

جامعة بغداد
كلية الادارة والاقتصاد
مكتب الاستشارات
الحكومة الالكترونية وامكانيات تطبيقها
في العراق مع القاء الضوء على تجارب بعد الدول
الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات
دراسة تقدم بها
أ.م.د. علي حسون الطائي
استاذ في قسم الادارة العامة
كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد

مقدمة

لم يكن احد يتصور قبل عشرين سنة ان يصل التصور الهائل في ثلاثة قطاعات: تكنولوجيا الحاسب، تقنية الاتصالات، البرمجة الى ما هو عليه الآن، لقد اصبحت المعلومات تنشر في نطاق كبير وبسرعة هائلة لمعرفة واتخاذ القرارات في جميع المجالات.

ويعد موضوع الحكومة الالكترونية من ابرز التطبيقات الادارية الحديثة التي ظهرت من خلال السنوات القليلة الماضية، والذي يشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الادارة خلال السنوات القادمة، ولذلك اصبح هذا الموضوع حيويًا ويحظى بأهمية بالغة في شتى دول العالم حيث يعتبر الموضوع من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر كون هذا الموضوع نصب فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعات بل وفتحت امامه رؤى مستقبلية ارحب.

ونحن نعالج موضوع الحكومة الالكترونية في هذه الجلسة المباركة فإن الموضوع اكبر من يغطي في ندوة واحدة ومن تأمل.

يأتي مفهوم الحكومة الالكترونية ضمن تطور المجتمع المعلوماتي الذي تبلور عبر ثلاثة مراحل بدأت الاولى في سبعينيات القرن الماضي مع بداية الثورة التقنية والمعلوماتية ثم جاءت المرحلة الثانية التي جاءت في التسعينيات التي ظهرت فيه انتشار الشبكات على المستوى المؤسسي والوطني، اما المرحلة الثالثة فتمثل مرحلة التكامل بين الابعاد التقنية والاجتماعية والسياسية والانسانية.

تتكون هذه الورقة اربعة محاور، يناقش الاول نشأة الحكومة الالكترونية في اواسط الثمانينيات لماضي ثم تعريفاتها ومن ابرزها اعادة ابتكار الاعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة الوصول اليها من خلال موقع الكتروني واحد.

والفرق بين الحكومة الالكترونية والادارة الالكترونية ومراحله والخدمات التي تقدمها.

اما المحور الثاني يناقش مكونات ومتطلبات الحكومة الالكترونية، مكوناتها التقنية كالحاسب الآلي والانترنت المستخدم في نقل وتخزين ومعالجة المعلومات والمتطلبات منها التوجه الجاد وادخال مرونة كبيرة في التنظيم الاداري للمنظمات العامة حيث تصبح الادارة بلا زمان او مكان او وقت وستحتاج المنظمات العامة الى تغيرات جوهرية في ادارة الموارد البشرية فيها.

اما المحور الثالث فيهتم بإنعكاسات تطبيقها على النشاط الاداري ثم تناقش المعوقات التي تعترض سبيل تطبيقها.

اما المحور الرابع فيناقش بعض التجارب الدولية حيث تم استعراض تجربتان احدها اجنبية وهي تجربة نيوزلندا والآخر عربية وهي تجربة امارة دبي مع المرور بإختصار على التجربة العراقية التي ما زالت في مرحلة الولادة في الوقت الحاضر.

أولاً: مدخل تمهيدي:

1. نشأة الحكومة الالكترونية:

بدأت التجربة في اواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية تمهلت في ربط القرى البعيدة بالمركز واطلق عليها القرية الالكترونية (Electronic Village) ويعتبر لارس (Lars) من جامعة اودونيس (Aodneiss) في الدنمارك رائد هذه التجربة واطلق عليها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل (Dill) صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند عليها عدة مشاريع فرعية وقد انشأ "مضيف مانشستر" كمرحلة اولى يهدف الى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الاكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذاكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات اخرى في الولايات المتحدة عام 1995 بولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم سنتناول بعضها في دراستنا للتجارب الدولية.

2. تعريف الحكومة الالكترونية

لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الالكترونية وفيما يلي عينة من هذه التعريفات. "وهي اعادة ابتكار الاعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة امكانية الوصول اليها من خلال موقع الكتروني." او هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاعات الاعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. او انها نظام افتراضي يمكن الاجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وامن المعلومات." نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يأتي:

أ. ان الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة اساسية بالادارة العامة وبالاجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص او القطاعات الاخرى.

ب. ان نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياتهن، وانما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.

ج. انه يعتمد على التقنية الرقمية (Digital technic) ذات البنية الالكترونية.

د. ان المورد الرئيسي فيها هو المورد المعلوماتي.

هـ. تسمح بالتبادل التأثيري بين اطراف ال حكومية الالكترونية وهي -منظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات وجمهور المستفيدين.-

3. حكومة الكترونية ام ادارة الكترونية

كثير في الآونة الاخيرة جدلاً حول مصطلحي الحكومة الالكترونية والادارة الالكترونية هل هما مصطلحان مختلفان، ام مترادفان.. وقد توصلت الدراسات على ان العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالادارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل كافة العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الالكترونية " او الادارة بلا اوراق وتعمل الادارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة اخرى ان

تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.
اما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل، وتعني بها العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الادارة الالكترونية من خلال التشغيل الحاسوبي ذات التقنية العالية.
وهذا يعني ان الادارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية وهنا ننوه الى ملاحظة مهمة هي اننا وجهة نظرنا في مصطلح الحكومة الالكترونية ونرى انه مصطلح غير مناسب ومن الضروري البحث عن مصطلح بديل لها ومن خلال مناقشتنا الجانبية مع الزملاء الاساتذة فنحن نعتقد ان افضل مصطلح هو ادارة الخدمات الالكترونية.

4. مراحل الحكومة الالكترونية.

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت الى الوضع الحالي الذي هي فيه.
-المرحلة الاولى/ وتتمثل بدخول الحاسبات الآلية الى العمل الاداري والتي قد سهلت العملية الادارية الى حد كبير.
-المرحلة الثانية/ وتمت فيها امتنته بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.
-المرحلة الثالثة/ وتمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الاداء الالكترونية. وهنا تجدر الإشارة بأنه لا تتوجد لحد الآن دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة.
يتضح من هذا ان للحكومة الالكترونية محتوى معلوماتي وآخر خدمي ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع كافة الانشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية في موقع واحد يتضمن اتصال دائم بالجمهور 24 ساعة في اليوم 7 ايام بالاسبوع، 365 يوم في السنة.

5. الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية

1. الخدمة الصماء (Damp Service)

وتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك امكانية للتفاعل مع المستفيد.

2. خدمة التلكس (Telex Service)

وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة وهي اكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن ان يسددها المستفيد.

3. الخدمة المتطورة (Developing Service)

وهي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكترونية، بيئة عمل داخلية حيث تمثل فعالية بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية كافة طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

ويتضح من ذلك ان الحكومة الالكترونية يتضمن جانبين هما:

أ. العمل عن بعد (Remote Work)

وهنا فإن العمل يتجاوز صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي ان العمل ينجز دون حضور الموظف، مكان معين، فيمكن ان يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلاً.

ب. الخدمة عن بعد (Remote Service)

وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان الذي يرتأيه دون الارتباط بزمان او مكان محدد. وهكذا فإن الخدمة الالكترونية تتسم باللامكانية واللامكانية.

ثانياً: المكونات والمتطلبات

1. المكونات التقنية للحكومة الالكترونية

ويشكل هذا المحور الحجر الاساس لموضوع الحكومة الالكترونية، حيث مثل الاجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونياً مع ضمان سربيتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد بإستخدام الشبكات الالكترونية مع ضمان صحتها ومصداقيتها، وسوف لا تتوسع في هذا الموضوع لأنه يتعلق بإختصاصات اخرى مثل تكنولوجيا المعلومات وان جوهر العمل الالكتروني يعتمد اساساً على الخصائص الاساسية الثلاثة هي:

-التخزين:(storage)

ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في احجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية الى ملفات الكترونية صغيرة الحجم.

-النقل:(Transportation)

ويعني تحديث المعلومات المخزن الالكتروني بسرعة كبيرة جداً مهما كانت كمياتها بواسطة اجهزة الحاسب الآلي.

وقد تم التوصل الى انظمة معلومات متطورة تحالي قدرات الانسان الفعلية والذهنية وان شبكة المعلومات الدولية قامت بتوحيد كافة شبكات المعلومات في العالم ضمن شبكة واحدة تسمى شبكة الشبكات تستخدم في أي مكان في العالم حيث ظهرت wed لأول مرة عام 1993 حيث توفر مواقع سهلة الاستخدام.

وتختلف اجراءات العمل الالكتروني وقعاً لدرجة تعقد الخدمة المقدمة فقد يتطلب الخدمة المرور بإجراءات معقدة ضمن موقع واحد او مواقع مختلفة وقد يتم ذلك الكترونياً بدون تدخل الانسان او يتدخل الانسان فيها غير وسيلة الكترونية مثل البريد الالكتروني.

اما مكونات البيئة التقنية فهي :

أ. الحاسب الآلي.

ب. شبكات الحاسب الآلي.

ج. الشبكة الداخلية للمنظمة.(intranet)

د. الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء.(Extranet)

هـ. الشبكة العالمية.(Internet)

2. مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات

وتحتاج كل هذه المتطلبات الى تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيق تلك المتطلبات مثل اعادة هندسة الوظائف والانتقال الى التنظيم المصنوعي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الالكتروني واعادة هيكلة وتصميم العمليات الاساسية من خلال الخطوات التالية:

-التعريف بالخدمات الحالية وما هي الوحدات التي تقدمها.

-توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن ان تقدم الكترونياً.

-تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي وازالة التداخل فيها.

-تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الالكترونية.

-توثيق تفاصيل الاجراءات الجديدة وايصالها لكل الاطراف من منظمات ومستفيدين.

-ادخال تغييرات في النسيج التقني للمنظمة لإستيعاب العمل الالكتروني ويكون التغيير تدريجياً

وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.

-اجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الادارة والغاء

الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تنسجم معها وتغير الملاكات. وتدريب الموظفين على هذه

الوظائف الجديدة وتغيير رأس الاستقطاب والتعيين والاحلال وشروط التوظيف ومعايير نوعية

الاختيارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختبار ونظم الحوافز وقويم الاداء وغيرها من اعمال

الموارد البشرية في المنظمة.

3. بالإضافة الى مجموعة المطالبات القانونية – مثل اعطاء الصيغة القانونية للاعمال الالكترونية وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الامن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحفظ على سرية العمل الالكتروني خصوصيته.
- الاعتراف باستخدام التوقيع الالكتروني والبصمة الالكترونية والاعتراف بالوثائق الالكترونية كوسيلة لإثبات الشخصية وتسهيل المعاملات.
- المراجعة المستمرة لهذه القوانين وبصورة دورية.
- المراجعة المستمرة لهذه القوانين وبصورة دورية.
- استخدام بعض الوسائل الامنية الالكترونية مثل البطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن ونظم حماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.
- السعي لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة الالكترونية بين اطراف المجتمع، وادخال التقنيات الالكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية.
- الاستفادة من وسائل الاعلام المختلفة لنشر هذا المفهوم ونشر برنامج الاتصال الجماهيري الذي يروج للحكومة الالكترونية.
- ويتم عن طريق هذه الشيكات تقديم الخدمات التالية:
 - خدمة الاتصال عن بعد.
 - خدمة البريد الالكتروني.
 - خدمة الحوارات.
 - خدمة الملفات.
 - خدمة المحادثات.

V. الموقع على الشبكة العالمية.

VIII. وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي.

هـ. اجهزة التحكم بالاتصال (اجهزة ارسال واستقبال).

2. متطلبات الحكومة الالكترونية:

أ. التوجه الجاد نحو انشاء الحكومة الالكترونية:

ان تشكيل معالم التوجه هو امر حيوي ومهم لكل نشاط، وفي مجال الحكومة الالكترونية فإن مثل هذا التوجه – امراً بالغ الاهمية نظراً لأن تترتب عليه التزامات كثيرة، فهو يحتاج الى الكثير من الجهد والمال وهو الذي يحدد مسار المشروع، كلما ازداد هذا التوجه عمقاً واتساعاً كلما انعكس ذلك على كل الخطوات وتحقيق متطلباته اللاحقة، خاصة ان مثل هذا المشروع وتكون هذه الهيئة على عدة مستويات، الاول على مستوى الحكومة لكل ثم على مقوي كل وزارة واخرى على مستوى المنظمات الاقل.

وتتبنى هذه الهيئة احتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الامكانيات لأنشطة المعلوماتية وتطويرها وتقسيمها حسب القطاعات. ووضع الخطط الرئيسية والفرعية وتحديد المنافذ الالكترونية الموحدة بحيث يصبح موقع واحد لجميع وزارات الدولة ووفقاً للتقنية المتاحة.

ب. تكوين البنية التحتية المعلوماتية

وتتمثل بمجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع ويعتمد ذلك بشكل اساس على ضرورة انسياب المعلومات وتوفير الانظمة المعلوماتية الادارية. وتهيئة باقي المتطلبات التقنية وكذلك

البشرية من مبرمجين ومحللين ومهندسي نظم بالإضافة الى التدريب المستمر وكذلك انظمة معالجة البيانات وكيفية المكاتب ونظام ادارة قواعد البيانات وانظمة دعم القرارات وشبكات الربط الالكتروني والخدمات السائدة الاخرى وغيرها.

ثالثاً: الانعكاسات والمعوقات

انعكاسات الحكومة الالكترونية على الادارة

هناك وجهة نظر ترى ان ظهور الحكومة الالكترونية سيؤدي الى نهاية الادارة وبالرغم من كون ان الحكومة الالكترونية تمثل تحدياً كبيراً للادارة ويمثل تكنولوجيا موجه للادارة اكثر من ادارة موجه للتكنولوجيا.

والواقع ان مثل هذه المقولة تعتمد اما على فكرة الرؤية الهندسية التقنية على الرؤية الادارية. وبالرغم من ذلك فإن الحكومة الالكترونية تحمل التكنولوجيا لتحل محل الخيارات الادارية والبرمجية والاستجابة الآلية محل العاملين والتفاعل الانساني و الشبكات بمواصفات قياسية محل اجراءات العمل وان دور الادارة في تعميق العمل الجماعي يواجه صعوبات محددة هي:
ان العمل الآلي:

- هو عمل فردي فالعامل يعمل على شبكة بشكل منفرد وبالرغم من وجود مجالات التشبيك مع الآخرين الا ان عمله الاساسي يبقى انفرادياً.

- ان عمل أي بدرجة سرعة الاتصالات دون وجود الفترة الزمنية في الادارة او الخدمة التقليدية حيث كانت الادارة تحل المشاكل التي تقع بعد وقت طويل من خلال جمع المعلومات والتحليل وتحديد البدائل واتخاذ القرار في وقت آخر.

- ان عمل تفاعلي مع الزبون. فهو عمل اداري مفتوح ومتفاعل مع الزبون بشكل مستمر.

- انه قابل ان يتحول الى الخدمة الذاتية ونعني به ان الزبون قد يحصل على الخدمة التي يريدها دون الحاجة الى الوسيط الاداري او العاملين.

- انه عمل متمكن ومقتدر وهذه تتطلب ملاكات ادارية كفوءة فالنظم مجموعة من المقتدرين والمتمكنين مع تزويدهم بالصلاحيات الادارية وحرية التصرف و الاستجابة الانية دون الرجوع الى الادارة.
- هيمنة التأثير الهندسي وان كل مثل هذا التأثير قديماً حيث ان تايلور وقابول كانا مهندسان واستمر مثل هذا التأثير حتى الوقت الحاضر.

ان التغيرات التي جاء بها الانترنت صحيحة ويجب مراعاتها ولكن قواعد واسس عمل الانترنت يمكن ان تكون عوامل قوة للادارة عند الاستجابة الفعالة لها ويمكن ان تكون تحدياً خطيراً امام الادارة التقليدية اذا لم تتغير بفعالية.

-ادارة الذات.

تعتمد الادارة التقليدية على ادارة الآخرين في حين ان الحكومة الالكترونية تتطلب ادارة الذات حيث ان التشبيك الفائق او حدث امكانه انجاز المنظمة لأهدافها بطريقة مباشرة من فعل العاملين الذين يعملون على الشبكة بالعلاقة من الاطراف الاخرى المتعاملة مع المنظمة وهذا يعني ان كل فرد من العاملين هو المدير والقائد في نفس الوقت وهذا يتطلب ادارة الذات وقد اكد في هذا المجال كلوك وكولد سمث (Cloke & gold smith) في كتابها نهاية الادارة وصعود الديمقراطية الوظيفية مع ان الحكومة الالكترونية تعزز مبدئ المشاركة وادارة الذات والديمقراطية الوظيفية وان الادارة هنا مطالبة بأن تمكن العاملين من القيام بأعمالهم اعتماداً على ادارتهم الذاتية وستكون الديمقراطية الوظيفية مطلباً اساسياً من الضروري اشاعته في المناخ التنظيمي للمنظمات ويتطلب ذلك تمكين الاداريين وتوسيع الصلاحيات وتشكيل الفرق المدارة ذاتياً وزيادة قدرة العاملين مع التنظيم الذاتي ويرى ان الانترنت وغيره من العوامل التقنية لا يؤثر على الادارة حيث ان الادارة لا تدير التكنولوجيا بل تقود الافراد لأن المدير قد يتقن العمليات الحسابية والاحصائية ولكن يجب ان يتقن بدرجة اولى واهم الحب و التعاون

والانصاف والضحك ومساعدة الآخرين بل يؤكد اكثر بالقول ان الانترنت يؤثر في الاقتصاد والصناعة والتجارة ويمكن ان يؤثر على الادارة بحاجة بإدارة مختلفة وثقافة تنظيمية ومن هذه التغيرات على الادارة:

- احلال التكنولوجيا وقابلية الاجراء البيئي.
- احلال التنظيم الذاتي والادارة الذاتية مقابل ادارة الغير.
- احلال قواعد البيانات محل الدور البشري
- احلال التفاعل الآلي محل التفاعل الانساني.
- احلال المعرفة الصريحة الواضحة في قواعد البيانات محل المعرفة الكامنة في عقول البشر.
- ان على صعيد وظائف الادارة فتحدث التغييرات التالية:
- الانتقال من ادارة الاشياء بإدارة الرقميات.
- الانتقال من ادارة النشاط المادي الى النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الادارة المباشرة الى الادارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلطة الاوامر الى التنظيم الشكلي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام والعاملين الى الادارة المرتكزة على التكنولوجيا – الزبون.
- الانتقال من الزمن الاداري الى زمن الانترنت.
- الانتقال من الرقابة التقليدية الى الرقابة الآلية المباشرة.
- الانتقال من قيادة الآخر الى قيادة الذات.

وهذا ينعكس على مجمل عمليات الادارة وعلى الشكل التالي وسنقدم هذه باختصار:

أ. التخطيط الالكتروني:

لا نريد ان نتوسع في هذا المفهوم وانما سنقدم الاختلافات بينه وبين التخطيط التقليدي والتي تمثل بالمحاور الآتية.

- أ. ان عملية التخطيط ستكون ديناميكية مستمرة وقابلة للتجديد بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط بفترة زمنية قادمة.
- ب. زيادة تدفق المعلومات للمنظمة مما يسمح بدقة اكثر في عملية التخطيط .
- ج. تغيير فكرة ان الادارة تخطط والعاملين ينفذون التخطيط التقليدي فجميع العاملين في التخطيط الالكتروني يقومون بعملية التخطيط وهذا ينعكس على اختلاف تقسيم العمل وان التخطيط التقليدي هو تخطيط عامودي في حين ان التخطيط الالكتروني هو تخطيط افقي.
- د. سيكون هناك تغيير مستمر على الخطط وتعاد كتابتها الكترونياً في كل مرة.
- هـ. سيكون هناك افق التخطيط حيث سوف لا تكون هناك خطة طويلة الامد واخرى متوسطة واخرى قصيرة.

و. وجدت بعض الشركات مثل شركة (3m) رغم انجازاتها الكبيرة فإنها ترى في التخطيط الذي يركز على اهداف استراتيجية وتعمل على ادخال المنتجات الجديدة وزيادة الاستجابة مما يقيد الافكار لذلك لجأت الى التخطيط الموقفي او تنقل عملية التخطيط من المستويات العليا الى المستويات الدنيا.

-المخاطرة في العمل تأتي من تجاوز الخطط التقليدية امام في التخطيط الالكتروني فإن المخاطرة تأتي من عدم المقدرة على العمل خارج الخطة ولهذا الخطة الالكترونية ذات مرونة عالية جداً.

وتبعاً لذلك فستحدث تغيرات جوهرية على صعيد ادارة الموارد البشرية وتزداد المهارات التخطيطية والتحليلية لهذه الموارد مع زيادة تأثيرها بالعرض والطلب في سوق العمل.

ب. التنظيم الالكتروني:

يمكن اجمال هذه التغيرات في مجال التنظيم بالشكل التالي:

1. الهيكل التنظيمي.

- أ. الانتقال من التنظيم العامودي الى التنظيم المصفوفي او المشروعى..
ب. الانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة الى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية.
ج. الانتقال من الوحدة تنظيمية واحدة الى وحدات تنظيمية مصغرة.
د. الانتقال من التنظيم العامودي من الاعلى بالاسفل الى التنظيم الافقى والتمكن من اليسار.
هـ. الانتقال من الهيكل المحدد بالهيكل غير محددة.

2.التقسيم الاداري: الانتقال من التقسيم الاداري التقليدي الى التنظيم الخلوي المتوسع القائم على تحالفات داخلية وخارجية.

3.سلطة الاوامر

- أ. الانتقال من السلطة الخطية الى الوحدات الاستشارية.
ب. سلسلة الاوامر الخطية الى الوحدات المستقلة والفرق المداراة ذاتية.
ج. الانتقال من رئيس مباشر واحد الى تعدد الرؤساء المباشرين.

4.الرسمية:

- أ. الانتقال من التعليمات الحرفية الى السياسات المرنة.
ب. الانتقال من قواعد الاجراءات المحددة الى ادارة الذات والفرق المداراة ذاتياً.
ج. الانتقال من جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقاً الى جداول العمل المرنة والمتغيرة.

5.المركزية واللامركزية:

- أ. مفهوم المركزية السلطة في القمة ام في التنظيم الالكتروني تعدد مراكز السلطة.
ب. مفهوم اللامركزية هو السلطة الموزعة اما في التنظيم الالكتروني فإن الوحدات مستقلة وفرق مداراه ذاتياً.

ج. القيادة الالكترونية:

- كان التحديان اللذان يتقاسمان هموم القيادة هم العاملون والمهام، ثم ظهرت القيادة الاستراتيجية المدخل المرتكز على المهام _____ التكنولوجيا
المدخل المرتكز على العاملين _____ الزبون

القيادة التكنولوجية الصلبة

قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الانترنت من اجل ادارة اعمالها وميزة استخدام التكنولوجيا. المدير في كل مكان سواء كان في آسيا او اوربا يمتلك نفس القدر من المعلومات ويتعامل مع نفس الحاسوب المحمول ويتصل مع كل العاملين اينما كانوا بنفس الوقت.
-انها قيادة حس التكنولوجيا يتحسس لكل تطور تكنولوجيا.
-قيادة حس القوت على الانترنت وزمن سريع الحركة مع القدرة على تصريف العمل في أي وقت.
-قيادة الطوارئ داخلين حدد اساليب جديدة وان مبتكري هذه النماذج والاعمال الجديدة مثل شركات امزون، كون، ابي، يدركون ان بيئة الاعمال اصبحت الاساس هو وبمعدلات غير مسبوقه وان القائد هنا يلعب ادواراً مختلفة مثل معالجة اضطرابات، مخصص الموارد وبعين مفتوحة دائماً.

القيادة البشرية الناعمة:

هناك وجهة نظر واخرى ترى ان القيادة الالكترونية ستكون ذات حس انساني كبير وذلك لأن التكنولوجيا الراقية بحاجة الى عاملين ذو تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين وحرفيين نادريين وهذه التقنيات تتطلب ادارة جديدة لا تعمل وفق سلطة الاوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات والتفاعلية الشبكية وان هذه القيادة يجب ان تدرك ان القيمة المضافة تتم من خلال العمل المعرفي وليس من خلال الآلات كما ان العاملين سيكونون متباعدين جغرافياً لا تربطهم بناية واحدة او اشراف واحد مباشر وسينتج ما يسمى بالولاء الالكتروني بين العاملين وبين الزبائن وسيكون القائد على الشكل التالي:
-قائد زبائني/ القائد المركز على الزبون يوجد تسهيلات ومزايا للزبون.
-قائد معرفي /العاملون يمكن لهم ان يطلعوا على منظمات اخرى وينتقلوا اليها وعلى القائد معرفة العاملين والاحتفاظ بهم.

-قائد تنافسي/ ويكون ذلك من خلال

-اسرع من المنافسين بالوصول الى السوق.

-الافضل في خدمة العاملين الموردين من المنافسين.

-اكثر قدرة على الاستفادة من الابتكارات ويسميتها دكر السطو الخلاق.

-اكثر قدرة على الابتكار.

-مبشر، مرتاب، متعلم بشكل عالي، كثيف التركيز الاسرع حركة، يحب الغموض، قلق.

قيادة الذات:

ذلك ينسجم مع الخصائص التالية:

-القدرة على تحفيز انفسهم.

-الولاء للشركة والرغبة بالعمل.

-المهارة والمرونة في التكيف.

-سريع التأثير في البيئة الالكترونية.

-تنمية المخزون الذاتي.

-التصحيح الشخصي.

قيادة الذات الذكية تتكون من _____ حس التكنولوجيا) قواعد البيانات، المعرفة الصريحة، الذكاء

الصناعي)

_____ الحس البشري (عواطف التفاعل الانساني، التجربة و الخبرة، المعرفة الضمنية، الذكاء

البشري)

الرقابة الالكترونية:

يمكن تلخيص ميزات الالكترونية بما يأتي:

-اكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولاً بأول بالوقت الحقيقي أي انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه.

-لا يقتصر هذا على التنفيذ بل على التخطيط كذلك.

-التحول من الرقابة كرسيد الى الرقابة كعملية.

-توفر ادوات تعقب المعاملات والاجراءات.

-الاقترب اكثر الى الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة القائمة على الصلاحيات.

-الاقترب نحو الرقابة في الحاضر بدلاً من الرقابة على الماضي.

-قلة المفاجآت الداخلية بوجود الرقابة الفورية عليها وتصحيحها.

- توسيع الرقابة على الشراء والموردين والشبكات الداخلية والخارجية.
- التحول من الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات والانشطة الى الرقابة على النتائج.
- سرعة انتشار نتائج الرقابة فالجميع يعرف ماذا يحدث.

عيوبها:

- تفتقر للتفاعل الانساني.
- احساس العاملين بأن الادارة تراقبهم عن بعد.
- سهولة الاختراق.

1. معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

على قدر اهمية وحجم أي مشروع ونشاط التغيير فيه وابعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الاطراف المستفيدة، على قدر هذا كل تكون المعوقات، فالمشروع الصغير فإن معوقاته صغيرة والمشروع الكبيرة معوقاته كبيرة. وبالنظر لضخامة مشروع الحكومة الالكترونية لذلك فإن معوقاته كبيرة، ويمكن اجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الالكترونية باختصار بالنقاط التالية:

المعوقات الادارية

اولاً: غموض المفهوم:

ما زال الكثير من القيادات الادارية تجهل موضوع الحكومة الالكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الامر يحتاج الى توضيح المفهوم وتوفير الارضية الفكرية له في المنظمات. ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظراً لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة اخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، ويستند على هذه الرؤية بلورة ستراتيجمات وسياسات تم اهداف وغايات.

ثانياً: مقاومة التغيير:

ان اقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والاقسام والشعب واعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغيير في القيادات الادارية والمراكز الوظيفية والملاكات والاختصاصات الجديدة الذي يحتاجها. لهذا فإننا نعتقد انه ستكون هناك مقاومة تغيير وهذا التغيير سيطل جميع اركان التنظيم وتبعاً لذلك نشأ مقاومة تغيير وهذا التغيير سيطل جميع اركان التنظيم وتبعاً لذلك نشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وادخال التغييرات الجزئية شيئاً فشيئاً دون ان يؤدي الى الاضرار الكبير في مصالح العاملين ويمكن اعادة تأهيلهم للايفاء بمتطلبات الحكومة الالكترونية.

2. المعوقات الادارية

وتتمثل في الحاجة الكبيرة الى الامكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة الى مستوى الدولة ككل. كما ان هذه التقنية في سطور مستمر مما يجعل صعوبة اللحاق لهذه التطورات، وان هذه التقنية متشابكة ومتكاملة مما يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجل ان تتوفر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

كما يوجد في العراق ما يسمى بالفجوة الرقمية (Digital gap) وهي الفجوة بين من يمكنون وتتاح لهم ذلك، ومع ذلك فإننا نعاني من مشكلة ضعف البنية الاساسية للاتصالات بالرغم من التحسن النسبي في هذا المجال الا ان ذلك لا يكفي حيث هناك حالة من التخلف التقني.

ج. المعوقات الامنية

يعتبر الامن المعلوماتي من اهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الاساليب لإختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستخدمين وسريتهم، حيث من مظاهر الامن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقاءها وعدم حذفها او تدميرها.

ومن جوانب الامن المعلوماتي:

-الجانب الامني التقني، وتتعلق بالانظمة التقنية والشبكة والاجهزة والبرامج المستفاد منها.
-الجانب الانساني ويتعلق بتصرفات الانسان المستفيد والمستخدم.
-الجانب البيئي، ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة ومن امثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.

د. المعوقات الاخرى

وهي المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية ومنها ضعف الفكر المعلوماتي وكذلك هناك من المعوقات السياسية والتي لا يحال للتوسع فيها في هذه الورقة.

رابعاً: تجارب بعض الدول والخلاصة التوصيات

1.التجارب العالمية

يتوقف نجاح اية دولة في تطبيق الحكومة الالكترونية على عاملين هما:
-القدرة على استيعاب تطبيقات الشبكة العالمية.
-مدى توفر البيئة التحتية المعلوماتية.

وقبل ان نستعرض تجارب الدول في هذا المجال نورد تسلسل بعض الدول وفقاً للتقرير الذي نشره الامم المتحدة عام 2003 وهي:

- 1/الولايات المتحدة 5/النرويج 9/الدنمارك
- 2/استراليا 6/كندا 10/ المانيا
- 3/نيوزلندا 7/المملكة المتحدة
- 4/سنغافورة 8/ هولندا

وفي تقرير صادر على الامم المتحدة عام 2004 فإن الامارات العربية المتحدة هي الدولة العربية الوحيدة التي احتلت المركز السابع حيث حازت على 2.17 نقطة وقد تفوقت على كل من اليابان التي حققت 2.12 نقطة وايرلندا 2.16 نقطة والنمسا 2.14 نقطة وروسيا 1.89 نقطة وايطاليا 2.21 نقطة، اما باقي الدول العربية فالكويت 2.12 والبحرين 2.04 ولبنان 2 نقطة وبقية الولايات المتحدة في المقدمة برصيد 3.1 نقطة واستراليا 2.6 نقطة ونيوزلندا 2.59 نقطة.

وهناك مجموعتان من الدول هي:

1.الدول ذات البنية التقنية المتكاملة

وتضم دول مثل الولايات المتحدة واليابان التي تعتبر اول دولة في العالم تتبنى توجهاً نوعياً فاعلاً في تقنية المعلومات يترأسها عام 1972 وقد تم استثمار 65 بليون دولار في مشاريع معلوماتية بين عامي 72-95.

اما فرنسا فقد قامت بوضع خطة وطنية لتقنية المعلومات عام 1978 تهدف الى دخول فرنسا الى

المجتمع المعلوماتي حيث صرفت الحكومة اكثر من 95 مليار فرنك فرنسي بين عامي 98-2000. ويدخل ضمن هذه الدول استراليا وكندا واوربا الغربية وكوريا الجنوبية وهونك كونك وسنغافورة وفي العالم العربي هناك امارة دبي التي خطت خطوات كبيرة في نقد المال حيث تم الحكومة عام 2002.

3.الدول ذات البنية التقنية غير المتكاملة:

ومن امثلة هذه الدول الهند التي وقفت عام 1998 عدة الولايات منها تطوير تقنية المعلومات وحتى اصبحت بنغالور الهندية مركز نشطا في مجال الابتكار وقد باشرت الاردن عام 2001 من قبل هذا المشروع ومصر عام 1998 ولبنان ودول مجلس التعاون الخليجي.

2.التجربة النيوزلندية

اهداف الحكومة الالكترونية

-تقديم افضل الخدمات واكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق

-توسيع مشاركة المواطنين.

-احتلال المكانة الريادية في وتثقيف المجتمع.

-تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بينهم الهيئات الحكومية.

-تقديم المشورة لوزير الخدمات الحكومية.

-تحديد هيكل الخدمات المزمع تقديمها الى اربعة مستويات.

المستوى الاول – الاسس المشتركة (كل البيانات المشتركة.)

المستوى الثاني- البناء التحتي للاجهزة الحكومية) موارد البيانات وانظمة المعلومات.)

المستوى الثالث – عمليات المنظمات الداخلية.

المستوى الرابع- بوابات الوصول والتفاعل.

ومن اهم تلك الخدمات التي تقدمها:

-تقديم التشريعات القانونية العامة.

-خدمات الهجرة (التأشيرات والتصاريح.)

-الخدمات المتعلقة بسوق العمل.

-خدمات العقارات (تحويل ملكية العقارات.)

-تسديد الضرائب – الخدمات الطبية لبعض الامراض كالسكريين مثلاً ونتائج الامتحانات.

وقد وضعت نيوزلندا خطة حتى عام 2010 تهدف الى تحقيق الزيادة في التطبيقات الالكترونية وتعمل

على تحويل هذه الحكومة الى مؤسسة يتركز وجودها على حاجات واهتمامات المستفيدين.

التجربة امارة دبي:

دشنت التجربة عام 2002 وهي تجربة رائدة على مستوى العالم العربي وقد وضعت الامارة نوعين

من الاهداف.

اهداف قريبة المدى

-تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية.

-توفير عدد من خدمات الدائرة الالكترونية الخاصة لأفراد والمؤسسات غير شبكة الانترنت.

-انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين.

-تحسين الاجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

الاهداف بعيدة المدى

-توفير عدد اكبر من الخدمات عبر الانترنت.

-توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والاجهزة النقالة.

-التركيز المستمر على تحسين الاجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الالكترونية.
-العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة:

- الجواز الالكتروني (رقم سري للعميل).
- الدفع الالكتروني ، او الخصم من حساب في البنك.
- التوظيف الالكتروني والتعرف على فرص العمل المتوفرة والاستفادة منها.
- خدمات الدوائر الحكومية مثل اصدار وتجديد التراخيص والشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.
- اصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية.
- خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.
- خدمة الاقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.
- خدمة امن المساكن خلال الزيارات والسفر.
- الحجز الالكتروني للاستئجار والتمليك.
- خدمات الاستفسارات – خدمات التسهيلات السياحية.
- الاستعلام عن مراكز التسوق.
- التعاملات البنكية.
- قاعدة بيانات عن كافة النماذج الحكومية الكترونياً يمكن ملئها وتقديمها للدوائر الحكومية الكترونياً
بالاضافة الى معلومات عامة عن القطاعات الاقتصادية وتم اطلاق بوابة دبي الالكترونية وكذلك هناك
قنوات جديدة وقد حصلت دولة الامارات على المركز (26) عالمياً كأفضل البلدان في العالم على
صعيد تقديم الخدمات الالكترونية.

3.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 ثلاثة مراحل:
- مرحلة قصيرة المدى وعمرها (سنتان). وتضمن من تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة الى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.
 - المرحلة الثانية ومدتها خمسة سنوات وتضمنت تقديم الخدمة الى موظفي الوزارات والى القطاع التجاري.
 - المرحلة الثالثة بعيدة المدى وتهدف الى تقديم الخدمة الى الموظفين، نحن نرى ان كل هذا المشروع وان كان ميبز الا ان المدة الزمنية طويلة نسبياً فنحن لا نعلم ما الذي سيحدث على صعيد الحكومة الالكترونية خلال الخمسة عشر عاماً المقبلة.
1. ان الحكومة الالكترونية مشروع ريادي له جوانبه المختلفة التي تشمل كافة نواحي المجتمع وان هذا المشروع له صفة الحتمية فهو ينفذ عاجلاً ام آجلاً وكذلك فكلما كانت البداية بالتنفيذ اسرع كلما كان ذلك افضل.
2. ان تطبيق المشروع بصيغته المتكاملة امر قد يصعب على الكثير من الدول نظراً لوجود المحددات التي ذكرناها ولذلك يمكن ان يبدأ التنفيذ بصورة جزئية على صعيد كل محافظة يحوي جميع تقنيات المعلومات ويكون مركز تواصل بين المواطن ودوائر الدولة المختلفة حتى لا يحتاج المواطن من السفر من محافظة الى اخرى لإنجاز معاملاته، وقد طبقت مدينة مانشيتير ذلك في بداية الامر واسمته وقتذاك (مضيق مانشستر) فالحكومة الالكترونية هي وسيلة وليست غاية ويجب ان تكون كذلك في التصور.

3. ان أي نجاح يتحقق في هذا الجانب بشكله الجزئي الوارد في نقطة (2) يجب ان يكون له تناغم في نشاطات مشابهة لمنظمات اخرى حيث ان النجاح النهائي للمشروع يتحقق في ضوء التكامل الافقي والعمودي له.

الافقي من حيث شمول اكبر عدد من المنظمات والمنطقة الجغرافية. والعمودي من حيث ان المشروع يجب ان يغطي جميع الخدمات والتي تقدمها تلك المنظمات، ومن اهم عناصر نجاح المشروع هو اتباع المنهج التدريجي، وان المحصلة النهائية للمشروع لا تكتمل الا بتحقيق التعاون بكافة اشكاله بين المنظمات والعاملتين فيها مع المستفيد مع المجتمع بكافة فئاته، خاصة وان مثل هذا المشروع يمثل تحولاً كبيراً ينعكس على كافة نواحي الحياة في المجتمع. واخيراً فقد أن الاوان لأن نخطو الخطوة الاولى في مسيرة الالف ميل ولا يغيب عن بالنا ان هذا المشروع اصبح خياراً وقراراً سستراتيجياً على مستوى الدولة ويجب ان نتصل اليه رغم العوائق ان شاء الله.

التعليق:

-اوضح د. خالد ضاري على ان الخدمات الالكترونية او ما يعرف بالحكومة الالكترونية ما هي الا عبارة عن اتمة التعامل بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض والدوائر الحكومية والقطاع الخاص، والحكومة والمستفيد. فإستخدام التكنولوجيا في اداء الاعمال ومراقبة اداء العاملين تساعد الادارات على تقليل المستويات الادارية وكذلك عدد المشرفين. ويساعد استخدام التكنولوجيا وتقديم الخدمات عبر وسائل وطرق الكترونية المديرين على التعامل مع بيانات ومعلومات كثيرة ودقيقة اضافة الى دراسة وتحليل التقارير الشهرية واليومية. الامر الذي يؤدي بالتالي الى السيطرة والتحكم في العمل وحجمه. اضافة الى ذلك تقوم الحكومة الالكترونية بتقديم الخدمات في كل الاوقات والامكنة، حيث تفسح المجال لأي شخص للحصول على الخدمات. واكد على اهم الاساليب المستخدمة في تكنولوجيا العمل:

- 1.المكتب النموذجي: (اتمة المكتب)
- 2.الشبكات العصبية.
- 3.العقد.
- 4.المكاتب الذكية.
- 5.مكاتب الولوج عن بعد.
- 6.الحاسوب وتقنية المعلومات.
- 7.الانترنت: وهي الشبكة الاكثر اهمية في مجال المعلوماتية وتقدم العديد من الخدمات.

-اما السيد ادريس هاني وكيل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فقد اكد على اهمية الموضوع وخاصة في هذه المرحلة التي يمر بها العراق فبعد انزاله عن العالم لفترة طويلة اصبح هذا الموضوع من اولويات الوزارة. فمعظم الجامعات لها شبكات انترنت ومواقع الكترونية فما نحتاجه هو تهيئة المتطلبات الضرورية لإستخدام هذه الخدمات، وتحاول الوزارة تقديم الدعم المطلوب للحاق بالجامعات العالمية.

-اما الدكتور حسين البياتي فقد اكد على اهمية الدور الذي تلعبه الجامعات العراقية ومساهمتها في تقديم يد المساعدة الى الدولة وكيفية تخطي العقبات لغرض الاستفادة من هذه التقنية في جميع وزاراتنا

وبأسرع وقت ممكن.

-اما الدكتور خلود العبيدي مدير عام في وزارة التخطيط فاتفقت مع الباحثين اهمية تطبيق الحكومة الالكترونية وبأسرع وقت ممكن، وحالياً المشروع قائم لربط وزارة التخطيط ووزارة العلوم والتكنولوجيا، ومن المؤمل ان تربط كافة الوزارات بشبكة انترنت في نهاية عام 2005، مما يساعد على تسهيل الاتصالات وتكوين نواة الحكومة الالكترونية مستقبلية.

-ويرى مدير مركز المعلومات في وزارة الصناعة ان هناك خلط بين الحكومة الالكترونية والادارة الالكترونية وان ما تعاني منه دوائر الدولة هو التخلف في الاساليب والعمل الاداري مما يعيق توفر المناخ المناسب لتطبيق الخدمات الالكترونية.

-اما د. نجيب بطرس فيرى ان الندوة التي ركزت على قضايا تفصيلية تأتي فيما بعد وان تطبيق هكذا موضوع ضخم يحتاج الى نظام معلوماتي جيد وكادر اداري مدرب فضلاً عن اختبار الفكرة قبل الولوج فيها .

-اما خبير البنك المركزي العراقي فقد اكد على اهمية الوعي الالكتروني، والبدائية يجب ان ننشر الوعي لدى الموظفين في الدولة ثم المواطن العادي فمن الضروري فرض قرارات تجبر على التعامل الكترونياً بين الوزارات بدلاً من استخدام الاساليب التقليدية المعتادة فعلى سبيل المثال انه يتم تحمل مشقة النقل ومخاطر الوصول الى البنك المركزي بدلاً من استخدام الاتصالات الالكترونية وبكل سهولة .

المصدر منتديات الفريق العراقي للحاسبات > القسم الجامعي > مركز البحوث و المجالات العلمية