمة البلدية و العاملين	4.39	1
3	ساهم تبادل البيانات الإلكترونية في التقليل من التعقيدات الروتينية والادارية في اجراء المعاملات في البلدية	4.09	1.23
4	ساهم تبادل البيانات الإلكترونية في حل بعض المعضلات في العمل التي تواجه العاملين في البلدية	4.01	1.04
5	ساعد تبادل البيانات الالكترونية في المعتمد في البلدية الحد من ظاهره الفساد الاداري	4	1.16
6	وفرت عملية تبادل البيانات الالكترونية في نشر الثقافة التنظيمية حول الابتكار والمبادرة في البلدية	4	0.99
7	ساهم تبادل البيانات الكترونيا في التخفيف من استخدام التعاملات الورقية في البلدية	3.99	1.19
8	تبادل البيانات الإلكترونية الحالي جعل البلدية تواكب التطورات الحاصلة على مستوى العالم في تقديم الخدمات	3.72	1.24

• المتطلبات التقنية

في الجدول (4) بلغ الوسط الاجمالي للمتطلبات التنظيمية (3.66) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لتوفير المتطلبات التقنية . حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بان عملية التبادل الالكتروني الحالية تتم بين البلدية والجهات الحكومية عن طريق البريد الالكتروني حيث بلغ الوسط (3.84) وهو اعلى من الوسط الفرضي (3) تم يليه توافر اجهزة الحاسوب في جميع الاقسام البلدية حيث بلغ (3.83) بينما في الفقرة (14) بلغ توافر اجهزة معالجة البيانات والتقارير اقل قيمة حيث بلغ (3.33) وعلى العموم كان هناك فناعة لدى افراد العينة بتوافر المتطلبات التقنية ولو بنسبة مقبولة . ويرى الباحث من خلال المقابلات الشخصية مع افراد العينة ان التبادل الالكتروني عن طريق البريد الالكتروني ساهمت بشكل كبير في اختصار الوقت والجهد , وعدم توافر اجهزة الحاسوب بالقدر الكافي لعملية التحول , وعدم وجود قاعدة بيانات متكاملة التي تطلبها عملية التبادل الالكتروني للبيانات .

جدول (4) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتطلبات التقنية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9	يقتصر التبادل الالكتروني بين البلدية والجهات الحكومية عن طريق البريد الالكتروني	3.84	1.11
10	تتوافر اجهزة الحاسوب في جميع اقسام البلدية	3.83	1.11
11	ترتبط الاقسام البلدية بشبكة اتصالات لتسهيل عملية تبادل البيانات	3.72	1.11
12	تتيح قاعدة البيانات المشتركة بين اقسام البلدية على طرح الاسئلة وتلقي الاجابة عنها	3.67	0.95
13	يوجد لدى البلدية الاجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات	3.57	1.08
14	يوجد لدى البلدية الاجهزة اللازمة لمعالجة البيانات واعداد التقارير	3.33	1.07
	الاجمالي	3.66	0.73

• المتطلبات البشرية

في الجدول (5) بلغ الوسط الحسابي الاجمالي للمتطلبات البشرية (3.55) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لتوفير المتطلبات البشرية. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بان تتوافر الموارد البشرية القادرة على العمل على اجهزة الحاسوب حيث بلغ الوسط (3.96) مما يوشر ان العناصر البشرية تتوافر في المنظمة المبحوثة ثم جاءت الفقرات بصورة متتابعة من جانب التكيف ومواكبة التطورات والتكنولوجيا وتوافر عمال صيانة واجهزة ومعدات بلغ (3.52) بينما جاءت الفقرة (19) اقل وسط حسابي بلغت قيمته (3.09) مما يدل ان المنظمة المبحوثة لا تحرص بصورة كافية لاستقطاب اصحاب الكفاءات مما لديهم خبرة في مجال الحاسوب. ويرى الباحث من خلال المعايضة الميدانية والمقابلات الشخصية ان الاطر البشرية القادرة على العمل على اجهزة الحاسوب متوفرة بجميع اقسام وشعب البلدية, وعدم وجود أي دعم وتطوير او استقطاب للكفاءات البشرية العاملة علي اجهزة الحاسوب.

الجدول (5) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بالمتطلبات البشرية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
15 تتوافر في البلدية الموارد البشرية القادرة على العمل على اجهزة الحاسوب	3.96	1.04
16 يتميز العاملون في البلدية بالقدرة على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة ومواكبة التطور	3.72	1.01
17 يتوافر في البلدية مصممو برامج ومشغلي اجهزة ومعدات وعمال صيانة للحاسبات	3.52	1.09
18 تولي البلدية اهمية خاصة للعاملين في مجال الحاسوب	3.45	1.07
19 تحرص البلدية على استقطاب اصحاب الكفاءات ومن لديهم خبرة في مجال البرامج الحاسوبية	3.09	1.2
الاجمالي	3.55	0.75

• دعم الادارة العليا

في الجدول (6) بلغ الوسط الاجمالي لدعم الادارة العليا (3.45) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لدعم الادارة العليا. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بان الادارة العليا لا تباشر بالإجراءات الا عند ورود المستندات الورقية حيث بلغ الوسط الحسابي (3.64) بينما بلغت فقرة (21) انه لا يتم العمل بالبيانات الا عند ورود تأكيدات لاحقة وسط حسابي (3.54) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) بينما جاءت الفقرة (25) بوسط حسابي بلغ (3.25) وهو يمثل ان المعلومات التي ترد من الدوائر العليا بها موثوقية مما يوشر على المركزية باتخاذ القرارات في المنظمة المبحوثة. ويرى الباحث من خلال المعايضة الميدانية عدم وجود أي توجه لدى الادارة العليا في الوقت الحاضر لتبني التحول للتبادل الالكتروني للبيانات.

الجدول (6) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات دعم الادارة العليا في المنظمة المبحوثة

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
20 الادارة العليا لا تباشر بالإجراءات الادارية للبيانات الالكترونية الا عند ورود المستندات الورقية	3.64	1.19
21 ورود البيانات الكترونيا من الدوائر العليا لا يتم العمل به الا من خلال تأكيدات لاحقة	3.54	1.04
22 تتحمل الادارة العليا التي تبعث البيانات مسؤوليه تطابقها مع الواقع	3.51	1.12
23 تتابع الادارة العليا مراحل تبادل البيانات الالكترونية بين البلدية والدوائر الاخرى	3.48	1.07
24 يوجد توجه لدى الادارات العليا لتبني فكرة تبادل البيانات الكترونيا	3.28	1.16
25 تحرص الادارة العليا في البلدية على اعتماد المعلومات الالكترونية كما وردت من الدوائر العليا لوجود الموثوقية	3.25	1.12
الاجمالي	3.45	0.79

2. ابعاد تبسيط اجراءات العمل

• حادثة الاجراءات

في الجدول (7) بلغ الوسط الحسابي الاجمالي لحدثة الاجراءات (3.26) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لحدثة الاجراءات المتبعة. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بان الادارة تقوم بمواكبة التغيرات الحديثة حيث بلغ الوسط الحسابي (3.33) بينما بلغت مواكبة التغيرات في الانظمة والتعليمات وسط بلغ (3.13) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) وهو مما يؤثر على ان الاجراءات لا تواكب التغيرات في الانظمة والتعليمات في المنظمة المبحوثة ويرى الباحث بعدم وجود أي حادثة في الاجراءات المتبعة , وعدم مواكبة التطورات التي وصل اليها العالم .

الجدول (7) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات حادثة الاجراءات

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
26	3.45	1.13
تقوم الادارة العليا بمراجعة الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة في البلدية بصورة دورية		
27	3.33	1.25
الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة تواكب التغيرات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة		
28	3.13	1.28
اجراءات العمل في البلدية تتم وفق اساليب عمل حديثة		
29	3.13	1.21
الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة تواكب التغيرات في الانظمة والتعليمات		
الاجمالي	3.26	1.02

• وضوح الاجراءات

في الجدول (8) بلغ الوسط الحسابي الاجمالي لوضوح الاجراءات المتبعة (3.41) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لوضوح الاجراءات المتبعة. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بان الاجراءات واضحة للعاملين وانها تلائم متطلبات العمل حيث بلغ الوسط الحسابي (3.41) بينما بلغت وضوح وملائمة الاجراءات للمراجعين وسط بلغ (3.38) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) وهو مما يؤثر على ان الاجراءات واضحة ومفهومة للعاملين والمراجعين . ويرى الباحث من خلال المعايضة الميدانية ان الاجراءات المعمول بها في الدوائر البلدية تتسم بالروتين وكثرة الحلقات الغير ضرورية لأجراء العمل.

الجدول (8) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات وضوح الاجراءات

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
30	3.41	1.06
تمتاز الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة في البلدية بانها واضحة ومفهومة للعاملين		
31	3.41	1.09
الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة في البلدية تلائم متطلبات العمل		
32	3.38	1.1
الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة في البلدية واضحة ومفهومة لمستخدميها المراجعين		
الاجمالي	3.41	0.87

• قصر الاجراءات

في الجداول (9) بلغ الوسط الاجمالي لقصر الاجراءات المتبعة (3.34) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لقصر الاجراءات المتبعة. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بان الاجراءات تمر بأقسام محددة وانها تلائم متطلبات العمل حيث بلغ الوسط الحسابي (3.62) بينما بلغت محدودية الاجراءات للمراجعين وسط بلغ (3.46) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) مما يؤثر على ان الاجراءات واضحة ومفهومة للعاملين والمراجعين وبلغ الوسط الحسابي (3.13) لفقرة ان الادارة تعمل على تقليص الاجراءات بصورة دورية مما يؤثر ان هناك متابعة للإجراءات. ويرى الباحث من خلال المعايضة الميدانية ان الاجراءات المعمول بها تتسم بتعدد المراحل والروتين المعمول به في بعض الدوائر الحكومية , وعدم تحديث الاجراءات المعمول بها .

الجدول (9) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات قصر الاجراءات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
33	تتسم اجراءات العمل المعمول بها لأجراء المعاملة بمحدودية المراحل التي تمر بها	3.46	1.07
34	يوجد مرونة واضحة في اجراءات العمل بحيث تضمن عدم تتوقف المعاملة عند الاقسام المشغولة	3.16	1.22
35	اجراءات العمل تمر بأقسام محده في البلدية	3.62	0.96
36	تعمل الإدارة و بصوره دوريه بتقليص عدد الاجراءات بما يخدم المواطنين	3.13	1.27
	الاجمالي	3.34	0.84

• توفر الوسائل والمعلومات

في الجدول (9) بلغ الوسط الاجمالي وضوح الاجراءات المتبعة (3.47) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لتوفر الوسائل والمعلومات. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة بتوافر المعلومات لدى العاملين لإنجاز المعاملات بكفاءة حيث بلغ الوسط الحسابي (3.55) بينما بلغت توافر التكنولوجيا المستخدمة وسط بلغ (3.49) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) وبين توافر الوسائل الارشادية وسط بلغ (3.38) وهو مما يؤشر على ان الوسائل والمعلومات متوفرة بنسب متساوية تقريبا. ويرى الباحث من خلال المعايشة الميدانية عدم وجود الوسائل الارشادية التي تساعد المراجعين للاسترشاد بها وعدم وجود كتيب او دليل لأجراء المعاملة.

الجدول (9) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات توفر الوسائل والمعلومات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
37	تتوافر المعلومات بشكل كاف لدى العاملين لإنجاز المعاملات بكفاءة	3.55	1.05
38	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البلدية تساعد العاملين على انجاز المعاملات بسرعة فائقة	3.49	1.21
39	تتوافر الوسائل الإرشادية بحيث تساعد المراجعين للاسترشاد بها	3.38	1.26
	الاجمالي	3.47	0.92

• بساطة النماذج المستخدمة

في الجدول (10) بلغ الوسط الحسابي الاجمالي لبساطه النماذج المستخدمة (3.43) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة لبساطه النماذج. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة النماذج المتوافرة في البلدية لأجراء المعاملة تتضمن المعلومات الكافية والضرورية لإنجاز المعاملات حيث بلغ الوسط الحسابي (3.59) بينما بلغت تتلاءم النماذج المستخدمة لأجراء المعاملة مع متطلبات انجاز المعاملات وسط بلغ (3.45) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) وبين تتسم النماذج المتوفرة لأجراء المعاملة في البلدية والتي تخص المراجعين بالبساطه وسط بلغ (3.26) وهو مما يؤشر على ان النماذج المستخدمة تتسم ببعض البساطه في بعض الفقرات. ويرى الباحث من خلال المعايشة الميدانية ان النماذج المستخدمة تتسم بالتعقيد في بعض الفقرات الخاصة لأجراء المعاملة.

الجدول (10) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بساطة النماذج المستخدمة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
40	النماذج المتوافرة في البلدية لأجراء المعاملة تتضمن المعلومات الكافية والضرورية لإنجاز المعاملات	3.59	0.81
41	تتلاءم النماذج المستخدمة لأجراء المعاملة مع متطلبات انجاز المعاملات	3.45	0.95
42	تتسم النماذج المتوافرة لأجراء المعاملة في البلدية والتي تخص المراجعين بالبساطة	3.26	1.17
	الاجمالي	3.43	0.86

❖ متغيري البحث (التبادل الإلكتروني للبيانات وتبسيط اجراءات العمل) في الجدول (11) تم ترتيب الفقرات حسب الوسط الحسابي حيث بلغ الوسط الاجمالي التبادل الإلكتروني للبيانات (3.69) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يؤكد ميل العينة للتبادل الإلكتروني للبيانات. حيث اكد افراد العينة ان ابرز الفقرات هي الفقرة المتعلقة المتطلبات التنظيمية في البلدية وبلغ الوسط الحسابي لتبسيط الاجراءات (3.38) وهي اكثر بقليل من الوسط الفرضي (3) وبين ميل العينة لتبسيط الاجراءات الخاصة لأجراء المعاملة في البلدية والتي تخص المراجعين وهو مما يوشح على ان التبادل الإلكتروني للبيانات وتبسيط الاجراءات النتائج متقاربة وليس هناك اختلاف كبير بين المتغيرين في بعض الفقرات.

الجدول (11) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التبادل الإلكتروني للبيانات وتبسيط اجراءات العمل

ترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1	0.76	4.10	المتطلبات التنظيمية
2	0.73	3.66	المتطلبات التقنية
3	0.75	3.55	المتطلبات البشرية
4	0.79	3.45	دعم الادارة العليا
	0.58	3.69	تبادل البيانات الإلكتروني
الفقرات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ترتيب
حدائثة الاجراءات	1.02	3.26	5
وضوح الاجراءات	0.87	3.40	3
قصر الاجراءات	0.84	3.34	4
توفر المعلومات والوسائل المطلوبة	0.92	3.47	1
بساطة النماذج المستعملة	0.86	3.43	2
تبسيط اجراءات العمل	0.78	3.38	

اختبار فرضيات البحث

1- اختبار فرضية ارتباط العلاقة

توضح مصفوفة الارتباط في الجداول (12) و(13) ان اغلب قيم معاملات الارتباط بين متغيرات البحث معنوية بمستوى (0.01) حيث حملت قيمة ارتباط (0.547) وهي قيمة عالية نسبيا ومن المعلوم ان التبادل الإلكتروني للبيانات يجب ان تؤدي الى تبسيط الاجراءات والا ان عملية التبادل الإلكتروني للبيانات تفقد قيمتها واهميتها وان اعلى قيمة معامل ارتباط بين دعم الادارة العليا وحدائثة الاجراءات كأحد ابعاد تبسيط الاجراءات بلغت (0.536) وهي معنوية بمستوى (0.01).

اما علاقة الارتباط بين دعم الادارة العليا ومجمل تبسيط الاجراءات فقد بلغت (0.571) وهي قيمة معنوية بينهما حيث ان دعم الادارة العليا يمكن ان تعزز تبسيط الاجراءات .

اما دعم الادارة العليا فقد بلغت قيمة الارتباط بينها وبين قصر الاجراءات (0.529) وهي معنوية بدرجة ثقة (0.01) ومعلوم ان دعم الادارة العليا لتبني التبادل الالكتروني للبيانات سوف يؤدي الى قصر الاجراءات اما المتطلبات البشرية ومجمل تبسيط الاجراءات فقد بلغت (0.449) وهي قيمة معنوية بينهما وينسحب ذات القول على العلاقة بين المتطلبات التقنية ومجمل تبسيط الاجراءات (0.387) بدرجة ثقة (0.01) بينما كانت العلاقة بين المتطلبات التنظيمية واجمالي تبسيط الاجراءات (0.203) معنوية ولكن ليست ذات دلالة احصائية .
وبما ان اغلب العلاقات بين ابعاد التبادل الالكتروني للبيانات وتبسيط الاجراءات هي معنوية يمكن ان نستدل منها ان التبادل الالكتروني للبيانات كعامل اساسي في المنظمة يمكن ان يعزز ايجابيا تبسيط الاجراءات وهذا عامل ايجابي لصالح عملية التبادل الالكتروني للبيانات في المنظمة .
وهذا يؤكد الفرضية الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد التبادل الالكتروني للبيانات وتبسيط الاجراءات .
جدول (12) علاقة الارتباط بين التبادل الالكتروني للبيانات وتبسيط الاجراءات على مستوى المتغيرات الفرعية

تبسيط الاجراءات	المتطلبات التنظيمية	المتطلبات التقنية	المتطلبات البشرية	دعم الادارة العليا	التبادل الالكتروني للبيانات
0.203	.387**	.494**	.571**	0.547**	

(**) ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.01)

(*) ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05)

الجدول (13) علاقة الارتباط بين محاور المتغيرين

محور المتطلبات التنظيمية	محور المتطلبات التقنية	محور المتطلبات البشرية	محور دعم الادارة العليا	حداثة الاجراءات	وضوح الاجراءات	قصر الاجراءات	توفر الوسائل والمعلومات	بساطة النماذج
1	.369**	.296*	.329**	0.107	0.205	0.143	0.131	.310**
	1	.594**	.564**	0.236	.340**	.380**	.283*	.461**
		1	.463**	.406**	.422**	.382**	.458**	.476**
			1	.536**	.431**	.529**	.463**	.517**
				1	.740**	.643**	.795**	.576**
					1	.720**	.700**	.638**
						1	.704**	.704**
							1	.675**
								1

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. اختبار فرضية ارتباط التأثير

يتضح من الجدول تباين تأثير متغيرات التبادل الإلكتروني للبيانات في تبسيط الإجراءات وان أعلى تأثير دعم الإدارة العليا إذ ان طبيعة ونوع هذا الدعم تؤثر في تبسيط إجراءات العمل في المنظمة المبحوثة حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.57) وقيمة اختبار F (32.48) وهي أعلى من الجدولية البالغة (7.03) بدرجة ثقة (0.01).

ويليه المتطلبات البشرية إذ ان الموارد البشرية العاملة دور مهم بنجاح او فشل أي مشروع وهذا يؤثر بالنتيجة على عمل المنظمة لتبني تبسيط إجراءات العمل حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.51) وقيمة اختبار F (21.62) وهي أعلى من الجدولية البالغة (7.03) بدرجة ثقة (0.01).

وتعد هذه النتائج منسجمة مع الفكر الإداري الحديث الذي يؤكد على مواكبة التطورات الإدارية واستخدام التكنولوجيا وما يترتب عليه من إجراءات إدارية وأهم العوامل هي دعم الإدارة العليا واختيار الأطر البشرية القادرة على العمل على أجهزة الحاسوب، وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الثانية التي تنص على وجود تأثير للتبادل الإلكتروني للبيانات على تبسيط إجراءات العمل.

جدول (14) يوضح تأثير ابعاد التبادل الإلكتروني للبيانات في تبسيط إجراءات العمل

القرار	المعنوية sig	قيمة المحسوبة (F)	R ²	معامل الانحدار	ابعاد التبادل الإلكتروني للبيانات
لا يوجد تأثير	0.094	2.88	400.	0.21	المتطلبات التنظيمية
يوجد تأثير	0.010	11.77	0.15	0.41	المتطلبات التقنية
يوجد تأثير	0.000	21.62	0.24	0.51	المتطلبات البشرية
يوجد تأثير	0.000	32.48	0.33	0.57	دعم الإدارة العليا
يوجد تأثير	0.001	28.61	0.30	0.74	اجمالي التبادل الإلكتروني للبيانات

قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة 0.05 بدرجة حرية (67) = 3.98

قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة 0.01 بدرجة حرية (67) = 7.03

الجزء الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات منها :

أولاً : الاستنتاجات المتعلقة بمتغير التبادل الإلكتروني للبيانات :

1. عدم توفر بعض المتطلبات التنظيمية لدى مديرية بلدية الحلة وبالتالي هذا يعرقل التحول نحو التبادل الإلكتروني للبيانات وعدم توفر الأطر البشرية القادرة على انجاز التحول نحو التبادل الإلكتروني للبيانات لذا يجب ادخال هذه الكوادر ببرامج تدريب ودورات من اجل تطوير قدراتهم فضلاً عن توفر بعض المتطلبات التقنية، ودعم شبكة الإنترنت المتوفرة للتحول إلى التبادل الإلكتروني للبيانات فضلاً عن أجهزة الحاسوب وكافة المتعلقات الخاصة بها المتوفرة حالياً في مديرية بلدية الحلة .

2. بتوفر دعم الإدارة العليا المتمثلة بـ(وزارة الاسكان والاشغال والبلديات العامة) للتحول إلى التبادل الإلكتروني للبيانات، من خلال اعتماد البلدية على البريد الإلكتروني كقناة اتصال مفتوحة باتجاهين في أنجاز جزء من أعمال اقسام البلدية، واستقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة يؤدي إلى نجاح التحول نحو التبادل الإلكتروني للبيانات بالإضافة إلى توفر الدعم المالي المطلوب لذلك، وإشراك الموظفين في دورات تدريبية على الأنظمة الإدارية مع وجود الحافز المعنوي والمالي لذلك .

3. تدرك عينة البحث أهمية تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات على مختلف المستويات فيها، من خلال اعتمادها كثيراً في انجاز الأعمال اليومية للبلدية، بالإضافة الى سرعة وصول البيانات بالوقت المحدد من دون الحاجة إلى ساعي البريد الذي قد يأتي مرة واحدة في الأسبوع أو مرتين أو قد تصل مرة كل (10) أيام، أدى ذلك إلى انجاز العمل بوقت قياسي وسرعة اتخاذ القرار المناسب لتوفير المعلومات وتقليل النفقات المالية.

4. من العقبات التي تواجه عملية التحول للتبادل الإلكتروني للبيانات، منها مقاومة الموظفين للتغيير الحاصل أما لعدم توفر الرغبة لديهم لتغيير طريقة انجازهم المهام المناطة بهم أو عدم معرفتهم بالتعامل مع هذا التغيير وبالتالي هذا يحتاج إلى مهارة قد لا تتوفر لديهم وبالتالي سيؤدي إلى خوفهم على حياتهم الوظيفية من التآثر في ظل التغيير الحاصل وخسارة الامتيازات التي يتمتعون بها في الوظيفة الحالية .

5. يجب أن تراعى الشمولية لكافة البيانات والمعلومات لجميع الاقسام، فضلاً عن إمكانية إجراء التعديلات والتحديثات اللازمة عليها وتوفير الحماية الكافية والمحافظة على سرية المعلومات التي يتم تناقلها من خلال النظام.

ثانياً : الاستنتاجات المتعلقة بمتغير تبسيط إجراءات العمل

1. تبين ان الإجراءات المتبعة لا جراء المعاملة تتسم ببعض التعقيد والتقادم مما يؤثر ذلك على القدرة للتكيف مع مختلف الظروف التي قد تواجه البلدية أو حتى الوزارة التي تكون ضمن تشكيلاتها، من خلال الاستعداد مسبقاً لهذه الظروف معتمدين على تطوير اساليب العمل المتبعة لإنجاز العمل الحالي وكذلك للسنة القادمة مما يُسهل معالجة أي ظرف قد تتعرض له البلدية.
2. تبين نتائج التحليل ان هناك بعض الإجراءات تكون غير واضحة لمستخدميها وتحتاج الى تفسير وتوضيح من قبل الموظف بسبب التعقيدات والروتين الغير ضروري في طلب بعض المتسكات والوثائق الغير ضرورية لسير المعاملة وكذلك عدم وجود كتيب ارشادات لسير المعاملة يبين الخطوات لسير اجراءات العمل مما يؤدي الى الروتين وتأخير اجراء المعاملة وقلة وجود الوسائل الارشادية التي تصب في خدمة المواطن .
3. ان اول ما اشر اليه البحث وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين الرئيسين وهما التبادل الالكتروني للبيانات وتبسيط اجراءات العمل بلغت قيمته (0.547)
4. اظهر البحث ان استخدام التبادل الالكتروني للبيانات يعمل على تبسيط الاجراءات مما يؤدي الى تحسين الخدمة المقدمة الى المواطنين بصورة كبيرة .
5. هناك رؤية واضحة لدى عينة البحث لأهمية التوجه للتبادل الالكتروني للبيانات وبالتالي سيؤدي ذلك لتبسيط اجراءات العمل في بلدية الحلة .
6. اظهر البحث ان استخدام التبادل الالكتروني للبيانات يعمل على تحسين الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة وبالتالي تقليل الجهد والوقت والتكاليف وتقليل الاخطاء الادارية مما يخفف على المواطن والموظف على حد سواء .
7. هناك رؤية واضحة لدى عينة البحث لأهمية التبادل الالكتروني للبيانات وادراك جيد من قبلهم لمزاياها الكبيرة وهذا يساعد بشكل كبير على تبني التبادل الالكتروني للبيانات وتطويرها نحو الافضل .
8. في حال توفر الدعم المباشر من الادارة العليا لتبني التبادل الالكتروني للبيانات سينعكس ذلك على ايجابيا من ناحية توفر الدعم المالي والمعنوي اللازم لأجراء اي تغييرات في التعامل مع البيانات الالكترونية والنتيجة تؤدي الى تبسيط اجراءات العمل .
9. ان نتائج التحليل في البحث تبين استخدام البريد الالكتروني في مديرية بلدية الحلة خارجيا مع الجهات الحكومية فقط، وهذا يشكل ضعف المشاركة في استخدام التبادل الالكتروني للبيانات وتوافر أنظمة معلومات ادارية محوسبة بسيطة لا يرتقي الى مستوى الاعتماد الالكتروني في العمل لدى مديرية بلدية الحلة ، ولكن حسب اطلاع الباحث الميداني يتم استكمال هذه الانظمة حسب الاولوية ويتم تطويرها حسب الحاجة اليها .
- الان الرأي الذي يذهب اليه الباحث هو ان معظم نتائج الاستبانة الايجابية لا تعني ان هناك بيئة مثالية لتطبيق التبادل الالكتروني للبيانات فالنتائج جاءت تقريبية وحسب رغبة العينة المبحوثة لهذا الغرض ولا اتفق تماما مع كل هذه الاجابات لأنها بنيت على الاماني المخالفة للواقع الذي تعيشه دائرة بلدية الحلة.

التوصيات

1. اقامة الورش والدورات المتخصصة ونشر الوعي والثقافة الالكترونية.
2. استقطاب الخبرات والمتخصصين في هندسة وتقنيات وعلوم الحاسبات والاستعانة بهم للإسهام في انجاح وتطبيق التبادل الالكتروني للبيانات .
3. العمل على خلق روح التعاون والعمل بروح الفريق الواحد لما له الاثر الكبير في انجاح التبادل الالكتروني للبيانات .
4. الاتفاق مع دائرة الاتصالات والبريد من اجل توفر ساعات من الانترنت عن طريق الكيبل الضوئي، وتحقيق الترابط الالكتروني بين الدوائر الحكومية .
5. الاهتمام بتصميم برنامج لدعم وتشجيع المتميزين في العمل الالكتروني، وتحفيزهم ماديا ومعنويا.
6. العمل على انشاء شبكة داخلية (الانترانت) تربط بين اقسام مديرية بلدية الحلة .
7. ضرورة متابعة الاجراءات المعمول بها لأجراء المعاملة وتحديثها باستمرار ومواكبة التطورات التقنية بما يخدم تبسيط الاجراءات وتقليل الروتين في العمل .
8. العمل على توفير النشرات التعريفية الالكترونية لأقسام وشعب المديرية والوظائف والمهام للأقسام عن طريق الموقع الالكتروني للبلدية وتفعيل دور المشاركة بالبيانات والمعلومات ما بين المواطن والبلدية من اجل الارتقاء بالخدمة المقدمة .

Sources

1. Al-Wardi, Zaki Hussein, Al-Malki, Mijbal Lazim (2002), *Information and Society*, Amman: Dar Al-Warraq for Publishing and Distribution.
2. Abu Sheikha, Nader Ahmed (2011), *organization and methods of work*, Dar Safa for publication and distribution.
3. Al-Akash, Fawzi Abdullah (2003), *Administrative Reform in Jordan: An Exploratory Study from the Perspective of Employees in the Government*, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Damascus University Journal, Volume (19), Issue (2).
4. Allaq, Bashir Abbas (2003), *Digital Management Domains and Applications (1st Floor)* Abu Dhabi Emirates Center for Studies and Consultative Research.
5. Al-Madhoun, Musa (1998), *Modern Strategies for Change and Reform*, Yarmouk Research, Vol. 15, No. 4, Amman.
6. Al-Serafi, Mohammed (2008), *Administrative Process*, Alexandria, Horus International Foundation.
7. Al-Shahmani, Oras Mohamed (2014), *the possibility of applying some procedural simplifying tools in executing projects* Applied Research in the Department of streams Baghdad ,To the Council of the College of Administration & Economics Baghdad University , in partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Higher Diploma equivalent of the Master of Municipal administration
8. Al-shibly and others, Haitham Hammoud, Qutaishat, Mazen Kamal, Al-Maaytah, Salem Faleh (2017), *after simplifying work procedures in developing the performance of employees of the Jordanian Ministry of Tourism, a field study*.
9. Al-Tuwaijri, Mohamed Ibrahim Ahmed (2005), *E-Government Introduction to Outstanding Performance*, Arab Organization for Administrative Development, Egypt. International Scientific Conference on Excellence in Organizations and Governments.
10. Al-Yasiri, Arwa Issa (2006), *Culture of scientific information in the media published on the Internet*, Arab Journal, 3000, Issue (4).
11. Amer, Tarek Abdel Raouf (2007), *Electronic Management*, Dar Al-Sahab for Publishing and Distribution, Egypt, First Edition.
12. Arvind Nagpal (2002) ,with John Pitlak, *EDI & IDoc Technologies for SAP* , 2nd Edition.
13. Dayyoub, Dr. Mohammed Abbas (2008), *Role of Administrative Communication in Enhancing Work Efficiency: Lattakia Port as a Case Study*. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (30) No. (3) 2008
14. Ghoneim, Ahmed Mohamed (2004), *Electronic Administration: Horizons of the Present and Future Aspirations*, Modern Library, Mansoura, Egypt.
15. Hock-Hal teo, Bernard, and Kwok-kee wel,(2005), *Organizational Transformation using Electronic Data Interchange: The Case of Trade Net in Singapore*.
16. khanna R.H , (2007) ,*production and operations management* ,PHI Learning private Limited , New Delhi

17. Kurnia and Swatman,(1998), Pre-EDI Cost-Benefit Analysis A Case Study In An Insurance Company
18. Louzi, Musa (2007), Organization and Procedures of Work, Second Edition, Amman, Dar Wael for publication and distribution.
19. Mutaieb, Ethel Abdel Wahed (2006), Electronic Information Exchange among Researchers. Mustansiriya University, Faculty of Arts, Department of Information and Libraries.
20. Mohamed, Yasmin Tariq (2015), the role of operation and EDI accounting, in enhancing the effectiveness of accounting control in the a sample of Iraqi banks, the requirements of the master's degree in accounting, College of Management and Economics University of Baghdad.
21. Mounola ,julia (2009), (Information systems science master's thesis the impact of electronic data interchange and E-invoicing on buyer-seller relation unships in business-to –business markets .
22. Najm, Abboud Najm (2012), Work and Human Engineering Study, Dar Safaa for Printing, Publishing and Distribution, First Edition.
23. O'Brien, James A.(2010),Management information systems / James A. O'Brien, George M. Marakas.-10th ed.
24. Olivier Bonaventure(2018), Computer Networking : Principles, Protocols and Practice .
25. Othaimin, Fahd bin Saud bin Abdul Aziz (1996), administrative procedures concepts and ways to simplify. Riyadh: Library of Repentance.
26. Salmi and Sulaiti, Alaa Abdul Razzaq (2005), Hussein Alaa, electronic management networks. Wael Publishing House, Amman Jordan, first edition.
27. Salmi, Alaa Abdul Razzaq (2008), Electronic Management, Wael Publishing House, Amman, Jordan.
28. Samaha, Mahmoud and Al-Tareeh (2001), Streamlining Procedures and Administrative Development, Dar Al-Handasah Press, Egypt, First Edition.
29. Seresht, Hossein Rahman, & Fayyazi, Marjan, & Asi, Nastaran Simar, (2008), E-management: Barriers and Challenges In IranPh.DAllameh Tabatabaee University.
30. Shahloul, Aqeel Hassan Hariga (2018), Simplifying the work procedures within the framework of redesigning the procedures map: a case study in the Baghdad Municipality, Research presented to the Board of the Faculty of Administration and Economics of the University of Baghdad, which is part of the requirements for the attainment of Higher Diploma Degree equivalent to the master of the municipal administration.
31. Shanan, Omar Ahmad Ali (2018), the reality of information management from open source and its role in improving the performance of security services in the southern governorates, from the requirements of obtaining a master's degree in leadership and management, from the Academy of Management and Politics Gaza, Palestine.
32. Tanja,Muller-Berg.Hrsg(1995) , EDI-Knigge, Elektronischer Datenaustausch am Beispiel der Ausschreibung, Vergabe und Abrechnung (AVA) von Bauleistungen, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
33. Victor Teplitzky (2016), Business Analysis Business Analysis and Work Simplification, 8 February.
34. Yassin, Saad Ghaleb (2005), Electronic Management and its Arab Applications, Institute of Public Administration, Saudi Arabia
35. Zubar, Salman Abboud (2007), Information Technology and its Role in Simplifying Administrative Procedures.

Possibility of electronic data interchange to simplify work procedures (Case Study of Hilla Municipality Directorate)

Ali Sajjad Kazem Researcher

Hilla Municipality Directorate

alisajjad3051977 @ Gmail .com

Prof Dr. Ghani Daham Tanai Al-Zubaidi

College of Business and Economics -
University of Baghdad
Business Administration Department

Received: 25/9/2019

Accepted :19/11/2019

Published :August / 2020



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract

Purpose: to demonstrate the possibility of moving to electronic data exchange dimensions (regulatory requirements, technical requirements, human requirements, senior management support) to simplify the work procedures dimensions (modern procedures, clarity of procedures, short procedures, availability of information and means required). The simplicity of the models used because of its importance to keep abreast of recent developments in the service of municipal works through the application of electronic data interchange, which simplifies procedures and out of the routine in the performance of the work of municipal departments has developed. It was applied on Municipality (Hilla) so that the transformation of the exchange of electronic data is to save time and reduce the expenses, thus the importance of these applications should be considered to raise the business of municipal provided to citizens. The study has developed two hypotheses for research.

Design / Methodology / Approach: To achieve the objectives of the research, the research used the questionnaire as a main tool for collecting data, in addition to personal interviews with some employees of the municipality of Hilla Municipality. The sample included (69) individuals who occupy the position (department manager, division director), and these data were processed using the SPSS statistical package.

Findings: The research reached a number of conclusions, the most important of which is that there is a clear vision in the sample of the study of the importance of moving towards electronic data interchange with its clear advantages in the development of working methods and procedures. Simple computerized management information systems are available that do not rise to the level of electronic exchange. The use of electronic exchange is limited to e-mail with some government agencies, and there is no type of electronic data exchange between departments of the municipality.

Originality / Value: The current research provides a basis for adopting electronic data exchange and the most basic requirements as a tool to simplify work procedures and reduce red tape.

Key words: Electronic Data Interchange, Electronic Data Interchange Properties, Simplification of Work Procedures, Hilla Municipality Directorate.

Paper Type: Research Paper.

Note: The research is based on the thesis of the Higher Diploma / equivalent to the Master in Municipal Administration entitled (the possibility of moving towards electronic data exchange to simplify the work procedures - a case study in the Directorate of the municipality of Hilla)