



جامعة الموصل
كلية الآداب
المعلومات وتقنيات المعرفة

**التحديات التقنية في تطبيق الحكومة الالكترونية
عند منتسبي مديرية الاحوال المدنية والجوازات
والاقامة في نينوى**

فاتن عبدالغني علي الحسيني

رسالة ماجستير
في المعلومات والمكتبات

بإشراف

الأستاذ المساعد

سمية يونس سعيد الخفاف

المستخلص

فاتن عبدالغني علي الحسيني. التحديات التقنية في تطبيق الحكومة الالكترونية عند منتسبي مديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في نينوى. - الموصل: جامعة الموصل، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة (رسالة ماجستير) 2023-2024، 172ص.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، التقنيات، التحديات التقنية، مديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في نينوى.

وتاتي اهمية الدراسة في التركيز على بيان التحديات التقنية في تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في نينوى، لدى المنتسبين العاملين في مجال التقنية في المديرية . والاشارة الى المتطلبات التقنية التي تحتاجها الحكومة الالكترونية من اجهزة ومعدات وبرمجيات وشبكات فضلاً عن المتطلبات الاخرى من الموارد البشرية المتخصصة والمؤهلة للعمل على التقنيات فلاً عن المتطلبات المالية والقانونية. وهدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية ونشأتها ومتطلباتها، فضلاً عن التعرف على البنية التحتية للتقنيات من اجهزة وشبكات .

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة فضلاً عن المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة الاستبيان والمقابلة كأداة لجمع البيانات .

بلغ مجتمع الدراسة (650) منتسباً في مديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في نينوى وتم اختيار عينة قصدية؛ والبالغ عددها (201) اي بنسبة (31%) من المنتسبين العاملين في مجال التقنية في المديرية.

University of Mosul

College of Arts

Information and Knowledge Technologies



**Technical Challenges in E-Government
Application among Employees of the
Directorate of Civil Status, Passports, and
Residence in Nineveh**

Fatin Abdul-Ghani Ali Al-Husseini

Master Thesis

in

Information and library Science

Supervised by

Assistant Professor

Sumaya Younis Saeed Al-Khafaf

1446 A.H.

2024 A.D.

**Technical Challenges in E-Government Application
among Employees of the Directorate of Civil Status,
Passports, and Residence in Nineveh**

**Mosul: University of Mosul, Department of Information
and Knowledge Technologies; 2023-2024, A Master's Thesis**

by: *Fatin Abdul-Ghani Ali Al-Husseini*

Keywords: e-government, technologies, technical challenges.

Abstract

The study focused on explaining the technical challenges in applying e-government in the Directorate of Civil Status, Passports and Residence in Nineveh, among members working in technology within the Directorate. The study aimed to diagnose the concept of e-government, its origins, and requirements, in addition to specifying the technical infrastructure of devices and networks.

The study depended on the case study approach, as well as the descriptive and analytical one, and the study used a questionnaire and an interview as tools for collecting data.

The study population was (650) members of the Directorate of Civil Status, Passports, and Residence in Nineveh, and a purposive sample of (201) members working in the field of technology in the Directorate was chosen.

The study reached several results, the most important of which are:

1-Most of the study sample indicated that technologies and infrastructure, including hardware, programs, and networks, do not meet the directorate's work needs, because of the lack of programmers and specialists to address the obstacles facing the application of e-government.

Abstract

2- The study showed that the digital gap, the lack of technology skills, and the lack of institutions' readiness are obstacles to digital transformation and a challenge to optimally executing e-government in the directorate.

3- The sample members indicated that the maintenance of technical devices and equipment in the directorate and the lack of specialized staff were of the obstructions they faced, especially with the emergence of new technologies.

The study came up with several suggestions, the most important of which are:

1- Working to provide the infrastructure of devices, equipment, and employees, especially in the National Card and Passports Department, right and left, in accordance to the size of the jobs and services it provides to citizens.

2- Providing specialized human resources in the field of e-government technologies, due to their significance in applying e-government and providing electronic services to citizens faster and more accurately.

3- Designing a website by which services are provided to citizens, not just the service of booking for the national card and the electronic passport, such as notifying citizens of the procedures that have been completed.