تطوير أداء وخدمات مديرية داخلية جنوب الخليل من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر موظفيها

مروى حاتم عمرو نجاح أحمد ارجوب هدى عادل حجه غسان شاهين

جامعة بوليتكنك فلسطين ، كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات ، ص ب 198 ، الخليل فلسطين

Marwa.amro90@hotmail.com najah_r_2010@hotmail.com
huda_ppu@hotmail.com gshahin@ppu.edu

الخلاصة :

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الحكومة الالكترونية على زيادة أداء وخدمات مديرية داخلية جنوب الخليل. من خلال هذه الدراسة تم التوصل لعدة نتائج منها :مشاكل بيئة العمل الحالية في المديرية تؤثر سلبا على أداء الموظفين وعلى الخدمات المقدمة للجمهور، وقد ظهر من خلال الدراسة ضعف في استخدام الانترنت والبريد الالكتروني من قبل الموظفين في المديرية. لذلك فان الحكومة الالكترونية تشكل احد الحلول المناسبة لأغلب مشكلات بيئة العمل في مديرية داخلية جنوب الخليل. لذلك من أهم التوصيات العمل على تقليل مشكلات بيئة العمل الحالية وتطوير مميزاتها، وتوفير الكادر الوظيفي الكافي لكل دائرة وقسم، وعمل دورات تدريبية للموظفين، والعمل على إيجاد دليل ورقي وآخر الكتروني يحتوي على إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة للمواطنين، والعمل على بذل الجهود اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية ونشرها، وتوفير قسم الحاسوب ونظم المعلومات في المديرية .

الكلمات الجوهرية:

الحكومة الالكترونية، أداء الموظفين، بيئة العمل، خدمات ، بوابة الكترونية.

المقدمة:

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف نواحي الحياة من بينها الناحية التكنولوجية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القوة الدافعة الرئيسة لرسم ملامح القرن الواحد والعشرين ، وسينعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي، وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومات بصفة عامة .

ومن بين ما قدمته تكنولوجيا المعلومات للمجتمع الحكومة الالكترونية والتي تعتبر أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، فما هي الحكومة الالكترونية؟ يخضع تفسير الحكومة الالكترونية لتفسيرات مختلفة من بينها " قدرة القطاعات الحكومية على التبادل في المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، ومع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي مكان"."(أبو مغايض ،2004) ومن الدراسات التي أوضحت مفهوم الحكومة الالكترونية (صالح ،2005)حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تحليل نظري مكثف لمفهوم الحكومة الالكترونية بأبعادها المختلفة، وأظهرت الدراسة دعماً ساحقاً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الالكترونية لأنها تمثل نقله نوعية وتحولا ايجابيا في الإدارة العامة والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة. وهدفت دراسة أخرى (الطويلة ،2007) أوضحت استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الالكترونية إلى التعرف على مدى وعي المواطنين في تعريف الحكومة الالكترونية، وآرائهم، واتجاهاتهم، وأهم الخدمات التي تقدمها و

المشاكل والمعوقات التي تواجه المواطنين عند التعامل مع هذه الخدمات واستعدادهم للتعامل معها في المستقبل.وهناك أيضا عدد من الدراسات الأجنبية التي أوضحت مفهوم الحكومة الالكترونية مثل دراسة (Chatfield,2009) حيث أوضحت أن للثقافة دور مهم في إنجاح تطبيق التكنولوجيا.

مشكلة وأهداف الدراسة:

تتلخص المشكلة في انخفاض مستوى الخدمات المقدمة للجمهور، وانخفاض مستوى أداء الموظفين. فكانت أسئلة الدراسة على النحو التالي:ما هي مشاكل بيئة العمل الحالية التي تؤثر على أداء الموظفين ونوعية الخدمات المقدمة للجمهور في مديرية داخلية جنوب الخليل؟ وما هي مميزات بيئة العمل الحالية التي تؤثر على أداء وخدمات مديرية داخلية جنوب الخليل؟ وما مدى تأثير أداء الموظفين على نوعية الخدمات المقدمة للجمهور؟ وما هو الحل المقترح لتحسين مستوى الأداء والخدمات في مديرية داخلية جنوب الخليل؟

تهدف الدراسة إلى تحديد مشاكل بيئة العمل الحالية في مديرية داخلية جنوب الخليل التي تؤثر على أداء الموظفين ونوعية الخدمات المقدمة للجمهور .وتكمن الأهمية العلمية للدراسة في أهمية الخدمات العامة في المجتمع، فكافة المواطنين في حاجة دائمة للحصول على تلك الخدمات. وتهدف الحكومة الالكترونية إلى تحسين مستوى الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية و تخفيض تكاليف انجاز المعاملات و تحقيق الفائدة القصوى لمتعاملين الحكومة الإلكترونية (حجازي ،2003) . ومن أهم الدراسات التي وضعت أهداف للحكومة الالكترونية (الهادي ،2006) التي أوضحت أن من أهم الأسباب لقيام الحكومة الالكترونية هو تدعيم شفافية المعلومات من خلال السماح للمواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الالكترونية من المشاركة الفعالة في أعمالها وأنشطتها، وكان أيضاً من أهم الأهداف لقيام الحكومة الالكترونية بناء جسور الثقة بين جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وتشجيع كافة فئات المجتمع من إمكانية الوصول للحكومة الالكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية أو موقع تواجدهم.

فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية:

تعود فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية على كل من الحكومة و المواطن والموظف، كما تبين ذلك في العديد من الدراسات من بينها دراسة (الهادي ،2006) التي أظهرت الدراسة فوائد الحكومة الالكترونية في النجاح للتخطيط السليم والإدارة الفعالة التي تعني التحول الايجابي والقبول و الرضا من قبل المواطنين للخدمات المقدمة لديهم، وهذا ما تحدثت عنه كل من (Kamar,2007) و (Boyle,2004) .بالإضافة إلى (صالح ،2005) التي أوضحت فوائد الحكومة الالكترونية في التحول الايجابي إلى العالم الرقمي، وهذا ما يؤدي إلى إمكانية أن تكون الخدمة العامة متاحة لكافة المواطنين.

معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

و على الرغم من أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية إلا أنها تواجه عدد من المعوقات كما وردت في وثيقة سياسة مشروع الحكومة الإلكترونية الصادرة عن وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين(الاتحاد العام للمرأة الفلسطينية، 2010) ، فكانت والتي تلخصت بالشكل التالي:استمرار الانقسام بين الضفة وقطاع غزة والنتائج المترتبة عليه من تعدد قواعد البيانات، وعدم وجود جدية من قبل الوزارات تتعلق بالربط و المشاركة بقواعد البيانات الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة في تحقيق القرارات الحكومية بتطبيق الحكومة الالكترونية، وعدم توفر الموازنات

اللازمة للمشروع، وعدم اكتمال بناء الإدارة العامة للحكومة الالكترونية ورفدها بالموظفين والاختصاصات اللازمة، وضعف الأداء المؤسسي الحكومي وعدم توفر الخطط العامة طويلة الأجل، وانخفاض مستوى الدخل والمعيشة للمواطن الفلسطيني، وارتفاع تكلفة خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وعدم توفر بعض الاختصاصات الفنية والقانونية اللازمة لتنفيذ المشروع، وعدم الاستقرار السياسي والمتغيرات الداخلية والبدء المتأخر وهذا ما يشكل عامل ضغط لتنفيذ البرامج بجداول زمنية قصيرة، وعدم جاهزية البيئة القانونية والتشريعية للخدمات الالكترونية. كما ظهرت معوقات أخرى لتطبيق الحكومة الالكترونية في دراسة (الغوطي ،2006) التي توصلت انه يوجد قصور في معرفة متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية، إضافة إلى عدم مشاركة بعض المسئولين للتحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية، على الرغم من اقتناع الإدارة العليا بمزايا الحكومة الالكترونية وذلك لأنها تساعد على التقليل من الفساد الإداري والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد.كما ألقت هذه الدراسة الضوء على عدد من تجارب عربية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية منها مصر ودبي وقطر .

منهجية البحث:

تم جمع البيانات والمعلومات بطريقة البحث الوصفي الذي فيه اتبعت الدراسة المنهج الكيفي باستخدام المقابلات المعمقة كأداة لجمع البيانات. وقد تم اختيار المقابلة لأنها تتناسب مع أهداف الدراسة وهي معرفة آلية تطوير أداء وخدمات مديرية داخلية جنوب الخليل عن طريق تطبيق الحكومة الالكترونية حيث تعتبر المقابلة الطريقة المثلى للدارسة، فهي تتيح الفرصة للمشاركة والتعبير عن وجهات النظر وتمكن فريق البحث من فهم التعبيرات النفسية للمفحوص والاطلاع على مدى انفعاله وتأثره بالمعلومات التي يقدمها ويستطيع الباحث من خلال المقابلة أن يختبرمدى صدق المفحوص ومدى دقة إجابته عن طريق توجيه أسئلة أخرى مرتبطة بالمجالات التي شك بها الباحث، مما يؤدي إلى الفهم المعمق للسياق الذي يعيش فيه . تم إتباع إجراءات المقابلة (Legard and others,2003) المتمثلة في ستة مراحل:مرحلة الوصول، مرحلة تقديم البحث، مرحلة بدء المقابلة، مرحلة أثناء المقابلة، مرحلة إنهاء المقابلة، وأخيرا مرحلة ما بعد المقابلة.

بدأت عملية تحليل البيانات بما أشارت إليه العبيدلي(Al Obaidli,2009)، والذي بدأ من لحظة قيام فريق البحث بمهمة جمع البيانات وهي العملية التي تمثلت بقيام فريق البحث بكتابة ملاحظات أثناء وبعد المقابلات. ومن ثم تفريغ وقائع المقابلة، وبعدها قراءة البيانات المفرغة عدة مرات وتأملها، ومن ثم كتابة ملاحظات على الهوامش. وقد مكنت هذه العملية فريق البحث من أخذ صورة شمولية وانطباع عام حول البيانات التي تم جمعها قبل أن يتم تحليلها.

بعد ذلك بدأت عملية التحليل بتصنيف البيانات إلى أفكار عامة ذات علاقة بأسئلة الدراسة . وقد ساعدت هذه الإستراتيجية فريق البحث على تحديد البيانات المهمة وذات العلاقة والتغاضي عن البيانات غير المهمة . وبعد ذلك تم تمثيل البيانات في جدول مقارنة يبين إجابات المفحوصين، من اجل إيجاد العلاقة بين الإجابات . وقد شمل العمود الأفقي للجدول إجابات كل مفحوص على المحاور المختلفة، أما العمود الرأسي فقد شمل إجابات المفحوصين المختلفة على كل محور.

وهذا نموذج عن الجدول الذي تم فيه تفريغ بيانات المقابلات وتحليلها:

المحاور / المفحوصين	طبيعة العمل	النظام			مشاكل العمل	اقتراحات لتطوير العمل	إجابة كل مفحوص عن المحاور المختلفة
		مشاكله	مميزاته	اقتراحات لتطوير النظام			
دائرة الشؤون الإدارية والمالية	*الشق الإداري:تنظيم دوام الموظفين عن طريق نظام الساعة، وتنظيم الإجازات والترقيات والعقوبات، و التأكد من ملائمة بيئة العمل للموظفين والإشراف على المراسلين. *الشق المالي: مراقبة الرواتب ودفع أجرة المبنى والفواتير المستحقة الدفع.	يمكن استخدام الموظف لبطاقة احد زملائه في العمل لتثبيت الحضور و الانصراف في نظام الساعة.	سرعة جمع بيانات الحضور والانصراف للموظفين.	استبدال نظام الساعة بنظام البصمة .	*عدم وجود دائرة صيانة حاسوب . *الحاجة لطاقم عمل مثل محاسبين. *عدم اعتماد الوزارة للبرامج المحوسبة التي يقوم بها الموظف بجهده الذاتي.عدم اعتمادها يكمن في أنها برامج	*إيجاد نظام يقوم بحوسبة الصادر والوارد. *تفعيل استخدام الايميل والانترنت. *إيجاد قاعدة بيانات تخزن فيها كل المعلومات.	على الموظف عبء كبير من العمل والذي لا يقاسمه به احد رغم توجهه بطلب طاقم عمل ورغم الجهود الذاتية التي قام بها للتخفيف من كمية الأوراق التي يعمل بها إلا أنها قوبلت بالرفض. وما يريحه هو وجود نظام الساعة والذي رغب بتطويره

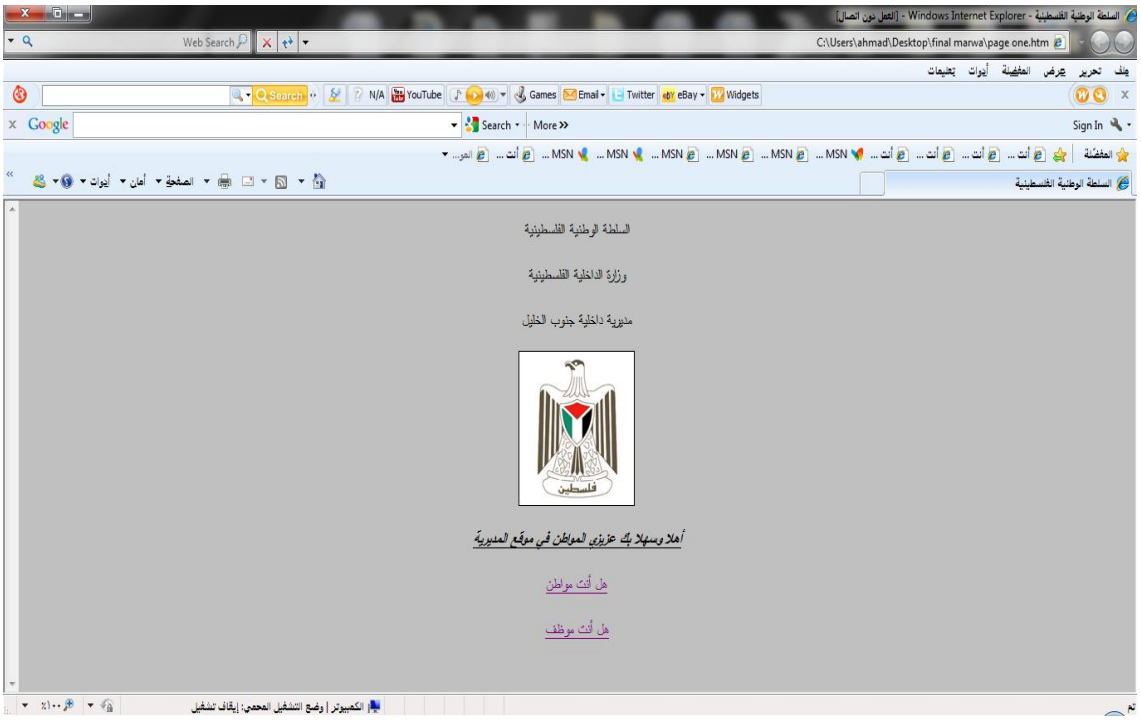
نتائج الدراسة:

بناء على تحليل المقابلات، تم التوصل إلى عدد من النتائج، والتي كان من أبرزها ،أولاً: أن مشاكل بيئة العمل الحالية في المديرية تؤثر سلبا على أداء الموظفين وعلى نوعية الخدمات المقدمة للجمهور، وهذا إجابة عن السؤالين الأول والثاني في أسئلة الدراسة، من أهم المشاكل: نقص الكادر الوظيفي، وعدم معرفة المواطنين بإجراءات العمل، وعدم اعتماد وزارة الداخلية لأي مجهود ذاتي من قبل الموظفين، وعدم ملائمة توزيع المكاتب، والمحسوبية، ومشاكل تتعلق بالنظام، و ضغط الشبكة .ثانياً: استياء واضح من قبل الموظفين لبيئة العمل الحالية، وهناك رغبة قوية من قبلهم للتغيير على الوضع الحالي من خلال الاقتراحات التي قدموها. ثالثاً: مستوى أداء الموظفين يؤثر على مستوى الخدمات المقدمة للجمهور، في هذا إجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة رابعاً: مشاكل بيئة العمل الحالية أكثر وأكبر تأثيرا على الأداء والخدمات مقارنة مع مميزاتها. خامساً: ظهر من خلال الدراسة ضعف في استخدام الانترنت والبريد الالكتروني من قبل الموظفين في المديرية. سادساً: أظهرت الدراسة عدم وضوح إجراءات تقديم الخدمة للمواطنين وعدم وجود أدلة إرشادية عن كيفية الحصول على الخدمة للمواطن بشكل كاف. سابعا: الحكومة الالكترونية تشكل احد الحلول المناسبة لأغلب مشكلات بيئة العمل في مديرية داخلية جنوب الخليل لأنها ستكون قادرة على تزويد المواطن بإجراءات ومتطلبات الحصول على خدمته و إلغاء الحضور الفعلي للمواطن لمبنى المديرية و الحد من مشكلة المحسوبية والحد من مشكلة ضغط الشبكة وتحسين أداء الموظفين، وهذا ما توصلت إليه دراسة حجازي(2003). وأخيرا: الحكومة الالكترونية تشكل احد الحلول المناسبة لأغلب مشكلات بيئة العمل في مديرية داخلية جنوب الخليل، وفي هذا إجابة عن السؤال الأخير من أسئلة الدراسة.

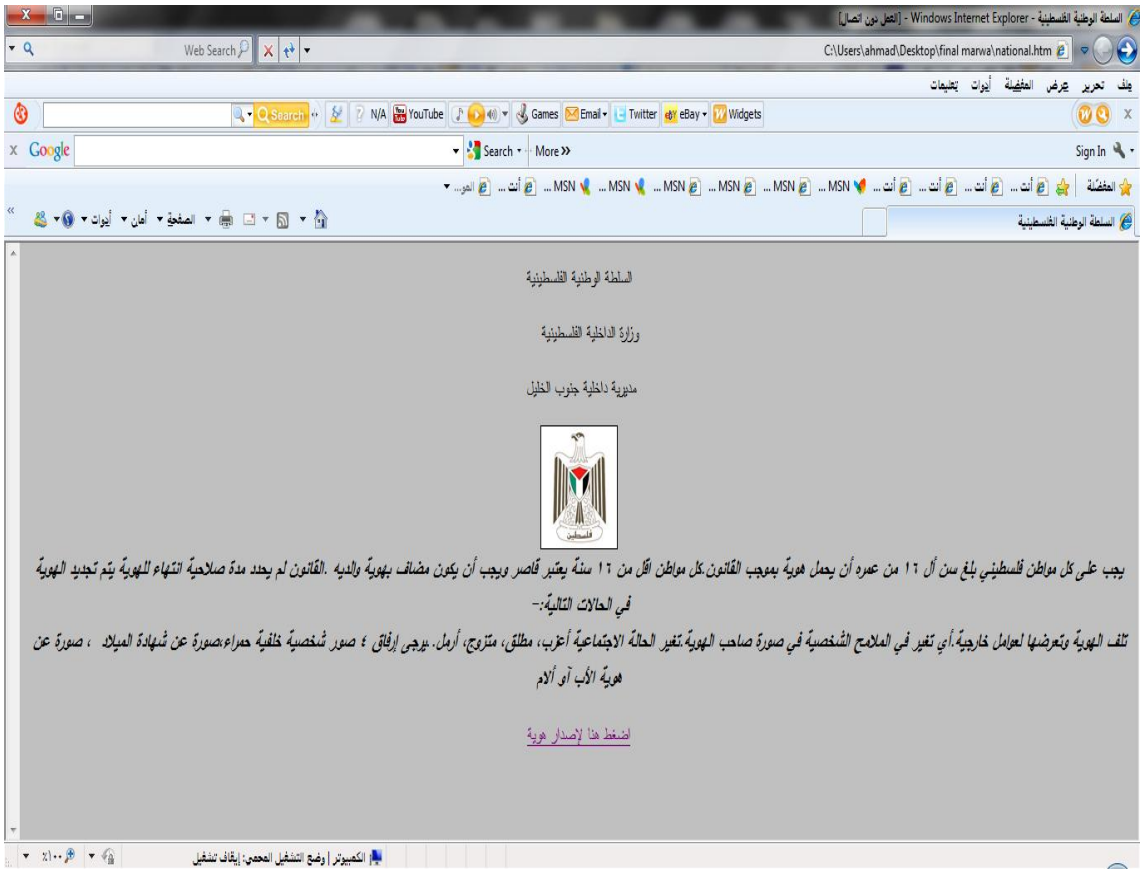
النظام المقترح:

وبناء على ذلك تم عمل تصميم أولي لبوابة الحكومة الالكترونية المقترحة "الصفحات المتعلقة بأعمال وزارة الداخلية" . هذا التصميم تتمثل في شاشة الصفحة الرئيسة و شاشة دوائر وأقسام المديرية و شاشة إجراءات إصدار هوية و شاشة إجراءات إصدار جواز و شاشة حساب المواطن و شاشة إدخال بيانات الهوية و شاشة خيارات الموظف.

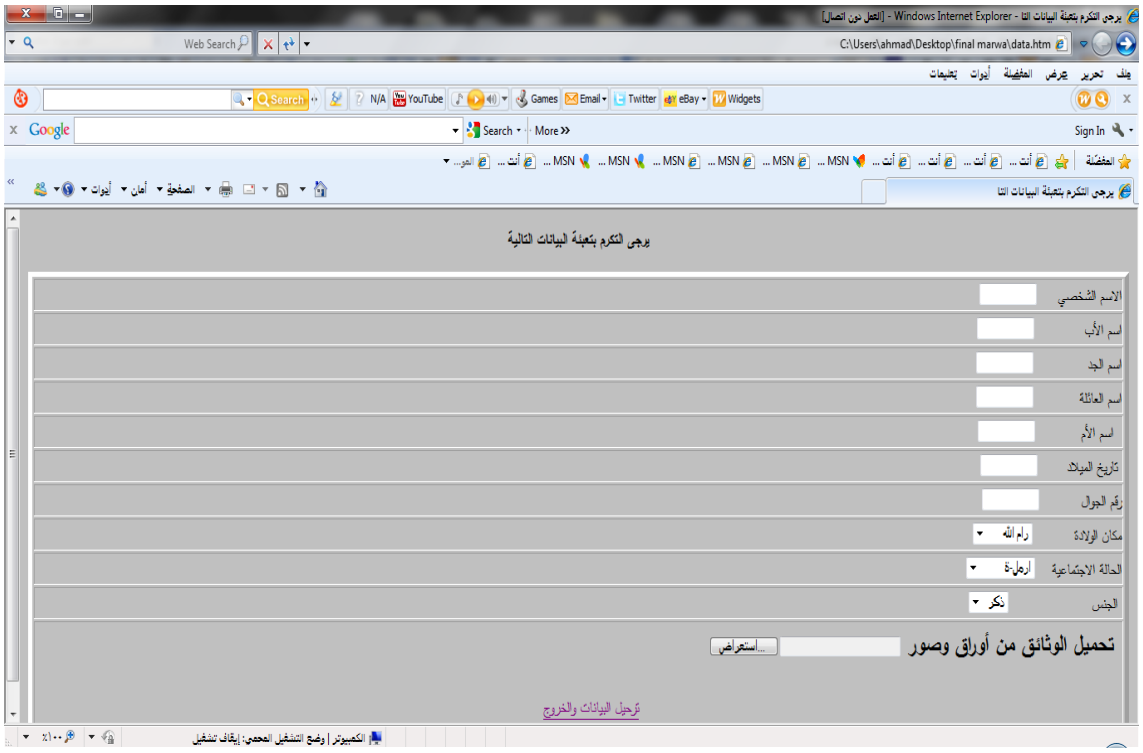
الأشكال 1، 2، 3 توضح بعض التصاميم للبوابة الالكترونية:



الشكل (1) شاشة ترحيب بالزائر (موظف أو مواطن) ، وتأكيد له انه في موقع المديرية.



الشكل (2) شاشة إجراءات ومتطلبات إصدار الهوية الشخصية .



الشاشة (3) شاشة إدخال البيانات اللازمة لإصدار الهوية.

هذه البوابة الالكترونية ستكون متاحة على مدار ساعات اليوم وعلى مدار أيام الأسبوع، مما يعني ضمان عدم زيارة المواطنين للموقع خلال ساعات محددة أو أيام محددة، بالتالي تخفيف الضغط الذي من الممكن أن ينشأ على الشبكة .هدفنا أيضا إلى عدم إظهار اسم الموظف الذي يعمل في هذه اللحظة مما يعني أن المواطن لن يستطع معرفة أي من الموظفين الذين سيقومون بإعداد معاملته، وبالتالي فإن مشكلة "المحسوبية " تم التخلص منها إلى حد ما. هذا بالإضافة إلى أن الإجراءات التي يتبعها الموظف في إتمام المعاملة أصبحت اقل عددا، مما يؤدي إلى تتبعها بكل سهولة ويسر، مع تمكين الموظف من إعداد المعاملة بعيدا عن فوضى المراجعين وما يتبع ذلك من "حالات مستعجلة" و"إرباك في العمل". إضافة إلى التخلص من مشكلة فوضى الأوراق التي يتعامل معها الموظف، حيث يقتصر تعامله على الشاشات الموجودة أمامه، وبالتالي السرعة في انجاز العمل، وتوفير جهد الموظف . يتبين أن هذه البوابة الالكترونية تعمل على التقليل من مشكلات بيئة العمل في مديرية داخلية جنوب الخليل، بمعنى أن هناك ضرورة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المديرية.

التوصيات:

من أهم التوصيات التي تم التوصل إليها في البحث أولا: اعتماد الجهود الذاتية التي يقوم بها الموظفين لتطوير وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، ثانيا: تفعيل استخدام الانترنت والبريد الالكتروني للموظفين للتواصل مع الجهات التي تتعامل معها مديرية داخلية جنوب الخليل، ثالثا: توفير الكادر الوظيفي الكافي لكل دائرة وقسم، رابعا: عمل دورات تدريبية و ورشات عمل للموظفين تتعلق بآلية تطوير أدائهم، خامسا: العمل على إيجاد دليل ورقي وآخر الكتروني يحتوي على إجراءات و متطلبات الحصول على الخدمة للمواطنين و توفير موظف استعلامات داخل المديرية، سادسا: العمل على بذل الجهود اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية ونشرها، وأخيراً: توفير قسم الحاسوب ونظم المعلومات في كل مديرية لحل مشاكل النظام التي تحدث في المديرية .

الخاتمة:

اتضح من الدراسة أن الحكومة الالكترونية تعتبر الحل الأمثل للمشاكل التي تعاني منها المديرية والتي من أهمها استياء الموظفين من بيئة العمل الحالية التي تؤثر سلبا على أداء عملهم وعلى نوعية الخدمات المقدمة للجمهور.بالاضافة الى عدم وضوح إجراءات تقديم الخدمة للمواطنين وعدم وجود أدلة إرشادية عن كيفية الحصول على الخدمة للمواطن بشكل كاف . نوصي باستكمال البحث لتطبيق النظام المقترح في المديرية وتوسعته مستقبلا ليشمل أعمال المديرية الأخرى.

شكر وتقدير:

نتوجه بالشكر إلى كل طاقم عمل مديرية داخلية جنوب الخليل لتعاونهم معنا .

المراجع:

1. أبو مغايض ، يحيى (2004) الحكومة الإلكترونية : ثورة على العمل الإداري التقليدي،العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
2. صالح ، أمجد(2005)" الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية" مجلة الاقتصادية ،المجلة الاقتصادية، العدد(186).
3. الطويل ، سحر(2007)،"استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الالكترونية"، http://www.egypt.gov.ps
4. Chatfield, A (2009),"public service reform through E-government : a case study of 'E-Tax' in Japan ", Electronic Journal of e-Government , Volume 7 ,135- 146.
5. حجازي ،عبد الفتاح (2003) النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، مصر.
6. الهادي ، محمد(2006)"الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-45-08&catid=128:2009-05-20-09-47-41
7. Boyle ,R (2004),"E-government and organization development", http://www.cpmr.gov.ie/Documents/E-Government%20and%20Organization%Development.pdf.
8. Kamar, N (2007),"Impact of E-government on management and use of government information in Kenya" ,Egerton university, Kenya.
9. أبو دقة، مشهور.2010،الاتحاد العام للمرأة الفلسطينية،" وثيقة سياسة مشروع الحكومة الإلكترونية "، http://www.gupw.net/index.php?option=com_content&view=article&id=99:electronic-gov&catid=47:2011-03-06-02-14-28&Itemid=173
10. الغوطي ، إبراهيم (2006)، "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"،كلية التجارة،الجامعة الإسلامية – غزة، غزة، فلسطين.

11. Legard. R, Keegan. J,Ward. W, (2003)." Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers" ,Sage Publication,(139-169).
12. Al Obaidli, K.(2009)," Women ESL Teachers' Perceptions About the Their Role and Professional Development Needs in Qatar's Education for a New Era",http://etheses.bham.ac.uk/791/1/

Improve the Directorate of Internal South Hebron performance and services through the application of e-government

Abstract

The study aimed to determine the impact of e-government to increase the performance of the Directorate of Internal Services and south of Hebron through the study questions. Where this study were applied to the Directorate of Internal south of Hebron in all its departments and divisions. Through this study was reached several conclusions, including: the problems of the current work environment at the Directorate adversely affect the performance of staff and the services provided to the public, has been demonstrated by the weakness of the study in the use of the Internet and e-mail by employees in the Directorate. Therefore, the e-government are one of the most appropriate solutions to the problems of the working environment in the Directorate of Internal south of Hebron. Therefore, it is the most important recommendations to minimize the problems of the current work environment and the development of its advantages, and the provision of Career enough for each district and department, and work training courses for staff, and work to find a manual paper and another email containing the procedures and requirements for service to the citizens, and work to make the necessary efforts to implement e-government and published, and provide a section of computer and information systems in the Directorate.

Key Words

E-Government, employee performance, work environment, services, Electronic Portal.