

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

د. محمد إبراهيم قانصو(*)

المقدمة

إن ما شهده العالم من تطورات، لم يكن وليد الحاضر، إنما جاء نتيجة تطور مستمر على مراحل حتى وصل إلى ما نحن عليه الآن، طال التطور المجالات السياسية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية، ويعود تاريخ التطبيقات الإدارية إلى ما قبل منتصف التسعينيات، وقد بدأ العمل بتحويل الأعمال الإدارية إلى أعمال تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد شهدت التطورات التكنولوجية قفزة نوعية في التدفق المعرفي، الذي أنتج ما بات يُعرفُ بالإدارة الإلكترونية. فأصبحت المؤسسات والمنظمات والشركات الكثيرة تسعى إلى تفعيل هذه الإدارة الجديدة لأنها تعتبر اتجاهًا جديدًا في الإدارة المعاصرة، ترافق ذلك مع ظهور الحواسيب، والبرمجيات وشبكات الانترنت والاتصالات الهائلة، الأمر الذي أدى إلى ظهور المفاهيم والاصطلاحات

مثل: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني والتعليم الإلكتروني إلى ما هنالك من مصطلحات، ما أدى إلى البحث عن الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء العاملين وتحسين الأداء الوظيفي الذي يسهم في مواجهة تحديات العصر، والبحث عن حلول سليمة للمشكلات التي تواجه الأداء الوظيفي. وما زاد من أهمية الإدارة الإلكترونية، تبني الاستراتيجيات التي تساعد في تفعيل المرافق العامة، وتحسن الخدمة للمواطنين، وتوفر كثيراً في إنجاز المعاملات في أسرع وقت وتقديم أفضل الخدمات لهم، الأمر الذي يسهم في رفع مستواهم العلمي والثقافي والحضاري، للوصول إلى تحقيق مقاربة الأداء الجيد الذي يتميز بالسرعة والكفاءة والدقة وإنجاز العمل بأفضل صورته، وذلك من خلال إدارات تستطيع التعامل مع المتغيرات والتفاعل مع متطلبات العصر بمنتهى الإيجابية لتطوير الأعمال الإدارية،

(*) أستاذ علوم سياسية وعلاقات دولية.

أهم المفاتيح الأساسية للكفاءة والفاعلية للعمليات الإدارية، فحصول المؤسسات، على أنواعها، على هذه التكنولوجيا يُعد ضماناً لبقائها واستمرارها ونجاحها وخططها الاستراتيجية، لذا تعتبر الاستراتيجية واحدة من استراتيجيات إدارة المعرفة، ولكي تتوصل الإدارات إلى ضمان تحقيق أهدافها المرسومة، لا بد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما يتماشى مع آخر التطورات التكنولوجية الحديثة وما يرافقها من متغيرات ويواجهها من تحديات بالتركيز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي والتحول نحو الإدارة الإلكترونية القادرة على تحقيق السرعة والتفاعل، الأمر الذي يوفر فرص النجاح والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة الإلكترونية، التي تعدُّ أساساً ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها، بما يؤسس لنظام معلوماتي وإدارة حكم راشد. وهذا ما ستركز عليه في هذا البحث للتعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

تستمد هذه الدراسة أهميتها أنها تتناول موضوع تحسين الأداء الوظيفي ودور الإدارة الإلكترونية في ذلك. ويعد هذا الموضوع من أهم الموضوعات في الوقت الحاضر، لا سيما بعدما كثر الحديث عن موضوع التكنولوجيا، وفي هذا البحث سيركز على تبيان أهمية تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، ومحاولة إفادة المسؤولين في المنظمات والمؤسسات، كما سيبين تأثير ذلك على الأداء الوظيفي فيما يتعلق بالدور الإيجابي الذي يمكن أن تؤديه أنظمة الإدارة الإلكترونية، وحث المؤسسات العامة على مواكبة التطورات العالمية في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات، وكيفية تطبيق أنظمتها لتحقيق تحسين الأداء الوظيفي وحل المشكلات ومواجهة التحديات، وتوظيف النظريات والتقنيات

وتقديم الخدمات الجيدة. وفي ظل التغيرات السريعة والتحديات، التي شهدتها العولمة، وما تتسم به من تطور وتغيير في مفهوم الإدارة برزت الحاجة إلى ضرورة اعتماد أساليب جديدة تؤثر في الأداء الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها من تأثير في الثقافة التنظيمية في الإدارة، ومواكبة كل المستجدات من أجل إصلاح الإدارة، وهذا أدى إلى اهتمام في الإدارة الإلكترونية التي تعتبر بنظر بعض المسؤولين من الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديثة، إذ أحدثت ثورة تكنولوجية المعلومات نقلت نوعية وحقيقية في تحسين أساليب الأداء الوظيفي، وقد تجلى ذلك في السرعة والكفاءة والدقة في إنجاز العمل ومواكبة المتغيرات والتطورات على المستوى الدولي والمحلي.

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في معظم مجالات الحياة الإنسانية، إلى بروز تأثيرات هامة في قلب موازين الثروات المادية. كما أدى إلى احتلال المواقع الريادية في المجالات الاقتصادية والصناعية والمادية كافة، وقد زاد اهتمام المؤسسات والشركات بالإدارة الإلكترونية، لدورها في تحسين الأداء الوظيفي ولنجاحها في الوظائف المناطة بها، وعلى سبيل المثال التخطيط والتنظيم، وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقديم أفضل النتائج والحلول واتخاذ القرارات السليمة والصائبة في السرعة الممكنة وفي الوقت المناسب، لجميع المنظمات التي يتعين أن تواجهها الإدارات.

تعد تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الشائعة في عصر الإدارة الإلكترونية، وأصبح العالم يعتمد اعتماداً كلياً عليها لأنها تمس حياة المواطنين، ولا يمكن الاستغناء عنها. وبالتالي فإن تحسين أداء الموظفين يعتمد على استخدام الإدارة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية تحتاج إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات التي تعد من

التكنولوجيا الحديثة لأداء آلية متقدمة وإيجادها لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى" (نجم، الإدارة الإلكترونية، ٢٠٠٨ ص ٣٠).

وهناك من عرّفها بأنها "عملية الانتقال بالخدمات والمعاملات من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني والتعامل مع البيانات بشكل سريع ما يسهل أداء العمل الإداري"، (مرجان، أحمد، ٢٠٠٦، ص ٦٧).

من خلال ما تقدم من تعريفات فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد على شبكة الانترنت لإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بأفضل أداء، فهي توفر الجهد والوقت، وتوفر المال، وتحسن العلاقات مع المستفيدين والمستخدمين والمتعاملين، من خلال تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ومراقبة، ويتم ذلك بالاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، والانتقال التدريجي إلى الرقمية والاستغناء ما أمكن عن الأعمال الورقية، وهذا من شأنه أن يلغي العوائق التي كانت تعيق إتمام العمل بشكل جيد وعلى أكمل وجه، فضلا عن أنها تقرب المسافات، بل تلغيها، ما جعلها محل اهتمام عالمي نظراً إلى النتائج الجيدة التي حققتها في المجالات كلها، وبالأخص المجال الإداري إذ تحسّن الأداء عند الموظفين وتغيّر بشكل ملموس وواضح من خلال الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية. لأن الأداء الوظيفي يُعد أحد الركائز التي تقوم عليها المؤسسات وتقوم عليه المجتمعات ويعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، (عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، ص ٢٥).

تستطيع المؤسسات أن تحقق أهدافها وتبلغ ما ترجوه من نتائج عندما يقوم الموظفون بمهامهم على أكمل وجه، لأن المؤسسات دائماً تسعى إلى أن تعمل على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند الموظفين، لذا فهي تقوم بعملية

السلوكية المعاصرة من خلال العلاقة بين تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين والموظفين. علنا نسهم ولو نسبياً في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومدى أهميتها من خلال قياس أثرها على الأداء الوظيفي للموارد البشرية، وأن تكون نقطة انطلاق للدراسات في مختلف أنواع المؤسسات.

الإدارة الإلكترونية

أولاً: الإدارة الإلكترونية، المفهوم والنشأة

أورد الخبراء تعريفات عديدة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وتناولوا عدة أبعاد لها، منها أبعاد تقنية وأبعاد إدارية وتجارية واجتماعية. ذلك أن قدرة الأمم تعتمد بالدرجة الأولى على التغيير والاستفادة من كل المستجدات التي تهدف إلى الإصلاح في الإدارة، وقد نالت الإدارة الإلكترونية حيزاً من هذا الاهتمام.

نشأ دور مميز لآلية انتقال العمل من الوضع التقليدي القديم إلى آلية العمل الإلكتروني الجديد، واستخدام تكنولوجيا المعلومات في ربط الوحدات الإدارية مع بعضها بعضاً، أمكن بواسطته تسهيل الحصول على البيانات اللازمة والمعلومات التي تسهم في اتخاذ ما يناسب من قرارات، تتعلق بإنجاز الأعمال وما يتطلب من مهام وخدمات تقدم إلى المواطنين والعملاء بكفاءة وفعالية وبكلفة أقل ووقت أسرع، وهذا الانتقال هو تحول الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية، وهذه الآلية هي آلية عمل إلكترونية يتكامل بعضها مع البعض الآخر، والهدف من ذلك أن تتحول آلية العمل التقليدي من إدارة تعتمد على العمل اليدوي إلى إدارة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، وهذا الأمر يساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبتكاليف أقل.

ومن التعريفات ما يلي:

عرّفت "الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام

التكنولوجيات في إدارة علاقات المواطنين بالمؤسسات. وربط الإدارات العامة والوزارات وما شابه، عبر استخدام آليات التكنولوجيا الحديثة وتمّ التحول الجذري في مفاهيم الإدارة الورقية التقليدية وتطويرها نحو الإدارة الرقمية الإلكترونية. وبدأ التحول التدريجي للأنشطة العادية إلى أنشطة إلكترونية، فأصبح بإمكان المواطن إنجاز أعماله ومعاملاته مع الجهات الحكومية من خلال الإدارة الإلكترونية، كما أصبح بإمكان المواطن الاستفادة من هذه الخدمات في الشركات والمؤسسات على أنواعها.

لقد ظهرت عدة أساليب في الإدارة، وظهر تطور سريع في تقنيات المعلومات والاتصالات، وقد بدأ التفكير لدى عدد من الحكومات في تطوير أساليب التعامل وصولاً إلى الاستخدام الأمثل للإمكانيات الموجودة والمتاحة. كانت الهيمنة تظهر في الإدارة التقليدية من خلال تسلط بعض الأفراد على أعمال الآخرين. ولكن التحول الجديد، من النمط التقليدي الروتيني إلى نمط جديد من أنماط الإدارة الحديثة، ترك آثاراً واسعة في عمل المؤسسات ومجالاتها في البعد التكنولوجي، وهذا يورث إلى الإدارة الإدارية الجديد الذي أسهم في تطوير الأساليب والمفاهيم الإدارية.

أما بالنسبة إلى المفاهيم التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية، فأصبح بالإمكان تفسيم مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قسمين؛ القسم الأول: الإدارة، وهذا القسم هو عبارة عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، والقسم الثاني: هو عبارة عن إنجاز النشاط واستخدام مختلف الوسائل الإلكترونية.

ومن خلال ما تقدم يمكن القول: إن هناك عدة خطوات حصلت في تطور الإدارة الإلكترونية (نجم عيون نجم ٢٠٠٨، ص ١٨):

تقييم مستمر للتعرف إلى نقاط الضعف والقوة والعمل على تحسين أداء الموظفين، كما تقوم بتوفير جميع ما يلزم من أدوات وأجهزة حديثة، بالإضافة إلى ضرورة إجراء دورات تدريبية مستمرة، لتأهيل رأس المال البشري والسعي إلى اقتناء كل جديد وكل ما من شأنه أن يحسن الأداء الوظيفي.

١ - نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها

بداية منتصف القرن العشرين ظهرت الإدارة الإلكترونية بشكل بسيط جداً وذلك بعد أن دخلت الآلة العمل الإداري، وفي السبعينيات والثمانينيات تعززت هذه الإدارة بعد أن تمّ توظيف تقنيات جديدة كالحاسب الآلي إلى الخدمة الفعلية للعمليات الإدارية لما له من قدرة على التعامل مع البيانات.

وهناك بعض الدراسات ترى أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام المؤسسات وتوجهها نحو تحقيق الشفافية والوضوح في التعامل مع الناس، وذلك باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، إذ إن الإدارة الإلكترونية توفّر من أهم المفاهيم الأساسية للثورة الرقمية التي من خلالها تتلصق المعارف، لمسات، عبر آراء، الحول، نحو الإدارة الإلكترونية وهذه الطبيعة التحويلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح لها تأثير على طريقة تعامل الناس مع بعضهم البعض في تبادل العلاقات على أنواعها وأصبح بإمكانهم التواصل في أصقاع العالم.

وفي ما يتعلق بنشأة الإدارة الإلكترونية فإنها كمفهوم حديث، هي تطور نوعي ناتج عن أفرزات تقنية في مجال الاتصالات الحديثة، وهي نتاج ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة، وقد ازدادت الحاجة في تطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة إلى استخدام أحدث

الإلكترونية يتم تفادي المخاطر التي تقع من جراء الاستعمال الورقي، ما يؤدي إلى دعم الاقتصاد من خلال زيادة الصادرات والتقليل من الواردات، واستغلال الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة (يونس ٢٠١٧، ص ٦).

وفي هذا الصدد تعد الإدارة الإلكترونية بمثابة تحول جوهري في تحسين الأداء الوظيفي ما يؤدي إلى أداء الخدمة العامة بشكل جيد، وهذا من شأنه أن ينمي شدة الحرص على القيام بتلبية الحاجات والمتطلبات. (قارطي حورية، ص ٤-٥).

٣ - أهداف الإدارة الإلكترونية وفوائدها

إن للإدارة الإلكترونية عدة أهداف وهي موزعة على مختلف المستويات، وهذا يظهر من خلال قدرتها على مواكبة التطورات سواء من الناحية النوعية أم من الناحية الكمية. وكذلك فإن من أهدافها تقديم الخدمات العامة وإدارة العمليات بين الجهات المختلفة ما ينسجم مع أهدافها التي تطال التخطيط والإدارة والتقييم، وتتم عملية قياس النتائج في مقابل ما تم تحقيقه من أهداف، ويتم تحديد الانحرافات وإمكانية معالجة الخلل وصولاً إلى تحقيق الأهداف كلها. فالإدارة الإلكترونية منظومة إلكترونية متكاملة من جملة أهدافها المتعددة تحويل العمل الإداري الورقي العادي من إدارة يدوية إلى إدارة إلكترونية، بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم معلوماتية تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف، وبشفافية كاملة إذ يمكنها أن تشمل الاتصالات الداخلية والخارجية، لأن المساءلة تشكل أهم الأسس في تعزيز الشفافية. ولتنفيذ أي حل من الحلول الرامية إلى تحقيق الأهداف لا بد من أن تلبي احتياجات الموظفين والعاملين واشباع رغباتهم، وأن يعتمد على أفراد معينين وفق نظم شفافة في العمل.

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.

- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.

- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.

- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات. وبذلك أصبح باستطاعة أي إنسان أن يحصل على معظم الخدمات من خلال الحاسوب ومن دون الذهاب إلى المؤسسات. وبذلك فالإدارة الإلكترونية هي نتاج للتقدم في مجالات التقنية والمعلوماتية لتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع، كما أنها تعمل على إلغاء مبدأ الزمان والمكان، بل عمل متواصل على مدار الساعة وبمثالية وشفافية ونزاهة.

٢ - أهمية الإدارة الإلكترونية وفوائدها

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في طبيعة الوسائل المستخدمة، فبعد أن كانت الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل على أنواعها، غدت الإدارة الإلكترونية تعتمد على الشبكات الإلكترونية.

طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل، فقد كانت العلاقة في الإدارة التقليدية تتم بشكل مباشر بين أطراف التعامل، بينما في الإدارة الإلكترونية تنتفي العلاقة المباشرة بينهما، ويتم التعامل عبر شبكات الاتصالات الإلكترونية. وكان التفاعل في الإدارة التقليدية يتم ببطء شديد، بينما في الإدارة الإلكترونية يتم التعامل وإنجاز المعاملات وتقديم الخدمات بأسرع وقت. وكانت الوثائق المطلوبة في الإدارة التقليدية تعتمد على الوثائق الورقية، وفي الإدارة الإلكترونية تتم دون استخدام أية وثائق ورقية، وبالسرية المطلوبة وتنجز الأعمال وتنخفض التكاليف وتزيد الأرباح، وتحسن الخدمات، وفي الإدارة

الفوائد التي تقوم الإدارة الإلكترونية بتوفيرها لمنظمات الأعمال. ومن خلال مفاهيمها يمكن ملاحظة ما يلي من الفوائد: (السيد محمود، أساساً، ٢٠١١ ص ٤٢)

أ - إتاحة المعلومات الكافية عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها، والاستخدام الأمثل للموارد البشرية ورفع مستوى الكفاءة بها.

ب - مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة وإدارة مواردها سواء البشرية أم المالية أم الإدارية أم المعلوماتية.

ج - إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة وإدارة العملاء، وتوفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين، ما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعلم الذاتي والتراسل الإلكتروني.

د - مواءمة طبيعة العمل المعتادة إذ يقوم النظام بالمتابعة الآلية للعاملين ومدى استجابتهم لأعمال المكلفين بها ويرسل تقارير المتابعة للإدارة العليا.

هـ - حفظ الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة وتوثيقها إلكترونياً والربط الإلكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي، إضافة إلى المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها.

و - التكامل مع عدد من النظم الفرعية مثل الحضور والانصراف وإدارة تنمية الموارد البشرية والتراسل الإلكتروني والنشرة الصحفية والمكتبية والعهددة الشخصية والنظم المالية.

٣ - معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

قامت الإدارة الإلكترونية في توفير المعلومات، وضمان سلامة العمليات إذ دعت الضرورة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، والاعتماد على توفير تكنولوجيا

ولكي يتم التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة، لا بد من تحقيق المراحل التالية:

١ - تحويل جميع سجلات الحكومة ووزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.

ب - تأمين البنية التحتية الضرورية لربط مؤسسات الدولة بشبكة معيارية واحدة، وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

ج - تحديد جميع التعاملات بين المواطنين وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

ومن جملة أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي (العريبي، عدنان ٢٠١٢ ص ١٤١)

أ - تحقيق سرعة الروابط والتنسيق والأداء والإنجاز وفعاليته بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.

ب - توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا، وكذلك السيوالة في متابعة وإدارة الموارد وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم ثقافة إيجابية وبنائها لدى العاملين كافة.

ج - ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز عمليات الإدارة المختلفة ومتابعتها من خلال وضع معايير لرفع مستوى الكفاءة الاقتصادية.

د - الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية من خلال تطبيق مصطلح إدارة بلا أوراق، وينتج عنها الحد من تكديس الأوراق، وما يترتب عن ذلك من أعمال تتعلق بهذه الأوراق كأرشفتها وحفظها وغير ذلك.

هـ - تحقيق أهداف استراتيجية للإدارات العليا من خلال توفير البيانات والمعلومات الشاملة والدقيقة والصحيحة عن الأعمال التي تقدمها المنظمات بكل يسر وسهولة وبالسرية المطلوبة وبالتالي تقليص معوقات اتخاذ القرار الإداري بالإضافة إلى التعلم المستمر وبناء المعرفة.

من خلال ما تقدم يتبين أن هناك عدداً من

اللازمة لتنفيذ هذه المشاريع. ومن هذه المعوقات التكلفة المادية العالية لأجهزة الإدارة الإلكترونية وقلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية والتي تتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية.

وهناك عدد من المعوقات نذكر منها:

أ - عدم وجود التشريعات القابلية لاعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة.
ب - قلة الثقة بالتقنيات الحديثة وأساليب حماية أمنها أو انعدامها، مع قلة الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المحيطة.

ج - عدم توافر التمويل والدعم المطلوب لإنجاز عملية التحول للإدارة الإلكترونية.

د - عدم الشفافية وفساد بعض المسؤولين يشكل عائقاً أمام نظام شفاف يتيح للمواطنين الاطلاع عليه،

نستنتج مما تقدم أن هناك خصائص يجب أن توفر لتحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أمثل. ومنها:

أ - الشفافية: إن وجوب تأمين الشفافية يقتضي أن يكون هناك تصاميم خاصة تتيح للمبتدئين سهولة الوصول إلى المعلومات التي يطلبونها.

ب - توفير الخدمات للجميع من دون استثناء.

ج - ضرورة توفر نظام إلكتروني في أي مكان وأي زمان.

وومن الآثار الإيجابية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية:

أ - التقليل من نسب الأخطاء.

ب - تقليل الزحام في الدوائر الرسمية والحكومية.

ج - تقليل التكلفة وعملية الانتقال.

د - تيسير خدمة المراجعين.

هـ - توفير الوقت والجهد في انجاز المعاملات.

المعلومات في إدارة الأعمال، إذ يعد نظام إدارة موارد المؤسسة أحد النظم التي تدعمها التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات، ما يساعد المؤسسة على تمويل البيانات إلى معرفة، وهذا يساعد في التخطيط واتخاذ القرارات لمتابعة مسيرتها.

إن تطبيع المعرفة بما في ذلك البنية هو أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع التغييرات العصرية الحالي، إلا أن بعض المنظمات تواجه جملة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، والتي تتمثل ببعض السلبيات منها (كثرة الإجراءات الروتينية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية وعدم مواكبة المستجدات الحديثة مجال التقنية (محمد طيب، أحمد سعد ٢٠١٣، ص ١٨)

ولذلك يجب على المسؤولين أن يضعوا خططا قابلة للتنفيذ لأن طريق تنفيذ الخطط الاستراتيجية ليس دائماً مضمون النتائج، ويجب التمتع بفكر شامل ومحيط بجميع العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية، وذلك إما لتفادي العقبات أو لإيجاد الحلول المناسبة لها (باكير، علي حسين، ٢٠٠٦، ص ٢٣)

وقد اتفق على أن المعوقات الإدارية تنقسم إلى:

معوقات إدارية تنظيمية ومنها ما يتعلق بعدم وضوح الرؤية، وضعف التخطيط الاستراتيجي، وهناك معوقات بشرية تتعلق بالنقص في وعي الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، وهناك معوقات تقنية تقف عائقاً في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي، من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات. وهناك معوقات مالية، فمعظم المنظمات تعاني نقصاً في الإمكانيات المالية التي يحتاجها مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المالية

بارز في العمل الإداري الذي يعد من أهم العمليات التي تقوم بها المؤسسات في مجال الرقابة للتحقق من بلوغ الأهداف المراد تحقيقها.

١ - الأداء الوظيفي المفهوم والأهمية

إن الإدارة الإلكترونية تركز كثيراً على الاستخدام المكثف للتكنولوجيا الحديثة كأسلوب جديد في التيسير وإن لهذا المفهوم تأثير بالغ على أداء العاملين، الذي ينعكس على طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي الذي يعد من المفاهيم الأساسية التي كان لها حظ وافر من الاهتمام والدراسة، لما له من أهمية بالنسبة إلى المؤسسات والمنظمات والعاملين فيهما، فالأداء بمفهومه العام والشامل هو "جملة من الأبعاد المتداخلة التي تتضمن كيفية الإنجاز والطريقة المتبعة في تنفيذ توجهات الإدارة، ومدى تطابق ما تم إنجازه مع المعايير والمقاييس المحددة، والمتعلقة بالكمية (قطيعة، الزهرة، نوى، ٢٠١٧، ص ٧٠).

وتبرز أهمية الأداء بالنظر إلى المجالات التي تستخدم فيها نتائج تقييم الأداء. ومن أهمها تحسين أداء الموظف وتطويره، وتحديد المكافآت والعلاوات الدورية والترقيات، وكذلك الاحتياجات التدريبية، كما أنه يعتبر معياراً مهماً من معايير الحكم على مدى سلامة سياسة الاختيار والتعيين والتدريب وأساساً عملياً لتوجيه هذه السياسات.

ورأى الباحثون أن لمفهوم الأداء أبعاداً عديدة؛ فإذا كان الأداء هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز، فإن مفهومه يكتمل بمعرفة أبعاده المتصلة به والتي تتمثل في:

أ - الأداء والفعالية: يُقاس نجاح الإدارة في أي مؤسسة في إنجاز الأهداف وبالفعالية والكفاءة التي تركز على الفاعلية المالية، الكفاءة الإنتاجية والفعالية في السوق.

ومن الآثار السلبية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية

أ - البطالة:

إن اعتماد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتفعيل هذه الآلية، زاد من الشكوك القائمين على العمل، وقد يؤدي في معظم الأحيان إلى زيادة نسبة البطالة بسبب الاستغناء عن الخدمات، وعدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد. في ظل ما توفره الإدارة الإلكترونية (القرني، عبد الرحمن سعد ٢٠٠٧، ص ٤٠).

ب - التواصل الاجتماعي:

إن الإدمان على استخدام شبكات الانترنت لساعات طويلة يؤثر سلباً على صحة الفرد، وخاصة على حاسة النظر، وقد يؤدي الإدمان على استخدام الشبكات إلى فرض العزلة، والتفكك الأسري، وفقدان القدرة على التعامل مع الآخرين بسبب عدم التواصل معهم.

ج - فقدان الخصوصية:

قد يؤدي تطبيق التعامل الإلكتروني إلى اكتشاف خصوصيات الآخرين. (قاسم، صلاح مصطفى، ٢٠٠٣، ص ١٩).

د - فقدان الأمان:

إن معظم التعاملات، ولا سيما التحولات الإلكترونية تفقد الأمان بالتعامل الإلكتروني، عن طريق بطاقات الائتمان.

ثانياً: الأداء الوظيفي في ظل الإدارة الإلكترونية:

إن تكنولوجيا المعلومات، قد فجّرت، ثورة في أسس النمو، وأحدثت انقلاباً في النشاط الاقتصادي، استحوذ على أدوات جديدة في إدارة الأعمال ومنها الإدارة الإلكترونية، التي ظهرت أهميتها في تحسن كفاءة الأداء الوظيفي وفعاليتها، حيث كان للتكنولوجيا الحديثة دور

٢ - معايير تقييم الأداء الوظيفي

إن أهم معايير تقييم الأداء الوظيفي، تتجسد في جودة العمل، مع الأخذ بعين الاعتبار أداء الموظفين عند وضع تقييم أدائهم. وهذا يشمل جودة العمل، فضلاً عن مهارات الاتصال والمهارات الإنتاجية بالإضافة إلى العمل الجماعي. وذلك من خلال:

أ - تقييم الأداء الوظيفي: يُعد من أهم الأنشطة في الدوائر والمؤسسات، كما أنه يعد طريقة من طرق التحفيز للموظفين، لكي يقدموا كل المجهودات والمهارات والكفاءات لديهم لإنجاح عملهم. كما أنه يساهم في تحديد نقاط القوة والضعف عندهم. وقد عُرِّفَ تقييم الأداء بأنه قياس طبيعة الأداء الوظيفي الخاص بشخص معين وإصدار أحكام حول استعداداته للتطور والتقدم في وظيفته.

ب - معايير تقييم الأداء الوظيفي

إن معايير تقييم الأداء الوظيفي تُمثِّل المستويات التي يكون فيها تقديم الأداء مُرضياً، فاختيار هذه المعايير يُعدُّ من الأمور الضرورية لنجاح تنفيذ تقييم الأداء، وذلك لما لهذه المعايير من دور في مساعدة الموظفين على معرفة المهام المترتبة عليهم لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها. وهذا يساعدهم في تقديم الدعم للإدارة في اختيار ما يُساعدهم على تطوير الأداء بشكلٍ عام.

ج - أهم معايير تقييم الأداء

هناك عدة معايير يتم بموجبها تقييم أداء الموظفين ومنها:

- الإنتاجية: ومن خلالها يتم قياس مدى فعالية الموظفين في إنجاز أعمالهم والمهام الموكلة إليهم ضمن الوقت المحدد وأقل تكلفة.

- جودة العمل: وعلى أساسها يتم قياس الالتزام ومداه بالمعايير والنتائج المتوقعة التي تتعلق بالوظيفة وأنشطتها المتنوعة.

- روح المبادرة: وهذا من المعايير المهمة

ب - الأداء والرضا عن العمل: إن العلاقة بين الطرفين شرطية، أي تُوجد عندما تُعطى حوافز وعوائد علمي، حسن الأداء الفعلي للفرد، وفي هذه الحالة يكون الرضا هو نتيجة الأداء، أي أن الإشباعات التي تحققها الحوافز والعوائد... تنتج كأثر أو نتيجة لمستوى الأداء الذي حققه الفرد فاستحق به أن يحصل على الحوافز والعوائد.

ج - الأداء والدافعية: تُعتبر الدافعية من العوامل المهمة، فالتفاعل مع القدرات للأفراد يؤثر على سلوك الأداء الذي يبديه في العمل، وهذا يمثل القوة التي تحرك الأفراد وتستثيرهم لكي يؤديوا العمل بأفضل ما عندهم من قدرات.

د - الأداء وضغوط العمل: لا شك أن ضغوط العمل تؤثر على الأداء، وهذا يمثل جزءاً من الإثارة لحياته العملية. يشعر معها الفرد بالتجديد والمتعة والتغيير والتحدي ما يزيد من تحسين أدائه. كما أن وجود المشكلات في العمل قد تكون مثيرة لخيال العاملين وقدراتهم على ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات عملية.

ه - الأداء والتحفيز: وهذا ينحصر في مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على أفضل وجه، وعن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية، وهذه كلها مثيرات تساهم في دفع الفرد نحو أداء عمل بنشاط وحيوية واندفاع ومثابرة.

و - الأداء والرقابة: إن الرقابة تعد من أهم الوظائف التي تمكن المديرين من التأكد من أن ما تم أدائه مطابق لما يريد إتمامه والتخطيط له.

وغرض الرقابة الإشارة إلى مكامن الخلل والأخطاء واكتشاف مكان وجود الحاجة إلى العمل الصحيح واتخاذ الإجراءات اللازمة بذلك ومعالجة الخلل ومنع تكرار حدوثه.

هـ - أهداف تقييم الأداء الوظيفي

قد تختلف دوافع إجراء تقييم الأداء لدى الموظفين بين مؤسسة وأخرى وعموماً فإن تقييم الأداء يهتم بالوصول إلى مجموعة أهداف أهمها:

مراقبة أداء الموظفين باستمرار وبشكل دائم، وذلك باستخدام تقييم يشرف على الموظفين وتكليفهم ببعض الأعمال وتنفيذ ما أوكل إليهم من مهام.

- مساعدة الموظفين والعاملين على تحسين أدائهم.

- دعم الموظفين وتحفيزهم لتحقيق الاجتهاد في الوظيفة والعمل.

- الاستفادة من ملاحظات الموظفين لتحسين النشاط والإنتاج.

- تحديد الحاجة إلى تدريب الموظفين الجدد، أو إعادة التدريب عند الحاجة.

- تعزيز العمل الفريقي والجماعي والتعاون والتماسك بين أعضاء الفريق.

- مساعدة الموظفين على التخطيط لحياتهم المهنية، وتحفيزهم وتشجيعهم على ذلك.

- اكتشاف المشكلات التنظيمية والإدارية، والتعرف إلى العيوب للعمل على حلها.

و - خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

يُمر تقييم الأداء الوظيفي بخمس خطوات يجب اتباعها في عملية إنشاء نظام تقييم الأداء. وهي التالية:

- إنشاء نموذج التقييم: وجوب تطوير نموذج التقييم القياسي باستمرار وبشكل منصف وذلك لحماية مصلحة الموظفين، ووجوب تأمين الحماية لهم أمام ممارسات المؤسسة من المساءلة القانونية.

- تحديد مقاييس الأداء: عند كل عمل لتقييم الأداء الوظيفي يجب مراعاة هذه المعايير.

- وضع أسس توجيهية بالاعتماد على

في عملية التقييم، وتتم عملية قياس مدى قدرة الموظفين على التصرف دون مساعدة الرؤساء وإصرارهم في المواقف الصعبة.

- العمل بروح الفريق: يتم التعرف على القدرة على العمل الجماعي ضمن مجموعة أن فريق لتحقيق نتيجة سعيته.

- حل المشكلات: التعرف على مدى القدرة العملية على إيجاد الحلول للمشكلات والقضايا الصعبة.

د - أهمية تقييم الأداء الوظيفي

إن لتقييم الأداء الوظيفي أهمية كبيرة في الشركات والمؤسسات والدوائر الرسمية لما لذلك من نتائج على حسن سير العمل. وتتمثل في النقاط الآتية:

- يمثل تقييم الأداء أحد أسس التطور الإداري، وذلك من خلال الاهتمام بالتعامل مع عدّة جوانب تتعلق بسير العمل في المؤسسة وإجراءاته، أو تتعلق بالموظفين بشكل خاص، وهذا التقييم من شأنه أن يساعد على توفير البيانات المهمة التي تتعلق بمستوى الأداء الخاص بالموظفين، فضلاً عن ذلك يسهم في معرفة الطبيعة الواقعية التي يجب أن تنطلق منها الجهود التي تسهم في عملية التطوير.

- يُسهم تقييم الأداء في التعرف على القدرات الخاصة بالموظفين: وهذا يُساعد على توزيع المهام والصلاحيات والمسؤوليات بينهم قياساً على قدراتهم ومهاراتهم.

- يُساعد تقييم الأداء على تطوير الأداء الخاص بالموظفين. من خلال ذلك تتمكّن الإدارة من اكتشاف جوانب القوة والضعف عند كلّ موظف. فتحاول الإدارة السعي إلى تصحيح مكامن الخلل والضعف عند هذا الموظف، كما أنها تفتش عن الطريقة الفضلى والمناسبة لتوجيه سلوكه نحو جادة الصواب وتقديم ما يحتاجه من مساعدة في هذا المجال.

الإدارة الإلكترونية الحديثة، والتي تستخدم التكنولوجيا المتطورة التي من شأنها أن تسهم في تنمية قدرات العنصر البشري وتحسين الخدمات من خلال الربط بين الإدارة وبين الموظفين والمواطنين، بشبكات الانترنت ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات، من خلال التغييرات الجذرية في مفهوم العمل الإداري والتحول إلى إدارة التغيير وتحسين الأداء الوظيفي، وتحويل التطبيقات الإدارية من الناحية النظرية إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والتي لا تقتصر مهامها على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات، بل في إعادة آليات العمليات والإجراءات الإدارية وذلك لتدعيم جودة الخدمات تماشياً مع عصر السرعة ومواكبة تطوّر التكنولوجيا الحديثة، في الوقت الذي أصبحت فيه الإدارة الإلكترونية تُعدّ معياراً لقياس جودة الخدمات العمومية من خلال تحسين الأداء الوظيفي وإعداد العنصر البشري من خلال التدريب المستمر والتطوير وفقاً لمتطلبات العصر، واستيعاب العلوم التكنولوجية ورفع الكفاءات والمهارات وتطوير المجتمع، ليصبح مجتمعا للمعرفة يستخدم الإدارة الإلكترونية لنشر العلوم والمعارف المتخصصة وتطويرها، بما يتناسب مع مواكبة التغييرات ودخول سوق العمل والمشاركة في صنع المستقبل.

النتائج: بعد القيام بعملية التقييم يجب تقديم الملاحظات للموظفين، وضرورة أن تكون هناك معايير وأسس واضحة ومحددة عند تقديمها للموظف.

- تحديد إجراءات الضبط وإنهاء الخدمة: بعد الملاحظات وإذا استمر الموظف في العمل بأداء ضعيف، يجب تحديد الإجراءات التي يمكن أن تتخذ بحقه بشكل مدروس والالتزام بالأنظمة المرعية الإجراء قانونياً.

- وضع جدول للتقييم. وجوب تحديد مواعيد إجراء تقييم الأداء بحسب الأوقات المناسبة للمؤسسة.

وبعد ذلك لا بد من الجلوس مع الموظفين لمناقشة معايير التقييم لكي يتم التقييم بشكل صحيح ودقيق ومنتج، ويؤدي إلى نتائج إيجابية يتعرف إليها الموظف ويتعرف إلى نقاط قوته ونقاط ضعفه وما يحتاج إليه من تطوير كفاءاته ومهاراته.

الخاتمة

من خلال ما تقدم في هذا البحث يمكن القول: إن الإدارة الإلكترونية لها تأثير واضح في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال التطورات التكنولوجية بعد أن أصبحت الوسائل الإعلامية متوفرة، وأصبحت من ضروريات العمل، إذ بدأت المؤسسات والمنظمات بالتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية والانتقال إلى

المصادر والمراجع

١. نجم، عبد نجم، الإدارة الإلكترونية والوظائف والمجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨.
٢. مرجان، أحمد، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٦.
٣. يونس، تارفي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال ٢٠١٧.
٤. قارطي، حورية، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد الرابع.
٥. العريبي، عدنان، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام في سوريا، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات المجلد ٣٤، العدد ٣.
٦. السيد محمود، أسامة، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، العدد السادس والثلاثون.
٧. محمد طيب، أحمد سعد، تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، تنمية الراقدين، المجلد ٣٥، ٢٠١٣.
٨. باكير، علي حسين، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، العدد ٢٣، الإمارات ٢٠٠٦.
٩. القرني، عبد الرحمن سعد، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية ٢٠٠٧.
١٠. نوبي، محمد حسن نوبي، منظومة الحكومة الإلكترونية، ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، المنعقدة في مسقط عمان، ٢٠٠٣.
١١. قاسم، صلاح مصطفى، التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ٢٠٠٣.
١٢. فطيمة الزهرة، نوى، أثر تطبيق الحوكمة المؤسسية على تحسين أداء البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراً، جامعة محمد خضير، بسكرة ٢٠١٧.