مشكلات تطبيق الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء في المنظمات العامة في مصر

أعداد : مروة محسن على الكتبي

المخلص :

هناك مجموعة من المشكلات التي تفوق تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر أهمها مشكلة البطالة ، ومشكلة الاتصال الاجتماعي والتفكك الاجتماعي وفقدان الخصوصية وفقدان الامان وارتفاع التكاليف وغير ذلك من المشكلات التي تنعكس على أداء المنظمات العامة في مصر

ولقد تم عرض مجموعة من الموضوعات الهامة أهمها مبررات تطبيق الحكومة الالكترونية ، ومراحل تطبيق الحكومة الالكترونية ، ومتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية ، المشكلات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ، وأهم هذه المشكلات والمعوقات وكيف يؤثر ذلك على أداء المنظمات العامة في مصر.

Abstract :

The government considers electronic factor in upgrading the performance of employees in general, and workers in public organizations, in particular, and therefore the researcher to discuss this topic in detail to identify the impact of e-government on the performance of employees in public organizations, The study found a direct correlation between the variables of the study, where the study found a significant correlation between e-government and the development of the performance of employees, as well as the study found a significant effect of e-government and functionality among workers .

Problem of the study:

The reality of public organizations in Egypt and the Arab world suffers from backwardness in various aspects of human activities, and the reality of public organizations and the public sector, with its limitations and traditional look toward administrative work hampered by many problems not being able to integrate with the environment, e-business and it has become necessary for these organizations to change for the Twins with the characteristics of the information age, the most important of which rely on modern technology and the shift to handle e-mail, the researcher believes that this study crystallized the problem in a set of questions are: -

Q 1: What is the reality of the use of information in the public organizations in Egypt, there is a strong trend towards the implementation of e-government? What is the term that I went to him in this direction?

Q 2: If you were not public organizations apply the method of e-government effectively what are the reasons and obstacles that led to it?

Q 3: What are the means by which the development of e-government in its current form?

Q 4: Are you finding the best way to deal through e-government will lead to the development of the performance of these organizations?

Objectives of the study: The study aims to:

acquainted with the reality of the use of e-government in public organizations at the time at the moment.

to identify the extent to which the public organizations in the implementation of e-government

to identify the obstacles to non-college transition to the introduction of e-government.

identify the impact of the application of e-government to improve performance.

Submission of proposals that will help speed the transition to e-government.

الإطار العام للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة :

يوجد مجموعة من المعوقات التي يفوق تطبيق الحكومة الالكترونية ، ومن أهم هذه المشكلات الأمية والبطالة ومعوقات فقدان الخصوصية والتفكك الاجتماعي مما ينعكس على أداء المنظمات العامة في مصر بالانخفاض .

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي :

س١: ما هي أهم المشكلات التي تعوق تطبيق الحكومة الالكترونية ؟

س٢: ما هي انعكاسات هذه المشكلات على أداء المنظمات العامة في مصر؟

س٣: ها هي أهم المقترحات التي تؤدي إلى حل هذه المشكلات .

ثانيا: أهمية الدارسة :

١- هناك مجموعة من المميزات والفوائد التي تؤدي إلى زيادة مستوى الأداء للمنظمات العامة في مصر نتيجة تطبيق الحكومة الالكترونية .

٢- إن علاج المعوقات التي تعوق تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي إلى زيادة مستوى الأداء في المنظمات العامة في مصر .

٣- إن علاج مشكلات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العامة في مصر يؤدي على زيادة سرعة الاداء أو تخفيض نفقات تأدية هذه الخدمات مما يؤدي إلى زيادة العائد الاقتصادي في مصر .

ثالثا: أهداف الدراسة :

١- التعرف علي أهم مشكلات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العامة في مصر

٢- التعرف علي المدى الذي وصلت إليه المنظمات العامة في تطبيق الحكومة الالكترونية

٣- التعرف علي اثر تطبيق الحكومة الالكترونية علي تطوير الأداء .

٤- تقديم مجموعة من المقترحات التي تساهم في علاج مشكلات الحكومة الالكترونية

المبحث الأول
مشكلات تطبيق الحكومة الالكترونية
في المنظمات العامة في مصر

التطور التاريخي للحكومة الالكترونية :-

يوجد أربع مستويات لتطور الحكومة الالكترونية هي كما يلي :-

المستوي الأول : الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية :-

حيث بدأت مدارس الإدارة بالمدرسة التقليدية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية ثم المدرسة السلوكية ثم المدخل الكمي ثم مدرسة النظم فالمدرسة الموقفية لمدخل نظم المعومات إلى منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية .

المستوي الثاني: الحكومة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة:

وفي هذا المستوي حلت الآلة محل العامل ثم تم الانتقال إلى أعمال التخطيط والرقابة كما في التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسب ، وتخطيط التشغيل بمساعدة الحاسب لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي ثم الانترنت وشبكات الاعمال .

المستوي الثالث: الحكومة الالكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الالكتروني:

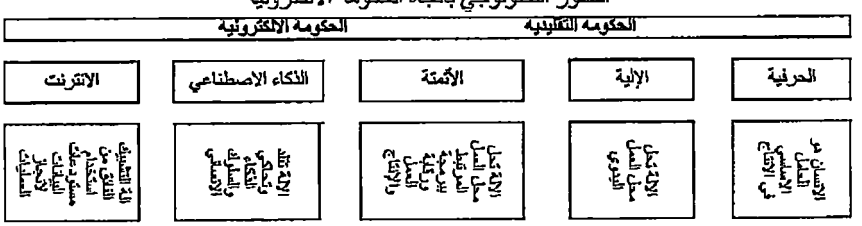
تبادل البيانات الالكترونية مع الانترنت اصبح شبكة داخلية تغطي علاقات المنظمة مع الموردين والمستفيدين ، وكذلك التبادل عبر الويب مع جميع مستخدمي الانترنت في العام .

المستوي الرابع : الحكومة الالكترونية من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي:

جعل الانترنت الاتصال ممكناً الان وفي كل مكان باعتمادية عالية واقل ما يمكن من الضوضاء مهما كانت المسافات ، وبالتالي احل التفاعل الآلي محل التفاعل الإنساني وافقدها اللمسة الانسانية والشكل رقم (١) يوضح التطور التكنولوجي باتجاه الحكومة الالكترونية .

شكل رقم (١)

التطور التكنولوجي باتجاه الحكومة الالكترونية



القوي الدافعة نحو الحكومة الالكترونية :

ان ما يحصل للحكومة من تغيرات في شكلها المألوف هو رد فعل طبيعي لما حصل لبيئة الحكومة في غضون السنوات الاربع او الخمس الماضية ، فقد تعرضت هذه البيئة لنوع من التغير اللانمطي (Discontinuous Change) والذي يأتي في مقابل التغير النمطي او الطبيعي، ففي الحالات النمطية تتغير النماذج الحكومية بطريقة طبيعية كرد فعل علي الاحداث العادية الواقعة حولها ، وبناء عليه تقوم الإدارة بإدخال التعديلات علي أجهزة الحكومة والتي غالباً ما تكون لتحسين الاجراءات الموجودة وليس اعادة صياغها من جديد ، وعلي سبيل المثال فقد تعتمد الحكومة إلى إضافة رسوم علي خدمة معينة او الحاق خدمة بجهاز أخر وحتى تغير بعض القيادات الإدارية في هيكلياتها ، وغالباً ما تتكون لدينا معرفة سابقة باتجاهات العمل الحكومي ونتائج التعديلات النمطية .

في حالة التغير اللانمطي ، فان ثمة احداث جوهرية خارجة عن السياق الطبيعي للأحداث تقع في فترة زمنية متقاربة وتؤدي إلى تغيير جذري في الكيانات التي تحيا في نطاق حدوثها . وبالعودة إلى موضوع الحكومة كلاسيكية، فان ثمة احداث جوهرية وقعت خلال الفترة الزمنية الماضية والقصيرة نسبياً أدت إلى تغير لا نمطي في بيئة الحكومة والذي بدوره أدي إلى ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية ، ونستطيع ان نلخص الأحداث التي أدت إلى تغير حكومي لا نمطي بالمجموعات الحديثة الأربعة التالية :

أحداث سياسية :

- ظهور مفهوم العولمة .
- تزايد المنافسة علي اعادة صياغة الحكومة الكترونياً كمؤشر علي تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة .
- محاول كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن .
- طرح مشروع الحكومة الالكترونية من قبل الحكومة الأمريكية ثم تبنيه من قبل المجموعة الأوروبية وإدراجه علي أجندات عمل منظمة التجارة العالمية.
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهبات الدولية لأهداف معلنة وهي التنمية وغير معلنة تصب في خانة العولمة .

أحداث تكنولوجية :

- ظهور شبكة الانترنت والمساعي التي بذلت لنقلها من الهيئات العسكرية المغلقة لكي تصبح في متناول جمهور العامة .
- تدني اسعار عتاد واجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة جداً .
- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد علي الشبكات عالية السعة والقادرة علي نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة .
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث اصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمراً ممكناً
- ابتكار الإمضاء الالكتروني والرد علي تحدي التوقيع المادي الورقي .
- ظهور وسائل اتصال جديدة .

أحداث اقتصادية :

- ظهور التجارة الالكترونية مع ما تتطلبه من تواصل مؤسسات الاعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المؤسسة والادارة الرسمية .
- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من اجل خفض الكلفة إلى مستوياتها الدنيا .
- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبه تطبيقها من تواصل بين القطاع العام والخاص والمؤسسات المدنية .
- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الانترنت ونماذج العمل المؤسساتي الالكتروني

أحداث اجتماعية :

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والانترنت .
- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجياً .
- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها امكانية اجراء المعاملات مع الدولة بدون عناء قيادة السيارة إلى المراكز الحكومية أو حتي ترك المنزل.
- كهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد احالتها علي التقاعد شجع الحكومات علي نقل الخبرة والمعرفة من الافراد وتوطينها في الانظمة المعلوماتية

ومما سبق نجد ان مواجهة التغير الجذري اللانمطي الحاصل في بيئة الحكومة الكلاسيكية فان الأساليب النمطية الطبيعية في الرد علي تحدي التغيير تفقد مفعولها ، ومحاولة تحسين بعض الاجراءات عبر اضافة بعض التعديلات عليها لن تحقق النتيجة المرجوة ، ان الرد الطبيعي علي الأحداث اللا نمطيه يكون باتخاذ أفعال وإجراءات لا نمطيه ، وترجمة هذا المبدأ علي المستوي الحكومي هو أن يعاد " انشاء او صياغة " الحكومة .

المشاكل التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية :

مشكلة البطالة :

ان الاعتماد علي الاجهزة الالكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الانسان ويؤثر علي سوق العمالة والطلب عليها ، فلقد ادت الثورة المعلوماتية والتقدم العلمي إلى الاستغناء عن الكثير من العمال ونذكر هنا بالنسبة للقطاع الخاص ان احد البنوك وهو بنك Net Bank الذي يمارس نشاطه في أكثر من خمسين ولاية أمريكية وفي عدد من الدول المجاورة ويضم أكثر من ١٢٠٠٠ عميل وبلغت حجم الودائع المصرفية عدة مئات من ملايين الدولارات وليس له الا مكتب واحد وليس له فروع ويمارس نشاطه خلال الانترنت ولم يزر احد مكاتبه ولم يلتق احد بموظفيه وليس لديه الا ٢٣ موظفاً فقط .

إذاً الصورة الواضحة ان ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد علي المعلوماتية وهي مشكلة البطالة اذ نه بالفعل هناك شركات تخطط لتأوي ٢٠% فقط من فرص العمل والمتاحة لديها وفي معظم البلاد العربية يظهر تحدي حقيقي اذ لا يوجد قطاع خاص قادر علي امتصاص فائض العمالة الحكومية وان هذه النوية من العمالة غالباً ما تظهر عدم القابلية لإعادة التأهيل نظراً لما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب طوال فترة خدماتها مما جعلها في معزل عن الطلب الحقيقي لسوق العمل .

مشكلة التفكك الاجتماعي :

مزيد من التفكك الاجتماعي يتوقع أن يواجهه إنسان القرن الحادي والعشرين فيحل الاعتماد الكامل علي المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية المختلفة ومنها الحكومة الالكترونية ، لان اداء الانشطة الحياتية سيقلل من فرص الاتصال الجماهيري بين البشر وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية والتي تنشأ غالباً في اماكن التجمع مثل مواقع التعليم والتسوق والعمل واماكن الترفيه وغيرها ، كذلك فان حدوث

الخلل في النظام الاقتصادي في المجتمع كانتشار البطالة نتيجة لإلغاء بعض المهن واندثار اخري وظهور مهن جديدة من شأنه أن يؤدي إلى نفس التفكك الاجتماعي .

وهناك مخاطر تشمل التهديدات للذات وفقدان الجماعة ، فمن هذه التهديدات نقل الأسرة إلى الاجتماع حول نظم معلوماتها المنزلية للتسلية والشراء والتعليم والعمل ، ومن خلال المعطيات المتوافرة لنظم المعلومات سوف يكون البيت مركز الحياة وتتعطل أنظمة اجتماعية في نواحي الحياة ، وما يتبع ذلك من التأثير المباشر للحاسب علي الصورة الذاتية للإنسان (self image) ، وتكتمل السلسلة الاجتماعية في مقابل الحوسبة .

فقدان الخصوصية :

إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الالكترونية تقضي علي خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ علي حرماتهم وأرائهم الخاصة فقواعد المعلومات المرتبطة بعضها بالبعض والتي تحتوي علي أسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية بل ونوعية مشترياتهم يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في حسابهم ، علي أن هناك شخص هاو شفرات خاصة تتيح للمستخدم فقط التعامل بشكل امن مع حفظ البيانات الخاص به ، وهذا ما يطرح مشكلة المتسللين بالبرنامج والفيروسات والبرامج الخفية .

فقدان الامان :

ان الحصول علي الخدمات المختلفة داخل منظمة الحكومة الالكترونية يحتاج إلى وقت كبير وإلى نظم خاصة لتحقيق الامن للمواطن فعلي سبيل المثال يتم تسديد الفاتورة الكهرباء صوتية بها رقم مرجعي لهذا العملية بعكس تسديد الفاتورة عن طريق ماكينة الصرف الآلي ATM أو البنك حيث يوجد إيصال لذلك وهو ما يتطلب كثيراً من الأمن ليتعامل المواطن بحرية مع وسائل الحصول علي الخدمة من دون فقدان الإحساس بالأمان .

الكلفة الباهظة لبناء مثل هذه البيئات الالكترونية :

لما تحتاجه من بنية تحتية ، وخدمات مساندة للمشاريع الالكترونية من تدريب وتأهيل وهذه النفقات تكون بداية التطبيق وتتمكن الحكومة من استرجاع هذه النفقات علي المدي البعيد ان نجحت في طرح وتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية .

التخوف من اقتصار عمل الحكومة الالكترونية علي فئة محدودة من الناس :

ان تقتصر عبر الشبكة عوضاً عن المعلومات المفيدة ، وهناك تخوف من تدني نسبة المشاركة نظراً لعدم وجود المستوي الكافي من الثقافة المعلوماتية بين أفراد المجتمع .

معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية :

- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات فضلاً عن مشكلات تشغيلها .
- اختلاف القياس والمواصفات للأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها .
- ارتفاع تكلفة الاتصالات .
- هناك العديد من الآلات والأجهزة غير قادرة علي الاتصال والربط مع الحاسوب .
- اخطار التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات .
- اخطار الفيروسات التي تتسلل إلى الشبكة من مستخدم لأخر .
- اخطار صعوبة الحفاظ علي سرية المعلومات وتأمينها .

التحديات غير التقنية :

يمكن توضيح اهم التحديات غير التقنية كما يأتي :

- التحديات التشريعية والقانونية التي تحتاج إلى إجراء تعديلات جذرية في الانظمة والقوانين لضمان حقوق المستفيدين من هذه الخدمة .
- تحديات مقاومة التغير ، واستمرار الادارة العليا في قصورها الفكري والعاجز عن استيعاب النظم المعلوماتية في ادارتها .
- تحدي النقص في الموارد البشرية المؤهلة والقادرة علي العمل في مجال النظم الالكترونية
- عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عن المواطنين ، وهذا يشكل عائقاً في تطبيق الادارة الالكترونية .
- تحدي اعادة هندسة الاعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات اذ ان نماذج الادارة القديمة بما في ذلك الهياكل التنظيمية الهرمية ، والمعالجات التقليدية لم تعد ملائمة لنماذج المنظمات الالكترونية .

وبناء علي ما تقدم تري الباحثة ان هذه التحديات تمثل الأساس المبدئي لأي عملية تطويرية اذ ان مواجهة هذه التحديات او تحجيم اثارها السلبية ، يكون من خلال الحاجة إلى الدعم المادي والمعنوي الذي تقدمه الجهات الحكومية فضلاً عن توفر الرغبة والقوة الدافعة لدي قادة تنظيماتها لإحداث هذا التغير ، ولخلق الادراك العميق والقوي لدي العاملين لأهمية وفائدة التغير الجوهري الذي يحصل في طريقة أدائهم لإعمال نتيجة لاستخدام الشبكات الالكترونية المتطورة والعوائد الايجابية لذلك عليهم وعلي المنظمات التي ينتمون لها.

المبحث الثاني

انعكاس مشكلات تطبيق الحكومة الالكترونية على الأداء في المنظمات العامة في مصر

محددات الأداء :

يتطلب تحديد مستوي الأداء المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوي وماهية التفاعل بينهما ، وهذا ليس بالأمر السهل لتعدد العوامل من جهة، بالإضافة إلى ان دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوي الأداء غير معروف ، بل ان ظاهرة الأداء تزداد تعقيداً نظراً لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثين في هذا المجال .

فالأداء نتيجة محصلة التفاعل بين ثلاث محددات هي الدفاعية الفردية ومناخ العمل ، القدرة علي أداء العمل وسوف توضح الباحثة الثلاث محددات الرئيسية كما يلي :-

أ- الدافعية الفردية :-

وتعبر عن مدي الرغبة الموجودة لدي الفرد للعمل والتي تظهر من خلال حماسه وإقباله علي العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

ب- مناخ العمل :

ويعبر عن لإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد تحقيق رغباته وأهدافه وإشباعها .

ج- القدرة لدي الفرد علي أداء العمل :

ويستطيع الفرد تحصيل هذه القدرة بالتعلم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المرتبطة بالعمل .

ان المقدرة علي العمل والرغبة فيه يتفاعلان سوياً لتحديد مستوي الأداء ، كما ان تأثير المقدرة علي العمل علي مستوي الأداء يتوقف علي درجة رغبة الشخص في العمل ، كما ان تأثير الرغبة في العمل علي مستوي الأداء يتوقف علي مدي مقدرة الشخص علي القيام بالعمل .

كما قدم (Porter Slawler) نموذجاً نظرياً يقوم علي مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي والذي يتحدد بثلاث عوامل رئيسية هي:

الجهد المبذول ، والقدرات والخصائص الفردية ، وادراك الفرد لدوره الوظيفي.

حيث يعكس الجهد المبذول بعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ، بمقدار الجهد الذي يبذله الأفراد يحدد دافعيته لأداء العمل حيث الجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعيته للأداء ، وقدرات الفرد وهي العنصر الثاني الذي يحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويعني ذلك ادراك الفرد لدوره الوظيفي وتصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره في المنظمة. ويتضح مما سبق اختلاف الباحثين حول محددات الأداء حيث أنها ليست بالأمر السهل وذلك للأسباب التالية :-

أ- إن محددات أداء بعض العاملين ليست نفس محددات أداء البعض الأخر .

ب- إن محددات أداء العاملين في منظمة معينة ليست هي نفس المحددات في في منظمات أخري

ج- ان العوامل البيئية الخارجية لها اثر كبير علي تحددي محددات الأداء .

معايير الأداء :-

يتطلب تحديد مستوي الأداء لكل عامل أو موظف معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوي والتفاعل بينهما . ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفه درجه تأثير كل منها علي الأداء ، فان الباحثين يواجهون صعوبة كبيرة في تحديد العوامل المؤثرة علي الأداء ومدي التفاعل بينها .

ويري بعض الكتاب إن الأداء يتأثر بالموقف ، حيث ان الموظف وما يتميز به من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محدداً رئيسياً في تحديد مستوي الأداء ، كما يري هؤلاء ان الوظيفة التي يشغلها الموظف تعتبر أيضا محدداً رئيسياً في تحديد مستوي الأداء ، كما ان الموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وموارد وهيكل تنظيمي وأساليب الرقابة وأنماط القيادة يعتبر محدداً رئيسياً في تحديد مستوي الأداء .

وقد كشفت دراسة هيبرزبرج عن وجود علاقة قوية بين الرضا عن العمل والأداء ، كما توصلت بعض الدراسات عن وجود علاقة ارتباط قوي بين الأجر والأداء . وقد

قدم (Porter) ، (Lawler) نموذجاً يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي المحددة للأداء وهي : حصيلة الجهد المبذول من الموظف ، وخصائصه الشخصية ، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي .

وقد ركز البعض علي وضع معايير تقييم الأداء عند وصفها علي نحو مناسب ودقيق وذلك للمساعدة في تحقيق الأهداف التنظيمية ويوجد ابرع اعتبارات أساسية هي :-

١- الإستراتيجية وثيقة الصلة : ويعني ذلك إن الإستراتيجية التي تضعها المنظمة تكون وثيقة الصلة بمعايير تقييم الأداء .

٢- ضعف المعايير : بمعني انه إذا لم يتم وضع معايير في نطاق إمكانيات وقدرات ومسئوليات الأفراد , فان هذه المعايير لن تكون قوية وسيكون جوانب القصور بها متعددة ولذلك يجب أن تكون هذه المعايير كمية وقابلة للقياس مثل حجم الإيرادات أو حجم المبيعات أو غيرها .

٣- تشوه المعايير : فقد يكون المعيار ناقصا أو مشوها حيث توجد عوامل خارجية تؤثر في الرقابة علي الموظف والتي تؤثر علي أدائه .

٤- الثبات والصدق : حيث يشير الثبات إلى استقرار معيار الأداء وهو المدى الذي يتمكن الموظف خلاله من الحفاظ علي مستوي مؤكد للأداء , ويقاس الثبات من خلال إيجاد معامل الارتباط بين عاملين أو أكثر للأداء .

ويمكن القول إن معايير الأداء تشمل عدة معايير كما يلي :-

١- مدي قدرة الأفراد علي تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية .

٢- القدرة علي تحسين وتطوير الأداء من خلال التقييم يمكن معرفة معدل الأداء الذي وصل إلية الموظف وبالتالي يمكن تحديد مجال التدريب أو التطوير اللازم ليصل الموظف أو العامل إلى الأداء الفعال .

٤- سلوك الموظفين وهو السلوك الذي يؤثر علي أداء المنظمة ككل ويمكن مكافأة موظف لحسن سلوكه ومعاقبة آخر لسوء سلوكه .

٥- السمات الشخصية للعاملين أو الموظفين مثل المظهر الخارجي , المبادرة في العمل , درجة تعاونه مع الآخرين , مشاركته في اتخاذ القرارات .

مشاكل تقييم الأداء .

هناك مجموعة من المشاكل التي تواجه نظام تقييم الأداء وهي : -

١- هناك اتجاه بأخذ موقف معين من الموظف وتقييم أداءه علي هذا الأساس أو علي أساس خطا معين ارتكبه .

٢- التعصب عند تقييم الأداء أو الهدوء أو الليونة الذائدة يعطي تقديرات عالية غير عادلة .

٣- التحيز عند وضع التقرير للموظفين المعارف أو الأقارب أو الوساطة .

٤- التلاعب في التقييم فقد يكون المدير يسمح له بالتحكم في مقاييس التقييم .

٥- تأثير الأسباب الشخصية كاللون والعرف والدين .

النتائج والتوصيات

أولاً : خلاصة النتائج :

هناك مجموعة من المشكلات والمعوقات التي تعوق تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العامة في مصر ، وأهم هذه المشكلات والمعوقات ما يلي :

أ- الأمية

ب- البطالة ؟

ج- التفكك الاجتماعي

د- فقدان الخصوصية

ه- ارتفاع تكاليف تطبيق الحكومة الالكترونية .

و- ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية .

ز- هناك انعكاسات سلبي على الاداء في المنظمات العامة في مصر نتيجة وجود المعوقات السابقة ومن أهم نتائج هذا الانعكاس ما يلي :

- تعطيل الاحمال .
- ضياع جزء من الاموال دون عائد مناسب
- انخفاض الروح المعنوية للعاملين والجمهور
- انخفاض مستوى الاداء في المنظمات العامة في مصر .

ثانياً : أهم التوصيات

في ضوء النتائج الخاصة بالدراسة يمكن للباحثة أن تقدم بعض التوصيات كما يلى:

١- السعى لإصدار عدد من التشريعات والقوانين الداعمة للتحول نحو الحكومة الالكترونية، ومنها، قوانين خاصة بالبصمة الالكترونية، التوقيع الالكترونى، بالإضافة إلى تشريعات تتعلق بالاعتراف القانونى بالمعلومات ووسائل حمايتها قانونيا، وتشريعات تتعلق بالتنظيم الملائمة لوسائل التقنية ومعاييرها ومواصفاتها، وتشريعات تتعلق بالاعتراف القانونى بصلاحية الوسائل الالكترونية فى بيئة

المنظمات العامة ، وأخيراً تشريعات تتعلق بالاعتراف القانونى بمصالح المستعمل والمستهلك وتوفير الحماية القانونية لكلٍّ منهما.

٢- القيام بدراسة حول مميزات وايجابيات الحكومة الالكترونية وسبل الاستفادة منها فى تحقيق أداء تنظيمى عالية لدى المنظمات العامة محل التطبيق .

٣- التعاون مع الخبرات الأكاديمية في إعداد برامج متطورة لتنمية الموارد البشرية في مجال الحكومة الالكترونية لدى المنظمات العامة .

٤- الترويج الإعلامى المكثف لخدمات الحكومة الالكترونية المتاحة وكيفية استخدامها والتوعية بفوائد استخدامها بهدف التسويق الفعال لها لتحقيق استفادة غالبية المواطنين. مما ينعكس ايجابيا في الأداء الوظيفى لدى العاملين بالمنظمات العامة محل التطبيق .

٥- التدرج فى تغير أسلوب العمل من أنظمة الرقابة التقليدية الى أنظمة الرقابة الالكترونية.

٦- زيادة التزام الإدارة العليا في دعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين ، والإطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى.

المراجع

١- نجم عبود نجم ، الادارة الالكترونية : الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ، الرياض ، دار المريخ ، ٢٠٠٤م .

٢- علي حسون الطائي : الحكومة الالكترونية : واقعها وافقا تطبيقها في العراق موقع صحيفة الصباح :

www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=copy&sid=827811/11/1428

٣- هدي عب الصاحي : الحكومة الالكترونية : تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات ، موقع صحيفة الصباح علي الانترنت

www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=copy&sid=6470325/6/2008.

٤- محمد ابراهيم العراقي ، " الوطن العربي وتحديات القرن الحادي والعشرون " ، المؤتمر الدولي الاول لمركز بحوث ودراسات التنمية التكنولوجية ، الرياض ، مايو ٢٠٠١ ، ص ص ٢١٠ : ٢١٦ .

٥- عبد الرحمن أحمد شعيب : معوقات استخدام الحاسبات الإلـه في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية – بالتطبيقات علي مدينة جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والادارة ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، ١٩٩٧ ، ص ص ٣٥ : ٤٥ .

٦- حسنين توفيق ابراهيم : الانترنت والامن : تحديات جديدة علي مشارف القرن القادم ، مجلة الفكر الشرطي ، مج ٧ ، ع٢ ، الامارات العربية المتحدة : الشارقة ، ١٩٩٨ ، ص ص ٢١٨ : ٢٢٢ .

٧- بدر بن محمد المالك : الابعاد الادارية والامنية لتطبيق الحكومة الالكترونية في المصارف السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، ٢٠٠٧ ، ص ص ١٠٧ : ١١٥ .

٨- عبد الله عبد الرحمن النميان ، الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الامنية ، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول علي الماجستير ، اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، ٢٠٠٦ م .

٩- د . سيد محمد جاد الرب ، ادارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠٠٩ ، ص ٥١٧ .

10-West , Darrell M , (2001) , WMRC Global E-Government survey , U.S, Rhode Island : Brown university

http://insidepolitics.org/egovt0lint.html Available on

11-Prins, J, (2002), Designing E-Government , the Netherland : Kluwer law International , pp 315 : 325

12-Pacific Council on international Policy , (2002) , roadmap for E-Government in the developing world , los angels , PP 22 : 25 .

13-Attalla , Sami , (2001) , E-government Consideration for Arab States , United nations development , program , Geneva , pp 185 : 190 .