Remove Watermark Now

استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم

Human Resources Investment as an Introduction to improve the efficiency & activity of workers in E – Government

د. علاء الدين عبد الرحمن حسن
Dr. Aladdin Abdul – Alrahman
مدرس / معهد التكنولوجيا – بغداد / Lecturer
Institute of Technology – Baghdad

الخلاصة

تعد الموارد البشرية الركيزة الاساسية في المنظمات وأحدى دعائم التنمية الاقتصادية ، واساس تحريك عجلات النمو المتمثلة بالفرد الذي هو الاساس في اي نشاط انتاجي او اقتصادي , والاستثمار في الموارد البشرية يُعد من الدعائم الاقتصادية في عنصر الانتاج الرئيس بل الاهم من عناصر الانتاج . حاول البحث الوصول الى الكيفية التي يمكن بها استثمار هذه الموارد والتعرف على مشاكلها وتدريبها بوصفها عنصراً اساسياً في اقامة الحكومة الالكترونية عن طريق استمارة استبيان وزِّعت على العاملين في أدارات المعاهد، والكليات ، والدوائر الاخرى ، و توصل البحث الى ضرورة توصيف الوظائف ، والتدريب المتواصل للعاملين في هذه الدوائر، واختيار الاجهزة الحديثة المتطورة ، وسن القوانين التشريعية فضلاً عن اشراك الادارات العليا في دورات ، لغرض تأهيلها مع توفير المبالغ الكافية لشراء الاجهزة، وبناءشبكة معلومات خاصة بكل منظمة .

ABSTRACT

The human resources are considered to be the main pillar of the organizations , economic development and the foundation of moving wheels of individual growth.

This is considered as the basic tasks for any productive and economic activity . The investment of the human resources is the economic pillar of production , but the most important element of the production .

This research tried to access the method of resource investment and to identify the problems and training as key element in establishment of E – government .

A questionnaire document have been distributed to the workers at different levels in the colleges and institutes.

The research concluded the necessity of job description , continuous training of the workers , using of modern equipments , legislative laws , in addition with the involvement of senior management in sessions to rehabilitation them , also to provide the necessary funds to buy the equipment and build the information network for each organization .

المقدمة:

تُعد الموارد البشرية من المؤشرات الاساسية التي تقاس بها ثروة الامم ، فهي تمثل اهم المكونات الرأسمالية ، والاصول المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول ، وأصبح المورد البشري ودرجة كفائته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم ، وقد أكد علماء الاقتصاد منذ وقت طويل أهمية تنمية الموارد البشرية في

pdfelement

تحقيق النمو الاقتصادي ، ويمثل الاستثمار في المورد البشري استثماراً وطنياً وهو اعلى انواع رأس المال قيمة ومردوداً ، اذ تتقدم الامم بالانسان وما يشهده العالم الأن من تطور علمي كبير لاسيَّما في تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بأستعمالات الحاسب الألي ، والاتصالات، والالكترونيات يرجع الى ما تم تأهيله من قدرات ومهارات عالية لمستوى ألأفراد من العنصر البشري ، ولذلك عُدَّت الموارد البشرية ممثلة في العاملين بالمنظمة من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات الدعامة الحقيقية التي تستند اليها المنظمة الحديثة .

مشكلة البحث :

إن المشكلة الاساسية التي يسعى البحث الى حلها تكمن في عدم وضوح الرؤيا لأهم المعوقات في انشاء الادارة الالكترونية عند التخطيط الاستثماري للموارد البشرية .

هدف البحث :

يهدف البحث الى تسليط الضوء على أبرز المعوقات التي يمكن ان تنشأ في حال اقامة حكومة الكترونية ، واعطاء الحلول المناسبة لها , لكي يمكن تحقيق تنمية مستدامة في المجالات ، وتطوير الخدمات المقدمة لعموم المواطنين كافة وزيادة عائدات الاستثمار .

فرضية البحث :

نظم المعلومات لها اهمية في تحقيق التنمية المستدامة لانشاء الحكومة الالكترونية عند التخطيط الاستثماري للموارد البشرية .

منهجية البحث :

اعتمد البحث تعريف الحكومة الالكترونية ، واقسامها ، واهدافها ، والخدمات التي يمكن ان توفرها للمواطنين , وتماشياً مع اهداف البحث قام الباحث بتصميم (40) استمارة استبيان واختيار عينة عشوائية تتضمن فئات الادارة العليا والمتوسطة من العاملين في قطاع التعليم العالي (مجمع الزعفرانية التقني) اضافة الى قطاع الصناعة (شركة الزيوت النباتية ، شركة الهلال ، شركة الاصباغ الحديثة) وجاء اختيار هذه الفئة كونها المسؤولة عن وضع التخطيط للموارد البشرية والمنفذة لعمل الحكومة الالكترونية ، مفترضاً فيها ابرز المعوقات التي قد تواجهها الحكومة الالكترونية ومناقشة النتائج التي توصل اليها الاستبيان وتقديم الحلول والتوصيات المناسبة لها .

الحكومة الالكترونية :

1 – نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في اواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز واطلق عليها اسم القرى الالكترونية (Electronic villages) ويعد لارس Lars من جامعة اودونيس Adonis في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد [1] .

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر بالاستفادة من التجربة الدنماركية ، وبدأ المشروع فعلياً عام 1991 وفي عام 1992 عقد مؤتمر الاكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ، وقد تبنى مجلس لندن مشروع " بونتيل الاتصالات البعدية التقنية " الذي اكد على جمع ، ونشر ، وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات وظهرت محاولات اخرى في الولايات المتحدة الامريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبعت ذلك محاولات اخرى في دول اخرى .

2 – تعريف الحكومة الالكترونية

pdfelement

Remove Watermark Now

يمكن تعريف الحكومة الالكترونية (UNESCO and the World Bank) بانها تمثل التطبيق الالكتروني في الخدمات الذي يؤدي الى :-

- التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين , وبين الحكومة والاعمال .
- القيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض الكترونياً بغية تبسيط وتحسين اوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والاعمال على حد سواء ، أو انها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة الكترونية ومتكاملة على الخط المباشر الى المواطنين ومنظمات الاعمال إذ تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها ، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين افراداً او مؤسسات ، عن طريق تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم [2] .

كما يعرفها اخرون بأنها تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة ، وتستهدف في جوهرها تحقيق ما يلي ! [3] .

- سد الفجوة الرقمية في المجتمع بأستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الاعمال التي تحتاجها.
- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والاصلاح الاداري والاقتصادي .
- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والابداع للمجتمع .

كما اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الادارية تعريفاً آخر للحكومة الالكترونية , بانها عملية استعمال المعلومات العريضة والانترنت ، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تنفيذ وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الاعمال ومختلف المؤسسات الحكومية [4] .

وّمما تقدم يمكن الخلاصة الى ما يلي :

– ان الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة اساسية بالادارة العامة و بالاجهزة الحكومية مع الاخذ بنظر الاعتبار القطاع الخاص اوالقطاعات الاخرى .
– الاعتماد على التقنية الرقمية ذات البنية الالكترونية .
– المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي .
– اتسام الحكومة الالكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة المتكاملة .
– السماح بالتبادل التأثيري بين اطراف الحكومة الالكترونية وهي: المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية ، والخيرية ، والمهنية ، وجمهور المستفيدين .

3– اهداف الحكومة الالكترونية :

ان فلسفة الحكومة الالكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية مصدراً للمعلومات والخدمات ، كما ان المواطنين ودوائر الاعمال ، والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل معاملة العملاء او منتفعين يرغبون في الافادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية ، ولذلك فأن الهدف الاستراتيجي للحكومة الالكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الاطراف المعنية , وطبقاً لهذا الاساس فأن مشروع الحكومة الالكترونية يضم ثلاث منصات اساسية :

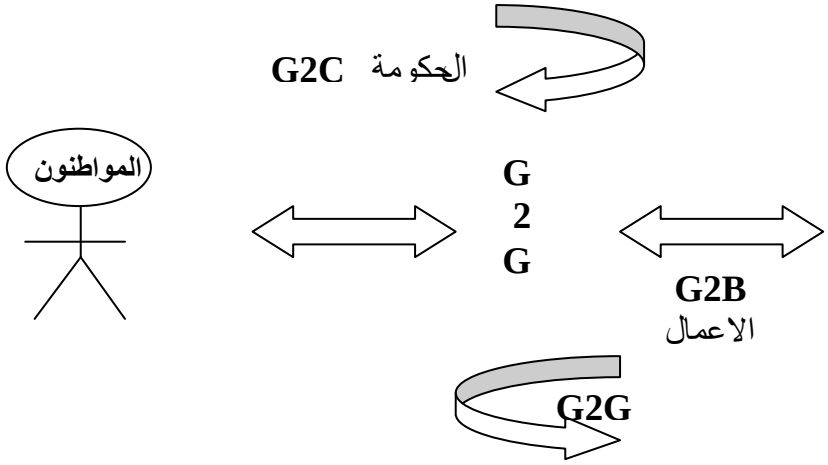
– الاولى G2G (Government to Government)وهي منصة التعامل الالكتروني داخل اجهزة الدولة.

– الثانية G2B (Government to Business) للتعامل الالكتروني مع القطاع التجاري .

pdfelement

Remove Watermark Now

– الثالثة (Government to Citizen) G2C عنها جميعاً في الشكل رقم (1)
للتعامل الالكتروني مع الافراد والتي يمكن التعبير



شكل رقم (1) تفاعلات الحكومة الالكترونية [2]

ويمكن تحديد اهم اهداف الحكومة الالكترونية كما يلي

:

* تهيئة الجهات الحكومية داخلياً وخارجياً للتحول الالكتروني .
* رفع كفاءة الجهاز الحكومي عن طريق أتمته نظم العمل في الحكومة .
* توفير بعض الخدمات التي تفيد قطاعاً كبيراً من الجمهور والمستثمرين على شبكة الانترنت او على خط الهاتف النقال .
* اتاحة معلومة دقيقة ومحدثة لمتخذي القرار و المستثمر .
* اتاحة مصدر واحد للمعلومات الحكومية يمكن للجمهور ان يتعامل معها .
* تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية ضمن بيئتي الاتصال والحوسبة .
* تسهيل نظام الدفع الالكتروني .
* تحقيق فعالية الاداء الحكومي .

4– الادارة الالكترونية :

يمكن اعتبار الادارة الالكترونية العمود الفقري للحكومة الالكترونية ، وتشكل العمليات الداخلية (Back Office Operations) التي لا تظهر للمواطن او المؤسسة بشكل مباشر، بل عبر نتائجها التي تتمثل في ادارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الادارات العامة والوزارات عبر انظمة التكامل (Integration systems) وصولا الى مكننة الوظائف الاساسية للحكومة الكلاسيكية كلها ، وبعبارة اخرى يمكن الحديث في هذا المجال عن: انظمة قواعد البيانات ، وانظمة الارشيف ، وادارة الوثائق , وانظمة المعلومات الجغرافية , والانظمة المالية , وانظمة شؤون الموظفين ومختلف الانظمة المعلوماتية التي تهدف الى دعم عمليات الحكومة الادارية .

وتحتاج الى تنمية المهارات الادارية في القطاع العام ؛ من اجل مواظبة التنفيذ، كما تحتاج الى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الالكترونية وتدريبهم

pdfelement

Remove Watermark Now

على مستوى الموارد، والموظفين العاديين من اجل قيادة التغيير .

5- المهارات الاساسية لنجاح الحكومة الالكترونية :

يحتاج اي مشروع للحكومة الالكترونية الى مهارات عديدة حتى يكتب له النجاح مع الاخذ بنظر الاعتبار الترابط بين هذه المهارات وصعوبة الفصل بينهما وهي كما يلي [5]

أ – المهارات التحليلية

وتتعلق هذه المهارات بتحليل الاسلوب الاجرائي المتبع في اداء العمل وانسياب المعلومات ، والاطلاع على اداء المؤسسات الاخرى ؛للتعامل مع ذات المسائل مثل تجميع البيانات وتحديد مواقع القوة والضعف في العمل .

ب – مهارات ادارة المعلومات

تُعّد المعلومات مصدراً مهماً لأي مؤسسة , ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي ، وجودة تمثيل تلك المعلومات وهيئتها ، وتخزينها وبثها واستخدامها والمحافظة عليها .

ج – المهارات الفنية

هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توافرها لاي حكومة الكترونية ، للتفاعل مع الكثير من الامور المهمة المتعلقة بها مثل :-

- ادارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي تحويها .
- تصميم وبناء انظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات .
- تحويل البيانات من نظام الى اخر او من صيغة الى اخرى .
- تصميم وادارة شبكات الحواسيب .

د– مهارات العرض والتواصل مع الاخرين

وتعني تعميم كل اهداف المشروع والاجراءات والنتائج الى الاطراف الاخرى ذات العلاقة .

هـ – مهارات ادارة المشروع

وتتضمن القدرة على التخطيط والتنظيم ، وتحديد الموارد الضرورية ، ومتابعة العمل ، وقياس النتائج ، وحل المشكلات وهذه المهارات تتطلب القدرة على التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة .

وممُا تقدم ولتحقيق هذه المهارات يجب توفر نظام متكامل للمعلومات يمكن أن يحقق تخطيطاً متكاملاً لاداء عمل الحكومة الالكترونية .

6- نظم المعلومات :

هو نظام يتكون من اشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية يقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في اي منظومة ، او هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل بعضها مع البعض لجمع ومعالجة وتخزين ، وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكلٍ منهجي لدعم اتخاذ القرار والتنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة ، وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع البحث .

يوجد العديد من نظم المعلومات المختلفة منها على سبيل المثال [6] :-

- نظم ادارة قواعد البيانات
- نظم المعلومات الادارية
- نظم دعم اتخاذ القرار
- نظم المعلومات الجغرافية
- نظم استرجاع المعلومات او نظام المعلومات البيليوجرافي
- نظم البحث والمقارنة

لقد نشأ علم نظم المعلومات كأحد أفرع علم الحاسوب , لمحاولة فعم وفلسفة ادارة التقنية داخل المنظمات , ثم تبلور ليصبح مجالاً رئيسياً في الادارة ،

pdfelement

Remove Watermark Now

إذ تزايدت التأكيدات بأنه مجال هام للبحوث في الدراسات الادارية .

وقد أصبحت المعلومات وتقنيتها في يومنا هذا احد الموارد الخمسة المتاحة للمدراء؛ لتشكيل المؤسسة الى جانب الموارد البشرية والمالية والمواد الخام والالات .

7 – بعض التجارب للحكومة الالكترونية

أ – بوابة الحكومة الكندية

اتخذت الحكومة الكندية خطوات متقدمة لدمج مواقع معلوماتية جمعت محتوياتها تلبية لحاجة المواطنين ، والمقيمين مثل توفير معلومات للعاملين الذين يبحثون عن التعلم او وظائف شاغرة ، او التدريب ، ويحتوي الموقع على الكثير من الخدمات الاخرى المتعلقة بالتعلم عن بعد e- learning او الاستثمار والتصدير، أو المساعدة في القيام بأنشطة اقتصادية وملئ النماذج الضرورية لذلك بشكل مباشر، ويستطيع المواطنين الحصول على معلومات تفيد حماية المستهلك , ويمكنهم تقديم مقترحاتهم وارائهم حول هذه الخدمات، وماذا يريدون من خدمات جديدة الاشكال (5، 6 ، 7) ملحق رقم (2) .

ب– بوابة المملكة العربية السعودية

برنامج الحكومة الالكترونية " يسر "

بدأ العمل في برنامج يسر منذ عام 1424 هـ ولايزال جاري حتى الان ، وتقوم وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات ، ووزارة المالية وهيئة الاتصالات بالاشراف عليه .

الحكومة الالكترونية في السعودية جاءت في المرتبة رقم 7 عالمياً حسب تصنيف الامم المتحدة للحكومات الالكترونية في العام 2008 (السويد بالمرتبة الاولى , الامارات احتلت المرتبة (32))

وضعت المملكة خطة تنفيذية للتعاملات الالكترونية الحكومية تسعى عن طريقها الى ان يتمكن الجميع بحلول نهاية عام 2010 في اي مكان وفي اي وقت من الحصول على خدمات حكومية متميزة ، تقدم بطريقة متكاملة وسهلة عن طريق الوسائل الالكترونية الآمنة ، إلا أنه لم يتم تنفيذ جميع ماورد في الخطة بشكل كامل , والتي تضمنت عدد من الاهداف الاستراتيجية ابرزها [7] :

– توفير الخدمات ذات الاولوية العالية (150 خدمة الكترونية) بمستوى عالٍ من الجودة .

– اتاحة وصول الخدمات الحكومية للجميع على مدار الساعة من اي مكان داخل المملكة وخارجها .

– زيادة استخدام الخدمات الالكترونية بنسبة 75 % لدى المستخدمين .

– استخدام الوسائل الالكترونية في جميع المراسلات الرسمية الممكنة بين الجهات الحكومية .

– اتاحة وصول الجهات الحكومية الى كل المعلومات التي تحتاجها , والمتوافرة لدى الجهات الاخرى , وضمان عدم تكرار حفظ المعلومات في اكثر من جهاز حكومي .

– تأمين المشتريات الحكومية من السلع والخدمات التي تزيد تكلفتها على الحد المعقول في البداية عبر النظام الالكتروني للمشتريات الحكومية .

– الاسهام في بناء المجتمع المعلوماتي في المملكة عبر نشر المعرفة ، واستخدام الخدمات الالكترونية .

– الاسهام في تحسين استغلال موارد المواطن ، وأصوله عن طريق رفع انتاجية المجتمع بجميع شرائحه .

ج – بوابة حكومة دبي

تقدم البوابة الالكترونية لحكومة دبي الكثير من الخدمات والمعلومات للمواطنين ، والزائرين وكذلك المستثمرين الاجانب ، وتتنوع هذه الخدمات بين تقديم طلبات الحصول على تأشيرة الدخول الى اتمام عمليات دفع الفواتير والمخالفات المرورية بشكل آلي ، فضلاً عن الاستعلام عن حركة السير بالطرقات حيث يمكنك النقر على الة التصوير المراقبة لحركة المرور في شارع معين فتلاحظ حركة السير في شكل صور تتغير كل عدد من

pdfelement

Remove Watermark Now

الثواني كما في الاشكال رقم (8 ، 9 ، 10) ملحق رقم (3) .

د – بوابة جمهورية مصر العربية

يشهد موقع البوابة المصرية تطوراً مستمراً يشمل تقديم الكثير من الخدمات ابتداء من الحصول على شهادة الميلاد وخدمات الضرائب وتجديد الرخص الى خدمات فواتير الكهرباء والهاتف وقبول الطلاب بالجامعات ، ويضم الموقع ارتباطاً بموقع البوابة القانونية وخدمات السائحين والممولين والمصدرين وبعض المعلومات البيئية (الاشكال رقم 11 ، 12) ملحق رقم (4) .

هـ – التجربة العراقية

بدأت بواكير هذه التجربة عام 2004 عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ (20) مليون دولار مع احدى الشركات الايطالية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية .

وكانت خطة الوزارة تتكون من ثلاث مراحل : – [1]

- المرحلة الاولى قصيرة المدى وعمرها (سنتان) وتضمنت تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة الى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا .
- المرحلة الثانية ومدتها خمس سنوات وتضمنت تقديم الخدمة الى موظفي الوزارات والى القطاع التجاري .
- المرحلة الثالثة بعيدة المدى وتهدف الى تقديم الخدمة الى الموظفين .

علماً بأن مشاريع الحكومة الالكترونية بدأت بالتطبيق داخل العراق ، وهذا ما تجسد عن طريق المشاريع الصغيرة كأنظمة المرور التي تعمل حالياً بواسطة الحكومة الالكترونية (كأنظمة المخالفات المرورية وغيرها من الانظمة) كما اقر مجلس الوزراء في اب 2010 الخطة المركزية للحكومة الالكترونية ، واعتماد الوزارات والحكومات المحلية واقليم كوردستان عليها ، ووضعت الحكومة العراقية وفي الوقت نفسه خطة مركزية عليا لربط الوزارات فيما بينها عبر دائرة الكترونية تشرف عليها وزارة العلوم والتكنولوجيا ووزارة التخطيط بالتعاون مع شركات ذات تخصص عالي في الاتصالات الالكترونية [8] .

8 – المعوقات التي تواجه بناء الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية والعالم الالكتروني بشكل عام ابعاد اساسية , نجد عند كل بعد مجموعة من المعوقات ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الالكترونية وتتضمن المعوقات : –

اولا : معوقات سياسية

- محدودية الميزانية المخصصة
- غياب قانون المعاملات الالكترونية
- بطئ عملية اتخاذ القرارات
- عمليات الاصلاح والاندماج
- البيروقراطية

ثانياً : معوقات تنظيمية ادارية

- تغييرات في الهياكل التنظيمية
- خلل في الاجراءات التشغيلية
- ادخال تقنية المعلومات بشكل مستقل لكل قسم
- قصور في الاجهزة الادارية

ثالثاً : معوقات بشرية

- ندرة الكوادر الفنية
- تفاوت بين الفنيين العاملين في مجال نظم المعلومات
- مقاومة العاملين لكل تكنولوجيا جديدة
- تهديد الحريات الشخصية
- الخوف من اللجوء الى استخدام الكوادر الاجنبية

pdfelement

- صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الاجنبية والوطنية

رابعاً : معوقات تقنية وفنية

- صعوبة اللغة
- قلة الوعي العام
- التكلفة المادية
- صعوبة اختيار الاجهزة
- نقص الخدمات
- حدوث امراض في العمل (مثل الاجهاد البصري)

خامساً : المعوقات الامنية

- اختراق المنظومة المعلوماتية فما يترتب عليه فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم
- الجانب الامني المعلوماتي والذي يتضمن :

أ – الجانب الامني التقني ، ويتعلق بالانظمة التقنية والشبكة ، والاجهزة ،والبرامج المستفاد منها .

ب – الجانب الانساني ، ويتعلق بتصرفات الانسان المستفيد والمستخدم .

ج – الجانب البيئي ، ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة ، ومن امثلة هذه التهديدات التهديدات المالية ، والاختراقات، والجريمة المنظمة، والمواقع المعادية، والقرصنة ، والاستغلال المعلوماتي وغيرها

الدراسة العملية :-

تواجه الحكومة الالكترونية تحديات كبيرة في دول العالم بعامة ودول العالم الثالث بخاصة , فالمهمة تبدو أصعب نظراً لقلة العنصر البشري المؤهل محلياً ، وضخامة المتطلبات المالية وغيرها من المعوقات التي قد تصادف اي مجتمع يحاول تدشين او العمل في ظل الحكومة الالكترونية ، ولذلك لابد من اعطاء عناية خاصة للتحديات التي تواجه هذا المشروع وقد ارتأى البحث عن طريق استمارة أستبيان لاستقراء آراء شريحة محددة من المجتمع في قطاع التعليم العالي ، وقطاع الصناعات كما اسلفنا (ملحق رقم (1)) للمعوقات والتحديات التي تصادفها الحكومة الحالية في ظل التفكير بأنشاء حكومة الكترونية ، وتماشياً مع اهداف البحث ومنهجيته فأن البحث ارتكز على تحليل المعوقات الادارية والتنظيمية ، والمعوقات البشرية والتقنية ، والفنية التي قد تصادف الاستثمار في الموارد البشرية في ظل انشاء الحكومة الالكترونية وتوصل الى مايلي :-

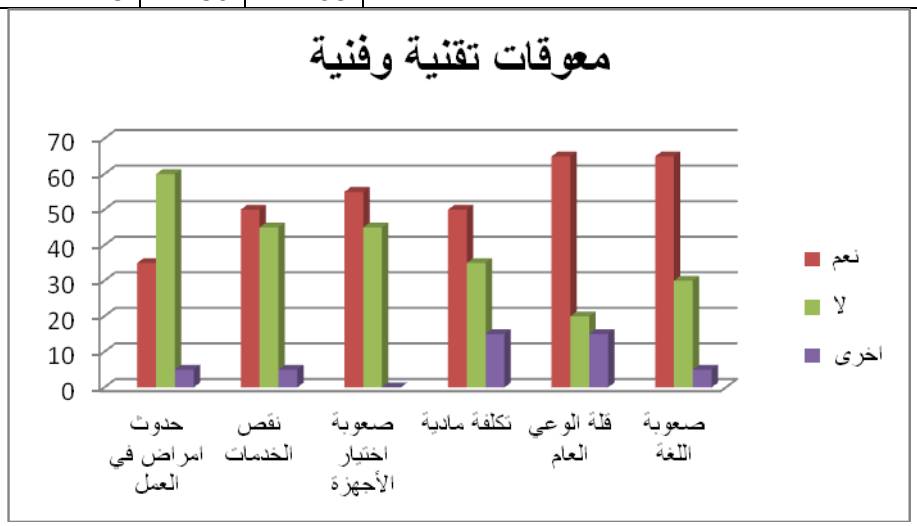
1 – المعوقات التقنية والفنية :-

أظهر الاستبيان ان صعوبة اللغة ، وقلة الوعي العام بشأن انشاء الحكومة الالكترونية لدى العاملين في الدوائر قد بلغ 65% جدول رقم (1) وقد احتلا المرتبة الاولى في المعوقات التقنية والفنية في حين جاءت صعوبة اختيار الاجهزة بالمرتبة الثانية وبنسبة 55% وهي نسبة مقاربة لعدد العاملين الذين لايجدون هذه الصعوبة ، وجاءت التكلفة المادية ونقص الخدمات المقدمة بنسبة 50% باجابات نعم ، والتي تشكل في نقص الخدمات نسبة مقاربة الى الاجابات بكلا في حين أن التكلفة المادية لاتشكل عائقاً كبيراً في شراء مثل هذه الاجهزة كما في الشكل رقم (2) .

جدول رقم (1) المعوقات التقنية والفنية في الحكومة الالكترونية

معوقات تقنية وفنية			
	نعم	لا	اخرى
حدوث امراض في العمل	35	60	5
نقص الخدمات	50	45	5

صعوبة اختيار الأجهزة	55	45	0
تكلفة مادية	50	35	15
قلة الوعي العام	65	20	15
صعوبة اللغة	65	30	5



شكل رقم (2)

2 – المعوقات البشرية :-

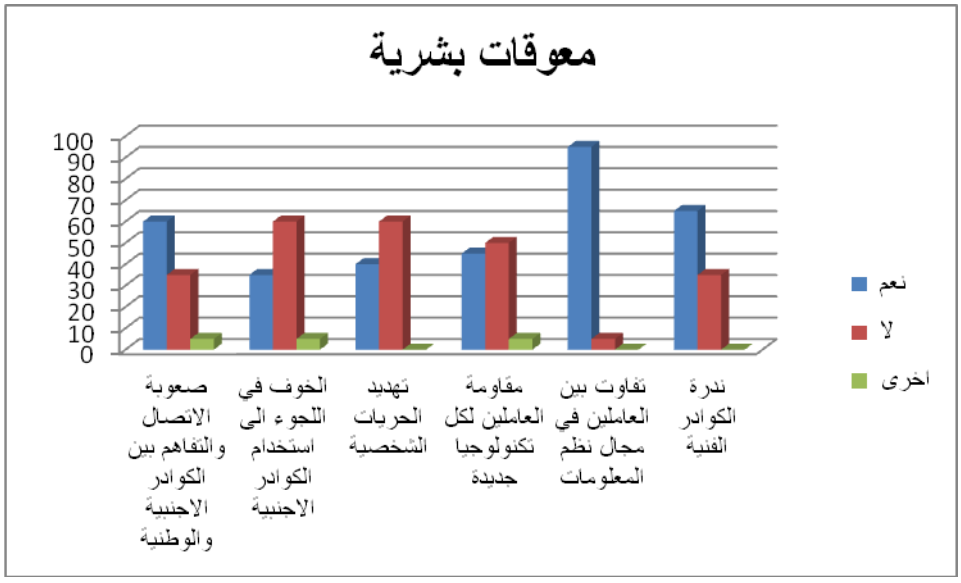
من ملاحظة الجدول رقم (2) تبين أن هناك تفاوتاً كبيراً بين العاملين في مجال العمل بالحكومة الالكترونية حيث إن نسبة 95% من هؤلاء يعانون من ضعف التأهيل المهني ، وكيفية العمل على اجهزة الحاسوب ، وعمل الحكومة الالكترونية.

في حين أشارت نسبة 65% من الاجابات الى وجود نقص في الخبرات والمهارات الفنية للمتخصصين ، لاداء عمل الحكومة الالكترونية ، كما أظهر الاستبيان ان هناك 60% من العاملين يجدون صعوبة في الاتصال ، والتفاهم بينهم وبين االكفاءات الاجنبية في حين جاءت نسبة مقاومة العاملين لكل تكنولوجيا جديدة بنسبة 45% في حين يجد 50% منهم انه لاتوجد مشكلة ومقاومة لمثل هذه التكنولوجيا ، وجاءت نسبة الخوف من تهديد الحريات بنسبة 40% و يجد 60% منهم انه لايوجد تهديد للحريات ، اما الخوف من اللجوء الى استخدام الكوادر الاجنبية فقد جاء بنسبة 35% منهم ، ولا يجد 60% منهم خوف من استخدام هذه الكوادر شكل رقم (3) ، وهذا مايدل على الثقة العالية التي يتمتع العاملون بها في الادارات العامة ومقدرتهم على التعلم واستخدام الحاسوب .

جدول رقم (2) معوقات بشرية في الحكومة الالكترونية

معوقات بشرية			
	نعم	لا	اخرى
صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الاجنبية والوطنية	60	35	5
الخوف في اللجوء الى استخدام الكوادر الاجنبية	35	60	5
تهديد الحريات الشخصية	40	60	0
مقاومة العاملين لكل تكنولوجيا جديدة	45	50	5
تفاوت بين العاملين في مجال نظم المعلومات	95	5	0
ندرة الكوادر الفنية	65	35	0

pdfelement



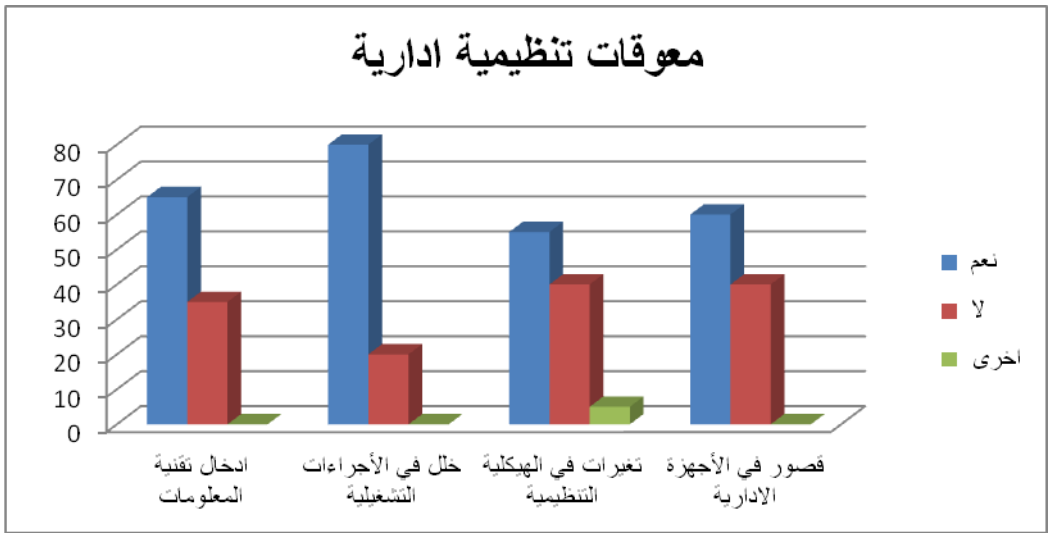
شكل رقم (3)

3 – المعوقات التنظيمية الادارية :-

تعد المعوقات الادارية النواة الاساسية لانشاء الحكومة الالكترونية فبدون ادارة الكترونية لايمكن النجاح للحكومة الالكترونية لذلك نجد خللاً في الاجراءات التشغيلية ، فقد احتل 80% من اجابات العاملين في الادارة جدول رقم (3) اما القصور في ادخال تقنية المعلومات وارشفتها فقد جاء بنسبة 65% مما يتطلب توعية وتدريب للادارة الكلاسيكية الموجودة ،ونجد ان هناك قصوراً في عمل الاجهزة الادارية وبنسبة 60% من اجابات العاملين وان 40% منهم لايجدون هذا القصور في حين يجد 55% من العاملين انه يجب اجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي لضمان نجاح هذه العملية كما في الشكل رقم (4) .

جدول رقم (3) المعوقات التنظيمية الادارية

معوقات تنظيمية ادارية			
	نعم	لا	اخرى
ادخال تقنية المعلومات	65	35	0
خلل في الأجراءات التشغيلية	80	20	0
تغيرات في الهيكلية التنظيمية	55	40	5
قصور في الأجهزة الادارية	60	40	0



شكل رقم (4)

الاستنتاجات

توصل البحث عبر استمارة الاستبيان ، والمقابلات الشخصية مع مسؤولي الادارة في عدد من المعاهد والكليات (مجمع الزعفرانية التقني) والدوائر الحكومية (شركات الهلال والزيوت والاصباغ) الى ما يأتي :-

1 – الفرد هو الاستثمار اذا أحسن ادارته وتنميته يمكن ان يحقق اهداف الدائرة ، ويزيد من انتاجيتها .

2 – عدم توفر الحواسيب الالية (متطلبات الحكومة الالكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه) وتشمل عنصرين رئيسين وهما : شبكات الحاسب الآلي وما تحتويه من محطات عمل ، والبرامجيات ، والشبكات المحلية ، والشبكات الواسعة النطاق .

3 – عدم فاعلية الإدارات الحالية ، وميلها الى البقاء على النظام الكلاسيكي القديم .

4 – وجود حالة من الخوف ، والتمسك بالوظيفة لدى بعض العاملين في الادارة الحالية وبعض الموظفين .

5 – عدم وجود خبرة كافية في معظم الادارات بشأن نظم المعلومات .

6 – النمط الفكري لمجتمعنا وما يعتقده بعضهم من ان الدخول في منظومة النمط الرقمي من شأنه ان يقلص من خصوصياتهم ومن ثم تقرأ بياناتهم ذات الطابع الشخصي.

7 – التخوف من تقلص اعداد الموظفين ، وكيفية تحويل وتأهيل الفائض الى قطاعات اخرى .

8 – عدم اتقان اللغة الانكليزية للعاملين على اجهزة الحاسوب مما يولد تخوفاً واضحاً في مجال ادخال العاملين واشتغالهم .

التوصيات

1 – ضرورة توصيف الوظائف ومن ثم تخطيط الموارد البشرية ، اي توفير الموظفين عن طريق الاستقطاب ، ثم الاختيار ثم التعيين ، لان توصيف الوظائف يعد البداية الحقيقية لتحديد الاعمال والمهارات المطلوبة .

2 – تدريب العاملين وتطويرهم وذلك يأتي بعد توصيف الوظائف ، لمعرفة المهارات المطلوب توافرها في الافراد المعينيين لشغل وظيفة معينة .

3 – توفير المبالغ الكافية لشراء أجهزة الحاسب الالي ، وبناء شبكة معلومات خاصة بكل منظمة .

4 – اصدار التشريعات القانونية لكونها من العوامل الجوهرية لاكتمال وتعميم الحكومة الالكترونية ، وعلى

Remove Watermark Now

نمط برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر) في المملكة العربية السعودية .

5 – ضرورة الاطلاع على تجارب الدول الاخرى التي سبقتنا بهذا المجال وتحقيق الفائدة منها ، والعمل على انشاء حكومة الكترونية ذات خصوصية بالعراق .

6 – زرع الثقة لأنها عامل مهم وجوهري في نطاق الحكومة الالكترونية لدى العاملين والقائمين على الادارات .

7 – اختيار الاجهزة لعمل الحكومة الالكترونية عملية مهمة ، ومشكلة خطيرة في الوقت ذاته , لذلك يجب الاعتماد على اشخاص يتمتعون بخبرة وموثوقية ونزاهة عالية فقد يتم اختيار اجهزة تقادم عليها الزمن او لا تفي بالغرض.

8 – توجيه الجهات الحكومية بشأن استخدام انظمة الحاسب الالي في جميع العمليات المالية والادارية , والتحول من الوسائل التقليدية في مسك السجلات والارشفة واعداد البيانات والحسابات بالوسائل الالكترونية .

9 – اشراك الادارات العليا في دورات ، لغرض تأهيلها معاً ، والانتقال بها من البيروقراطية الى الابداع والشفافية والاحتراف.

المصادر :

[1] الطائي د. علي حسون " الحكومة الالكترونية واقعها وافاق تطبيقها في العراق " وزارة العلوم والتكنولوجيا / جريدة الصباح ، 2008 .

[2] محمد ، محمد الهادي ، " الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والاصلاح الاداري" ، ديسمبر ، 2006 .

[3] Alquist , Gary , et al , click starting your organization , " How traditional companies are mobilizing for Business" , 2004 .

[4] بلح ، (احمد حسن) موقع كنانة اونلاين ، 2003 .

[5] الرتيمي د. محمد ابو القاسم ، الحسناوي د. محمد رحومة " التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية " الجمعية الليبية للذكاء الصناعي ، كلية الهندسة جامعة سبها ، 2008.

[6] Rockart et.AI(1996) Eight imperatives for the new IT organization Sloan Management

[7] ال صمع (يسر) "برنامج طموح لتطبيق الحكومة الالكترونية في المملكة"صحيفة صوت الاخدود 2006/11/19.

[8] وكالة كوردستان للانباء (KN) اب 2010 .

pdfelement

Remove Watermark Now

ملحق رقم (1) استمارة استبيان

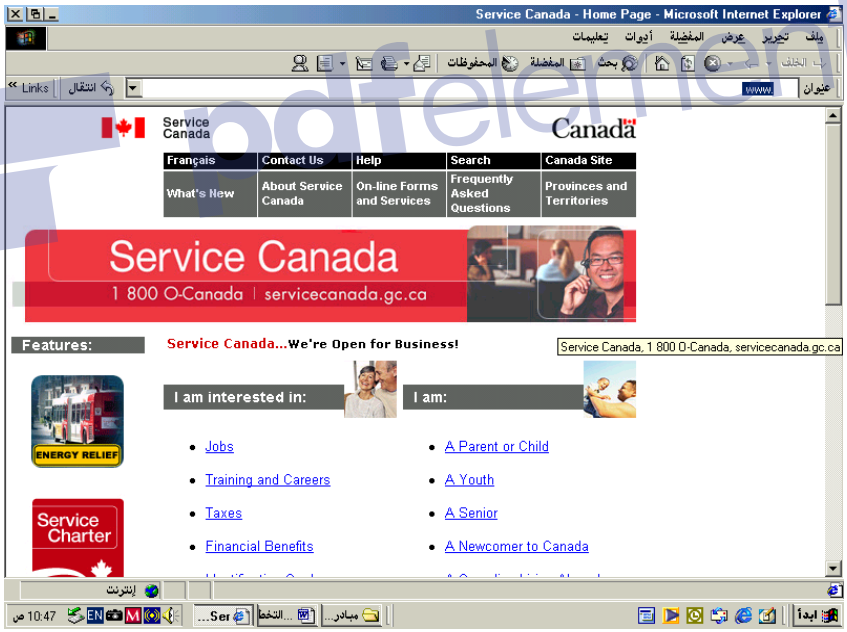
لاغراض البحث العلمي يرجى تفضلكم بالاجابة على الاسئلة التالية والتي تخص اهم المعوقات التي قد تصادف الادارات الحالية في انشاء الحكومة الالكترونية .

المعوقات التقنية والفنية	حدوث امراض في العمل	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	نقص الخدمات	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	صعوبة اختيار الاجهزة	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	التكلفة المادية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	قلة الوعي العام	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	صعوبة اللغة	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
المعوقات البشرية	ندرة الكوادر الفنية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	التفاوت بين الفنيين العاملين في مجال نظم المعلومات	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	مقاومة العاملين لكل تكنولوجيا جديدة	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	تهديد الحريات الشخصية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	الخوف من اللجوء الى استخدام الكوادر الاجنبية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الاجنبية والمدنية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
المعوقات التنظيمية الادارية	تغييرات في الهياكل التنظيمية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	خلل في الاجراءات التشغيلية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	ادخال تقنية المعلومات بشكل مستقل لكل قسم	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐
	قصور في الاجهزة الادارية	نعم	☐	لا	☐	اخرى ☐

pdfelement

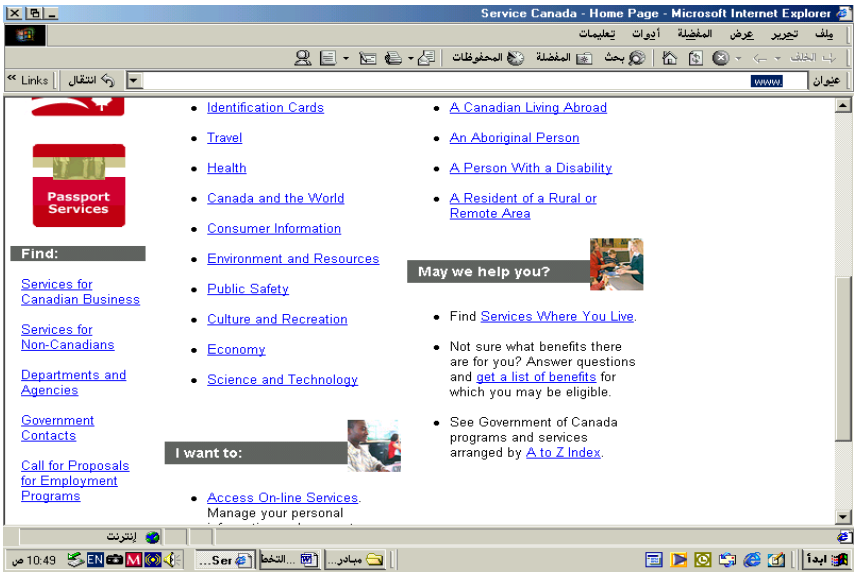
Remove Watermark Now

ملحق رقم (2) البوابة الكندية



pdfelement

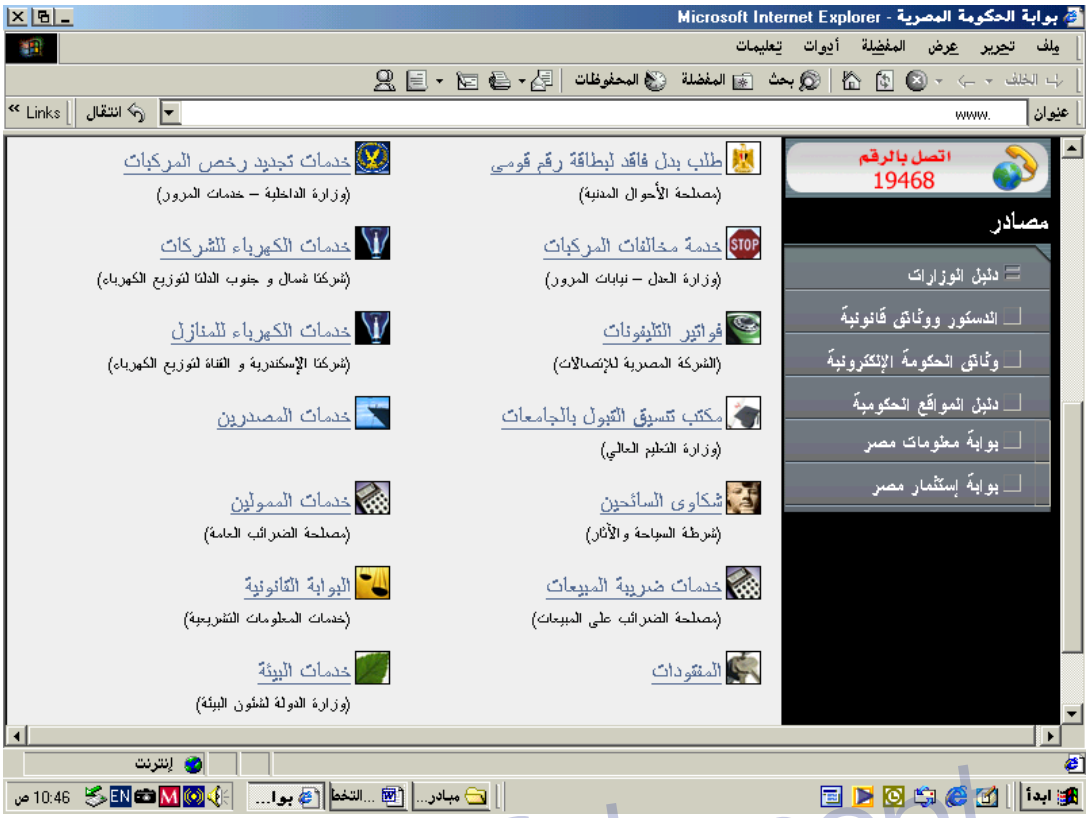
Remove Watermark Now



ملحق رقم (3) بوابة دبي (الإسكان 5)

Remove Watermark Now

ملحق رقم (4) بوابة جمهورية مصر العربية
الاشكال (8 ، 9 ، 10)



الاشكال (11 ، 12)

pdfelement