

التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقييم خدمات الحكومة الالكترونية في العراق

جان سيريل فضل الله

مركز بحوث السوق وحماية المستهلك

جامعة بغداد

الخلاصة

ترتبط فلسفة الحكومة الالكترونية بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات كما إن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كمستفيدين يرغبون الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها، والهدف الاستراتيجي للحكومة الالكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على ربط كل الأطراف معا وتدعيم الأنشطة والعمليات أي انه في الحكومة الالكترونية تساند الوسائل الالكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها الأطراف الثلاثة المعنية (الحكومة المواطنون ومنشآت الأعمال).

يحلل هذا البحث نوعية الإدارة التي تتطلبها التحولات الإلكترونية التي شملت بصماتها مختلف نواحي الاقتصاد والمجتمع المعاصر. وشمل التحليل الجوانب النظرية والتطبيقية من خلال المسح الميداني لآراء عينة من المواطنين في محافظة بغداد. وشملت عينة الدراسة 402 أستاذة.

تبين من المسح الميداني وجود غموض وخلط في مفاهيم موضوع الحكومة الإلكترونية وطبيعة التكيف الملائم لها رغم حماس المبحوثين للتحويل نحو أساليب الحكومة الإلكترونية. وأظهرت الدراسة عددا من المعوقات للحكومة الإلكترونية كان من أهمها تخلف التشريعات، نقص التمويل، التكنولوجيا والمعلومات، العناصر البشرية وضعف الوعي الاجتماعي. وبينت الدراسة أهم المتطلبات الواجب توفرها، التقنية، التشريعية، البشرية والمالية اللازمة لهذا التحول.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، دائرة تكنولوجيا المعلومات، تطبيقات الادارة الالكترونية

Planning to build a base for evaluating e-government services in Iraq

Jan Syril fadhelalla

**Canter for Market research and consumer protection
University of Baghdad**

Abstract

Associated with e-government philosophy of the government the actual natural source of information and services, Also, citizens and businesses and various organizations located in the community treated as beneficiaries wish to take advantage of this government information and services, This represents a fundamental change in the culture of the implementation of government services and transactions and look towards the citizens and business, The aim of the strategic e-government is to support and streamline government services to all parties concerned, And use of information technology helps to connect all parties together and strengthen the activities and processes, That it is in the e-Government supported the electronic media and contribute to strengthening the quality of work provided by the three parties involved (government, citizens and businesses).

This study analyzes the quality of management required by the electronic transitions, which included their mark different aspects of the economy and contemporary society. The analysis included theoretical and practical aspects of the field survey of the views of a sample of citizens in the province of Baghdad. The study sample included (402) questionnaire.

Field survey showed the presence of ambiguity and conceptual confusion on the subject of e-government and the nature of adequate adaptation not with standing Hamas respondents to shift towards methods of e-government. The study showed a number of obstacles to e-government was the most important failure of the legislation, Lack of funding, technology and information, human elements and the weakness of social consciousness. The study showed the most important requirements of the conceptual, technical, legislative, both human and financial resources for this transformation.

Key words: E- Government, Department of Information Technology, Applications of electronic management.

المقدمة

أدت الثورة التكنولوجية إلى تغييرات جذرية وتحولات مجتمعية كبرى شملت حياة الأفراد ومنظمات الأعمال والحكومات على حد سواء. وقد أدى ذلك مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحادي والعشرين إلى ظهور آليات متطورة للعمل والإدارة الإلكترونية أو الرقمية تحت مسميات عديدة تناسب المجالات والقطاعات المختلفة مثل الحكومة الإلكترونية E-government والاقتصاد الرقمي digital economy أو التجارة الإلكترونية E-commerce والإدارة الإلكترونية E-management وما شابه ذلك من المصطلحات التي تعبر عن تحولات أساسية في مفاهيم عمل المنظمات والحكومات المعاصرة وهياكلها وسلوكها وأساليبها حيث إن القاسم المشترك بين هذه المصطلحات هو الاستخدام الإلكتروني والرقمي الواسع في مجالات العمل والإدارة.

يعتبر العقد الأول من هذا القرن بداية لشكل متميز من الإدارات الحكومية (العامة) أطلق عليه وصف "Dot- GOV-Decade" مثلما وصف عقد التسعينات من القرن الماضي بعقد الإنترنت أو "Dot-Com-Decade". وانعكست الثورة الإلكترونية المعتمدة على الاستخدامات الرقمية (digital) في كافة المجالات على طبيعة عمل المؤسسات وخططها في القطاعين العام والخاص على السواء. ويؤمل أن يؤثر ذلك إيجابيا على حياة الأفراد والمجتمعات والرفاه الإنساني عموما (10).

لم يكن احد يتصور قبل عشرين سنة أن يصل التطور الهائل في ثلاثة قطاعات: تكنولوجيا الحاسب، تقنية الاتصالات، البرمجة إلى ما هو عليه الآن، لقد أصبحت المعلومات تنشر في نطاق كبير وبسرعة هائلة لمعرفة واتخاذ القرارات في جميع المجالات. ويعد موضوع الحكومة الإلكترونية من ابرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت من خلال السنوات القليلة الماضية، والذي يشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة، ولذلك أصبح هذا الموضوع حيواً ويحظى بأهمية بالغة في شتى دول العالم حيث يعتبر الموضوع من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر كون هذا الموضوع نصب فيه علوم مختلفة مكنت الإنسان من تحقيق تطلعات بل وفتحت أمامه رؤى مستقبلية أرحب.

وتمثل الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة (6).

المبحث الأول: منهجية البحث.

اولا: مشكلة البحث:

بسبب سمات المرحلة الجديدة التي تشهد تطورا في نظم الاتصالات والشبكات والتي احدثت تغيرا جوهريا في أساليب تنفيذ أنشطة أعمال المؤسسات من خلال استخدام الوسائل الالكترونية في تبسيط الإجراءات وتقليل الروتين وإحلال الوثائق الالكترونية بدلا من الوثائق الورقية، تحددت مشكلة البحث بالاتي:

زيادة تذمر المواطنين بسبب تعقيد أداء الأعمال وتأخر أنجاز المعاملات وذلك لاعتماد مؤسساتنا الأسلوب اليدوي في العمل ولكي يكون التصدي لهذه المشكلة فلا بد ان تصاغ بشكل تساؤلات ينتظر ان يجيب عليها البحث بالاتي:

- ما مدى الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية لدى العينة المبحوثة؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تقدم خيارات أوسع نطاقا من اجل تحقيق حكومة الكترونية؟

ثانيا: أهمية البحث:

ان أهمية هذا البحث تكمن في حيوية الموضوع وندرته النسبية. حيث يتسم موضوع الحكومة الإلكترونية الذي يتناوله البحث بالجدية والتميز النظري والتطبيقي على السواء ولا تزال الدراسات والأبحاث في هذا المجال قليلة حتى في الدول المتقدمة وربما نادرة جدا في الدول النامية. ومما يضاف لأهمية مثل هذا البحث هو محاولة لتقديم مفهوم الحكومة الإلكترونية وبيان أهميته للإدارة المعاصرة وتحديد متطلبات تطبيقه والتكيف معه وأبعادها في حاضر ومستقبل الإدارة في ظل التحولات المفاهيمية، الهيكلية، السلوكية والبيئية التي تشهدها الإدارة في القطاعين العام والخاص على السواء وعلى المستويين النظري والتطبيقي معا.

ثالثا: أهداف البحث:

- يهدف هذا البحث إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية، وسيكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث إمكان توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسساتنا. وفي ضوء مشكلة البحث تم تحديد الأهداف الآتية التي يسعى البحث إلى تحقيقها:-
1. تقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الالكترونية في الواقع النظري.
 2. تحديد متطلبات وإمكانيات تطبيق الحكومة الالكترونية والمشكلات التي تواجهها على الصعيد المحلي.

3. معرفة الخيارات التي تقدمها الحكومة الالكترونية ونطويرها في مواجهة التحديات التنظيمية.
4. التعرف على آراء واتجاهات العينة المبحوثة عن بعض جوانب الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في مؤسساتهم.
5. تقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بغية تحسين نوعية الإدارة لتواكب مستجدات ثورة المعرفة، الاتصال والتكنولوجيا.

رابعاً: منهجية البحث:

اعتمد البحث المنهج الميداني الذي يقوم على أساس استطلاع آراء عينة من الموظفين ومن ثم تحليل وتفسير البيانات المستحصل عليها واستخلاص النتائج منها.

خامساً: حدود البحث:

1. الحدود المكانية: وتتمثل بالموظفين الموجودين ضمن الرقعة الجغرافية لقضاء الكرخ والرصافة في محافظة بغداد.

2. الحدود الزمانية: وتتمثل بمدة بتطبيق الاستبانة وهي 3 شهور (كانون الاول، كانون الثاني، شباط) من العام 2011 – 2012.

سادساً: عينة البحث:

أعتمد في اختيار عينة عشوائية من الموظفين لاستطلاع آرائهم في مدى وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية وتوقعاتهم بمدى تطبيقه ونجاحه فضلاً عن التعرف على ابرز المعوقات التي تواجه هذا التحول والعوامل التي تساعد في فعالية تطبيقه بنجاح، وعلى هذا الاساس فقد وزعت 420 استبانة اعيد منها 402 استبانة اي تم استبعاد 18 استبانة لعدم ملائمتها للتحليل و(الجدول، 1) يبين المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول (1): يبين المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة.

ت	الحالة	التفاصيل	العدد	النسبة المئوية%
1	القضاء	كرخ	186	46.3
		رصافة	216	53.7
	المجموع		402	100
2	العمر	20-18	30	7.5
		30-21	114	28.4
		40-31	129	32.1
		50-41	66	16.4
		51 فأكثر	63	15.6
			402	100
	المجموع			
3	المهنة	موظف	306	76.1
		طالب	48	11.9
		متقاعد	24	6.0
		ربة بيت	24	6.0
	المجموع	المجموع	402	%100
4	سنوات الخبرة في العمل	خمس سنوات فأقل	66	16.4
		6 - 10 سنوات	114	28.3
		11 - 15 سنة	84	20.9
		16 - 20 سنة	75	18.7
		21 فأكثر	63	15.7
	المجموع		402	%100
5	التحصيل العلمي	امي	21	5.2
		متوسطة	6	1.5
		اعدادية	39	9.7
		دبلوم	48	11.9
		بكالوريوس	180	44.8
		شهادات عليا	108	26.9
	المجموع		402	100

سابعاً: أداة البحث:

استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع معلومات هذا البحث والتي أخذت من (12) سؤال، وهذه الاسئلة مستمدة من مقاييس جاهزة تخص موضوع البحث. ولغرض تحقيق صدق الاداء، عرضت الاستبانة على مجموعة من الخبراء المختصين في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك/ جامعة بغداد) وطلب منهم تحديد مدى صلاحية الفقرات مع اضافة وحذف وتعديل ما يروونه مناسباً وتم الاخذ بكافة ملاحظاتهم.

ثامناً: الوسائل الاحصائية:

أستخدمت النسب المئوية بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS.

المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية/ التأطير النظري:

أولاً: مفهوم ونشأة الحكومة الالكترونية(1؛ 9):

يطلق مصطلح الحكومة الالكترونية على نظام الكتروني يستخدم الانترنت ومختلف الوسائط الالكترونية لتبادل المعلومات و تقديم الخدمات والمعاملات بين الحكومات والمواطنين والشركات، وحتى بين دوائر الحكومة نفسها، أي هي الانتقال من إنتاج و تقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائط الالكترونية، بسرعة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل من خلال موقع واحد عبر الانترنت.

بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية تمهلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها القرية الالكترونية Electronic Village ويعتبر لارس Lars من جامعة اودونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وأطلق 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 ضيف مانشستر " كمرحلة أولى يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكوخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" التأكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 بولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم سنتناول بعضها في دراستنا للتجارب الدولية.

ثانياً: تعريف الحكومة الالكترونية(9):

لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الالكترونية منها. "وهي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني".

أو هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. أو إنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات".

من خلال التعاريف أعلاه نستنتج الآتي:

أ- إن الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.

ب- أن نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.

ج- أنه يعتمد على التقنية الرقمية Digital technique ذات البنية الالكترونية.

د- إن المورد الرئيسي فيها هو المورد المعلوماتي.

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

ثالثاً: نماذج وأشكال الحكومة الالكترونية(9):

يمكن تمييز ثلاثة مجموعات في مفهوم الحكومة بشكل عام وكذلك الحكومة الالكترونية: المواطنون، والمؤسسات التجارية والخدمية، والدوائر العامة للدولة، ونستخدم هنا الاختصارات مثل G2C للإشارة إلى العلاقة بين الحكومة والمواطن و G2B للدلالة على المعاملة بين الحكومة والمؤسسات التجارية والصناعية، و G2G للإشارة للعلاقة بين الوحدات الحكومية المختلفة. وتبدأ أغلب الحكومات بتقديم المعلومات عبر الخط الالكتروني المباشر online ولكن حاجة الجمهور سرعان ما تتطلب خدمات أكثر ويأخذ هذا شكلاً تدريجياً، ففي بعض الأحيان تكون حاجة الناس هي القوة الدافعة للتطوير وفي أحيان أخرى

تكون تكلفة تقديم الخدمة هي الدافع الأقوى.

رابعاً: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية:

ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الالكترونية، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لكن أهم ثلاث متطلبات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1. حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت. حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت. وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني.

2. حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية commerce وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك إن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقد يجب وضعها على الانترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.

3. توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تقاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزودها. بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

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

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين وبين الحكومات وقطاع الأعمال وبين الدوائر الحكومية الحكومات بعضها البعض. ومن وجهة نظر (مايكل دل) فإن أحد أهم الأجزاء في معادلة الحكومة الالكترونية هو ذلك المتعلق بعمليات الشراء والتزويد. وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقية لاستخدام الانترنت في عمليات الشراء

من حيث زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومات إضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية.

تمثل الإدارة أو الحكومة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم، النظريات، الأساليب، الممارسات، الهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة. وهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة بل أنها عملية معقدة ونظاماً متكاملًا من المكونات البشرية، التقنية، المعلوماتية، المالية، التشريعية، البيئية وغيرها. وبالتالي لا بد من توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي في أجهزة الإدارة العامة أو مؤسسات القطاع الخاص. ومن أهم هذه المتطلبات ما يأتي(4).

أ- **التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها:** نظراً لأن التحول نحو الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم، الأهداف، الوسائل والنظم المتكاملة فإن ترجمتها إلى الواقع العملي يحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور لطبيعة هذا التحول والاستعداد: النفسي، السلوكي، التقني، المالي، وغير ذلك من متطلبات التكيف معه..

ب- **تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول الجديد:** تتطلب الحكومة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها. وهذا يعني ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط، البرامج، الأساليب، والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

ت- **توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها:** أي توافر الأجهزة، المعدات، البرامج، وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة المؤسسات وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن..

ث- **توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها باستمرار:** أي الاهتمام بالتخطيط للقوى العاملة وتوظيف العناصر المؤهلة، مواصلة تدريبها وتمييزها لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.

ج- **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات:** أي إصدار القوانين، الأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف معه.

ح- **التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية:** وهذا يعني إعادة النظر في نظام

الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وفقا لإطار زمني ملائم للظروف العامة وخصوصيات كل دولة.

خ- **بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات:** تعتبر المعلومات أساسا لأية حكومة إلكترونية وبالتالي فإن بناء النظم المعلوماتية المتطورة هو بمثابة متطلب سابق في هذا المجال. وإن نظام المعلومات المطلوب يجب أن يتصف بالشمولية لكافة أنواع البيانات، المعلومات، الحداثة، السرعة، السهولة في التخزين، الاسترجاع، الاستعمال، والجاهزية لخدمة الأغراض العامة. كما يجب وضع الأطر التشريعية والمؤسسية الملائمة للربط الفعال لأنظمة المعلومات على مختلف الأصعدة الوطنية والعالمية.

خامسا: مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية(2):

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال. ويتطلب ذلك، كما سبق عرضه في إطار النموذج الخاص بها، ضرورة إعداد إستراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها. ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرا كبيرا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلى الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم. ويلاحظ أنه لا توجد إستراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، حيث ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها. ويمكن تحقيق الكفاءة والفعالية المنشودة من خلال تطوير أنموذج للحكومة الإلكترونية يركز على حاجات ومتطلبات المواطنين ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها. ويوضح العرض التالي كل من مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، والاستراتيجيات المشكلة لها، والتقييم الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية.

1. إصلاح العملية الإدارية: ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال. كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول

الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح، لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات. وتمثل الشفافية أسلوبًا جديدًا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بأن يعملوا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في اتخاذ القرارات. وعلى ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية. وعلى الرغم من إن إصلاح العمليات يعتبر أساسًا مرغوبًا ومطلوبًا، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال.

2. القيادة الإدارية: حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة والتي سبق استعراض مجموعات المهارات اللازمة لها. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية. لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يساهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلقة.

3. وضوح الإستراتيجية: التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتمشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها. وعلى ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تنبثق ضرورة توافر معايير نوعية وكمية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول.

4. التعاون مع المجتمع: حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضا علاقة المؤسسات الحكومية بإداراتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون مؤسسات القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضا تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

5. مشاركة المجتمع المدني: المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفعاليتيه المجتمعية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

سادسا: مراحل التحول إلى حكومة الكترونية(7):

تمر عمليات تطبيق الحكومة الالكترونية بثلاث مراحل هي:

1. مرحلة النشر: والتي تعنى بتوسيع الوصول السريع إلى المعلومات المفيدة للمواطنين والأعمال دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف في طوابير. ولعل الانترنت تعد إحدى أهم وأرخص وسائل النشر المتاحة لدى الكثير من الدول حيث أن إنشاء المواقع ذات الواجهات البسيطة يعد إحدى أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكثر عدد من المستفيدين وسيخدم الحكومات في جعلها تقدم تقنية متقدمة.

أهم النقاط الواجب مراعاتها في هذه المرحلة:

- * البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الانترنت.
- * نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين بلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من منجزات في سابق العصر والأوان.

* ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الإلزامية الواجب توافرها في كل موقع والتي تخدم الأهداف الذي أنشئت من أجله تلك الجهات ومواقعها والبعد عن التعريف بالمسؤولين وسيرتهم الذاتية بكافة تفاصيلها.

* توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة.

2. جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة: بعد نشر المعلومات والاسترشاد بآراء المستفيدين حول تصاميم المواقع ومحتوياتها يجب الانتقال الآن إلى المرحلة الأهم ألا وهي مرحلة جعل كافة التعاملات Transactions تتم مباشرة على الشبكة Online كما تفعل بعض البنوك حاليا وهي تقدم بعضا من خدماتها عبر شبكة الانترنت وكما تقوم بعض مواقع التجارة الالكترونية بالبيع للزبائن مباشرة يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من مرحلة نشر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق الكامل وتقديم كافة الخدمات على الشبكة عبر مواقعها.

أهم النقاط الواجب مراعاتها في هذه المرحلة:

* أن تتم مخاطبة المستفيدين والذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة

على الشبكة Online.

* توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
* يجب مراعاة أن عمليات تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.

* يجب أن يكون تطبيق الحكومة الالكترونية ضمن حركة تغير شاملة.

* أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول السريع.

* يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.

سابعاً: استراتيجيات أمن معلومات نظام الحكومة الالكترونية(4).

يجب على نظام الحكومة الالكترونية أن يوفر مستويات أمن مرتفعة، ذلك لأن معلومات المستخدمين يجب أن تبقى آمنة بسبب حساسيتها ووجود معلومات أمنية ومالية فيها، ولا يجب المخاطرة بتعريضها للسرقة الإلكترونية. ويجب في الوقت نفسه جعل الشبكة

متاحة للجميع وفي أي مكان وعلى أي جهاز، الأمر الذي يشكل تحدياً كبيراً بالنسبة للأمن. كما يجب وضع هيكل أمني خاص جداً للحكومات الإلكترونية، وعلى جميع المستويات المستخدمة. ومن الممكن إجراء سلاسل من الفحوصات للتأكد من سلامة النظام وتوفيره مستويات الأمن المفترضة.

ومن إستراتيجيات أمن الحكومة الالكترونية نجد:

1. **نشر الوعي الأمني المعلوماتي:** لا يمكن تجنب الأخطار المذكورة واعتماد سياسات دفاع إلكترونية من دون وعي كامل وشامل لهذا الموضوع الخطير، وإذا لم يستطع رأس الهرم من رجال الدولة ومدراء القمة في الحكومة الالكترونية أن يستوعبوا تلك الحقيقة فمن غير الممكن لمن دونهم من الموظفين أن يأخذوها على محمل الجد ويعطوها الاهتمام الكافي لدرء مخاطرها. وبناءً عليه من المهم، بل من الضروري، أن تقوم الحكومة الالكترونية بحملة توعية عامة حول أمن البلاد الالكتروني تشمل رأس الدولة وصولاً إلى موظفيها وجمهور المواطنين وتشرح لهم المخاطر الأمنية الالكترونية وكيفية تفاديها وما هي الإجراءات التي قامت بها الحكومة في هذا المجال ومن الممكن إصدار نشرة إعلامية (مجلة، جريدة، تلفزيون...) شهرية خاصة بهذا الموضوع.

2. **الهوية الالكترونية:** في الحكومة التقليدية تتمكن الحكومة من التعرف على المواطنين عن طريق بطاقات هويتهم وجوازات سفرهم، البصمات إلى غير ذلك من الأساليب المادية، أما في الحكومة الالكترونية فانه يصعب التعرف على المستخدم أو المواطن، ببساطة لأنه يجب أن تكون هناك هوية الكترونية رقمية لكل مواطن أمانة وموثوقة، في علم أمن المعلومات تنقسم درجات التحقق من الهوية إلى ثلاثة أقسام الأول هو some thing you know وهو أي شيء تعرفه مثل الرقم السري Password فمثلاً يطلب منك البنك الرقم السري عند الدخول إلى محفظتك الخاصة بالأسهم، والثاني some thing you have وهو أي شيء يكون بحوزتك يثبت هويتك مثل البطاقات الذكية أو جوالك، فمثلاً يرسل رقم سري على هاتفك الجوال الذي أدخلته عند تسجيلك في النظام ويطلب منك الرقم السري المرسل على هاتفك الجوال ليسمح لك بدخول النظام، الثالث هو you are some thing وهو حضورك بنفسك للتحقق من هويتك فمثلاً عند تجديد أو إصدار جوازك أو بطاقتك الشخصية يجب حضورك للتأكد من هويتك. وهذا الأخير يستخدم في المعاملات الصعبة جداً.

3. **ضرورة تشفير المعلومات المنقولة والمحفوظة:** والتشفير يعني أن المعلومات تظهر فقط للأشخاص المعنيين حيث يجب اعتماد تقنية تشفير تجعل المعلومات مبهمة للشخص الذي يريد التنصت أو استعمال هذه المعلومات في غير موضعها، ومن بين التقنيات المستخدمة للتشفير تقنية ال SSL وهي تقنية عالمية للتشفير.
4. **استعمال كلمات مرور معقدة و ديناميكية:** بطبيعة الحال فإن المستفيد من خدمات الحكومة الالكترونية يستخدم كلمات مرور لاسترجاع المعلومات أو للتمكن من التعرف على المتصل، و في العالم الالكتروني هناك أساليب تجسسية تمكن المستخدم المؤذي من التعرف على كلمة المرور، و لتفادي هذا يجب تغيير كلمات المرور باستمرار، و استخدام كلمات مرور طويلة يصعب فك شفراتها.
5. **تسجيل الأثر الالكتروني:** تحتاج الرقابة الالكترونية اللاحقة إلى معلومات تستند إليها لمعرفة من فعل ماذا ومتى من أجل التدقيق في الأعمال المريبة ومساءلة الأشخاص المسؤولين عنها، لذلك يكون من الضروري أن تعتمد الحكومة الالكترونية إلى إنشاء خدمات لتسجيل الأثر الالكتروني لطالب الخدمة وعلى سبيل المثال يمكن تسجيل معلومات عن اسم المستخدم وتاريخ طلب الخدمة ووقتها وعنوانه على الشبكة والبلد الذي طلب منه الخدمة بالإضافة إلى عدد محاولاته للدخول إلى الشبكة وستكون جميع هذه المعلومات بخدمة قسم الرقابة الالكترونية لاحقاً.
6. **محاكاة أساليب الهجوم الإلكتروني:** ويسمى هذا الأسلوب في بعض الأحيان بالمناورات الأمنية الالكترونية وتعمل خلالها أجهزة الأمن الالكتروني على القيام بهجوم تجريبي غير ضار على أنظمة إدارات الدولة المختلفة للتحقق من صلابتها ومقاومتها وقد يتم هذا الهجوم بدون سابق إنذار للتأكد من فعالية أجهزة الحماية ومستوى تطبيق الإدارات الحكومية لمعايير الأمن الالكتروني.
7. **الحماية المادية للأجهزة والأنظمة:** كما في حالة بقية الأجهزة والإدارات الحكومية حيث تخصص الدولة فرق حماية مكونة من عناصر الشرطة والأمن، تحتاج مواقع الحكومة الالكترونية وأماكن تواجد أنظمتها إلى حماية أمنية للتأكد من عدم تجرؤ أطراف عدوة على العبث والتخريب وتدمير المكونات المادية للحكومة الالكترونية وقد ينفع من فترة إلى أخرى إجراء مسح راداري لاسلكي للتأكد من عدم وجود أجهزة تنصت إلكترونية في نطاق عمل الحكومة الالكترونية.

8. إستراتيجية الترغيب والترهيب: ويشتمل الترغيب هنا على عدة نقاط ومنها تشجيع المواطنين على الإبلاغ عن محاولات الاعتداء الالكتروني بدون أن يتم الكشف عن المخبرين ويمكن للدولة أن تعتمد إلى تخصيص خط هاتف ساخن Hotline من أجل استقبال ملاحظات المواطنين في هذا المجال، من جهة أخرى، ينبغي على الحكومة أن تضع العقوبات الرادعة لمرتكبي الجرائم الالكترونية بحيث تقوم بإرهابهم قبل أن يفكروا بإرهابها ومحاولة الاعتداء الكترونياً عليها، وفي هذا المجال سيأتي الدور الحيوي للهيئات التشريعية في الدولة من أجل سن القوانين الرادعة المناسبة.

ثامنا: تجارب الدول العربية والعراق في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية

1. تجارب الدول العربية(3).

أ- تجربة الامارات العربية المتحدة:

انشأت حكومة الامارات اول منطقة حرة للتجارة الالكترونية في العالم اسمتها (مدينة دبي للانترنت) واستقطبت منذ انشائها في عام 2000 حوالي 200 شركة عالمية واقليمية في عالم الانترنت ثم تسابقت الشركات الاخرى فيها.

ب- تجربة مصر:

تعد مصر من الدول العربية التي اولت تكنولوجيا المعلوماتية اهتماما كبيرا في مواكبة التطور الحاصل في العالم فقد سارعت الى بناء القرية الذكية على مساحة 300 فدان وشرعت بأتمتة القطاع العام والمكاتب الحكومية وتحسين البنية التحتية للاتصالات والمعلوماتية.

ج- تجربة الاردن:

قامت الحكومة الاردنية بتطبيق الحكومة الالكترونية فيها بهدف تحسين الخدمات العامة في الدولة فتشكلت لجنة ملكية خاصة عام 2000 لاجراء الدراسات عن واقع الخدمات الحكومية وانشأت مشروع شركة الاتصالات الاردنية في نهاية عام 2001 لارساء قواعد الاتصالات للاردن بكاملها.

د- التجربة السورية(8):

اولت سوريا اهتماما خاصا بالمعلوماتية فقد اطلقت سوريا المشروع الرائد للانترنت عام 1999 للقطاع العام والوزارات والجامعات ومرافئ البحث العلمي.

2. التجربة العراقية(5):

بدأت هذه التجربة عام 2004 عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ 20 مليون دولار مع إحدى الشركات الإيطالية 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 إلى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.

- المرحلة الثانية ومدتها خمسة سنوات وتضمنت تقديم الخدمة إلى موظفي الوزارات والى القطاع التجاري.

- المرحلة الثالثة بعيدة المدى وتهدف إلى تقديم الخدمة إلى الموظفين، نحن نرى أن كل هذا المشروع وإن كان مميز إلا أن المدة الزمنية طويلة نسبياً فنحن لا نعلم ما الذي سيحدث على صعيد الحكومة الالكترونية خلال الخمسة عشر عاماً المقبلة.

إن الحكومة الالكترونية مشروع ريادي له جوانبه المختلفة التي تشمل كافة نواحي المجتمع وإن هذا المشروع له صفة الحتمية فهو ينفذ عاجلاً أم آجلاً وكذلك فكما كانت البداية بالتنفيذ أسرع كلما كان ذلك أفضل. وأخيراً فقد أن الأوان لأن نخطو الخطوة الأولى في مسيرة الألف ميل ولا يغيب عن بالنا إن هذا المشروع أصبح خياراً وقراراً سستراتيجياً على مستوى الدولة ويجب أن نتوصل إليه رغم العوائق إن شاء الله.

كان الهدف من تأسيس دائرة تكنولوجيا المعلومات في وزارة العلوم والتكنولوجيا أن تتولى إنشاء الحكومة الالكترونية في العراق، وأن تكون مهمتها الإستراتيجية هي ردم أو جسر الهوة الرقمية التي تفصل العراق عن مصاف الدول المتقدمة. وقد باشرت الدائرة عملها في تشرين الأول من العام 2003 وذلك وقت تأسيس وزارة العلوم والتكنولوجيا.. وتم تشكيل هيئة تنسيقية مشرفة على النشاط تتكون من ممثلين من الوزارات العراقية التي تمارس العمل في القطاع المعلوماتي.. هذه الهيئة تجتمع بشكل دوري وتستضيف ذوي الخبرة والاختصاص في القطاع الخاص والقوى متعددة الجنسية لضمان النموذج الذي تتبعه الحكومة العراقية في تنفيذ الحكومة الالكترونية. وكان أهم ما تحقق خلال الاجتماعات التي استمرت على مدى السنتين الماضيتين هو نشر الوعي وتطوير القابليات وسعة الأفق وإطلاع الملاكات في الوزارات العراقية على المهمات والواجبات وتطور المفاهيم والرؤى المتجددة للهدف المشترك والنتائج المستقرة ميدانياً، ووضعت خارطة للسبيل التي نسلکها وإستراتيجية تطوير قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في عموم دوائر الدولة والقطاع الخاص.. وتم تشكيل لجنة

وزارية مكونة من المختصين في مجال تقنية المعلومات ووضعت مسودة مشروع بالهيئة الوطنية المعلوماتية التي ترتبط بشكل مباشر برئيس الوزراء أو من يخوله.. وفي هذه المرحلة يمكن إيجاز مهمات الدائرة بأعمال رئيسة بينها احتضان حاضنة تكنولوجية لرعاية الدائرة الوطنية للمعلومات ورعاية حاضنة تكنولوجية لاحتضان نشاط الحكومة الالكترونية ورعاية حاضنة تكنولوجية لشبكة انترنت محمية لخدمة القطاع الحكومي العراقي إلى جانب رعايتها حديقة التكنولوجيا وهي التي يتم فيها احتضان المواهب العلمية والأنشطة الفنية في مجالات التشغيل والصناعة والإدارة للحاسبات والشبكات والبرمجيات وغير ذلك.. ومن المهمات الحالية أيضا رعاية وتنسيق الجهود الوطنية الرامية لإنشاء البنى التحتية وتهيئة مقومات توفير الخدمات بما يسهل ولادة الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال قيادتها للهيئة التنسيقية المشرفة على نشاط الحكومة الالكترونية. أن المفاصل الثلاثة الرئيسة التي يستند إليها هذا المشروع هي وزارة العلوم والتكنولوجيا التي تمثل الريادة والقيادة في إنشاء الحكومة الالكترونية تساندها وزارة الاتصالات كونها تملك الشبكة الوطنية للاتصالات اللاسلكية السريعة تقوم بتوفير الخدمة للمواطن وكذلك وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي متمثلة بالمركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري ومن خلالها يتم اختزال دورة حياة المستند أو المعاملة ليتم نقلها من العمل اليدوي المكتبي إلى العمل الالكتروني وصولا إلى تحقيق حكومة الكترونية باستطاعة المواطن من خلال أسلوبها في العمل الوصول إلى متطلباته بسهولة.

لقد شارك العراق بالمحافل الدولية والمؤتمرات خاصة القمة العالمية المعلوماتية التي جرى عقدها مؤخرا في تونس وتضمن إعلان المبادئ العامة للأمم المتحدة، وتوصيات تلتزم البلدان بتنفيذها ومنها العراق ليصل إلى الفجوة الرقمية التي وصلت إليها المجتمعات الرقمية في العالم. حديقة الخوادم هذه الدائرة عملت من خلال شعبة (حديقة الخوادم) وما تحتويه من حاسبات مساعدة تدعم شبكة الانترنت الحالية في عملها. أن هذه (الخوادم) حاسبات كبيرة تحتوي على أكثر من معالج processors تقوم بخدمة مجموعة كبيرة من المستخدمين Users أي الحاسبات تبنى عليها مجموعة خدمات منها خدمة الويب أي تصفح الصفحات الالكترونية عبر شبكة الانترنت.. وهناك خدمة (الإيميل) أي البريد الالكتروني ومن خلال الخوادم التي ترتبط بأعداد كبيرة من شبكات الوزارات والمؤسسات في الدولة يتاح للعاملين فيها إمكانية تصفح صناديق البريد وقراءة الرسائل الواردة وإرسال الرسائل إلى أية جهة ممكنة.. وتوجد أنظمة أخرى لخدمة وزارات الدولة منها خدمة الجوازات وهوية الأحوال الشخصية ويتم تنصيب تلك البرامج على (السيرفرات) وبالتالي تصل إلى جميع قطاعات

الدولة والمستفيدين من تلك الخدمة وإن شاء الله ستكون في المستقبل القريب تحت خدمة المواطن والدولة بشكل مباشر.

والمحطة التالية كانت (المختبر الذكي) والذي يتميز بوجود سبورة الكترونية تسمى Wight board تمتاز بنقل المحاضرة المكتوبة من قبل الأستاذ عليها إلى الحاسبات الكترونية وباستطاعة الطالب مراجعة المحاضرات بسهولة. والمختبر الذكي عبارة عن قاعة دراسية متطورة Smart classroom مرتبطة بالانترنت وبإمكانها نقل المحاضرة من خارج العالم ونقلها إلى الطلبة بشكل مباشر فضلا عن وجود فيديو يعمل بخمس مجاميع تدريسية في العالم تتميز بالتفاعل المشترك بين الطالب والأستاذ ومناقشته وتبادل الرأي وتأدية الامتحان بشكل مباشر دون استخدام الورقة والقلم. وتوجد عدة منظومات ذكية مهمة تسهل عملية عقد المؤتمرات والمحاضرات أسوة بباقي الدول العالمية ومن المنظومات (مركز التوثيق) الذي يوجد منه اثنان واحد في وزارة العلوم والتكنولوجيا والآخر في جامعة بغداد يقومان بأعمال متنوعة منها الطباعة والسكرنر والجليد والتتقيب ووجود عقل ذكي في برمجتها. وهناك منظومة الترجمة الفورية ومنظومة المراقبة التي تضم مجموعة من الكاميرات مهمتها مراقبة الطلبة أثناء تأدية الامتحانات. وان مديرية التخطيط والمتابعة تعمل على ضمان وتأهيل الملاكات البشرية العاملة في قطاعات الدولة المختلفة وخصوصا قطاع المعلومات والتقنيات والاتصالات، والمهمة الأولى التي تعنى بها دائرة تكنولوجيا المعلومات تدريب وإعداد القادة الفنيين للاعتماد عليهم في تدريب الملاكات العاملة الأخرى وأملنا كبير في حصول الملاكات المدربة على الشهادات العليا.

وان من أهم الأمور التي باتت مستعجلة وفورية هو الاعتراف بالإعمال الالكترونية وبكل تطبيقاتها وتفرعاتها وتحديد الأوامر الإدارية والقواعد التنظيمية لضمان حماية المعلومات والبيانات الشخصية.

ويستخدم اصطلاح البنوك الالكترونية Electronic Banking أو بنوك الانترنت Internet Banking للخدمات التي تتيح للزبون بعد تزويده ببعض البرمجيات الخاصة أن يدير حساباته المالية مع البنك ويتم تسويتها عن بعد، أما بواسطة الهاتف النقال أو الكمبيوتر المنزلي أو السحب والإيداع الآلي خارج البنك وفق برمجة خاصة بالعمل المصرفي الالكتروني.

إن معظم البنوك العراقية تمتلك هذه التقنية وستصبح بنوك الويب Web Banking ومن بينها مصرف الخليج التجاري حيث سيمارس هذا البنك كل أعمال

الصيرفة عن بعد بإيجاد برمجة جديدة لإنشاء موقع مالي مركزي وأداري، يدير هذه العمليات الخارجية والميكانيكية والالكترونية للزبون، كما سيكون الزبون رقم واحد لكافة العمليات المصرفية وأينما وجد داخل العراق، إضافة إلى متغيرات ايجابية كثيرة على مستوى الخدمات الالكترونية داخل المصرف.

وبهذا ستقدم للزبائن نظام الكتروني حديث يتيح للزبون الوصول إلى حسابه أو أية معلومات وخدمات ومنتجات مصرفية يمارسها مصرفه من خلال شبكة الاتصالات ومعلومات مركزية بالمصرف يرتبط بها الزبون بواسطة حاسوبه واتصالاته الخاصة. بالطبع سيشمل سوق العراق للأوراق المالية والتعامل بالأوراق المالية الكترونيا وتسويتها الفورية بدلا من النظام الحالي.

ولكن ستبقى التحديات القانونية العامة للدولة للصيرفة الالكترونية قائمة ومطلوب التصدي لها على الفور .

نرجو من المهتمين كافة تبني إصدار هذا القانون والتشريعات على الفور وخاصة في حقل التعاقد والإثبات والالتزام وأمن المعلومات والمعاملات وكافة الأنظمة الأمنية التي تضمن مصلحة جميع الأطراف.

أنها تحديات حديثة وجديدة يجب معالجتها تشريعيا وبكل تفاصيلها على أن يتم إدراك كل التقنيات الحديثة التي طرحت في الأسواق ويتطلب الأمر أيضا معرفة التطورات وتطور الاستراتيجيات الخاصة بالتجارة الالكترونية وتمتعة الإنتاج والطفرات التقنية والمعلوماتية الأخرى.

أما بالنسبة للبنى التحتية فقد شاركت وزارة العلوم والتكنولوجيا في قمة المعلومات بمؤتمر جنيف في سنة 2003 وفي تونس سنة 2005 وتحديث المجتمعون عن بيئة تمكينية تتضمن الشبكات الفيزيائية (شبكات الانترنت) التي تربط الوزارات مع بعضها والمواطن بالوزارة وهي شبكات سلكية ولاسلكية وفوق الأرض أو تحت الأرض، تستخدم تقنيات متعددة، ومن خلالها يتم النفاذ إلى الشبكة الدولية للتواصل مع العالم وعن طريق الحاسوب أو الموبايل الذي فيها خواص حواسيب.

وبسبب عدم توفر البنى التحتية الملائمة في العراق والمعروفة لكل من كهرباء وشبكات اتصالات دقيقة، لذلك لم تستطع الجهات المعنية أن توفر بيئة معلوماتية و وسيلة للاتصال بين المواطن والحكومة، والحكومة والقطاع، الأعمال و المواطن مع بعضها، ولكن صار التوجه إلى استثمار شركات الهواتف النقالة التي لها قدرة ونسبة عالية على النفاذ

والوصول إلى المواطن قد تتعدى نسبة الوصول إلى 60 أو 70% ستتيح للمعلومة أن تصل إلى كل الطبقات والمواطنين باختلاف مدخولاتهم وثقافتهم، وهذه النسبة من النفاذية تتيح للحكومة أن تقدم خدماتها عن طريق الموبايل والتخاطب معهم، ومن هنا جاءت تسمية الحكومة المجولة أو المحمولة أو المتنقلة، وبالنتيجة القضية الأساسية توفير خدمة الكترونية.

ولتوفير خدمة الحكومة الالكترونية «هنا يأتي دور الوزارات التي لها علاقة بالمواطن فهناك وزارات يتعامل معها المواطن بشكل مباشر ويومي مثل وزارة الداخلية التي تصدر هوية الأحوال المدنية وجواز السفر وبطاقة السكن وغيرها من الأوراق الثبوتية التي يحتاجها المواطن بشكل دائم، هذه الوزارة لكي توفر الخدمات الالكترونية للمواطن يجب أن تقرأ بوضوح وبدقة للجهوية الالكترونية للمواطن وهل يستطيع المواطن في بغداد أو المحافظات أن يصل إلى الشبكة الدولية وإلى الموقع الرسمي للوزارة.

أن آخر الوسائل المهمة التي اتبعتها دائرة تكنولوجيا المعلومات في وزارة العلوم والتكنولوجيا في العراق حديثاً هو استخدام (الحكومة المجولة) وهي تعني أن نستخدم الموبايل للتخاطب مع المواطن من قبل الحكومة وبالعكس بدلاً من الحواسيب والانترنت وهي أسهل وأسرع وسيلة لتحقيق الخدمات الالكترونية، وهناك سوء فهم عن الحكومة الالكترونية التي يعتقدها البعض بأنها حكومة بديلة، ولكنها حكومة خدمات، عنوانها الحقيقي هو توفير خدمات الكترونية للمواطن، وتؤدي عملها في تحسين علاقة المواطن بالحكومة وبالعكس، ونشر الشفافية، ودعم ثقة المواطن بالحكومة، ومكافحة كل أنواع الفساد، فحينما تكون المعلومة متاح لكل المواطنين ويمكن لأي شخص أن يطلع على كيفية صنع القرار بشكل شفاف يمكنه أن يتعرف على حقوقه ويمكنه أن يحاسب ويراقب الحكومة، لذلك الحكومة الالكترونية هي خطوة أولى لنشر الشفافية ومكافحة الفساد(8).

إن المساعي المبذولة لبناء الحكومة الالكترونية وما يتبعها من مستلزمات ومتطلبات تؤكد على الحاجة الملحة على سن هذه القوانين والتعليمات الجديدة في ضوء تطور التشريعات والمعايير الدولية والإقليمية في هذا المجال لضمان العدالة من جهة وتنشيط آليات وتعليمات وقواعد العقود والالتزامات الالكترونية والإثبات والوفاء النقدي وضرورة اعتراف أجهزة الدولة كافة بقبول تنفيذ وثائق وصكوك وعقود الالتزامات الالكترونية.

تاسعا: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

تتمثل أهم معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يأتي:

- معوقات مادية: إن البدء بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب إجراء تغييرات جذرية في آليات العمل الأمر الذي يتطلب دعم مالي لا محدود لضمان تنفيذ إجراءات التغيير على الوجه الأكمل لدعم مختلف جوانب المشروع والمتعلق بدعم البنية التحتية المطلوبة للمشروع على مستوى الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال.
- معوقات إدارية: تنتج المعوقات الإدارية في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، عن النقص في الوعي بمفهومها وأهميتها عند القيادات الإدارية والموظفين، وعدم كفاءة الموظفين ومقاومتهم للتغيير.
- المعوقات الأمنية: إن الأمن المعلوماتي يعتبر من أهم المعوقات الذي يجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم و هذا الجانب يمثل عائقاً كبيراً كفيل بالإطاحة بمشروع الحكومة الإلكترونية.

عاشرا: مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية:

يمكن توضيح مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يأتي:

- توفير الوقت والجهد والمال.
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية: حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية والتزاحم أمامها أو داخلها.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني يكون أكثر كفاءة و تفاعلية و مرونة من التعليم التقليدي. و الخدمات الصحية مثل تقديم الاستشارات الصحية.
- الشفافية في معرفة المواطن أو المقيم بحقوقهم وواجباتهم: وهي إمكانية الإلمام بسياسة الدولة ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية وقوانينها التجارية والصناعية والأمنية وغيرها، وعدم تعتيم المعلومات.
- تقليل تكاليف إدارة الدولة: تخفيض الإنفاق الحكومة والتكاليف المباشرة ، حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة، وباستخدام وسائل النقل الإلكتروني يمكن خفض أعداد الموظفين، ويخصص أماكن تردد المواطنين على المصالح الحكومية فتقل الحاجة إلى بنية حكومية جديدة، وخفض المستندات المستخدمة في تنفيذ المعاملات، وغيرها من الخدمات.

الحادي عشر: سلبيات الحكومة الإلكترونية:

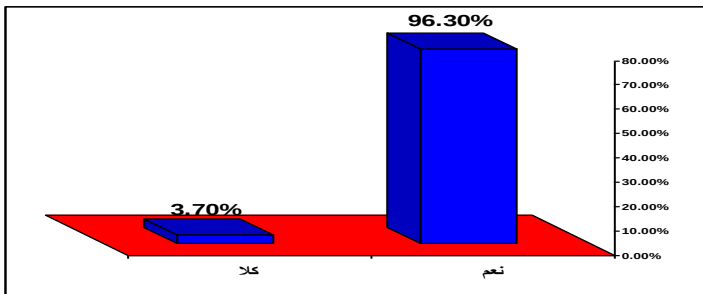
إن الأخذ بالعمل بنظام الحكومة الإلكترونية لا يعني أنه الحل الشافي والكافي لجميع مشكلات الحياة ، وإنما هي أفضل ما توصل إليه العقل البشري من تقدم ورقي لما فيه خدمة ورفاهية الإنسان في الفترة الحالية، ولكن الأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية، سيتعرض لانتقادات كبيرة، وسيكون له كثير من السلبيات منها:

- مشكلة البطالة بسبب إحلال الأجهزة مكان العمال والموظفين.
- مشكلة التفكك الاجتماعي: حيث أن الفرد يمكن أن يأخذ خدمته من المنزل أو العمل فلا يحتك في المجتمع حيث أن أماكن المراجعة في دوائر الدولة هي سبب من أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي.
- مشكلة الأمن الإلكتروني و فقدان الخصوصية.

المحور الثالث: (اعرض نتائج التحليل ومناقشتها):

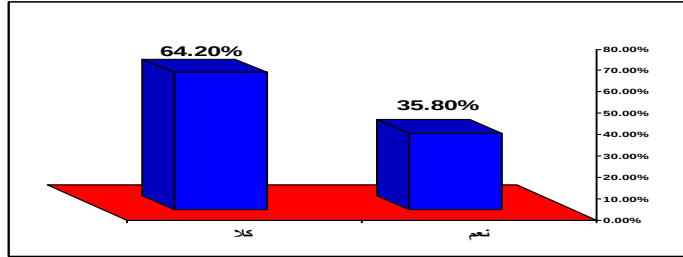
استجابات افراد العينة المبحوثة لفقرات الاستبانة.

1. لدى سؤال عينة الدراسة حول ضرورة التحول من الروتين المعتاد لانجاز معاملاتهم إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيقها للتفاعل مع مؤسسات الدولة، أظهر (الشكل، 1) بان الأغلبية الساحقة من المبحوثين (96,3%) يتفقون مع هذا الرأي، بينما عارضه (3,7%).



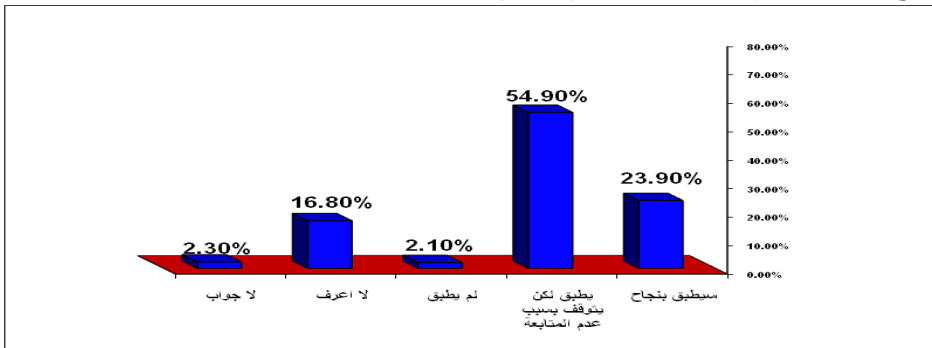
شكل (1)

2. لدى سؤال عينة الدراسة حول امتلاكهم لمعلومات عن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية من عدمه في العراق، أظهر (الشكل، 2) بأن اقل بقليل من ثلثي العينة (64,2%) لا يملكون معلومات حول تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق، بينما ما تبقى من العينة (35,8%) يملكون معلومات حول الموضوع.



شكل (2)

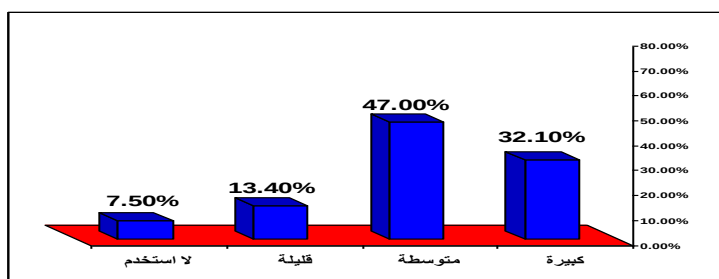
3. عند الاستفسار من الذين لديهم معلومات حول تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق عن توقعاتهم حول مدى تطبيقه في العراق، اظهر (الشكل، 3) بأن أكثر من نصف العينة بقليل (54,9%) يعتقدون بأن النظام سيطبق ولكنه سيتوقف بسبب عدم المتابعة من قبل الدولة، بينما رأى اقل من ربع العينة بقليل (23,9%) بأن النظام سيطبق بنجاح، وتعتقد نسبة ضئيلة جدا (2,1%) بأن النظام لم يطبق في العراق، في حين كانت نسبة الذين لا يعرفون ما سيؤول إلى تطبيق النظام (16,8%)، أما نسبة الذين لم يعطوا أي توقع حول نجاح تطبيق النظام من فشله فبلغت (2,3%).



شكل (3)

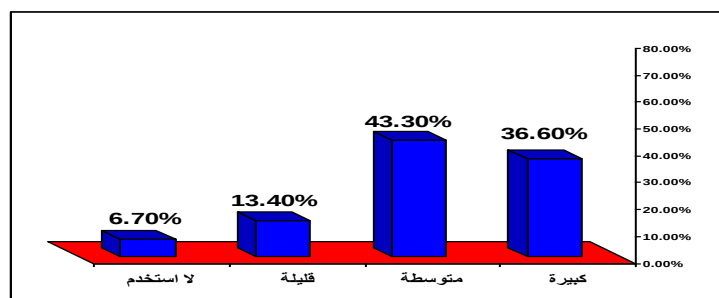
4. ما مدى معرفتك باستخدام التقنيات الحديثة:

أ- لدى الاستبيان من المبحوثين حول مدى معرفتهم باستخدام الحاسب الالكتروني، بين (الشكل، 4) بأن أقل من ثلث العينة بقليل (32,1%) من المبحوثين لديهم معرفة كبيرة باستخدام الحاسب الالكتروني، وان اقل من نصف العينة بقليل (47%) لديهم معرفة متوسطة باستخدام الحاسب الالكتروني، وان (13,4%) من إجمالي المستطلعين خبرتهم قليلة في استخدام الحاسب الالكتروني، بينما كانت نسبة الذين لا يستخدمون الحاسب الالكتروني قليلة إذ بلغت (7,5%).



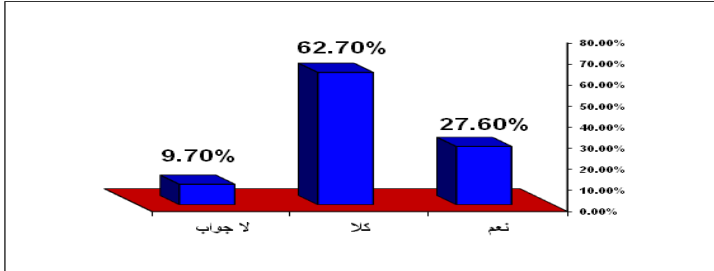
شكل (4)

ب- لدى الاستفسار من المبحوثين حول مدى معرفتهم في استخدام شبكة المعلومات الدولية الانترنت يبين (الشكل، 5) بأن أكثر من ثلث العينة المدروسة بقليل (36,6%) لديهم إمكانية ومعرفة كبيرة في استعمال الانترنت، وان (43,3%) منهم لديهم خبرة وإمكانية متوسطة في استخدامه، بينما كانت نسبة الذين لديهم خبرة قليلة في التعامل مع الانترنت (13,4%) من إجمالي العينة، أما بالنسبة إلى الذين لا يستخدمون الانترنت فبلغت (6,7%).



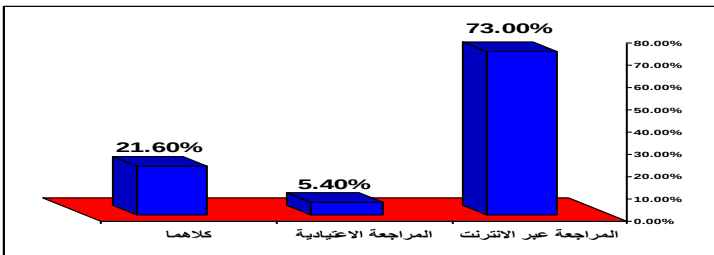
شكل (5)

5. لدى سؤال أفراد العينة عن ما إذا كانوا يستخدمون شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) في انجاز معاملاتهم ضمن دوائر الدولة، اظهر التحليل الإحصائي بان هناك نسبة منهم تجاوزت ربع العينة (27,6%) يستخدمون الانترنت لهذا الغرض، بينما كانت اغلب المستطلعين (62,7%) لا يراجعون مؤسسات الدولة لانجاز معاملاتهم عبر الانترنت، بينما لم يعطي ما تبقى من عينة الدراسة (9,7%) أي إجابة حول هذا السؤال، (الشكل، 6) يبين النتائج.



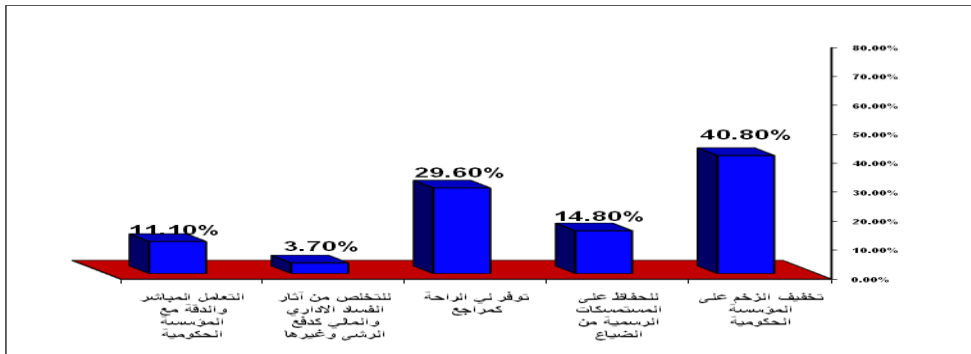
شكل (6)

6. تم سؤال المستطلعين إن كانوا يفضلون مراجعة أي مؤسسة حكومية عبر الانترنت أو المراجعة الاعتيادية، بين (الشكل، 7) بان نسبة كبيرة من المبحوثين اقتربت من ثلاثة أرباع العينة (73%) يفضلون المراجعة عبر الانترنت، في حين كانت نسبة الذين فضلوا المراجعة الاعتيادية قليلة جدا وصلت إلى (5,4%)، وفضل ما تبقى من المستطلعين (21,6%) المراجعة بكلا الطريقتين، وهذا ما يعكس جنوح العينة نحو مواكبة التطور التكنولوجي لخدمتهم ولانجاز معاملاتهم.



شكل (7)

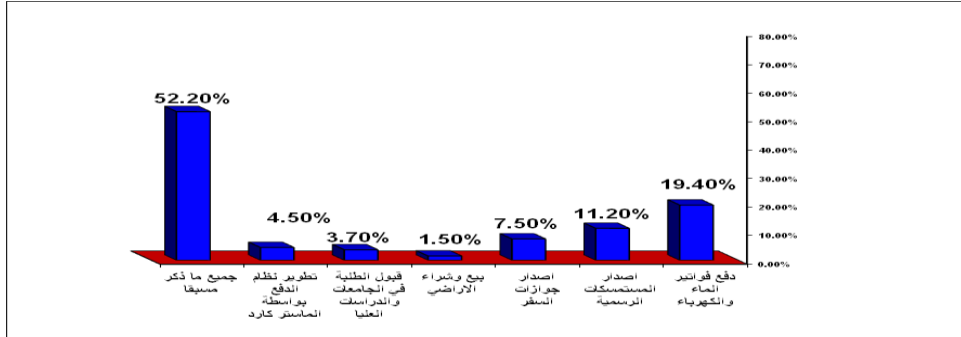
7. لدى سؤال أفراد العينة والذين فضلوا المراجعة عبر الانترنت عن ابرز أسباب لجوؤهم إلى المراجعة عبر الانترنت، يبين (الشكل، 8) بأن اقل من نصفهم (40,8%) يلجأون إلى ذلك لأجل تخفيف الزخم عن المؤسسة الحكومية، بينما رأى ما يقارب ثلثهم (29,6%) اللجوء إلى المراجعة عبر الانترنت لأجل توفير الراحة لهم، ويلجأ (14,8%) منهم لأجل الحفاظ على مستمسكا تهم الرسمية من الضياع، بينما يرى (11,1%) بأن المراجعة عبر الانترنت توفر التعامل المباشر والدقة مع المؤسسة الحكومية، بينما ترى نسبة ضئيلة منهم (3,7%) أن اللجوء إلى انجاز المعاملات عبر الانترنت يخلصهم من آثار الفساد المالي كدفع الرشا وغيرها.



شكل (8)

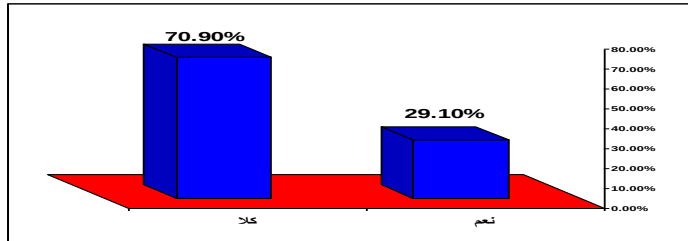
8. لأجل التعرف من عينة الدراسة على ابرز أنواع الخدمات التي يجب أن تقدم أو تتجز لهم كمراجعين عبر شبكة الانترنت، أظهر التحليل الإحصائي من خلال (الشكل، 9) بأن أكثر من نصف المبحوثين (52,2%) يرون جميع الخدمات في حين يرى (19,4%) بأن خدمة دفع فواتير الماء والكهرباء هي الأولى بالانجاز عبر الانترنت، ويرى (11,2%) بأن إصدار المستمسكات الرسمية هي ابرز الخدمات التي يجب أن تتجز عبر الانترنت، في حين رأى (7,5%) من المبحوثين خدمة إصدار جوازات السفر هي الأبرز بالنسبة إليهم، بينما ذهبت نسبة (4,5%) إلى اعتبار تطوير نظام الدفع المسبق (الماستر كارد) هي الخدمة الأبرز ويجب انجازها عبر الانترنت، واتجهت نسبة أخرى قليلة من المبحوثين (3,7%) إلى التركيز على قبول وترشيح الطلبة في الجامعات والدراسات العليا، وأخيرا كانت هنالك نسبة ضئيلة

جدا (1,5%) من المبحوثين ترى بأن بيع وشراء الأراضي هي الخدمة الأبرز بالنسبة لهم لانجازها عبر الانترنت.



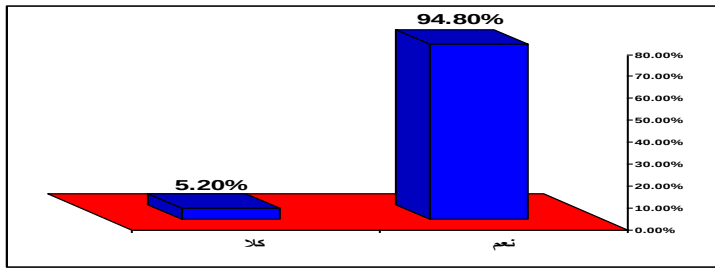
الشكل (9)

9. لدى الاستفسار من عينة الدراسة حول مدى علمهم بآلية عمل نظام الحكومة الالكترونية، اظهر التحليل الإحصائي عبر (الشكل، 10) بأن أقل من ثلث العينة (29,1%) يعملون بتلك الآلية، بينما لا يعلم ما تبقى من المبحوثين (70,9%) بتلك الآلية وهذا ينسجم مع ما جاء في الفقرة (ثانيا -3) مع عدم علم عينة الدراسة وقلة معلوماتهم حول تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق.



الشكل (10)

10. سئلت العينة المدروسة بأكملها عن مدى تأييد أفرادها بأن يكون هناك برنامج تدريبي عبر الانترنت لأجل استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، إذ اظهر (الشكل، 11) بأن الأغلبية الساحقة من العينة المدروسة (94,8%) يؤيدون هذا الرأي، بينما ما تبقى من العينة (5,2%) لا يؤيدون هذا الرأي.

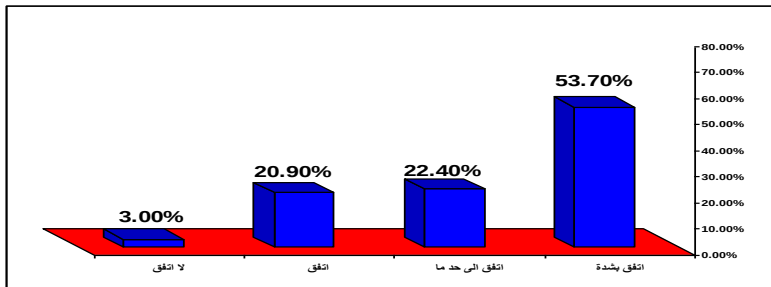


الشكل (11)

ثالثاً: معوقات العمل بنظام الحكومة الالكترونية؟

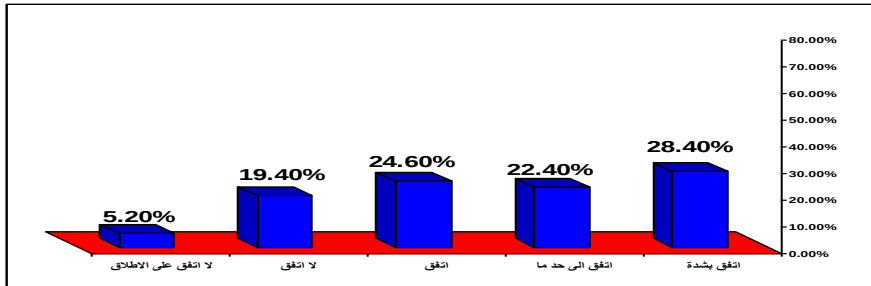
11. تم التعرف على مدى اتفاق عينة الدراسة حول عدد من القضايا الأساسية التي تقف عائقاً وراء عدم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق وكانت اتجاهاتهم على النحو الآتي:

أ- يبين (الشكل، 12) بأن الأغلبية الساحقة من المبحوثين (97%) أيدوا اتفاقهم وإن كان بدرجات مختلفة حول ضعف التشريعات الخاصة بموضوع تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، بينما عارض نسبة قليلة جداً (3%) هذا الاتجاه.



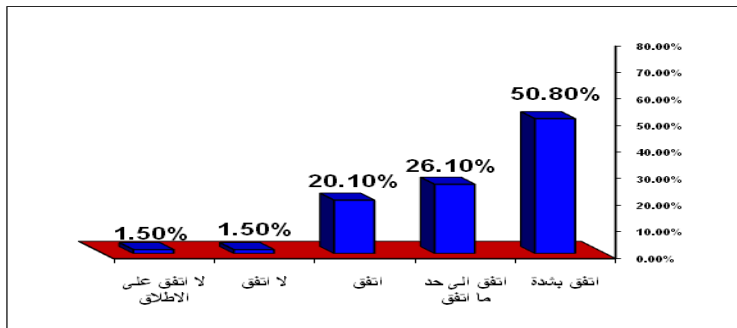
الشكل (12)

ب- أظهر (الشكل، 13) بأن أكثر من ثلاثة أرباع العينة المدروسة بقليل (75,4%) يؤيدون وان كانت بدرجات مختلفة الرأي القائل بان نقص التمويل يعيق تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، بينما عارضت النسبة المتبقية من العينة (24,6%) ولو بدرجات مختلفة هذا الاتجاه.



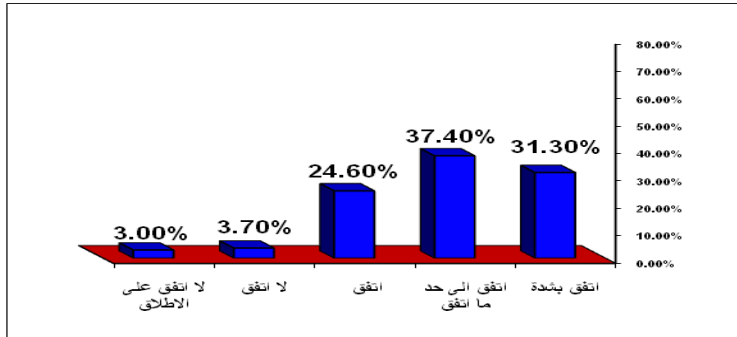
الشكل (13)

ج- يوضح (الشكل، 14) بأن الأغلبية الساحقة من المبحوثين (97%) ترى وبدرجات مختلفة من التأييد بأن ضعف الوعي الاجتماعي يؤثر ويعيق تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق، بينما عارضت نسبة متبقية ضئيلة (3%) هذا الاتجاه.



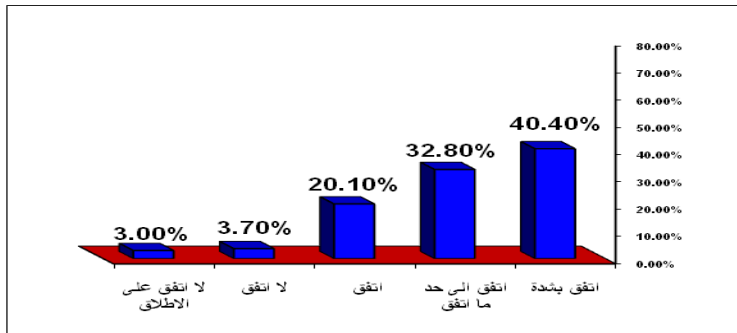
الشكل (14)

د- اظهر (الشكل، 15) بأن الأغلبية العظمى من عينة الدراسة (93.3%) تؤيد وبدرجات مختلفة الرأي القائل بأن نقص التكنولوجيا يعيق تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق، بينما تعارض النسبة المتبقية (6.7%) وبدرجات مختلفة الشدة هذا الاتجاه.



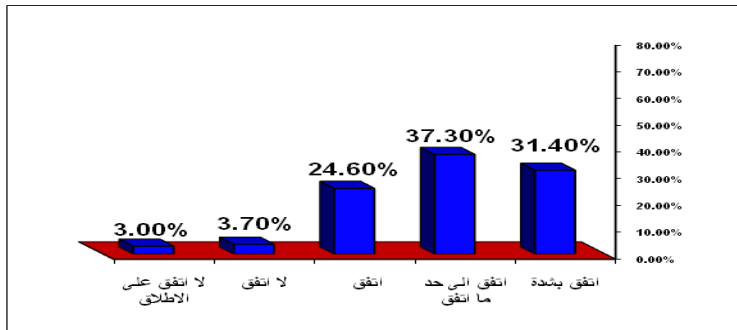
الشكل (15)

هـ- ترى الأغلبية الساحقة من المستطلعين (93,3%) بأن نقص العوامل البشرية المتدربة لتنفيذ النظام يؤثر ويعيق تطبيقه، بينما تعارض النسبة المتبقية (6.7%) هذا الاتجاه، و(الشكل، 16) يبينان ذلك.



الشكل (16)

و- كذلك أجمعت الأغلبية الساحقة من المبحوثين (93,3%) بأن النقص الحاصل في المعلومات في دوائر الدولة يقف أيضا وراء تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في العراق، بينما عارضت النسبة المتبقية من المبحوثين (6,7%) هذا الاتجاه والرأي (الشكل، 17) يبينان ذلك.



الشكل (17)

المبحث الرابع: (الاستنتاجات والتوصيات):

أولاً: الاستنتاجات:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

1. وجود قناعة كبيرة لدى أفراد العينة بضرورة التحول نحو مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأساليبها مما يسهل مثل هذا التحول ويساعد في تحقيق متطلباته.
2. توقع أفراد العينة أن تشمل تطبيقات الحكومة الإلكترونية ما يزيد على 70% من الخدمات العامة التي تقدمها مؤسساتهم ونسبة نجاح متوقعة 72%.
3. أظهرت الدراسة الميدانية توقعات بوجود معوقات جدية ومهمة قد تعرقل التحول نحو الحكومة الإلكترونية مما يعكس ضرورة اهتمام متخذي القرار بمثل هذه المعوقات الاحتمالية وأخذها بعين الاعتبار في خططهم الإستراتيجية في هذا المجال. وشملت هذه المعوقات ضعف الوعي الاجتماعي ونقص التمويل والكفاءات البشرية، المعلومات، التكنولوجيا وتختلف التشريعات. إن إدراك مثل هذه المعوقات يساعد على تشخيصها وتقويمها وتحديد سبل مواجهتها وعلاجها.
4. أظهرت الدراسة وعياً كبيراً لدى أفراد العينة بمتطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

والتي شملت ضرورة التخطيط الاستراتيجي للتحول، تعليم وتدريب القوى البشرية، إنشاء نظام وطني للمعلومات، تحديث التشريعات، توفير التمويل الكافي، والتحول التدريجي المدروس.

ثانيا: التوصيات:

توصي الدراسة بالمقترحات التالية:

أولاً- ضرورة تصميم خطط إستراتيجية شاملة في مجال التحول نحو مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأساليبها آخذة في الاعتبار المتغيرات الحيوية التالية:

1. أن الحكومة الإلكترونية هي فلسفة متكاملة ونظرية جديدة في الإدارة العامة والإدارة الحديثة عموماً وهي تعني تحولا جذريا في هويتها وسلوكها العام مما يعني ضرورة إجراء تعديلات جوهرية في البناء الهيكلي لمؤسسات الدولة، أساليب ونظم عملها، وتشريعاته.

2. إن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد وصفة أو حقيبة جاهزة للاستيراد والشرء أو قابلة للتطبيق الفوري ومعزولة عن البعد الحضاري أو البيئي بل إنها عكس ذلك تماماً أي أنها تحتاج متطلبات عديدة ومتشابهة لمواجهة التحديات بصورة جدية وتقتضي مراعاة الخصوصيات المميزة لكل مجتمع.

3. إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية لابد أن يكون بشكل تدريجي أو بخطوات تجريبية متأنية ومدروسة وانتقائية selective & step-wise بحيث تراعي الإمكانيات المتاحة والمحددات المحيطة تجنباً للمخاطر الاحتمالية ولضمان فعالية التحول وسهولة تطبيقه عملياً.

4. توفير المتطلبات البشرية، المالية، التكنولوجية، المعلوماتية، التشريعية وغيرها من المتطلبات الضرورية لإجراء التحول نحو الحكومة الإلكترونية. وإدراك حقيقة ما يحتاجه كل ذلك من وقت وجهد وطني هائل.

5. التوعية الجماهيرية الواسعة وما يتطلبه ذلك من تعديلات في خطط وبرامج أنظمة الإعلام، التربية، التعليم، المعلومات، الاتصال وغيرها.

ثانياً- ضرورة التعاون والتنسيق المحلي والخارجي بقصد الاستفادة من الخبرات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية والتعرف على العوامل الإيجابية والسلبية في هذا الصدد حيث إن لهذا الموضوع أبعاداً كثيرة تمتد في البيئة الداخلية والعالمية خصوصاً في ظل الثورة التكنولوجية وظاهرة العولمة. ويتضمن ذلك مراجعة الاتفاقات الدولية بشكل يضمن الحقوق،

الالتزامات، يحمي من المخاطر الاحتمالية، ويمكّن من الاستفادة من الفرص والإمكانات المتاحة عالميا في هذا المجال.

ثالثا- إجراء مزيد من الدراسات المتخصصة في مختلف جوانب موضوع الحكومة الإلكترونية بما في ذلك الجوانب السياسية، الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية، الأمنية، الأخلاقية، التكنولوجية، وغيرها. حيث تبين من هذه الدراسة وجود نقص حاد في الدراسات في مجالها ربما بسبب حداثة موضوعها وغير ذلك من الأسباب. كما تبين وجود ظواهر عديدة تستحق البحث والدراسة بما في ذلك قضايا تقنية كامن شبكات المعلومات، مسألة الخصوصية، السرية، عدالة الخدمات الإلكترونية، تدريب القوى العاملة وغيرها.

رابعا- إقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الحكومة الإلكترونية وطرح القضايا المتصلة بهذا الموضوع للتحليل العلمي وتبادل الآراء التي تقود إلى تشخيص موضوعي دقيق وإيجاد السبل الملائمة والفعالة لهذا التحول.

المصادر

1. الصيرفي، محمد. الإدارة الالكترونية. (2007). دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر. الطبعة الأولى.
2. توفيق، عبد الرحمن. (2003). الجودة الشاملة، الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات. مركز الخبرات المهنية للإدارة. إصدارات بيمك القاهرة. ص54.
3. اللوزي، موسى. (2002). الحكومة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية. المؤتمر العلمي السنوي الثاني. ج/2.
4. أيوب، نادية حبيب. (1996). نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي. مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية). المجلد الثامن. العدد الأول.
5. شريف، محمود قاسم. (2010). الحكومة الالكترونية، أسلوب عملي لمحاربة الفساد واختصار الزمن. مقالة في صوت العراق.
6. شيونج، أنتوني. (1998/1997). مفاهيم إصلاح القطاع العام: اتجاهات عالمية وبرامج مختلفة. المجلة الدولية للعلوم الإدارية (الإصدار العربي). المجلد الثاني. العدد الرابع.
7. كوهين، ستيفن؛ براند، رونالد. (1997). إدارة الجودة الكلية في الحكومة. الرياض. معهد الإدارة العامة.
8. مرزة، موفق. (2002). الادارة الالكترونية. تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية. ج/2.
9. منتديات الفريق العراقي للحاسبات، القسم الجامعي. (2009). الحكومة الالكترونية وإمكانياتها وتطبيقاتها. مركز البحوث والمجالات العلمية.
10. Headstar and Bull. (2001). Boosting the Net Economy 2000 on Line Think Tank about the Impact of the Net Economy. 1-5.