الحكومة الألكترونيّة

(تحديات الواقع وتطلعات المستقبل)

فراس عدنان عباس*

المقدمة

مع حلول القرن الحادي والعشرين , أدى الاتساع غير المسبوق في تقنية المعلومات اختراعا"واستخداما", إلى نقل العالم بشكل متسارع من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات ومن مظاهر ذلك ظهور مفهوم الحكومة الألكترونية وهي نمط متطور وجديد من الإدارة الألكترونية يتم من خلاله رفع مستوى كفاءة وفاعلية العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية كاستصدار الوثائق الرسمية عن طريق الانترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية . والاهم من ذلك إن للحكومة الالكترونية دورا" أوسع وتأثيرا" أشمل على الأمم , لأن الحكومات في معظم الدول تعتبر المناصر الأقوى لدعم الاقتصاد , حيث أن لها دورا" رئيسيا" في توظيف الكوادر البشرية , وأعداد التشريعات , وتقديم الخدمات , وتحصيل الإيرادات وفي الحقيقة , فأن مبادرات تنفيذ الحكومة الالكترونية يمكن أن تكون حافزا" لنمو أستخدام تقنية المعلومات في الدول العربية. إن فكرة الحكومة الالكترونية لم تصل الى النضج الكامل في المجتمعات العربية, إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونة تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات الان الأمر يتطلب دراسة لبيان الايجابيات (الطموحات) والسلبيات (التحديات) , أضف الى ذلك فأن الأمر يتطلب دراسة التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية المترتبة على تطبيق هذه الفكرة من خلال بعدي الطموحات والتحديات , لتعظيم الايجابيات وتفادي السلبيات أثناء التطبيق التدريجي لهذه الفكرة , ويمكن القول دون تردد أن مفهوم الحكومة الالكترونية في البيئة العربية مفهوم تحيطه الضبابية , عوضا" عن أنه ليس ثمة تصور شمولي لما ستكون علية الأحوال لدى أنجاز الخطط التقنية والتاهيلية والقانونية المقترحة التي تم المباشرة بها لتوفير متطلبات إطلاق الحكومة الالكترونية.

المبحث الأول : منهجية البحث

* مدرس قسم إدارة الأعمال جامعة القادسية

١-١ مشكلة البحث

على الرغم من أن تأثير ثورة تقنية المعلومات بتطبيقاتها المختلفة على كافة أوجه الحياة, وتوقع تعاظم هذا التأثير في المستقبل إلا أن انتشار هذه التقنيات في العالم العربي والعراق خاصة لا يزال دون المستوى المأمول, حيث لازال تطوروأنتشار تقنية المعلومات فيها يسير بصوره أبطأ, لذلك هناك فجوه رقمية* مابين أمكانية تطبيق تقنية الحكومة الالكترونية وإمكانية مواكبة التغيرات التي يتوقع لها أن تحدث ضمن القرن الحادي والعشرين من جراء سيادة الثورة المعلوماتية. ومن جانب آخر فأن دعم القيادات السياسية العليا لتطبيق الحكومة الالكترونية لم يكن بالدعم المناسب من قبل هذه القيادات فأن دولنا العربية ومنها العراق سوف يظل متأخرا" كثيرا" للحاق بركب الدول المتقدمة التي سبقتنا بسنوات عديدة.

١- ٢ أهمية البحث :

تتجلى أهمية البحث في الجوانب الآتية:

١. يستمد البحث أهمية من الموضوع الذي يتناوله, فالحكومة الالكترونية تعد واحدة من أبرز ما حققته الثورة التقنية والمعلوماتية التي يتسم بها عصرنا الحاضر.

٢.تقديم المساعدة للجهات المهتمة(ذات العلاقة)بإنشاء دعائم الحكومة الالكترونية.

٣. خطوة نحو أبحاث أخرى في هذا المجال.

١-٣ أهداف البحث :

يهدف البحث إلى :

١. التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية .

٢. تحفيز المعنيين في العالم العربي على الاستفادة من تقنية المعلومات .

٣. حث الخطى نحو بناء الثقة بين الأعمال الحكومية التي يشوبها الكثير من التشكيك وبين تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الحكومة أعمالها مع إدخال تقنية جديدة وأسلوب عمل جديد لحكومة منفتحة على المواطنين .

٤. التعرف على آفاق ومستقبل الحكومة الالكترونية .

٥. التعرف نظم العمل الجديدة للحكومة الالكترونية .

٦. عرض الاستنتاجات التي توصل البحث أليها , وما طرحه من توصيات التي تساهم في تفعيل إيجابيات الحكومة الالكترونية .

١- ٤ فرضية البحث :

إن هذا البحث يناقش أمكانية نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في ضوء الإمكانيات المتاحة في المستقبل لذلك يمكن صياغة فرضية البحث بالآتي :

---

* الفجوة الرقمية : **هي التباين في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بين المجتمعات .**

هل بالأمكان تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في العراق في ظل معطيات الظروف الحالية والمستقبلية المحتملة.

المبحث الثاني : الحكومة الالكترونية

يتضمن هذا البحث ألقاء نظرة عامة على الحكومة الالكترونية من حيث مفهومها ومجالاتها وفوائدها وتأثيرات تجاهلها وتحدياتها.

٢-١ توطئة

إن الحكومة الالكترونية واحدة من الوسائل الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات وتنظيمها. وستتوفر الإمكانية للوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة عبر أجهزة الحاسوب ومراكز خدمة المجتمع ومراكز الأعمال وغيرها من المواقع المتاحة، وستنتفي ألحاجه إلى مراجعة الدوائر الحكومية للحصول على التعليمات وتقديم البيانات للموظف الحكومي الذي يستقبل المراجعين . حيث يمكن تقديم هذه الخدمات من خلال شبكة الانترنت وأجهزة الاتصال الأخرى على مدار الساعة دون التقيد بساعات الدوام الرسمي للقطاعات الحكومية. أن أيجاد الإمكانية للتخاطب الالكتروني بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمة موحدة سيساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الخدمات الحكومية التي تقدم للمواطن وقطاع الأعمال، كما يجعلها تبدو أكثر تنظيما" وتحقق احتياجات الراغبين في الحصول عليها. كما يمكن للقطاعات الحكومية أن تعدل وتطور المعلومات والأنظمة الخاصة بالخدمات التي تقدمها بشكل فوري، الأمر الذي سيساهم في توفير معلومات دقيقة وحديثة للمستخدمين بشكل آني[١].

٢-٢ مفهوم الحكومة الالكترونية

إن مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى أعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه عبر الشبكة. والحكومات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها. وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي[٢].

فالحكومة الالكترونية ماهي الاعبارة عن أتمته التعامل بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض، والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين، فاستخدام التقنية في أداء الأعمال ومراقبة أداء العاملين تساعد الإدارات على تقليل المستويات الإدارية وكذلك عدد المشرفين حيث تدخل التقنية في الكثير من هذه الوظائف [٣].

والحكومة الالكترونية– وفق أدبيات الأمم المتحدة- هي استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة أو المنفعة العامة لما تقوم بة الحكومة من مهام وأعمال أو هي عملية تحول في أساليب وعلاقات العمل سواء في داخل مؤسسات الحكومة ,أو في تعاملاتها مع بعضها البعض ,أو في تعاملات الحكومة أو في أي مؤسسة أو فرد خارجها من خلال تقنية المعلومات والاتصالات [٤].

وتعرف الحكومة الالكترونية بأنها استخدام التقنية وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية الأخرى بكفاءة وفعالية [٥].

ومن ثم فإنّ الحكومة الالكترونية هي جزء من تقنية المعلومات والأتصالآت والمعرفة ,لها القدرة على التعامل السريع وتحقيق الفاعلية والكفاءة في مجالات تبادل المعلومات والأفكار والأعمال على كافة المستويات الحكومية وغير الحكومية ,وجميع أفراد المجتمع .

٢-٣ أهداف الحكومة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها

تهدف الحكومة الالكترونية إلى:[٦].

١- رفع كفاءة الأداء باستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات.

٢- تقليل كلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات أدارية عن طريق تقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها.

٣- توفير المعلومات الصحيحة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.

٤- تقديم خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال في زمن قياسي.

متطلبات تطبيق الحكومة الألكترونية

ولكي تحقق مشاريع الحكومة الالكترونية الأهداف المرجوة منها ولكي تقيم خدمة ذات جودة عالية ينبغي توفر عدد من العوامل، ومن أهم هذه العوامل:

. توفر بنية تحتية مناسبة :

تسهم خدمات الحكومة الالكترونية في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة . كما ينبغي أن تكون هذه الخدمات في متناول الجميع وأن تتمتع بكفاءة وموثوقية عاليتين . ومن المهم أن تكون هذه البنية التحتية متاحة للجميع (**universal access**) وأن توفر الحد الأدنى من الخدمات للجميع (**universal service**) .

. وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة :

تقدم خدمات الحكومة الالكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية التي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الالكترونية .

. إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية :

إن تطبيق الحكومة الالكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمته العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذة العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الالكترونية .

. توفير القدر الكافي من أمن المعلومات :

إن تقديم الخدمات الحكومية على الانترنت مع ما يقدمة من فوائد وتسهيلات ألا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات. لذا ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها وبما يتناسب مع متطلبات كل قطاع. ومن المهم وجود توازن بين استيفاء متطلبات أمن المعلومات والمرونة في تقديم خدمات الحكومة الالكترونية بالشكل الذي يعطي الثقة للمستفيد من هذه الخدمات.

. بناء القدرات والطاقات البشرية :

تحتاج تطبيقات الحكومة الالكترونية إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة باقتدار.

وينبغي الحذر من اعتماد تطبيقات الحكومة الالكترونية لمجرد مواكبة الركب وبدون أن يكون لها فائدة للمستفيد ومن ثم قد لا تحقق النجاح المأمول منها. فالقضية ليست كتابة برامج أو شراء أجهزه بل تتضمن أعادة التفكير بكيفية عمل الأجهزة الحكومية والقدرة على تحويرها نحو جعل خدمة المستفيد وتلبية احتياجاته هي محور عملها وتوفير المزيد من الشفافية. وتؤمن منظمة الأمم المتحدة بأهمية تقنيات المعلومات والاتصالات والخدمات التي يمكن أن تقدمها للمجتمعات ودورها في تطوير المجتمعات والخدمات الحكومية.

٢- ٤- الوظائف الحكومية الممكن تحويلها الكترونيا .

يمكن حصر الوظائف الحكومية التي يمكن أن يتحول أداؤها بالكامل أو جزئيا الكترونيا لتصبح احد مشاريع الحكومة الالكترونية الناجحة [٧].

١- **وظائف اتخاذ القرارات**: مثل وظيفة إدارة ألازمات والكوارث والتنمية الاقتصادية والدفاع والعلاقات الخارجية والأمن والسلطة التشريعية .....
٢- **وظائف وبرامج إدارية**: مثل إنتاج الطاقة والتامين والخدمات الاجتماعية والتراخيص والتعليم والبحوث والتطوير.....
٣- **الوظائف القياسية**: مثل حماية المستهلك وإدارة البيئة وجمع أموال الضرائب والرسوم وخدمات النقل العام والاستيراد والتصدير.....
٤- **الوظائف الداخلية**: مثل التنمية البشرية وإدارة الموارد المالية العامة والسياحة والإمداد والتموين والمشتريات والمخازن.....

٢- ٥- التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية .

هناك العديد من العوامل التي تشكل عائقا" أمام نجاح هذا المشروع في العراق نلخصها بما يأتي :[٨]

١. محدودية انتشار الانترنت بين عامة الناس
٢. محدودية البنية التحتية وارتفاع تكاليفها

العوائق الناجمة عن شبكة الاتصالات المعلوماتية وعدم وجود بنية تحتية قوية ورخيصة التكلفة.

٣. الفجوة الرقمية

ونعني بها سوء توزيع هذه الخدمات على المواطنين.

٤. التضارب بين خصوصية المواطن مع أمن الدولة

هناك قلق مشروع من ناحية المواطنين حول حقهم في الاحتفاظ بخصوصية معلوماتهم وتضارب هذا مع سعي الدولة لاستعمال هذه المعلومات في الحفاظ على الأمن الوطني.

٥. انعدام الثقة بوسائل الدفع عبر الانترنت

لا تزال الأغلبية العظمى من المستثمرين تتخوف من التعامل ببطاقاتهم الائتمانية لعدم اقتناعهم بوجود حماية كافية لهذه المواقع التجارية تحول دون اختراقها.

المبحث الثالث : المشروع الوطني للحكومة الالكترونية في العراق

تحتاج الحكومة العراقية لإنجاز المشروع الاستعانة بخبرة شركات متخصصة كمتعاقد رئيسي من أجل توفير الخبرات والإمكانيات الأخرى الضرورية لتنفيذ مشروع على هذه الدرجة من التعقيد . أن مشروعا" في هذا المستوى من حيث المدة والطبيعة سيفرض تغيرات تنظيمية وثقافية في أسلوب أداء عمل الحكومة وذلك يتطلب تطوير إطار لإدارة عملية التغير بهدف ضمان أنجاز مشروع الحكومة الالكترونية بنجاح , أيضا" فأن مشروعا" بهذا التعقيد من حيث إدارة الموارد والإمكانيات والعمليات بحاجة إلى وضع برنامج لادارةالعمليات التنفيذية .

ويمكن القول هنا بأن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب وضع استراتيجية وطنية للمعلوماتية كمرحلة أولى يتم بعد تطبيق هذه الاستراتيجية ، التحول التدريجي إلى نظام الحكومة الالكترونية .

٣- ١ - مراحل مشروع الحكومة الالكترونية

إن المراحل التي تمر بها الحكومة الالكترونية حددت بثلاثة هي التجريب, والتكامل وإعادة الاختراع . تمتد مرحلة التجريب عامين تقريبا" وتشمل تقديم خدمات بسيطة وانتقائية بقصد التجريب ، استكشاف المشكلات وتقليل المخاطر . وتشمل مرحلة التكامل عملية ربط مزدوجة بين أنظمة المعلومات والشبكات التي تستخدمها الاجهزه الحكومية المختلفة . بينما يشكل أعادة اختراع الحكومة مرحلة متقدمة تتزامن مع نضج الجمهور وارتفاع مستوى الوعي لدية بحيث يمثل قوة ضاغطة على الحكومة من أجل أجراء تحسين شامل لنوعية خدمات الحكومة الالكترونية بكافة أبعادها المتكاملة[٩].

٣ – ٢ – المراحل التجهيزية لمشروع الحكومة الالكترونية في العراق (تجربة دولة الكويت) :

لقد تم تحضير هذا البحث لتعريف الحكومة العراقية بمشروع الحكومة الالكترونية وشرح المراحل الرئيسية الأساسية للتنفيذ ولم يتم التطرق إلى المراحل التكتيكية الخاصة بمراحل التجهيز لمشروع الحكومة الالكترونية آملين من الباحثين في هذا المجال إلى المزيد من البحث وتحليل، ومن أجل الوقوف على المراحل الأساسية لمشروع الحكومة الالكترونية تم اعتماد تجربة دولة الكويت، حيث منذ فترة ليست بالقصيرة تنبهت دولة الكويت إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا مسارعة إلى ملاحقة تلك التطورات في مجال تقنية المعلومات والإمساك بمقوماتها في هذا المجال. وفي هذا الصدد فقد أوضح تقرير الأمم المتحدة بالتعاون مع الجامعة الأمريكية للإدارة العامة الصادر في مايو ٢٠٠٢ أن دولة الكويت تأتي في المرتبة الثانية عربيا"، والسادس والعشرين عالميا" في تطبيق الحكومة الالكترونية[١٠]وبناء" على ما سبق يوضح الجدول (١) المراحل التجهيزية لمشروع الحكومة الالكترونية، حيث تم اعتماد الجدول الزمني لتنفيذ المشروع في العراق (١ / ٧ / ٢٠٠٨) .

جدول (١) المراحل التجهيزية لمشروع الحكومة الالكترونية

ID	Task Name	Duration	Start	Finish
١.	تجهيز الخطة الإعلامية	٢٣ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/٧/٣١
٢.	استطلاع تجارب الغير	٦٥ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/٩/٢٧
٣.	بناء قاعدة المعلومات	٨٥ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/١٠/٢٥
٤.	مسح بيئات التشغيل	١٣٠ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/١٢/٢٧
٥.	اعتماد مرجعية الخطة الاستراتيجية من اللجنة العليا	٤٦ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/٨/٣١
٦.	إنجاز الخطة الاستراتيجية	١٣١ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/١٢/٢٨
٧.	الإشراف على إنجاز الخطة الاستراتيجية	١٣٢ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/١٢/٣١
٨.	استراتيجيات والخطط التشغيلية للجهات المعنية	١٠٩ يوم	٢٠٠٨/٧/١	٢٠٠٨/١٢/٣١

ويمكن القول هنا إنّ عملية التنفيذ يجب أن تكون في بيئة مهيئة بشكل كامل لذلك تم اعتبار السنة المقترحة لتنفيذ المشروع هي (٢٠٠٨) وهذا يعتمد أيضا" على استقرار الوضع السياسي والاقتصادي للبلد ضمن المرحلة القادمة وما تواجهه من عقبات فيما يتعلق بتكلفة الاتصالات المادية، والأمن والخصوصية، والمسؤولية وغيرها من المعوقات.

٣ – ٣ - الإشراف على الخطط التنفيذية لمشروع الحكومة الالكترونية في العراق

تتمثل خطة العمل بقائمة من الإجراءات والمسؤوليات مع الجدول الزمني اللازم لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية والجدول (٢) يوضح الخطط التنفيذية لمشروع الحكومة الالكترونية .

جدول (٢) مراحل الخطط التنفيذية لمشروع الحكومة الالكترونية

Finish	Start	•• Duration	Task Name	ID
٢٠٠٩/٣/٣١	٢٠٠٩/١/١	٦٤ يوم	الموافقة على خطط تشغيل الجهات المعنية	١.
٢٠٠٩/١٢/٣١	٢٠٠٩/١/١	٢٦١ يوم	الإشراف على الخطط التنفيذية للخطة الاستراتيجية	٢.
٢٠١٤/١٢/٣١	٢٠٠٩/١/٤	١٥٠١ يوم	ضبط الجودة	٣.
٢٠١٤/١٢/٣١	٢٠٠٩/١/٤	١٥٠١ يوم	إدارة المتغيرات	٤.
٢٠١٤/١٢/٣١	٢٠٠٩/١/٤	١٥٠١ يوم	إعادة هندسة إجراءات العمل	٥.

إن اعتماد الجداول الزمنية (١ ، ٢) كمراحل لتنفيذ والإشراف هو من مسؤولية اللجنة الوطنية العليا والتي تتولى إدارة تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ، وإقرار كافة الأمور اللازمة لتحقيق متطلباته التي تنصب في المجالات الآتية : [١٠]

- وضع السياسات العامة للحكومة الالكترونية .
- وضع الخطط الاستراتيجية لتنفيذ الحكومة الالكترونية .
- النظر في الخطط التفصيلية لتنفيذ الحكومة الالكترونية والمرفوعة من قبل الجهات الحكومية وإقرارها, وتحديد أولويات تنفيذها ، والأشراف عليها ومتابعتها ، وإقرار الاعتمادات المالية اللازمة لها .
- إزالة أية معوقات قد تواجه التنفيذ الفعلي للخطط التفصيلية للحكومة الالكترونية بالجهات الحكومية .
- الإشراف على أعداد مقترحات التشريعات والقوانين اللازمة لتنفيذ الحكومة الالكترونية واتخاذ ما يلزم من إجراءات نحو اعتمادها وتنفيذها .
- إصدار القرارات اللازمة لإعادة هندسة إجراءات تنفيذ بعض الأنشطة الحكومية وفق مقتضيات الحكومة الالكترونية .

وبناء" على ما تقدم يمكن القول إنّ عملية التحول من الأسلوب التقليدي في الإدارة إلى الأسلوب الالكتروني يتسم بالمشقة والصعوبة ألا أنة ليس بالمستحيل ، بل أنة قد تم تطبيقة فعلا" بصوره أو بأخرى في بعض الدول العربية وهذا التحول يقتضي مواجهة التحديات ، وذلك لان التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية ، لايتم بمجرد اتخاذ قرار بذلك ، ولكنة يتم تدريجيا" ،

•• المدة :**هي فترة زمنية محددة ضمن الجدول (٢،١) ووفقا لظروف التنفيذ تكون هناك مرونة في الزمن لكون المشروع ينفذ لأول مرة**

وعلى مراحل ، وإعداد يستغرق وقتا" وجهدا" . فالأمر لاأختيار فية أمام الحكومة العراقية، لكون العالم يسير في اتجاه خطى متسارعة ، ولا تواصل بيننا وبينه إلا بالتحول إلى النظام الجديد .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا المبحث أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، والتوصيات التي يمكن أن يقدمها البحث إلى مشروع الحكومة الالكترونية.

٤ ــ ١ - الاستنتاجات

١- إن تنفيذ الحكومة الالكترونية أمر جوهري لضمان التطبيق الناجح للخدمات الحكومية الكترونيا" .

٢- إن الحكومة الالكترونية واحدة من الوسائل الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات وتنظيمها .

٣- إن نسبة انتشار الانترنت والذي هو أهم الأدوات الاتصالاتيه لا تزال قليلة نسبيا" .

٤- هناك تحديات حقيقية تقف في وجه مشروع الحكومة الحكومة الالكترونية كالأنظمة والقوانين في البلاد العربية والعراق.

٥- إن انتشار تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية سوف يؤدي إلى خلق جو من المنافسة في التطبيق ومواكبة التقدم التقني .

٦- يساهم مشروع الحكومة الالكترونية في توفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني .

٧- تحقيق التميز بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق أنجاز المعاملات الكترونيا" وتحقيق رضا الجمهور من ناحية الخدمات المقدمة .

٨- مفهوم الحكومة الالكترونية هو وسيلة لرعاية مصالح الجمهور من الأفراد والمؤسسات دون الحاجة إلى التنقل بين الإدارات الحكومية لطلب الخدمة .

٤ ــ ٢ ــ التوصيات

١- إن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية يحتم على الجهات العليا في الدولة تبني ودعم هذا المشروع.

٢- توسيع شبكات الانترنت من خلال فتح مراكز مدعومة من قبل الدولة مما يتيح .للمواطن فرصة في الاشتراك ضمن هذه المراكز والبحث عن طرق مناسبة لكيفية احتساب رسوم هذة الخدمات.

٣- فتح أقسام في إدارة أنظمة المعلومات في كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية كافة.

٤- نشر الوعي عن البريد الالكتروني بين المواطنين وقطاع الأعمال.

٥- مشاركة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مراحل مشروع الحكومة الالكترونية من خلال أقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو مشروع الحكومة الالكترونية وإيجاد السبل الملائمة والفعالة لهذا التحول.

٦- إنشاء نظام وطني للمعلومات الذي سيوفر الإحصائيات والبيانات والتقارير الرقابية.

٧- العمل على تعزيز الفرص البيئية التقنية المتاحة بسعي الشركات لدعم استراتيجيات الحكومة الالكترونية وذلك من خلال الإسهام في نقل تقنية المعلومات .

٨- تسريع مشروع بناء الحكومة الالكترونية وتطويرها على مراحل لأهميتها في دعم عملية الانتقال إلى الأعمال الالكترونية والاندماج في العالم الرقمي .

٩- العمل على تنفيذ مشروع الانترنت المصرفي, كخطوه من خطوات التحول التدريجي نحو الحكومة الالكترونية .

١٠- الاستفادة من الخبرات السابقة للدول المتقدمة في مجال تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية والتعرف على العوامل الايجابية والسلبية في هذا الصدد.

١١- أجراء مزيد من الدراسات المتخصصة في مختلف جوانب موضوع الحكومة الالكترونية.

١٢- العمل على تعليم وتدريب القوى البشرية والتوعية الشاملة بأهمية الانترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات عموما".

١٣- توفير التمويل الكافي لإجراء التحول نحو الحكومة الالكترونية لكونة مشروع وطني.

١٤- ضرورة أشراك كافة القطاعات في الدولة لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

١٥- أن يتضمن مشروع الحكومة الالكترونية أعادة التفكير بكيفية عمل الأجهزة الحكومية وزيادة كفاءتها والقدرة على تسهيل الإجراءات وإعطائها الشفافية.

١٦- أن تنظر الجهات المكلفة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية إلى التحديات على إنها حافز لابتكار طرق جديدة تساعد على تجاوز آثارها.

المصادر :

[1] موقع النادي العربي لتقنية المعلومات والأعلام **(www . a c4mit . org)**

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي ،" الحكومة الالكترونية ونطاقها القانوني" ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤ ,ص ٢١

[3]موسى أللوزي ، " الحكومة الالكترونية " ، مؤتمر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، كلية الإدارة والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة الأردنية ، ٢٠٠٢,ص٦٢

[4]رأفت رضوان ,"الحكومة الالكترونية" ,المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية ,العدد ٥ ,السنة الأولى ,٢٠٠٥,ص٧

[5]Darrel m. west , " Assessing Government ; The Internet , Democracy, and service Delivery by state and Federal Governments , Brown University " , September , 2000 .

[6] إبراهيم بن صالح الفريح ، " انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الالكترونية " , ندوة الحكومة الالكترونية (الواقع والتحديات) ، مدينة مسقط – عمان ، 2003 , ص٢-٣

[7]سامي محمد صدقي , " دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية " ، ندوة الحكومة الالكترونية(الواقع والتحديات) ، مدينة مسقط – عمان ، 2003 ,ص٣

[8] داود عبد النور ، ماجد زيادات ، " تجربة أمانة عمان الكبرى في مجال الحكومة الالكترونية " ، ندوة الحكومة الالكترونية (الواقع والتحديات) ، مدينة مسقط – عمان ، 2003,ص١٢

[9] Sharrard , Jeremy " Sizing U.S.E- Government . " Government Executive Magazine , 7 , No .3 , September 5 (2000) , 5 .

[10]موقع بوابة دولة الكويت للأعمال الحكومية **(www. e. gov . Kw)**