

معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الدول العربية

د . سميرة بلعربي (*)

ملخص

نتناول في هذا البحث قضية بالغة الأهمية وتتعلق بالإدارة الالكترونية وعوائق تطبيقها في الدول العربية، فبعد أن كنّا نتحدّث عن الفجوة الاعلامية ما بين دول الشمال والجنوب أصبحنا اليوم نعيش عصر الفجوة الرقمية، والتي تتوسّع أكثر فأكثر مع اتّساع وتنوّع التكنولوجيات والوسائل والتقنيات في خضم مجتمع المعرفة، والسبب هو أنّ البلدان العربية لا تمتلك إنتاج التكنولوجيات وإثما تكتفي باستهلاكها الذي يكون في الغالب مُطياً وسلبياً أيضاً، وهو ما يجعل هذه الدول عاجزة في تطبيق وتفعيل الإدارة الالكترونية التي أضحت مطلباً ملحا في ظلّ عصر السرعة خاصّة بالنظر إلى ما توفره من إقتصاد للوقت والجهد والمال.

الكلمات المفتاحية: الفجوة الرقمية، مجتمع المعرفة، إقتصاد المعرفة.

(*) محاضرة بجامعة أكلي محند ولحاج، البويرة - الجزائر.

تقديم

من المعلوم أنّ البدايات الأولى لظهور إدارة المعرفة برزت مع منتصف التسعينيات وتتضمن أساساً مفهوماً واسعاً وعريضاً ومزيجاً من النظريات والممارسات في المجالات التنظيمية، وعلم الإدارة ونظم إدارة المعلومات مع دمج احتياجات ومتطلبات العصر للرفع من الأداء والكفاءة في الأعمال والموارد البشرية وخلق الميزة والتنافس.

لهذا يكمن جوهرها في عملية المتابعة المستمرة للتطورات التقنية وتقييم العمل وإمكانية توظيفها في انجاز الأعمال لتوفير الوقت والجهد والمال، وضمان استراتيجية تقود نتائجها لإدراك آخر التطورات التقنية لتنفيذها أو تطبيقها ببساطة ويسر.

وفي هذا الصدد أفادت أحد تقارير الأمم المتحدة بخصوص تطوير مجتمع المعرفة بأنّ القدرة في تحقيق المنافع من ثورات المعلوماتية والمعرفة وإبداعات تقنية الإتصالات والمعلومات، يكمن في المقدرة على إتباع سياسات واستراتيجيات لخلق بيئات تمكّن من بلوغ مستوى من التقدم الحضاري

والاجتماعي وتكمن تلك القدرة في توفير المعلومات ونشر البيانات والمعلومات من خلال تقنيات المعلوماتية وتطبيق مبادرات الادارة الالكترونية وهذا يعدّ خطوة أولى لبلوغ مجتمع المعرفة.

وفيما يتعلّق بتطبيق وتعميم استعمال الإدارة الالكترونية في الدول العربية فتشير معظم التقارير والأبحاث إلى صعوبة تكريس مبادئ الإدارة الالكترونية في المؤسسات والقطاعات، فذلك مرتبط أساساً بمدى اتساع تطبيق المنظومة المعلوماتية نفسها، التي تعرف هي الأخرى فقراً واضحاً، ولا بد في هذا السياق التمييز بين دول الخليج التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال، وبين باقي الدول التي لا تزال بعضها في المراحل الأولى في طريقها نحو مجتمع المعرفة، لذلك يمكن تصور حال الإدارة الالكترونية. لذلك يأتي التساؤل الرئيسي على النحو التالي :

ما هي مختلف المعوقات التي تحدّ من تطبيق وتفعيل الإدارة الالكترونية في الدول العربية ؟

أولاً . الأنترنت في المنطقة العربية

يرتبط تطبيق الإدارة الالكترونية في المنطقة العربية بمدى فعالية خدمة الانترنت التي انتشرت فيها بشكل سريع منذ بداية دخولها إلى المنطقة ، وقد بدأ دخولها منذ عام 1992 في الكويت التي كانت قد وقعت في عام 1991 اتفاقية مع شركة أمريكية لتوفير هذه الخدمات ، وبعد ذلك توالى دخول الانترنت إلى عديد الدول العربية ، مصر ثم الإمارات والبحرين ، الأردن ولبنان وقطر وعمان واليمن وسوريا والسعودية وفلسطين وتونس والجزائر والمغرب ومن ثم العراق منذ فترة ليست بالبعيدة ، ولابد من الإشارة هنا إلى أنَّ النشاط في قطاع الانترنت في الدول العربية لم يعد مقتصرًا على توفير الخدمة نفسها فقط ، وإنما يتعداه إلى توفير المحتوى ذي الطابع العربي رغم أنَّ القضايا الفنية الخاصة بالتعريب لم تكتمل بعد⁽¹⁾ .

وفيما يلي عرض لواقع الانترنت في بعض الدول العربية⁽²⁾ :

السعودية : شكَّلت في السعودية لجنة لدراسة إدخال الانترنت إلى المملكة تضمُّ كل من وزارتي البرق والبريد والهاتف والداخلية ، بالإضافة إلى مدينة الملك عبد العزيز للتقنية وجمعية الحاسبات السعودية وذلك في خطوة تأتي استعداداً لاكمال تجديد شبكة الهاتف السعودي شركة (AT&T) السعودية من تنفيذها ممَّا أتاح البدء بترخيص خدمات الأنترنت بشكل مناسب .

الكويت : كانت أول دولة عربية تدخل خدمة الأنترنت حيث وقعت الحكومة الكويتية في عام 1991 اتفاقية مع شركة أمريكية لتوفير هذه الخدمات ، وهو ما تم فعلاً في عام 1992 وتم البدء في تقديم هذه الخدمات من خلال شركة غلف نت ، وذلك باتفاقية امتياز حصرية مع وزارة المواصلات الكويتية وفي نفس الوقت بدأت الهيئات الرسمية بالاستفادة من خدمات الشبكة العالمية من خلال مؤسسة الكويت للتقدُّم العلمي ومعهد الكويت للأبحاث العلمية ، وفي صيف عام 1996 بدأ تقديم خدمات مقهى للأنترنت ولا تفرض دوائر الضريبة الكويتية أية قيود على استخدام الأنترنت .

مصر : تعتبر مصر من أوائل الدول العربية التي أدخلت خدمات الأنترنت حيث بدأت في تقديمها في أكتوبر 1993 من خلال خط مستأجر مع فرنسا وقد استفادت منه شبكة الجامعات المصرية ، وبعد ذلك بدأت الاستفادة القطاع العام من

الشبكة من خلال شبكة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار الذي قدم هذه الخدمات للجهات الحكومية، ثم بدأ بالتعاون مع شبكة مركز تقنية المعلومات وهندسة البرمجيات الاقليمي بتقديم هذه الخدمات للهيئات غير الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص .

تونس : كانت تونس ثاني دولة عربية تدخل خدمة الانترنت منذ عام 1992 حيث بدأت تقديمها للقطاعين العام والخاص .

الجزائر : أشرفت على تقديم خدمات الانترنت في الجزائر شبكة الاتصالات الوطنية، بينما أتاح مركز البحوث العلمي والتقني (cerist) للجامعات ومراكز البحوث والمراكز العلمية الاستفادة من مختلف خدمات الشبكة .

والملاحظ عموماً وجود نمو كبير في حجم الخطاب اللغوي العربي المطروح على الانترنت خلال الفترة (2000-2010) والذي تجاوز نسبة 25٪، وهي نسبة تزيد على نسب النمو في بقية اللغات بكمية لا يستهان بها، غير أنّ الحصيلة الكلية لعدد الصفحات باللغة العربية ما زالت متواضعة⁽³⁾ .

غير أنّ استخدام الأنترنت في الدول الغربية توسع بسرعة وهو ما يعود إلى توافرها مجاناً فترة طويلة في المؤسسات التعليمية، ومن ثم بأسعار زهيدة جداً للمستخدمين في كل مكان مما يمكن أصحاب الأعمال الصغيرة والكبيرة من الاستفادة منها وبالتالي وفر حافزاً قوياً للشركات التجارية والمؤسسات الاعلامية التي تمتلك المحتوى، وفي العالم العربي للأسف نجد الهرم مقلوباً، إذ أنّ الطراز الذي تمّ فيه توفير الأنترنت من خلال مؤسسات تجارية تابعة للحكومات أو تدفع رسوماً ونسباً عاليةً من مردودها لهذه الحكومات، أدى إلى إرتفاع تكلفة الوصول إلى الشبكة، وجعل المستخدمين قلقين في تعاملهم معها خوفاً من تعاظم كشف الحساب في نهاية الشهر، كما أنّ تواضع ميزانية المؤسسات التعليمية لم يمكنها من توفير هذه الخدمة للطلاب والباحثين، وقد بقيت الأنترنت في عدد من الدول العربية ولفترة طويلة سلعة رفاهية لا يمكن تحمل نفقاتها سوى المؤسسات الكبيرة والتي لا تعي في أغلب الأحيان إمكانياتها، بالتالي ليست مستعدة للاستثمار فيها، والنتيجة الحتمية هي قلة عدد المشترين وبالتالي كانت عملية الاتصال عبر الأنترنت عملية غير مربحة حتى للشركات الحكومية أو الخاصة⁽⁴⁾ .

ثانيا. متطلبات العمل بالإدارة الالكترونية

حتى نفهم معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الوطن العربي يجب أن نستعرض المتطلبات الستة التي يفرضها الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية وهي :

1-التكنولوجيا الرقمية الالكترونية: ترتبط الإدارة الالكترونية وأنشطة الأعمال الالكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، ومن الخيارات التقنية المهمة أمام الإدارة خيار ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية، التلفاز التفاعلي، خدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل وبروتوكول الاتصال بالانترنت (wap) الذي يمكن مستعمل الهاتف الخليوي من الدخول إلى موقع المنظمة على شبكة الانترنت وتكنولوجيا شبكة الانترنت اللاسلكية والوسائط المعلوماتية الرقمية الأخرى.

2-العمليات الالكترونية: تقوم على تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات شبكات الأنترنت (\extranet \internet \intranet)، فهي إذن نتاج جهود إعادة تصميم العملية الادارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل تحقيق تلاؤم بين العملية الجديدة وبنية الانترنت.

3-الاستراتيجية الالكترونية: تغطي الاستراتيجية الالكترونية أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال والتصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الالكترونية، كما تتضمن تحديد مصادر التميز عن المنافسين المرتبطة بخيارات مختلفة تبني على أساسها سلاسل القيمة، ومن بين هذه الخيارات تطبيق استراتيجية استبدال لجميع قنوات توزيع الخدمات التقليدية مثلاً بخدمات الكترونية كاملة أو استراتيجية الاستكمال، أي بناء قنوات خدمة الكترونية جديدة مكملة لقنوات التوزيع التقليدية بسبب ضعف استخدام الأنترنت من قبل الزبائن أو لأهمية استمرار قنوات التوزيع أو ضعف امكانية تنميط و قياس الخدمة و توزيعها عبر الوسائل الإلكترونية⁽⁵⁾.

4-التسويق الالكتروني : يركز على التوجه نحو الزبون والتحليل العميق لاحتياجات الزبائن التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الالكترونية والتقليدية للمنظمة مع زبائنهم في الأسواق المستهدفة ، وتساعد بيئة الأنترنت على تكوين صلات تفاعلية مباشرة مع الزبائن يمكن استثمارها لتلبية احتياجاتهم في الوقت الحقيقي ، كما تدفع باتجاه الانتقال الواعي من التسويق الموجه للجمهور الواسع لمنتجات وخدمات قياسية إلى تسويق موجه لاحتياجات الزبون بغض النظر عن قيود المكان والزمان .

5-الهيكل الالكتروني : تتطلب الادارة الالكترونية وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة ، أفقية وعمودية باتصالاتها ، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية .

6-القيادة الالكترونية : يعتبر تطوير قيادة ادارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم المسائل التي طرحت في مجال إدارة المعرفة والادارة الالكترونية ، فوجود القيادة الالكترونية هو شرط لنجاح المنظمات الالكترونية ، فيمكن من خلالها استثمار الأصول الانسانية الثمينة الحفية للمنظمة وبصورة خاصة رأس المال الفكري والانساني وإدارته لتحقيق الميزة التنافسية .

وتمثل القيادة الالكترونية باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي في منظمة ساعية للتعلم بصفة مستمرة ومؤكدة⁽⁶⁾ .

ثالثا. معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الوطن العربي

يتوقف تطبيق الادارة الالكترونية على ثلاث محدّدات وهي ، المحدّدات التكنولوجية ، المحدّدات الثقافية ثم المحدّدات الاجتماعية والاقتصادية ، وعليه يمكن حصر معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الوطن العربي في نفس موضوع هذه المحدّدات وهي :

1-المعوقات التكنولوجية: تشمل المحدّات التكنولوجية التي تعيق برامج تطبيق الادارة الالكترونية كل المسائل المتعلقة بواقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إستخدام شبكة الانترنت وتطوّر صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات⁽⁷⁾. ويمكن حصرها عربيا فيما يلي :

-الخطوط الهاتفية الأرضية: يوجد تباين ملموس في مستوى انتشار الهواتف الأرضية في البلدان العربية حيث تتراوح كثافة الانتشار بين(17.2 و341) خطأ لكل (1000) مواطن وتنبؤ لبنان مكانة الصدارة في كثافة انتشار الخطوط الأرضية بينما يستقر العراق في نهاية الترتيب (احصائيات ما بين عامي 2003 و2007)، بينما يقدر متوسط كثافة انتشار الخطوط الهاتفية الأرضية على المستوى العالمي بـ (705.11) هاتف لكل (1000) مواطنو هو ما يعني وجود فرق شاسع فما زالت نسبة انتشار خدمة الهاتف الأرضي متدنية جدا مع وجود حاجة ماسة الى الارتقاء بواقع هذه الأداة الاتصالية في وطننا العربي لبلوغ ما تم تحقيقه في بلدان العالم المختلفة .

-الخطوط الهاتفية المحمولة: انتشرت خدمة الهواتف المحمولة بكثافة في بلدان مثل سوريا والعراق ولبنان ولكن أقطار المنطقة العربية لم ترق الى المستويات العالمية (480 هاتف محمولا لكل 1000 مواطن)، باستثناء الأردن حيث وصل الرقم الى حوالي 1156 هاتف محمول لكل 1000 مواطن عام 2012 .

-الحواشيب الشخصية: مازالت أقطار المنطقة العربية تعاني شحة انتشار هذه الأداة المهمة التي تقل عن (100 حاسوب لكل 1000) مواطن باستثناء لبنان الذي بلغت فيه (114.5 حاسوب) عام 2007 .

-أداء قطاع المعلومات والاتصالات في البلدان العربية: تشير إحصائيات عام 2006 إلى أنّ أنظمة الاتصال الهاتفي-الأرضي ما زالت تتعرّض لنسبة عالية من الأعطال نتيجة تقادم منظوماتها الهاتفية أو عدم تبني سياسة محكمة لإدارة هذه الخدمات، كذلك ما زالت تكلفة الاتصال الهاتفي الأرضي والمحمول مرتفعة الى حد ما، مع انخفاض حجم الربح الكلي المتحقق من أنشطة الاتصالات الأمر الذي انعكس بقوة على مستويات انتشار الخدمة، أما بالنسبة الى خدمة الأنترنت فما زالت الخدمات المعلوماتية تعاني إنحساراً كبيراً في عدد خوادم الأنترنت الآمنة فبقي الاعتماد منصبا على خوادم من خارج البلاد⁽⁸⁾.

وفي ذات السياق تبين الاحصائيات التي تناولت تطوّر قطاع الإتصالات خلال الفترة 2008/2001 أنّ مشتركى الهاتف الخليوي بلغ (5.3 مليون) عام 2008، فيما شهد العام ذاته

تراجع عدد مشتركى الهاتف الثابت إلى 519 ألف وزيادة مشتركى الإنترنت إلى 221 ألف مشترك⁽⁹⁾.

2-المعوقات الثقافية: يمكن تناول المحدّدات الثقافية من خلال مدخلين متكاملين ومتداخلين هما المدخل الجزئي على أساس دراسة الثقافة التنظيمية للمنظمة التي تختلف من منظمة إلى أخرى وفقاً لاختلاف الإدارة، التقاليد، أساليب العمل ونوع وطبيعة الأنشطة التي تقوم بتنفيذها، والمدخل الكلي الذي يستند إلى دراسة ثقافة الإدارة العربية وهي تتجلى في القيم والتقاليد وأنماط القيادة وأساليب اتخاذ القرار للمدير العربي في البيئة العربية⁽¹⁰⁾، ويمكن اختصارها في النقاط التالية⁽¹¹⁾:

- الأمية الالكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا الإطار.
- ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية.
- عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة ومحدّدة وشاملة لكافة أنشطة القطاعات الحكومية.
- ضعف قناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الالكترونية واعتقادهم أنّها تقلل من سلطاتهم الإدارية.
- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توافر تجهيزات على أعلى مستوى توفرها الدولة ممّا يؤدّي لمقاومتهم لكل تغيير في هذا الاتجاه خوفاً على وظائفهم ومصالحهم.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الالكترونية الحكومية.
- عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحوّل وعدم إحساسهم بأنّهم جزء من عملية التحوّل والنجاح.
- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها وعدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

3-المعوقات الاجتماعية والاقتصادية: يرافق صعود تكنولوجيا المعلومات في المجتمع ظهور قوى محفزة لأفكار مثل التقدم، التنظيم العقلاني في المجتمع، وتطوير مؤسسات العمل المدني وتحسين معايير المعيشة وشفافية المعلومات إلى غير ذلك من

الأفكار والسياسات الجديدة التي تسعى إلى السيطرة بطريقة وبأخرى على مظاهر التعقيد في الحياة الاجتماعية والانسانية .

ومع تنامي هذه الأفكار وبروز قوى جديدة ووظائف جديدة تتغير التشكيلات الاجتماعية لمواكبة التكنولوجيا والمناخ المتغير للمعرفة وهو ما يحصل على مستوى المجتمع وعلى مستوى المنظمات أيضاً، وبسبب المضمون الاجتماعي الاقتصادي للإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات فإنّ هذه النظم الحاسوبية المتكاملة لا يمكن تطويرها أو تطبيقها في فراغ وإنّما في وسط بيئة اجتماعية واقتصادية، ومن ثم فإنّ النجاح المنشود للإدارة الالكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا في وسط بيئة اجتماعية وإقتصادية ملائمة حاضنة للمعرفة والتكنولوجيا الجديدة⁽¹²⁾.

وفي الوطن العربي وعلى الرغم من التأخر النسبي للتجارة الالكترونية مثلاً قياساً بالدول المتقدمة، إلّا أنّ بعضها منها قد شهد بعض التجارب المتواضعة في مجال النشاط التجاري الالكتروني، حيث قامت بعض القطاعات بتطبيق الخدمات الإلكترونية وتعتبر شركة "أرامكو" من أبرز الشركات العربية التي تستخدم حالياً أنظمة التجارة الالكترونية فقد قدمت الشركة نموذجاً جيداً في قسم المبيعات عبر الأنترنت.

ويؤكّد الخبراء في مجال التجارة الالكترونية أنّ العربية السعودية تتصدّر الدول العربية في مجال التجارة الالكترونية، فقد بلغ حجم الإنفاق على المنتجات والخدمات عبر التجارة الالكترونية فيها عام 2010 حوالي (3 مليارات دولار)، وأرجع مختصون أسباب نمو التجارة الالكترونية في العربية السعودية إلى الانتشار الواسع لاستخدام البطاقات الائتمانية ودخول قطاعات جديدة للتجارة الالكترونية كشركات الطيران وانتشار الألعاب الالكترونية التفاعلية⁽¹³⁾.

أما الصيرفة الالكترونية، فقد بدأ العمل بها في بعض الدول العربية فقط وفي مقدّماتها الإمارات العربية المتحدة والأردن والكويت، نظراً لأنّ هذه الدول تتوفر نسبياً على بنية تحتية أساسية جيدة من حيث شبكة الاتصالات والتجهيزات التقنية في المصارف، ولكن يجب التنبيه إلى أنّ الدول العربية لا بد أن تقبل بالتحدي التكنولوجي الجديد وما يترتب عنه إذا أرادت أن تدخل تيار الثورة المعلوماتية⁽¹⁴⁾.

4-معوقات تنظيمية: وتتلخص فيما يلي⁽¹⁵⁾ :

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الإلكترونية.
- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الصغرى.
- ضعف اقتناع إدارة المؤسسات بدواعي التحول ومتطلباته.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط ذات الإدارة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
- قلة البرمجيات الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المؤسسات الإدارية.
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل المؤسسات.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات.
- ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الالكترونية لا سيما في بعض المجالات الحساسة.
- الإفتقار إلى وجود مركزية لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.
- ضعف المرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الطرق في نظام المشتريات، الصيانة والتشغيل.
- صعوبات إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الالكتروني لما يتطلبه من جهد ووقت طويل.

5-معوقات مالية: وتتمثل في ما يأتي⁽¹⁶⁾ :

- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للانترنت.
- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وخاصة الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- قلة الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدودة فيها أوجه الإنفاق.
- ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الالكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.

- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع.
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

6-عوائق تتعلق بالإجراءات والأساليب الادارية: تشكّل البيروقراطية

والاجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقاً رئيسياً عند تطبيق مفهوم الادارة الالكترونية، والتي تقوم بإعتبارها منهجاً إدارياً حديثاً على تبسيط الاجراءات وكافة المعاملات الادارية والعمل على أساس من الشفافية والمساواة، ومن ناحية أخرى يعدُّ ضرورياً للمنظمة الاستفادة من الفرص التي من الممكن أن تتيحها لها تقنيات تكنولوجيا المعلومات، وإذا ما كُيِّفَت المنظمة تصميمها البنائي وعملياتها الادارية بحيث تتوافق مع تكنولوجيا المعلومات فسيكون من الممكن ادراك التأثير الكامل لهذه التكنولوجيا وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الانتاجية.

وبالإضافة إلى ما سبق يتوجب على المنظمات التخلص من تلك الإجراءات التقليدية وإعادة هندسة الهياكل التنظيمية وجعلها هياكل مرنة تستوعب كل تغيير للدخول بقوة إلى مجالات الحياة الالكترونية⁽¹⁷⁾.

خلاصة

في الأخير يجب الإشارة إلى أنَّ المعوقات التي تعترض تطبيق أسلوب الادارة الإلكترونية لا تمثل إنشغالاً بالنسبة للدول العربية فقط، فحتى الدول الغربية التي قطعت شوطاً هاماً في مجال مجتمع المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تعاني هي الأخرى في هذا الإطار، لكن يبقى أنَّ الاختلاف في موضوع الانشغال نفسه الذي يتمثل أساساً لدى الغرب في طرق حماية المنظومة المعلوماتية نفسها من الاختراق أو القرصنة أو التجسس أو حتى من الفيروسات، خاصة وأنَّ مؤسسات كبرى تتعرض لمثل هذه المخاطر بالرغم من التطوُّر التكنولوجي الذي بلغته.

وعلى العكس هذه الزاوية من النقاش لم تطرح بعد أو أنَّها لا تطرح بنفس القوة في دولنا العربية لذلك ومن أجل المضي قدماً في مجال الادارة الالكترونية، لا بد من الإهتمام في المقام الأول بالموارد البشري الذي يعتبر أهم عائق في سبيل تطبيقها، ففي عصر المعرفة تحوَّلت الموارد البشرية إلى أهم أصول المؤسسة بل وثروتها الوحيدة.

هوامش

- (1) علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي : شبكات الادارة الالكترونية (أساسيات وأنواع الشبكات الالكترونية وأمن ورقابة الشبكات والتجارة الالكترونية والعمل عن بعد) ، ط1 ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص124 .
- (2) نفس المرجع السابق : ص(125-130) .
- (3) حسن مظفر الرزو ، سمات اقتصاد المعرفة في العراق وبلاد الشام (محاولة لصياغة إستراتيجية عربية) : مجلة " المستقبل العربي " ، العدد 412 ، جوان 2013 ، ص58 .
- (4) علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي : مرجع سبق ذكره ، ص131 .
- (5) سعد غالب ياسين : الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، دط ، مركز البحوث ، الرياض ، السعودية ، 2005 ، ص(235-236) .
- (6) نفس المرجع السابق : (237-238) .
- (7) نفس المرجع السابق : 257 .
- (8) حسن مظفر الرزو : مرجع سبق ذكره ، (52-54) .
- (9) لبنى عبد الله العلاوين ، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية (مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية أنموذجا) : رسالة ماجستير في الاعلام ، جامعة الشرق الأوسط ، أفريل 2005 ، ص12 .
- (10) سعد غالب ياسين : مرجع سبق ذكره ، ص261 .
- (11) كلثوم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر : ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية الدولية ، قطر ، 2008 ، ص74 .
- (12) سعد غالب ياسين : مرجع سبق ذكره ، ص267 .
- (13) رسلان محمد ، التجارة الالكترونية في المؤسسات التجارية الفلسطينية (الواقع والتحديات) : مجلة " المستقبل العربي " ، العدد 400 ، جوان 2012 ، ص26 .
- (14) نور الدين جليد وأمينة بركان ، الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية : مجلة " معارف " ، العدد العاشر ، جوان 2011 ، ص269 .
- (15) ساري عوض الحسنات ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية : رسالة ماجستير في الدراسات التربوية ، جامعة الدول العربية ، مصر ، 2011 ، ص53 .

16) نفس المرجع السابق: ص55.

17) سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية: رسالة ماجستير ، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة) ، دون سنة ، ص51.