الفصل الرابع
مهارات ومميزات الحكومة الإلكترونية

مقدمة :

أولا : مهارات تفعيل الحكومة الإلكترونية

ثانيا : نموذج استفادة الحكومة الإلكترونية لجيل جديد من الإنترنت

ثالثا: خدمات الحكومة الإلكترونية

رابعا : أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية

خامسا : مميزات الحكومة الإلكترونية

سادسا :صعوبات تكوين الحكومة الإلكترونية

سابعا: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

obeikan.com

obeikan.com

الفصل الرابع

مهارات ومميزات الحكومة الإلكترونية

مقدمة:

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، ويشكل حيزا كبيرا في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة، ولذلك أصبح هذا الموضوع حيوياً ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم حيث يعد الموضوع من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر كون هذا الموضوع تصب فيه علوم مختلفة جعلت الإنسان متمكناً من تحقيق تطلعاته بل فتحت أمامه رؤى مستقبلية أرحب

أولاً: مهارات تفعيل الحكومة الإلكترونية

يحتاج كل مشروع للحكومة الإلكترونية إلى مجاميع خمس من المهارات التي ينبغي توفيرها فى المقام الأول ، والتي تستهدف تفعيل الحكومة الإلكترونية وتمكينها من تقديم الخدمات العامة الضرورية بكفاءة فعالة . ويمكن إعتبار مثل هذه المهارات بمثابة متطلبات عمل مسبقة Prerequisites ويصعب عمليا التمييز أو التفريق بين هذه المهارات

لأنها فعلا متداخلة ، رغم أن لكل مجموعة من هذه المهارات قدرات وخصائص تميزها عن المجموعة الأخرى و هي كالتالي :

١- المهارات التحليلية Analytical skills

٢- مهارات إدارة المعلومات Information managemen skills

٣- المهارات الفنية Technical skills

٤- مهارات الاتصال والتقديم

Communicatio and presentation skills

٥- مهارات إدارة المشروع Project management skills

ويتم مناقشة هذه المهارات بنوع من التفصيل كالأتي:

١- المهارات التحليلية:

تعتبر مهارات التفسير والتحليل من المهارات الأساسية التي ينبغي توافرها فى كل مرحلة من مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية أي مشروع آخر وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلة Problem definition، حيث تقوم الوكالة الحكومية أو الدائرة المعنية بوصف الأعراض Symptoms والكشف عن العمليات والسياسات والممارسات المسببة لهذه الأعراض Symptoms . وخلال هذه

المرحلة تبرز الحاجة لانتهاج عدد من الأساليب والقيام بنشاطات مثل تحليل العملية وتدقيق النظام وتحليل أصحاب المصلحة واستطلاعات رأى المواطنين ومراجعات الأداء وغيرها .

هذه الجهود تساهم فى الإجابة عن السؤال التالي : أين يكمن الخلل يا تري"؟

وفى المراحل اللاحقة تبدأ نشاطات أخرى مثل تحليل حاجات المستخدم وبدائل وعمليات الأعمال وتدفق العمل والمعلومات . وقد يتطلب الأمر إجراء بحوث ودراسات ميدانية أو استطلاعية للوقوف على الأساليب والطرائق التى تم اعتمادها من قبل ناس آخرين أو منظمات أخرى لحل مشاكل مشابهة فى السابق.وهنا قد تلعب نتائج وتوصيات الدراسات والبحوث السابقة دورا حيويا فى مساعدة التنظيم على التقرب من إمكانية حل المشكلة التى تواجهه. وإن هذا النوع من التحليل يساعد الوكالة الحكومية على تصميم وبناء النظام أو الحل .

٢- مهارات إدارة المعلومات

يعرف الأشخاص الماهرون فى مجال تكنولوجيا المعلومات كيف يتعاملون مع المعلومات لاعتبارها ثروة لا تقدر بثمن. فالمحترفون فى مجال تكنولوجيا المعلومات يعاملون المعلومات كمنتج ذي قيمة بالغة . وهؤلاء يؤكدون على أن محتوى وجودة أساليب تخزين ونقل وتحويل

المعومات وأساليب حمايتها والحفاظ عليها تضييف قيمة للمعلومات . وتظهر مهارات إدارة المعلومات فى العديد من الأعمال والوظائف والنشاطات والتي فى مقدمتها الأتي :

أ- يحتاج مديرو البرامج والعاملون إلى مهارات أداة المعلومات ، وذلك للتأكد من سلامة المحتوي وجودة البيانات مستويات ودرجات لاتساقها وتوافقها مع البيانات والمعلومات الأخرى . كذلك ، ينبغي على العاملين فى مضمار إدارة المعلومات أن يكونوا على درجة عالية من الكفاءة التى تمكنهم من تصنيف وتحديد البيانات وفرزها وانتقاء المطلوب منها تحديدا .

ب-ينبغي أن يكون المهنيون العاملون فى مجال تكنولوجيا المعلومات بالذات على قدر عالي من الكفاءة والفاعلية والكفاية التي تمكنهم من تصميم وتنفيذ الملفات والاستمارات وقواعد البيانات المستخدمة لتقديم وعرض المعلومات بشكل منهجي منظم . كما أن هؤلاء المهنيين معنيون بقضايا ذات صلة بخاصيات الواجهات البينية والأمانة التي تضمن سلامة المعلومات واستخداماتها .

ج- يتمتع العاملون في مجالات الأرشيف والمكتبة بمهارات تؤهلهم لمواقع قيادية خصوصا في المسائل المتعلقة بنشاطات التصنيف

والبحث والحفاظ على سلامة المعلومات والبيانات .

د- وغالبا ما يعمل الساعون بمعية المتخصصين فى البرامج لبناء قواعد بيانات راسخة أو تحديد البيانات أصلا وتصميم عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس السيطرة النوعية على البيانات . هذه النشاطات تضمن سلامة وجاهزية البيانات للتحليل والتفسير .

هـ- ويوجد أنواع عديدة من العاملين المعينين بقضايا مثل تطوير وتنفيذ آليات تشارك المعلومات مابين العاملين في الوكالة الحكومية والمنظمات الأخرى . هؤلاء العاملون يمتلكون قدراً عالياً من مهارات التعامل مع المعلومات بشكل أمن وبأسلوب يضمن أعلى درجات الكفاءة الفعالة المطلوبة فى هذا النوع من العمل المتخصص .

٣- المهارات الفنية

تحتاج عملية تنفيذ الحل المختار Implementation of chosen solution إلى توافر مهارات فنية راقية . والواقع أن العديد من قضايا الحكومة الإلكترونية يمكن حلها من خلال الأتي :

أ- تصميم وتنفيذ نظم متوافقة مع البنية التحتية الفنية القائمة

ب- تطوير وجهات تفاعل للمستخدم تكون سهلة الاستخدام من قبله للحصول على المعلومات والانتفاع بها .

ج- تحويل البيانات من نظام معين أو شكل معين إلى نظام أو شكل أخر

بحيث تصبح البيانات متاحة للاستخدام بأساليب جديدة .

د- تصميم وإدارة شبكات النظم الحاسوبية .

هـ- تكوين مستودعات للبيانات تكون قادرة على توحيد المعلومات من مصادر مختلفة لأغراض استعادتها وتوسيع نطاق استخدامها .

ومن الواضح أن أداء مثل هذه الفاعليات والمهام يحتاج إلى توافر مهارات وكفاءات فنية مؤهلة ومحترفة .ومن المؤكد أن مثل هذه المهارات غير متاحة بسهولة خصوصا لدي الحكومات التي تواجه صعوبات جمة فى الإبقاء على خبرائها والعاملين الماهرين لديها ، من الفنيين خصوصا ، حيث القطاع الخاص لا يألو جهداً في استقطابهم من خلال أساليب الجذب والتحفيز المادي والمعنوي . وينبغي على الحكومات أن تكون قادرة على الاحتفاظ بهذه المهارات الأساسية والتي تعتبر بمثابة متطلبات مسبقة لحكومة إلكترونية فاعلة .

٤- مهارات الاتصال والتقديم

ينبغي قيام المعنيين بمشروع الحكومة الإلكترونية بتوصيل أهداف ومراحل تطور وقضايا ونتائج العمل في المشروع إلى أصحاب العلاقة أو المصلحة في المشروع stakeholders . وقد تحتاج جهات حكومية معينة أو أطراف ذات اهتمام بالمشروع المعنى إلى معلومات تفصيلية عن سير العمل فى المشروع . وعليه، ينبغي أن تتوفر كفاءات تمتلك مهارات

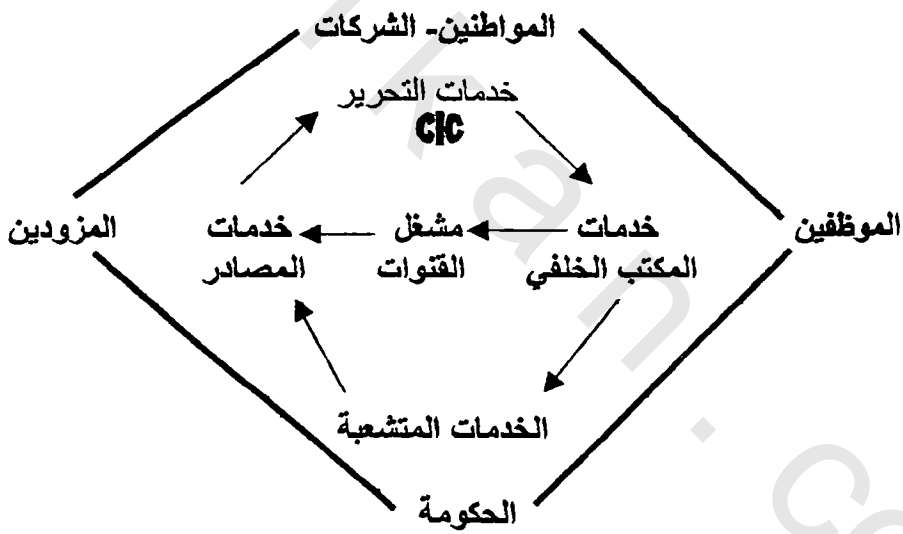
تقديم صورة شاملة عن المشروع أو توصيل هذه الصورة بالشكل السليم . فالمشروع قد يحتاج إلى تمويل أو دعم معنوي ، وهذا الدعم قد لا يأتي إذا افتقر العاملون فى المشروع إلى مهارات الإقناع اللازمة أو أخفقوا في توصيل فكرة جيدة عن المشروع إلى أصحاب الشأن . والواقع أن المسوقين من العاملين فى مجال الترويج خصوصاً قد يكونون أقدر من غيرهم على " تسويق" المشروع لاستقطاب الدعم والمباركة من أصحاب الشأن . وغالبا ما يلجأ المسوقون إلى وسائل الإعلام المختلفة والإعلان والدعاية والنشر لإيصال الفكرة إلى الآخرين .أما مهارات التقديم فهي ضرورية فى هذا المضمار وقد تشتمل على اللقاءات العامة أو المحاضرات النوعية ومجاميع النقاش ، وهى جميعها تتطلب قدرا عاليا من المعلومات والبيانات التي ينبغي عرضها وفق أساليب العرض المتقدمة (عبر شبكات الاكسترانت والإنترنت والمؤتمرات بالفيديو أو التلفزيون التفاعلي.....الخ) . وهذه بحد ذاتها تتطلب مهارات ترويجية إقناعي ، بالإضافة إلى المهارات الفنية والاتصالية .

٥- مهارات إدارة المشروع:

تشتمل مهارات إدارة المشروع على القدرة على وضع الخطط وصياغتها وتنظيمها وتدبير الموارد اللازمة والتفاوض وقياس النتائج

وحل المشكلات والاتصال . كما تنطوي إدارة المشروع على قدر عال من المسئولية والمهنية والدقة في العمل والقدرة على معالجة المخاطر والتكيف مع المتغيرات العاصفة ، وهذه جميعها مهارات أساسية لابد من توافرها لضمان إدارة ناجحة لمشروع الحكومة الإلكترونية .

ثانيا: نموذج استفادة الحكومة الإلكترونية للجيل الجديد من الإنترنت



ثالثا : خدمات الحكومة الإلكترونية :

- تتمثل الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية فى الخدمات التالية

١-الخدمة الصماء Damp Service وتتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

٢-خدمة التلكس Telex Service وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.

٣-الخدمة المتطورة Developing Service وهي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

ويتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما:-

١-الجانب الأول : ويتمثل فى العمل عن بعد Remote Work وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلا.

٢-الجانب الثاني : ويتمثل فى الخدمة عن بعد Remote Service

وهنا يمكن للمستفيد الإفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين. وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللا زمانية واللامكانية.

ومن أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية أيضا هى :-

١- تقديم التشريعات القانونية العامة.

٢-خدمات الهجرة (التأشيرات والتصاريح) .

٣-الخدمات المتعلقة بسوق العمل.

٤-خدمات العقارات (تحويل ملكية العقارات).

٥- تسديد الضرائب - الخدمات الطبية لبعض الأمراض كالسكري مثلا ونتائج الامتحانات.

وقد وضعت نيوزيلندا خطة حتى عام ٢٠١٠ تهدف الى تحقيق الزيادة في التطبيقات الإلكترونية وتعمل على تحويل هذه الحكومة إلى مؤسسة يتمركز وجودها على حاجات واهتمامات المستفيدين.

ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة :

١- الجواز الإلكتروني (رقم سري للعميل).

٢-الدفع الإلكتروني، أو الخصم من حساب في البنك.

٣- التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل المتوافرة والاستفادة منها.

٤- خدمات الدوائر الحكومية مثل إصدار وتجديد التراخيص وشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.

٥-إصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية.

٦-خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.

٧- خدمة الإقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.

٨-خدمة آمن المساكن خلال الزيارات والسفر.

٩- الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك.

١٠- خدمات الاستفسارات

١١--خدمات التسهيلات السياحية.

١٢- الاستعلام عن مراكز التسوق.

١٣- التعاملات البنكية.

١٤-قاعدة بيانات عن جميع النماذج الحكومية إلكترونيا يمكن ملؤها وتقديمها إلى الدوائر الحكومية إلكترونيا فضلا عن معلومات عامة عن القطاعات الاقتصادية. وتم إطلاق بوابة دبي الإلكترونية وكذلك هناك قنوات جديدة. وقد حصلت دولة الإمارات على المركز (٢٦) عالميا

بوصفها أفضل البلدان في العالم على صعيد تقديم الخدمات الإلكترونية

١٥- تحديد هيكل الخدمات المزمع تقديمها إلى أربعة مستويات.

المستوى الأول- الأسس المشتركة (كل البيانات المشتركة.)

المستوى الثاني- البناء التحتي للأجهزة الحكومية (موارد البيانات وأنظمة المعلومات.)

المستوى الثالث - عمليات المنظمات الداخلية.

المستوى الرابع - بوابات الوصول والتفاعل.

رابعا: أهمية تطبيق الحكومية الإلكترونية فى التعليم

تساعد عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية فى التعليم على توفير إمكانات ضخمة للنظم التعليمية ، وإيجاد الحلول الملائمة لكثير من المشكلات التى تواجه تلك النظم ، هذا وتتضح أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية فى التعليم من خلال قدرتها على تحقيق الأهداف التالية :

١- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات للطلاب من خلال الحاسب الآلي .

٢- تيسير اقتضاء الخدمة التعليمية للمواطنين ، وتخفيف حدة البيروقراطية ، وتضخم الهرم الإداري ، مما يقلل من المشكلات

الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة ، أو لا يمتلك مهارة التعامل مع المواطنين .

٣- تحقيق إمكانية الاتصال بالجهات والإدارات المختلفة بوزارة التعليم . فى أى وقت ، من خلال الشبكة العنكبوتية الرشيقة بديلاً عن الشبكة الهرمية المعوقة .

٤- تقليل معدلات الهدر فى الوقت ، والناجم عن انشغال الإدارات المدرسية والتعليمية العليا فى حل المشكلات ، أو عقد مقابلات ، أو إعطاء معلومات يمكن لطالبها الحصول عليها بسهولة ودقة عن طريق الحكومة الإلكترونية ، مما يوفر الوقت للإدارة التعليمية للقيام بمهام التخطيط والتطوير والمتابعة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية

٥- توسيع فرص المشاركة الجماهيرية فى التعليم من خلال أجهزة الكمبيوتر المنزلية بدلا من الذهاب إلى المؤسسات التعليمية أو الإدارية ، وما يكتنف ذلك من صعوبات ومعوقات قد تدفع أولياء الأمور وغيرهم من المهتمين بقضايا التعليم ، إلى الإحجام عن المشاركة الفاعلة فى برامج الإصلاح والتطوير المختلفة .

٦- إتاحة فرصة أكبر لمتابعة ما يجرى فى كل جوانب العملية التعليمية من أنشطة ، والتعرف أولاً بأول على نقاط القوة

والضعف التي قد يتسم بها الأداء اليومي للعمل التعليمي من كافة جوانبه ، مما ييسر عمليات المراجعة والتقويم المستمر ، هذا بالإضافة إلى توفير قدر عال من الشفافية ووضوح الرؤيا ، مما يحسن ثقة المواطنين في التعليم ، ويدفعهم للمشاركة الإيجابية فى برامج التخطيط والتمويل والتقويم والإصلاح اللازمة .

٧- تقليل كلفة التعليم وزيادة عوائده ، حيث تعتبر عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية استثماراً مميزاً فى التعليم ، فهي تساهم فى خفض تكلفة تعليم الطالب ، وتتيح خيارات واسعة أمام المتعلمين من خلال تطبيق مبدأ التعلم فى أى وقت ، وتخفف قيود الوقت فى ممارسة الأنشطة المدرسية ، وتسهل عملية التواصل الجيد بين المعلم والمتعلم ، وتتيح كذلك فرص تحقيق التوجيه الذاتي للمتعلم ، وزيادة وعيه بالأساليب المختلفة للتعلم ، وطرق التقويم الذاتي المستمر . وبوجه عام يمكن القول بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية فى التعليم ، سوف يمكن العناصر البشرية ، معلمين ، ومتعلمين ، وقادة ، وإداريين ، وأولياء أمور من التحكم بشكل أكبر فى عملية التعليم

ويقود فى نفس الوقت إلى تحقيق التعلم الإيجابي ودعم المسئولية الشخصية للمتعلم ، فسوف يكون في مقدور الطلاب أن يقرروا بأنفسهم متى وأين يتعلمون ، وكيف يمكن توثيق ما حصلوا عليه من معارف .

خامسا : مميزات الحكومة الإلكترونية :-

تتميز الحكومة الإلكترونية بالمميزات التالية:-

١- تبسيط الإجراءات المطلوبة لإنهاء الأعمال ، والتنسيق بين الأجهزة الحكومية ، وزيادة الشفافية بين الحكومة والمواطنين .

٢- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على خدمة من الأجهزة الحكومية .

٣- تحصيل مناخ الأعمال والاستثمار لجذب الاستثمار في كل المجالات من الداخل أو الخارج ، مع تدعيم الإجراءات المضادة للفساد .

٤- زيادة سرعة التعاملات

٥- تقليص النفقات حيث أدى استخدام الإنترنت إلي تقليل عدد الموظفين

٦- - كفاءة إدارة علاقات المواطنين

٧- إرتفاع درجة رضي المواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية.

٨- الحكومة الإلكترونية تقلل الإجراءات البيروقراطية من خلال العمل ٣٦٥*٢٤*٧ أي أن الحكومة الإلكترونية تعمل ٧ أيام في الأسبوع دون عطلات أو أجازات ولمدة ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار ٣٦٥ يوم في السنة

و ينبغى التأكيد على أن الحكومة الإلكترونية ليست هى الحل السحري الذي ينقذ جهود التنمية من الفشل ، أو يقضى نهائيا على البيروقراطية المتفشية ، والروتين الحكومي ، والحكومة غير الديمقراطية . فالأمر يتطلب أكثر من مجرد التغيير لأنماط الأداء الحكومي ، ويتعدى ذلك ضرورة التعجيل فى معالجة العوائق واسعة الانتشار والأكثر تأثيرا على برامج التنمية والتحديث ، مثل النظم التعليمية والصحية البالية ، وارتفاع أسعار الاتصالات ، وشبكات المواصلات غير الموثوق بها ، والاستثمارات الضعيفة خاصة فى مجال النشاط الاقتصادي ، كما تفرض الحكومة الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية ، والخصوصية الثقافية ، وسرية المعلومات ، والمنافسة مع شركات خدمات الإنترنت وغيرهم .

سادسا: صعوبات تطبيق الحكومة الإلكترونية :-

هناك العديد من الصعوبات الرئيسية التي تواجه الحكومة الراغبة فى

التحول نحو النظم الإلكترونية ، خاصة حكومات الدول النامية ، وتتعلق تلك الصعوبات بالإنسان ، والبيئة الإدارية والتنظيمية ، والبنية الأساسية المعلوماتية ، والمناخ العام للعمل ، والاستراتيجيات واللوائح والقوانين والقرارات الحاكمة للعمل ، ويمكن تفصيل هذه الصعوبات فيما يلي :

١- صعوبة التحول المفاجئ من النماذج الإدارية التقليدية التي تعودها الناس ، إلى نظم إدارية حديثة ، حيث يستلزم ذلك إحداث تغييرات هادفة ومقصودة فى البناء الفكري والثقافي والعلمي والمهاري لأبناء المجتمع على كافة مستوياتهم وانتماء اتهم واهتماماتهم وأدوارهم ، لذلك نجد أن النظام التعليمي يختلف عن النظم الأخرى فى اتساع دائرة المهتمين به أو المستفدين منه لتشمل كل قطاعات المجتمع وطبقاته وفئاته ، فتطبيق الحكومة الإلكترونية في أي وزارة سواء الاتصالات أو الدفاع أو الخارجية أو غيرها قد يكون أسهل وأيسر بكثير من تطبيقها في مجال التعليم .

٢- صعوبة توفير جهاز حاسب إلى لكل أسرة ، حيث تعاني الدول الفقيرة من مشكلات عديدة تتعلق بالظروف الاقتصادية ، والبنية التحتية ، الزيادة المطردة في أعداد السكان ، بما يعوقها عن تحقيق ذلك .

٣- صعوبة التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة وضعف معرفة ووعى الناس بها ، بسبب انتشار الأمية الأبجدية والثقافية ، وضعف مهارات التعامل مع الحاسب الآلي .

٤- الكلفة المادية العالية التى تحتاج إلى توفير الأجهزة والأخصائيين المدربين تدريبا عاليا على كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية ، مع التحديث المستمر لقاعدة المعلومات والبيانات على الشبكة مع كل جديد .

٥- الكلفة العالية للاتصالات السلكية واللاسلكية ، مما يشكل عقبة فى الاستخدام المكثف للإنترنت ، أو توفير أجهزة حديثة فى مجال الاتصالات ، كما تشكل البنية التحتية لشبكات الاتصالات الهاتفية والرقمية مثل خطوط الهواتف والكابلات التليفونية والأقمار الصناعية والألياف الصوتية صعوبة كبيرة لعدم توافرها بالقدر الكاف

٦- النقص الواضح فى إعداد الأخصائيين المؤهلين فى مجال إعداد البرامج ، وغيرها من متطلبات التعامل الجيد والفعال مع الحاسب الآلي والإنترنت .

٧- انخفاض مستوى الوعي والمهارة لدى المواطنين وسيادة القيم

التقليدية ،الأمر الذي يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين ، لإعداد أفراد مؤهلين لعصر المعلومات ، تعليماً ، وتدريباً ، ورؤى ، وتنفيذاً ، وانفتاحاً ، وديناميكية . ذلك أن تحول الفرد من العصر الصناعي إلى عصر المعلومات وتحديث نظم المعلومات الإدارية ، يشكلان العمود الفقري لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

٨- المستوى الإداري المتواضع فى المنظمات والمؤسسات الوطنية التى تتعامل بمعطيات تجاوزها العصر الحديث ، والتى تتمسك بقيم وأفكار وهياكل تتسم بالجمود ، والبعد عن مواكبة التطورات والتقنيات المعاصرة ، وتعجز عن أن تلاحق التطور العالمي أو أن تحاول السبق والتفوق على الآخرين .

٩- ارتفاع نسبة الأمية ، وانخفاض مستوى الدخل السنوي للفرد ، وانخفاض الكثافة التليفونية ، وتعقيد وبيروقراطية الإجراءات الحكومية ، والاعتماد على النظم اليدوية ، وانعدام الثقة بين الحكومة والمواطنين ، وقلة القوانين المنظمة لمعلومات الإنترنت ، وعدم استخدام التجارة الإلكترونية بقوة في تنفيذ المعاملات ، وانخفاض كثافة استخدام الكمبيوتر وبالتالي انخفاض نسبة استخدام الإنترنت .

١٠- بطء عمليات تطوير التعليم ، والتراخى فى مواجهة مشكلاته ، وانصراف الطلاب عن مدارسهم ومعاهدهم وجامعاتهم ، وتواضع المستويات العلمية والثقافية للمعلمين والخريجين ، وافتقاد معظم المؤسسات التعليمية لمقومات الجودة ومواصفاتها ، وابتعادها عن الشروط المؤهلة لاعتمادها ومعادلة درجاتها من منظمات الاعتماد العالمية .

سابعا: **معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية**

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونطاق التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة، تكون المعوقات، فالمشروع الصغير معوقاته صغيرة أما المشروع الكبير فإن معوقاته كبيرة وبالنظر لضخامة مشروع الحكومة الإلكترونية لذلك فان معوقاته كبيرة، ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية باختصار في النقاط الآتية:

١- المعوقات الإدارية

أولا- غموض المفهوم

مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية

وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فأن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية الى بلورة إستراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.

ثانيا-مقاومة التغيير:-

إن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياتها الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والملاكات والتخصصات الجديدة الذي يحتاجها. لهذا فإننا نعتقد أنه ستكون هناك مقاومة تغيير، وهذا التغيير سيطول جميع أركان التنظيم، وتبعا لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال

التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئا فشيئا من دون أن يؤدي إلى الأضرار الكبيرة في مصالح العاملين، ويمكن إعـــادة تأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية.

٢- المعوقات المادية:-

وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل. كما أن هذه التقنية في تطور مستمـــر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

كما يوجد في العراق ما يسمى بالفجوة الرقمية Digtal gap وهي الفجوة بين من يتمكنون وتتاح لهم التقنيات المعلوماتية وبين الذين لا يتاح لـــهم ذلك، ومع ذلك فإننا نعاني من مشكلة ضعف البنية الأساسية للاتـــصالات على الرغم من التحسن النسبي في هذا المجال إلا أن ذلك لا يـــكفي حيث هناك حالة من التخلف التقني.

٣- المعوقات الأمنية:-

يعد الأمن ألمعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الـــحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق الـــمنظومة

المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

ومن جوانب الأمن المعلوماتي:

١-الجانب الأمني التقني، ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجـــــهزة والبرامج المستفاد منها.

٢- الجانب الإنساني ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.

٣-الجانب البيئي، ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال ألمعلوماتي وغيرها.

٤- المعوقات الأخرى

وهي المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية ومنها ضعف الفكر المعلوماتي وكذلك هناك بعض المعوقات السياسية الأخرى.