الحكومة الالكترونية
دراسة في الاطار النظري والتطبيقات
بحث تقدم به

الاستاذ المساعد الدكتور سامر مؤيد عبد اللطيف
المدرس المساعد جبار سلمان
جامعة كربلاء / كلية القانون

الخلاصة.

استقطبت الحكومة الإلكترونية اهتمام الكثير من البلدان بوصفها إحدى أهم الوسائل الفاعلة للتكيف والإفادة من معطيات الثورة المعرفية المتجسدة في الشبكة الدولية للحواسب في تذليل حلقات الروتين ومواجهة مشاكل البيروقراطية في المجتمعات المختلفة ولاسيما تلك التي تطمح إلى جذب استثمارات رؤوس الأموال او التي تروم تقليص الفجوة الحضارية بينها وبين الدول المتقدمة عبر الاستثمار الأمثل للوقت والجهد والمال .

تنهض مشكلة البحث من التساؤل عن ماهية الحكومة الالكترونية، وأهدافها، واليات تطبيقها، ومعوقاتها، فضلا عن إمكانية تطبيقها في العراق.

تأسيسا على ما تقدم جرى تقسيم البحث على ثلاثة مباحث :

المبحث الأول : الإطار النظري للحكومة الالكترونية.

المبحث الثاني : متطلبات انجاز الحكومة الالكترونية وتحدياتها .

المبحث الثالث : تطبيقات الحكومة الالكترونية في دول العالم والعراق .

الكلمات المفتاحية: الحكومة، الكترونية، ادارة، عامة، التقنية.

Abstract.

E-government attracted interest in most of countries as one of the most important means actors to adapt to and benefit from the data knowledge promotion embodied in the international network of computers in overcoming rings routine and addressing the problems of bureaucracy in various communities, particularly those that aspire to attract capital investments or intending to reduce the gap of civilization between them and the developed countries through the optimal investment of time and effort and money.Promote research problem of wonder about the nature of e-government, and objectives, and mechanisms of implementation, and constraints; as well as the possibility of their application in Iraq.Based on the foregoing, the search is divided into three sections:The first topic: the theoretical framework of e-government.The second topic: the completion of requirements and challenges of e-government.The third topic: the e-government applications in the countries of the world and Iraq.

Key words: Government , Electronic , Administration , General , Technical .

المقدمـــة.

يعد موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع الحديثة المعروضة على الساحة الاقليمية والدولية، التي استقطبت اهتماما كبيرا لدى العديد من القادة والمهتمين في دول العالم بوصفها إحدى أهم الوسائل الفاعلة للتكيف والإفادة من معطيات الثورة المعرفية المتجسدة في الشبكة الدولية للحواسيب في تذليل حلقات الروتين، ومواجهة مشاكل البيروقراطية في المجتمعات المختلفة، عبر الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات الخاصة من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنيت. ومن هنا، جاءت أهمية الحكومة الالكترونية في تنمية المجتمع وتسريع وتائر تطوره، اذ ان تأمين الخدمات للمواطن بأسهل السبل يجعل تركيزه على عمله اكثر مما يؤدي إلى زيادة انتاجيته، فضلا عن الإسهام في القضاء على الروتين والحد، بصورة كبيرة، من عمليات الفساد والرشوة. غير أن تحول اي حكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة الكترونية يتطلب أن يسبقه سلسلة لا يستهان بها من الاستعدادات والمستلزمات المادية وغير المادية، بما فيها انتشاراستخدام الانترنيت بين السكان المحليين؛ كي يكون لعملية التحول مردود خدمي وجدوى اقتصادية تسهم في عملية التنمية؛ هذا الى جانب العقبات التي يمكن ان تواجه تطبيق مبدأ الحكومة الالكترونية، والتي من ابرزها الأمية الالكترونية، وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم مواكبة المستجدات، وغياب الوعي العام بأهمية الحكومة الالكترونية، وما يواجه هذه التجربة من مخاطر وتهديدات. لذا يجب وضع رؤية استراتيجية لبناء قاعدة معرفية لمتطلبات انجاز هذه الحكومة، والامكانيات المتاحة لا نجاح تجربتها في العراق.

تأسيساً على ما تقدم جرى تقسيم البحث على ثلاثة مباحث رئيسة:

المبحث الأول/ الاطار النظري للحكومة الالكترونية.

المبحث الثاني/ متطلبات انجاز الحكومة الالكترونية وتحدياتها.

المبحث الثالث/ تطبيقات الحكومة الالكترونية في دول العالم والعراق.

المبحث الأول/ الاطـار النظـري للحكومـة الالكترونيـة.

يستوعب البناء النظري لموضوعة الحكومة الالكترونية حلقات عدة تتكامل بنسق تراتيبي؛ لبلورة ملامحها واستكمال صورتها الذهنية. ومن ذلك المنطلق جاءت معالجة هذا المبحث ضمن ثلاثة مطالب هي:

المطلب الأول/ مفهوم الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني/ الجذور التاريخية للحكومة الالكترونية.

المطلب الثالث / اهداف الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول/ مفهوم الحكومة الالكترونية.

اختلفت الآراء حول مفهوم الحكومة الالكترونية باختلاف الغايات المنشودة منها والاليات المتبعة في تطبيقها، وكان هذا بحد ذاته، سببا في تمازج هذا المفهوم مع مفاهيم اخرى مثل الادارة الالكترونية والمجتمع الرقمي. انطلاقا من ذلك جرى تقسيم المطلب على فرعين هما:

الفرع الاول/ تعريف الحكومة الالكترونية.

الفرع الثاني/ تمييز مفهوم الحكومة الالكترونية عما يشتبه بها من مفاهيم اخرى.

الفرع الأول/ تعريف الحكومة الالكترونية.

قدم بعضهم تعريفا مجملا للحكومة بكونها: "ممارسة السلطة واسلوب عملها داخل الدولة، وشكل نظام الحكم السائد في الدولة". (١)وعند التعريف بمفهوم الحكومة الالكترونية، فقد تعددت التعريفات الموضوعة له، على الرغم من حداثة تناوله في المؤلفات، باختلاف مداخل الحاجة اليها وطرق تطبيقها، والبيئات التي طبقت فيها، والتي تأثر بها من عرف مفهوم الحكومة الالكترونية. واذا كان الفضاء المعلوماتي هو القاسم المشترك الذي يتفق عليه الباحثون عند تعريفهم للحكومة الالكترونية، فان هذا الاتفاق سرعان ما يتبدد عند تحديدهم للجهات المستفيدة والوسائل المطبقة فيها والاهداف التي تنشدها هذه الحكومة؛ فثمة من يقصر الحكومة الالكترونية على النشاط الحكومي في تفاعله مع الفضاء المعلوماتي، فيعرفها على انها "استخدام احدث الادوات والاساليب التقنية الجديدة لإدارة المرفق العام في الدولة في سبيل رفع كفاءة ومستوى الاداء داخل الادارات الحكومية لتقديم خدمة عامة لكافة جموع المواطنين" (٢). ويقحم باحث اخر اطرافا اخرى مثل مؤسسات الاعمال الى جانب القطاع الحكومي وغايات اخرى غير تقديم الخدمات عندما يعرف الحكومة الالكترونية بانها: "الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة العمليات الالكترونية وشبكات الانترنت لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الاعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية." (٣).

ومن الباحثين من يوسع دائرة المستفيدين من الحكومة الالكترونية لتشمل عند تعريفهم لها، جميع القطاعات التي تتبادل المعلومات فيما بينها، مثلما يضيف اهدافا اخرى الى قائمة اهدافها تتمثل في ضمان سري المعلومات والسرعة في الاداء، فيعرفها بانها "قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. أو أنها نظام افتراضي يُمَكّن الأجهزة الحكومية من تأدية إلتزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات ".(٤) وقد اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفا للحكومة الإلكترونية، بأنها: "عملية استخدام المعلومات العريضة والإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية". (٥) وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها: "الحكومة التي

تهدف إلى تقديم الخدمات على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت والاتصالات لتشمل جميع المستفيدين في القطاعات الحكومية وغير الحكومية ".

شكل رقم (١)

هيكل الحكومة الالكترونية

المصدر : الموسوعة الالكترونية

الفرع الثاني/ تمييز مفهوم الحكومة الالكترونية عما يشتبه بها من مفاهيم اخرى.

نظرا لاختلاف الرؤى حول مفهوم الحكومة الالكترونية واختلاف اليات تطبيقها، فقد تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم كثيرة اخرى، وصار يستعمل في كثير من الاحوال بدلالتها او حتى بديلا عنها. ومن هذه المفاهيم (الادارة الالكترونية، المجتمع الرقمي، الحوكمة الالكترونية وغيرها).

اولا/ تمييز الحكومة الإلكترونية من الإدارة الإلكترونية.

كَثُر في الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان.. وقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية:هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو الإدارة بلا أوراق. وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط. (٦)أما الحكومة الإلكترونية، فهي تمثل الكل، وتعني جميع العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين

المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية؛ وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية. وهي جزء يلتحق بعمومية نشاطات الحكومة الالكترونية؛ فهذه الاخيرة تعني، بعبارة اخرى، ان تجعل جميع الادارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض، وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر والكتروني. (٧)

ثانيا/ تمييز الحكومة الالكترونية من المجتمع الرقمي.

إن الحكومة الإلكترونية تتمثل في العمل على تقديم الخدمات الحكومية لأصحاب العلاقة بأفضل صورة ممكنة باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، أما المجتمع الرقمي فيمتد إلى أبعد من ذلك؛ ليعكس مدى تقدم المجتمع وفاعليته في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات وتبنيها في كافة الجوانب الحياتية للأفراد والمؤسسات. مع العلم بأن الحكومة الالكترونية عنصر مهم في بناء مثل هذا المجتمع، إلا أنه قد يكون عنصرا غير ذي جدوى في حال عدم امتلاك أصحاب العلاقة المعرفة الكافية لاستيعاب هذه الخدمات والتعامل معها. كما أن الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي عنصران يكمل أحدهم الآخر، وقد يتداخلان في بعض الجوانب؛ لذا فإنه وجب على إدارة الحكومة الإلكترونية العمل على الترويج لمبادراتها في المجالين، وخطط بناء المجتمع الرقمي تتضمن توفير بنى أساسية، ونظام تشريعي، وتوفير قنوات إلكترونية متعددة لتوفير الخدمات الحكومية الإلكترونية، وجوانب أخرى مما له أثر مباشر على الاقتصاد وأفراد المجتمع (٨)وعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة لتطور المجتمع الرقمي، إلا أن تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة لأصحاب العلاقة في مجتمع تقليدي قد يكون مفيدا جدا وذلك من خلال توفير علاقات أكثر فاعلية وتأثيرا بين الحكومة والمواطنين عبر القنوات التقليدية يمكننا أن ننظر للحكومة الإلكترونية على إنها تحويل علاقات القطاع العام الداخلية والخارجية عبر تفعيل تقنية المعلومات والاتصالات؛ بهدف تحسين الخدمات الحكومية المقدمة لأصحاب العلاقة، مع الاخذ بعين الاعتبار أن المجتمع الرقمي، هو مجتمع متطور يتكيف بسرعة ويتكامل مع التقنية الرقمية في الحياة اليومية في المنزل والعمل واللعب. وإدارة الحكومة الإلكترونية يجب أن لا تهمل تطوير ونشر، وتقوية السياسات، والقوانين، والنظم الضرورية لدعم الاقتصاد المبني على المعرفة وعناصر نجاحه. لإدارة الحكومة الإلكترونية دور فعال في المجتمع الرقمي والحكومة الإلكترونية، ففي المجتمعات الرقمية المتقدمة تعني بإعادة صياغة القوانين التي يكون تطبيقها نوعا من التحدي ووضع النظم الجديدة للتعامل مع نماذج جديدة من الأعمال، وتحدد الطرق الجديدة لتقديم الخدمات الحكومية والعمل على صمود وتنافسية البنية الأساسية في المجتمع. أما في المجتمعات الرقمية، الأقل تطورا، يختلف دور إدارة الحكومة الإلكترونية ليغطي توفير البنية الأساسية، والتعليم المناسب،، وتوفير التمويل للمبادرات الرقمية التي يقوم بها بعض أصحاب العلاقة. (٩)

المطلب الثاني/ الجذور التاريخية للحكومة الالكترونية.

عبرت الحكومة الالكترونية بتطبيقاتها المعاصرة عن حلقة متقدمة ضمن سلسلة من الحلقات والمراحل التاريخية التي مرت بها هذه التجربة حتى نضجت واتخذت صورا واطوارا مختلفة ومتقدمة. وبالتالي فان تتبع هذه السلسلة من التطورات التاريخية التي مرت بها تجربة الحكومة الالكترونية، سواء في العالم المتقدم ام العالم النامي، يمكن ان يعين، كثيرا، في ادراك وتشخيص الظروف التاريخية والموضوعية التي تحكمت في تاطير النماذج والتطبيقات المعاصرة للحكومة الالكترونية . وعلى اساس من هذ جرى تقسيم هذا المطلب على فرعين:

الفرع الاول/ الجذور التاريخية لتطبيق الحكومة الالكترونية في العالم المتقدم.

الفرع الثاني/ الجذور التاريخية لتطبيق الحكومة الالكترونية في عالمنا العربي.

الفرع الاول/ الجذور التاريخية لتطبيق الحكومة الالكترونية في العالم المتقدم.

بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في الدول الاسكندنافية أواسط عام (١٩٨٠م)، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية (Electronic Villeges) ويعد الاستاذ(لارس Lars) من جامعة أودونيس(Aodneiss) في الدنمارك، رائد هذه التجربة، وسماها (مراكز الخدمة عن بعد). ومن رواد المشروع ايضا (مايكل دل Dill)، صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.[١٠] وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام (١٩٨٩م) في مشروع قرية (مانشستر)، وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى، ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية.[١١]

وحين تأسس مشروع مانشستر في عام (١٩٩١م) لم تكن شبكة الانترنت متوفرة على نحو واسع وكاف، ولم يكن لدى مانشستر إلا مجموعة صغيرة من الرواد المرتبطين، عاطفيا، بالمشروع، باعتقاد مفاده ان التكنولوجيا المرتبطة الفورية على الخط الساخن سوف توفر إسهاماً ذا قيمة في تقدم اجتماعي واقتصادي وتعليمي وتربوي .....الخ. وفي مؤتمر الأكواخ البعدية عام ١٩٩٢م في جمعية المملكة المتحدة، فقد كان من المدهش حقا ان لا يوجد أي ذكر، او مناقشة، أو حتى إشارة إلى تقنيات الخط الفوري المرتبطة، وحتى قائمة المعدات التي أوصى بها المؤتمر لم يرد ذكر المودم فيها. وحين قرر مجلس لندن، الأكبر، تمويل مشروع بوبتيل «الاتصالات البعدية الشعبية»، الذي قام على فكرة جديدة تتلخص في جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية، كان مشروع مانشستر دعما له. وأظهرالمشروع أهمية استخدام الامكانيات التكنولوجية الجديدة كالبريد الالكتروني والوصول، عن بعد، لقواعد البيانات، ثم أصبح مانشستر، الذي يمول نفسه ذاتيا، مصدر دعم للمشروع الحديث بعد استقطاع ما يلزمه من مصاريف التجديد. وأدى تحرره ماليا. كذلك ظهور المبادرات والافكار الخلاقة للتطوير مثل «المدن الرقمية». وقد تكونت مانشستر من عدة مجموعات، وكانت أهداف المشروع، هي ترقية وتحسين التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارات التدريبية للمجتمعات المحلية، ومجتمعات الاعمال بإمدادهم بإمكانية الوصول للخدمات والفرص المتاحة مستخدمين اخر تقنيات

الاتصال. وفي هذا المجال تغلب المشروع على عقبات عديدة، اهمها التمويل ودعم وجوده واصبح المصدر الرئيس للتدريب في مجتمعه، واصبح لمشروع مانشستر عدة مواقع على الويب. وهكذا، بدا مفهوم "الحكومة الإلكترونية" ينتشر على المستوى العالمي، اذ ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام ١٩٩٥ في ولاية (فلوريدا)، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها. (١٢)

وفي السياق ذاته، تعد البرازيل أول دولة تعتمد نظام التصريح الضريبي عبر الإنترنت سنة ١٩٩٧، وفي سنة ١٩٩٩ تم ملأ ٦٠ في المائة من التصاريح الضريبية في البرازيل عبر الإنترنت. وهكذا اضحت تجربة الحكومة الإلكترونية تحقق انتشاراً واسعاً بين حكومات العالم، كما ورد في تقرير الأمم المتحدة في عام(٢٠٠١) الذي قام بتلخيص سريع لنشاطات الحكومة الالكترونية حول العالم مبينا ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية؛ اذ احتلت الولايات المتحدة المرتبة الأولى، تعقبها استراليا، ونيوزيلندا، وسنغافورة، والنرويج، وكندا، والمملكة المتحدة، وهولندا، والدانمرك، وألمانيا. وأستنتج التقرير أن هناك مواقع الكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص(١٩٠) دولة مما يشكل(٨٩,٨%) من الدول الأعضاء. (١٣)

الفرع الثاني/ الجذور التاريخية لتطبيق الحكومة الالكترونية في عالمنا العربي.

في عالمنا العربي عدت تجربة حكومة دبي الالكترونية الرائدة في مضمار الحكومة الالكترونية عربيا؛ فقد خطت، هذه الامارة، خطوات كبيرة في هذا المجال من خلال تقديم العديد من الخدمات للمواطنين والمؤسسات غير الحكومية، بما فيها انجاز المعاملات والحصول على المعلومات الرسمية وغيرها بسهولة عن طريق الانترنت؛ اذ ان النسبة العالية لمستخدمي الانترنت في هذه الامارة، وكذلك صغر حجمها، وكونها مركزاً تجارياً عالمياً، وتفعيل الدرهم الالكتروني؛ كل هذا اسهم في تسريع عملية التحول الى الحكومة الالكترونية. وقد لحقها عدد من الدول العربية، بما فيها قطر، والسعودية، والاردن، ولبنان، ومصر، وصولا الى العراق. (١٤)

والملاحظ على تجارب تطبيق الحكومة الالكترونية في العديد من دول العالم، انها لا تطبق بصورة شاملة ومفاجئة، وانما تطبق بصورة جزئية، وتمر بمراحل متسلسلة، وصولا لتعميها بصورة شبه كلية.وحتى الدول المتقدمة في هذا المضمار، فانها لم تعمد الى اعتمادها، بشكل كلي وشامل؛ نظرا للظروف والملابسات الكثيرة التي تحول دون الانتقال الكلي الشامل الى الفضاء الالكتروني. ومع هذا فان، قطار الدول المنضمة الى اعتماد تجربة الحكومة الالكترونية في تزايد مستمر بوصفها وسيلة فاعلة للالتحاق بركب الحداثة والتطور وتسريع وتائر التنمية وتلبية الاحتياجات المختلفة فيها.

المطلب الثاني/ أهداف الحكومة الإلكترونية.

ترتبط فلسفة الحكومة الالكترونية بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات، والمعاملات الحكومية، ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها، من حيث تقديم الخدمات آلياً لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار،

وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم.وقبل ان تتشكل رقعة الاهداف الرئيسة والثانوية لهذه الحكومة، يتصدرالهدف الاستراتيجي للحكومة الالكترونية في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات بما يساعد على ربط كل الأطراف معا، وتدعيم الأنشطة والعمليات . بعبارة أخرى أن تسهم الوسائل الالكترونية في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها الأطراف الثلاثة المعنية (الحكومة، والمواطنون، ومنشآت الأعمال).[١٥] وبما أن الحكومة الإلكترونية سوف تستهدف مجموعات مختلفة من المستفيدين، وجب علينا تحديد المجالات، او القطاعات المختلفة التي تشملها خدمات هذه الحكومة وهي كالاتي:[١٦]

اولا / المجال الحكومي - الشعبي: في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها، سوف تقع معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم. ففي الهدف الاستراتيجي الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها، وذلك باستخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والانتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديموقراطية.

ثانيا / المجال الحكومي – المؤسساتي: تهدف الحكومة الإلكترونية، في هذا المجال، إلى تنشيط الدورة الإقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية، سواءً كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو عالمية.

ثالثا / المجال الحكومي – الحكومي: على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف الحكومة الإلكترونية الهدف الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من قبيل مكننة جميع الادارات العامة على سبيل المثال.

رابعا / المجال الحكومي – الخارجي: من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية، في هذا المجال، هو عملية دمج الحكومة بطريقة انسيابية، وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي. ومن الممكن أن نعدد بعض الأهداف التفصيلية- مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب، كما يعد تشجيع الاستثمار الخارجي أحد الأهداف التفصيلية في هذا المجال.[١٧]

المبحث الثاني/ اليات انجاز الحكومة الالكترونية وتحدياتها.

تستلزم الحكومة الالكترونية توافر جملة من المتطلبات والاليات التي تعيد هيكلة الخدمات والعلاقات ضمن المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة تمهيدا لدمجها في الفضاء الالكتروني خدمة للمواطن العادي. وفي مسيرتها عبر الفضاء الالكتروني، يواجه مشروع الحكومة الالكترونية، منذ انطلاقته الاولى وحتى تحققه وتغلغله في مفاصل الدولة المختلفة، مجموعة من التحديات والعقبات التي تعرقل هذه المسيرة وتحد من فرص نجاحها. وانطلاقا من هذا المستوى جرى توزيع المبحث على مطلبين:

المطلب الاول/ متطلبات انجاز الحكومة الالكترونية.
المطلب الثاني / تحديات انجاز الحكومة الالكترونية .

المطلب الاول/ متطلبات انجاز الحكومة الالكترونية.

لبناء حكومة الكترونية ، فانه يجب توافر مجموعة من المتطلبات الاساسية ، اهمها توفير بنية تحتية مناسبة ، ووجود الانظمة والتشريعات المناسبة ومعرفة طريقة سير المعاملات الحكومية وتوفير القدر الكافي من امن المعلومات والطاقات البشرية . وعلى هذا الاساس جرى تقسيم هذا المطلب على الفروع الاتية :

الفرع الاول/ المتطلبات القانونية والسياسية.
الفرع الثاني/ المتطلبات الادارية.
الفرع الثالث/ المتطلبات التقنية.

الفرع الاول/ المتطلبات القانونية والسياسية.

يقصد بهذه المتطلبات "مجموعة السياسات والقوانين واللوائح التنفيذية والتشريعات والقيادة واساليب اتخاذ القرارات والعوامل الخارجية والاستقرار السياسي في الوحدة الحكومية". وينبغي، لإنجاح تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، توفير المتطلبات الاتية (١٨):

١- وجود الانظمة والتشريعات المناسبة والتي ينبغي ان تتمتع بالمرونة والقدرة على تطويرها بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الالكترونية.

٢- توفير القدر الكافي من امن المعلومات؛ اذ ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع اهميتها وحساسيتها وبما يتناسب مع متطلبات كل قطاع.

٣- حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التكنلوجية والتنظيمية، ذلك ان جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنيت مثل امكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة عبر الانترنيت.

الفرع الثاني/ المتطلبات الادارية.

وتتمثل بما يأتي:-

١- توافر الارادة والدعم من جانب القيادات الادارية .

يأتي على راس اولويات مشروع الحكومة الالكترونية توافر قيادة سياسية قوية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول الى الحكومة الالكترونية من خلال توفير القوت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي الذي يساهم في اطلاق القدرات الابداعية الى اقصاها . وذلك بعد ان يدرك هؤلاء مدى اهمية وتأثير هذا التحول على الوضع العام الداخلي والخارجي للبلاد ؛ اذ ينبغي على المسؤولين في قطاعات الدولة ان يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الى الكترونية ، كي يقدموا الدعم الكامل والامكانات اللازمة للتحول الى الادارة الالكترونية .ولاشك ان ادراك اهمية التحول الى النموذج الجديد للعمل

الحكومي يتطلب تعديل الاجندة الحكومية من اجل اضافة الرؤية الاكترو – حكومية على اجندات الدولة . (١٩)

٢- تبني رؤية استراتيجية للتغيير .

يتطلب التحول الى حكومة الكترونية ناجحة الى رؤى استراتيجية ورسالة واضحة المعالم واولويات تحترم مبدا محدودية الموارد ؛ وعليه فان على الحكومات ان تكون قادرة على تحديد اولوياتها بدقة ووضوح في ضوء معايير واعتبارات واضح هي الاخرى .وغني عن القول ان الاستثمار الاستراتيجي يتطلب وجود خطط استثمار واضحة المعالم والاهداف . وان تكون هذه الخطط محكومة بالموارد المادية والبشرية وبعامل الوقت ايضا . وينبغي اختيار مشروعات الحكومة الالكترونية التي تحقق اعلى مردود ممكن سواء من حيث العائد على الاستثمار او الاستغلال الامثل للموارد المادية والبشرية المتاحة . (٢٠)

٣- تخصيص هيئة توجيهية .

تشير تجارب الدول التي دخلت عصر الحكم الالكتروني ، ان انشاء هيئة توجيهية يكون له الاثر الكبير على ترويج نماذج العمل الجديدة وابداع نماذج الكترو-حكومية تستلهم افكارها من صميم العمل الحكومي الكلاسيكي وتضفي عليها اللمسة الرقمية . وفي معظم الاحيان تتبع هذه اللجنة لرئيس الحكم التنفيذي في البلاد وفي معظم الاحيان تكون متصلة مباشرة برئيس الحكومة وتحتوي عناصر ادارية استشارية متخصصة في صلب العمل الحكومي الكلاسيكي وعناصر تقنية متخصصة في الانترنيت ، سرية البيانات وقواعد البيانات والتشفير والشبكات . [٢١]

٤- تدريب وتأهيل الموظفين .

الموظف هو العنصر الاساسي للتحول الى الادارة الالكترونية لذا لابد من تدريب وتاهيل الموظفين كي يجتازوا الاعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة . وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين او تأهيلهم على راس العمل . (٢٢)

٥- اعادة هندسة اجراءات العمل .

تقوم هذه العملية على النظر بشكل جذري في اجراءات العمل واعادة تصميمها بشكل يرفع الاداء والكفاءة ويقلل الكلفة في انجاز العمل وتقديم الخدمات ؛ لاسيما وان بعض تلك الاجراءات غير مدونة على ورق او ان بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرا عليها أي تطوير . لذا لابد من توثيق جميع الاجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية ادارية تؤثر في سير العمل وتنفذها بالطرق النظامية مع الاخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الانتاجية من ناحية اخرى تؤمن عملية اعاد هندسة اجراءات الخدمات الحكومية الفرصة امام الادارة العليا للنظر في خدماتها وتقرير مدى فائدتها وفاعليتها واذا كان بالإمكان اجراؤها بطريقة اقل كلفة ضمن شروط راحة المواطنين . (٢٣)

الفرع الثالث/المتطلبات التقنية.

تمتلك الدولة من خلال مؤسساتها المختلفة ، كمية هائلة من المعلومات والبيانات والبرامج والخدمات التي تقدمها للجماهير . وهذا يتطلب – على المستوى الفني – توافر مجموعة من

الخطوات والمتطلبات ذات اصلة الصميمية بتقنيات المعلومات والاتصالات يمكن تحديدها بالاتي:

١- توافر البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات الالكترونية ، فبناء المجتمعات يتطلب انشاء وسيط تفاعلي على الانترنيت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها كما تغطي هذه الاستراتيجية من جانب اخر انشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الاعمال ، والتصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الاعمال الالكترونية .

٢- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية . فعلى الحكومة ان تقوم بتوفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الانترنيت حيث يجب ان تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة على الانترنيت .

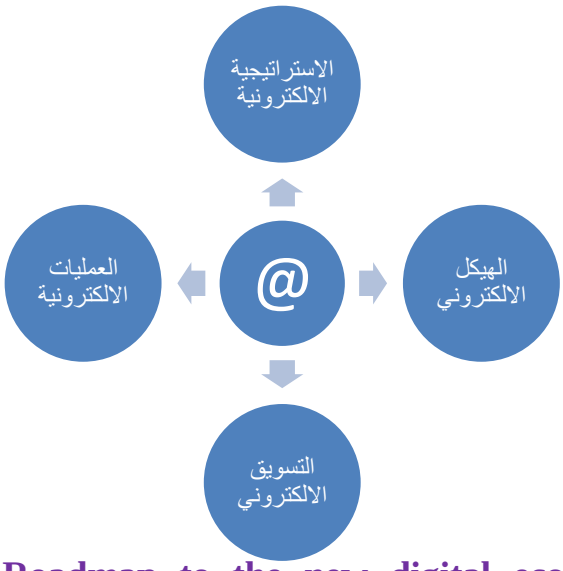
٣- اجراء تغييرات في الجوانب التشغيلية مع بناء التكنولوجيا الممكنة وهذا لا يعني بالضرورة وصول الانترنيت الى البيوت ، بل يكفي ان تتوفر لهم امكانية الولوج الى شبكات المعلومات الدولية من مكان عملهم . وهذا يستلزم في الوقت عينه تحديد المهارات والقدرات الواجب توافرها في الموظفين للتحول الى الحكومة الالكترونية .

٤- تركيب الهيكل الالكتروني : لكل ادارة بنيانها وادواتها ووسائلها المناسبة في العمل وانجاز الاهداف المنشودة . والادارة الالكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة وقبل ذلك بنية شبكية تستند الى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في اداء وانجاز الاعمال بكفاءة وفعالية . (٢٤)

٥- التركيز على ترابط نظم الخدمات : فمن المهم ان يوفر النظام الالكتروني اقل خطوات ممكنة ومترابطة لتقديم الخدمة للمتعاملين مع الجهاز الحكومي . ولذلك لابد من العناية بالعناصر الاتية في مرحلة التحول للتنظيم الالكتروني :

- ضرورة وجود استراتيجية لترابط الخدمات المنبثقة من الخطط الاستراتيجية الاخرى في الجهاز .
- ضرورة الاخذ في الاعتبار ايجاد منظومة خدمات موحدة ومترابطة لتقديم الخدمات على كافة المستويات التنظيمية للأجهزة ذات العلاقة بالخدمات المقدمة بما في ذلك ترابط الاجراءات وتواءم الجوانب الفنية والتجهيزات .
- توفير بنية تحتية كفيلة بضمان الخصوصية والامان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية. مع العمل على زيادة انتشار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات بين الافراد والجماعات . (٢٥)

شكل رقم (٢)
المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية



المصدر : Berger Roland ,Roadmap to the new digital economy, http:llwww.rolandberger.com

المطلب الثاني/تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية.

يواجه تطبيق تجربة الحكومة الالكترونية في أي قطر جملة من التحديات والعقبات التي تقف في طريق نجاحها. بعضها يتعلق بالجانب الاداري ، واخرى تتعلق بالجانب التقني والمعلوماتي . وعليه سيتم تقسيم هذا المطلب على الفروع الاتية :

الفرع الاول/ التحديات الإدارية.

وتتمثل تلك التحديات في الاتي[٢٦] :

١- عدم وضوح الرؤية ،ووجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية .

٢- ضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، والموائمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة أحياناً.

٣- عدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والاستراتيجية الكلية نظراً لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية .
٤- غياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري .
٥- صعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية، ومقاومة التغيير من قبل العاملين، وفشل تقنية (استراتيجية) التدخل.[٢٧]

الفرع الثاني/التحديات التقنية.

تدخل تلك التحديات في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة) وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية، وتتمثل هذه التحديات في:
١- الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية.
٢- الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة.
٣- تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي.
٤- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، وكذلك في ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.

الفرع الثالث/تحديات الأمن المعلوماتي.

ترتبط هذه التحديات ببعدين هما البعد المكاني والبعد الزماني وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه منها :
١- التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة .
٢- تنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسيل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، التهديدات الجنسية أو الممارسات غير الأخلاقية).
٣- الذوبان المكاني والزماني حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمانية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخترقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة على مدار الساعة وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة .وقد نتج عن ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، بل لا يمكن تخيلها، والطابع الاحتكاري إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي باستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني والقسري في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على

منتجاته التقنية. وتتمثل هذه التحديات من حيث (سرية المعلومات، وسلامته، ووجودها بعدم حذفها وتدميرها، والبعد التقني، والبعد الإنساني، والبعد المؤسسي، والبعد البيئي).

الفرع الرابع /التحديات المعرفية (تحديات الجمهور الإلكتروني).

وليس المقصود بها أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الرقمية أو الإلكترونية، ولكن إيجاد وعي ومعرفة جماهيرية معلوماتية، وهذا ينتابه بعض الصعوبات ومنها حداثة التقنية بالنسبة لمجتمعات الدول النامية، والأمية الرقمية وهي الجهل وعدم المعرفة بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها، وتأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر المؤسسات التعليمية في الدول النامية باستخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية، والتقدم البطيء لمجتمعات العالم النامي بما لا يتناسب مع الخطوات التباعدية التي تنجزها الدول المتقدمة، والهوة الرقمية وقد برزت كنتيجة لاحتكار الصناعات المعلوماتية من قبل دول متقدمة معينة، وسيطرتها على اقتصاديات السوق المعلوماتي العالمي، بل وتشعب تأثيرها على فرص تقدم ورفاهية الشعوب الأخرى.

المبحث الثالث/تطبيقات الحكومة الالكترونية في بعض دول العالم.

ان السياق النظري للحديث عن تجربة الحكومة الالكترونية يبقى عقيما ما لم يعالج في ضوء معطيات الواقع الميداني ، سبيلا للإفادة من حصيلة ذلك كله في تسليط الضوء على خصوصية تجربتنا الوطنية وتحليلها للوقوف على مستوى تفاعلها مع الفضاء المعلوماتي ، والخطوات التي قطعتها في طريق تبني هذه التجربة ، والتحديات التي جابهتها او يمكن ان تجابهها في المستقبل لذا فقد جرى تقسيم هذا المبحث على مطلبين :

المطلب الاول/التجارب العالمية لتطبيق الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني/مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق.

المطلب الاول/التجارب العالمية لتطبيق الحكومة الالكترونية.

يمثل مشروع الحكومة الالكترونية ثورة ادارية ونقلة نوعية على مستوى التطبيقات المعاصرة لثورة المعلومات ، فاستقطبت هذه الثورة التكنو- ادارية اهتمام دول العالم التي سارعت الى تبني تطبيقاتها على مستويات عدة ومراحل تدريجية سعيا منها لخدمة مواطنيها وتبسيط الاجراءات في مؤسساتها . ولتسليط الضوء على تجارب الدول في تبني مشروع الحكومة الالكترونية ، سيتم تقسيم هذا المطلب على فرعين :

الفرع الاول/الدول ذات البنية التقنية المتكاملة .

الفرع الثاني/الدول ذات البنية التقنية غير المتكاملة .

الفرع الاول/الدول ذات البنية التقنية المتكاملة.

تتقدم هذه الدول الولايات المتحدة التي قطعت اعرق الاشواط مع الحاسبات الالكترونية منذ اختراعها على ارضها حتى وصلت الى اقامة ادارات الكترونية موحدة لإدارة الدولة الامريكية

بحيث جعلت الخدمة متوافرة للمواطن الامريكي والادارات الحكومية والخاصة على مدار الساعة من خلال الانترنت والمراكز والاكشاك الخاصة لهذه الادارات [٢٨]. اما فرنسا فقد قامت بوضع خطة وطنية لتقنية المعلومات عام(١٩٩٨) تهدف الى دخول فرنسا الى المجتمع المعلوماتي حيث انفقت الحكومة اكثر من(٩٥) مليار فرنك فرنسي بين الاعوام(١٩٩٨-٢٠٠٠.لتثمر هذه التجربة عن تأسيس موقع الكتروني على الشبكة الدولية للمعلومات ترتبط بها كل الادارات الحكومية في فرنسا لتقديم خدماتها بصورة مباشرة للمواطنين وتمتد قائمة الدول التي تبنت التطبيق الموسع او الشامل للتقنيات الالكترونية في الادارة لتشمل دول مثل : (استراليا وكندا واوربا الغربية وكوريا الجنوبية وهونك كونك وسنغافورة) . [٢٩] وفي العالم العربي هناك امارة(دبي) التي خطت خطوات كبيرة على طريق تبني التطبيق الشامل للحكومة الالكترونية منذ عام (٢٠٠٢) تحت عنوان تزويد سكان الامارة ومؤسساتها بكافة الخدمات الحكومية بصورة الكترونية مما يسمح للموظفين في كافة المستويات الحكومية بتقديم خدمات نوعية بالإضافة الى تسهيل حياة السكان . ومن خلال هذا المشروع تم ربط جميع الدوائر الحكومية الاتحادية للعمل من منطلق النافذة الواحدة . [٣٠]

الفرع الثاني/ الدول ذات البنيــة التقنيــة غير المتكاملــة.

ومن امثلة هذه الدول (الهند) التي تبنت عدة ولايات منها منذ عام (١٩٩٨) تطوير تقنية المعلومات وتداولها على نحو فعال والافادة منها في تقديم الخدمات ؛ حتى اصبحت ولاية (بنغالور) الهندية مركزا نشطا في مجال الابتكار. وقد باشرت الاردن منذ عام (٢٠٠١) في مشروع بوابة الحكومة الالكترونية بهدف تحسين الاداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمة وكفاءة الاداء والدقة والسرعة في اداء المعاملات بالإضافة الى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة .وقبل ان تسلك الاردن هذا المسلك سبقتها الى مشروع الحكومة الالكترونية منذ عام (١٩٩٨) .دول عربية اخرى مثل (مصر ولبنان ودول مجلس التعاون الخليجي) . واذا كانت التجربة المصرية مع مشروع الحكومة الالكترونية اكثر تعثرا ومحدودية في افق تأثيرها بفعل محدودية الموارد المادية وانخفاض الوعي ، فان تجربة دول الخليج العربي وفي مقدمتها قطر كانت اكثر نضوجا وتأثيراً بفعل توافر الموارد المادية والاستعانة الكبيرة بالخبرات العالمية فقد بدأت هذه الاخيرة تجربتها مع الحكومة الالكترونية منذ عام ٢٠٠٠ بمشروع خدمة تجديد الاقامات عبر الشبكة الدولية للمعلومات وتم التعاقد لهذا الغرض مع شركة استشارية دولية واخرى محلية ، وبعد ان حقق مشروعها الالكتروني هذا نجاحا منقطع النظير، بادرت الحكومة الالكترونية الى تعميم تجربتها الى باقي المؤسسات الحكومية ، حيث يقوم النظام الالكتروني بالربط بين الجهات ذات الصلة لتنفيذ المعاملات للمواطنين على اختلاف انواعها لوجود الية للربط الالكتروني بين مختلف المواقع الرسمية للدوائر الحكومية على الشبكة الدولية ، حتى غدا مشروع الحكومة الالكترونية في قطر يصنف بالمستوى الثالث ، وهو تصنيف متقدم وفق سياقات الجودة العالمية على صعيد تطبيقات الحكومة الالكترونية . [٣١]

جدول رقم (١)

اهداف الحكومات الالكترونية في عينة مختارة من البلدان

اسم الدولة	اهداف تطبيق الحكومة الالكترونية فيها
المملكة المتحدة	تحسين الخدمات للمواطنين واصحاب الاعمال
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية ، فعالية توزيع الخدمات الحكومية
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
دبي	تحديث الحكومة ، تحسين الجودة، الموثوقية ، السرعة في تقديم الخدمات

المصدر : د. محمد سمير ، مصدر سابق ، ص ٨٣.

جدول رقم (٢)
خصائص تطبيق مشروعات الحكومة الالكترونية في عينة مختارة من البلدان

ت	الخصائص	المملكة المتحدة	استراليا	سنغافورة	دبي
١.	اعتماد موقع رئيس على الشبكة	√		√	
٢.	استخدام اسلوب التنفيذ السريع للمشروعات	√	√	√	√
٣.	تنفيذ برامج اصلاح الخدمة المدنية	√		√	
٤.	استخدام الية التغذية العكسية	√	√	√	√

المصدر: د.محمد سمير ، المصدر اعلاه ، ص ٩٣.

المطلب الثاني/مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق.

بالنظر للظروف السياسية الصعبة التي مر بها العراق قبل عام (٢٠٠٣) ولاسيما الحصار الاقتصادي الذي فرض عليه كعقوبة على ممارسات النظام السياسي المباد ، ازدادت الفجوة التقنية بين العراق والدول الاخرى ، على الرغم من امتلاكه كوادر علمية وامكانيات تجاوزت ما تمتلكه الدول العربية وبعض الدول الاجنبية. ومن هذا المنطلق يمكن القول بان العراق قبل عام (٢٠٠٣) كان يمتلك ما يسمى بـ(جاهزية العمل في الفضاء الالكتروني) دون ان يمتلك الوسائل المادية التي تمكنه من التفاعل والافادة من الفضاء الالكتروني . ولقد استدرك العراق بعد عام (٢٠٠٣) ضرورة المضي قدما في طريق الانفتاح على التجارب العالمية في كل المجالات وفي مقدمتها المجال الالكتروني ليعوض الانقطاع الحضاري في ظل النظام البائد . وكانت مشاركاته في المحافل والمؤتمرات الدولية - وفي مقدمتها (القمة العالمية المعلوماتية)-[٣٢] مؤشرا فعليا على جدية رغبته في السير بهذا الطريق الالكتروني .

واما عن البداية الحقيقية لتجربة العراق مع الحكومة الالكترونية فكانت في عام(٢٠٠٤) وذلك عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ (٢٠) مليون دولار مع احدى الشركات الايطالية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية . وكانت خطة الوزارة تتكون من ثلاثة مراحل[٣٣] **المرحلة الاولى (قصيرة المدى)** : مدتها سنتان وتتضمن تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة الى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا . **المرحلة الثانية :** تبدأ عام (٢٠٠٦) وتمتد لمدة خمس سنوات يتم فيها تدريب بعض موظفي الوزارات، فضلاً عن ربط جميع الوزارات بشبكة انترنيت داخلية تسهل عمل واتصال تلك الوزارات والتي تعد نواة الحكومة الالكترونية

المرحلة الثالثة : وتتضمن تدريب موظفي جميع الوزارات بعد ان تكون قد امتلكت جميع المتطلبات التقنية لبدء العمل الالكتروني على المستوى الحكومي وهذه المرحلة تمتد لخمس سنوات ايضاً.ان الخطوات السابقة، التي بدا العمل بها على الرغم من اهميتها في تطوير وأتممت الخدمات الحكومية المقدمة وعلاقتها مع المواطن الا انها – حسب اعتقاد المعنيين- غير كافية لتطبيق تجربة الحكومة الالكترونية مالم يصاحبها جملة من الاستعدادات والخطوات من اهمها :

١- زيادة الوعي الالكتروني.

يجب علينا ان لا ننسى ونحن نسعى لتطبيق تجربة الحكومة الالكترونية في العراق وجود نسبة عالية من الأمية الالكترونية ، وعليه يجب زيادة الوعي الالكتروني ومن الممكن ان تكون على مرحلتين، الاولى تشمل موظفي الدولة عن طريق اقامة الندوات والمحاضرات والدورات المتخصصة ، ومن ثم في المرحلة الثانية التعامل الكترونيا مع المواطنين لاسيما بعد ان تتم التهيئة الاعلامية لذلك عبر الوسائل الإعلامية المرئية والمسموعة والمقروءة.

٢- الإجراءات الادارية الخاصة.

فمن الضروري اتخاذ بعض الإجراءات التي تفرض التعامل الالكتروني بين المؤسسات (في المرحلة الاولى) والمواطنين (في المرحلة الثانية) حتى يتم التعود على هذا النوع من التعاملات والتي تؤثر بشكل كبير على نجاح هذه التجربة، مثال ذلك اعتماد الحفظ الالكتروني للملفات الرسمية ، وكذا اعتماد قاعدة بيانات للمنتسبين في المؤسسة فضلا عن انشاء موقع وبريد الكتروني لكل مؤسسة على الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنيت).

٣- تهيئة البيئة (البنية) الالكترونية.

لابد من تطوير البيئة الالكترونية بما فيها الحواسيب الالكترونية وإدخال الانترنيت كوسيلة عمل تستخدم في نقل وتخزين ومعالجة المعلومات إضافة الى التنظيم الاداري للمنظمات العامة حيث تصبح الإدارة بعيدة او محررة من القيود الزمانية والمكانية وهذا الامر يحتاج بدوره الى تغيرات مهمة في تطوير وتحديث الموارد البشرية والإدارات نفسها فضلاً عن القناعة التامة والعمل الجاد من اجل تطبيقه.

٤- مواجهة المشكلات القائمة.

حل المشكلات القائمة في الواقع التطبيقي والميداني قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية بما فيها القوانين الخاصة بالتعاملات التقنية والتجارية واساليب الدفع الالكتروني والتي لا تزال بعيدة جداً عن البيئة القانونية العراقية، فضلاً عن اهمية توفير الوسائل التقنية الخاصة بالمبادلات الالكترونية وذلك ان جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنيت مثل امكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنيت.[٣٤] اخيراً فان مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات الى اعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في ظل تطورات الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة العالمية (الويب) والحكومات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة اعمالها. ان هذه التجربة وعلى الرغم من ارتباطها بالحكومة الا انها لا يمكن ان تنجح من دون مشاركة المواطن لانه الطرف الثاني (الاهم) والهدف النهائي في الوقت نفسه.انظر الجدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)
قائمة بالمعوقات التي تواجه تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في العراق

ت	المعوقات
١.	البنية التحتية
٢.	القدرات المالية
٣.	الهيكل القانوني
٤.	المعرفة الالكترونية
٥.	الامن
٦.	الشفافية
٧.	ادارة السجلات
٨.	مسائل القوى العاملة

المصدر: د. صفوان المبيض ، مصدر سابق ، ص ٨١ .

الخاتمـــة.

اولا / الاستنتاجات.

من سياق ما تقدم يمكن الوصول الى الاستنتاجات الاتية :-

١- ان الحكومة الالكترونية عبارة عن محتوى معلوماتي واتصالي وخدمي في الوقت ذاته ، يتجسد على هيئة هرم يتيح امكانية الترابط والتفاعل بين ثلاثة اطراف (المؤسسات الحكومية ، المؤسسات غير الحكومية ، المواطنون) بهدف تسهيل وتسريع حصولهم على الخدمات المختلفة بوسائل الكترونية .

٢- ان الحكومة الالكترونية مشروع ريادي له جوانبه المختلفة التي تشمل كافة نواحي المجتمع وان هذا المشروع له صفة الحتمية فهو ينفذ عاجلاً ام آجلاً وان معظم الدول سائرة في طريق تبني هذه التجربة بمستويات ودرجات مختلفة جدا .

٣- ان تطبيق المشروع بصيغته المتكاملة امر قد يصعب على الكثير من الدول نظراً لوجود الكثير من التحديات والصعوبات والمخاطر التي تحول دون امكانية التحول التام للدولة الى الفضاء الالكتروني والاعتماد عليه كليا في تمشية امورها ونشاطاتها الحياتية المختلفة . وللأسباب ذاتها يمكن الجزم بالمقابل ان الولوج الى الفضاء الالكتروني لن يكون الا تدريجيا وجزئيا ليشمل بعد نجاحه المرحلي الجزئي باقي الاجزاء والمراحل.

٤- تأسيساً على الاستنتاج السابق فان أي نجاح جزئي يتحقق ، يجب ان يكون له تناغم في نشاطات مشابهة لمنظمات اخرى ؛ أي بعبارة اخرى ان اهم عناصر نجاح المشروع هو اتباع المنهج التدريجي، وان المحصلة النهائية للمشروع لا تكتمل الا بتحقيق التعاون بكافة اشكاله بين المنظمات العاملة وشريحة المستفيدين في المجتمع ، خاصة وان مثل هذا المشروع يمثل تحولاً كبيراً ينعكس على كافة نواحي الحياة في المجتمع. اذ ان النجاح النهائي للمشروع يتحقق في ضوء التكامل الافقي والعمودي له. **الافقي** من حيث شمول اكبر عدد من المنظمات والمنطقة الجغرافية. **والعمودي** من حيث ان المشروع يجب ان يغطي جميع الخدمات والتي تقدمها تلك المنظمات.

ثانيا / التوصيـات.

في سبيل تبني التطبيق الناجح لتجربة الحكومة الالكترونية في العراق يمكن التوصية بالاتي :

١- ضرورة سن قانون خاص بمشروع للحكومة الالكترونية يتبعه تهيئة الارضية القانونية بسلسلة من القوانين الساندة التي تكفل تحقيق هذه المشروع على ارض الواقع .

٢- ينبغي على الحكومة العراقية تهيئة خطة استراتيجية لانجاح التطبيق الفعلي والفاعل للحكومة الالكترونية بالاستعانة بخبرات ومهارات الدول المتقدمة في هذا المجال ؛ مع الالتفات الى وجوب تقسيم هذه الخطة على مراحل وتطبيقها بصورة تدريجية لضمان نجاحها وتلافي الاخفاقات التي قد تظهر مع كل مرحلة باقل الكلف .

٣- تهيئة دائرة مستقلة ذات ارتباط مباشر برئيس الحكومة تاخذ على عاتقها تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية .

٤- تخصيص حصة كافية من الميزانية العامة لتنفيذ خطة الحكومة الالكترونية في العراق .

٥- تهيئة الكوادر الفنية والوظيفية وتدريبها على التعامل مع الحاسبة والزام الدوائر الحكومية بإدخال نظم الارشفة الالكتروني ، وانشاء المواقع على الشبكة الدولية بغية تهيئتها للانتقال الى نظام الحكومة الالكترونية الشامل.

الهوامـش.

(١) ينظر : د. محسن خليل ، النظم السياسية والقانون الدستوري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧ ، ص ٣١٥.

(٢) ينظر : د. ابو بكر محمود الهوش ، الحكومة الالكترونية : الواقع والافاق ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦ ، ص ٩٢.

(٣) الحكومة الالكترونية ، منتدى الحاسبات ، www.alhasebat.net

(٤) الحكومة الالكترونية ، موقع سيريا نيوز ، www.syria-news.com

(٥) احمد سردار عارف ، الحكومة الالكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، مقال منشور على موقع الحوار المتمدن ، العدد ٣٢٩٦، بتاريخ ٢٠١١/٣/٥. www.ahewar.org

---

(٦) د.مهدي عبد الصاحب ، الحكومة الالكترونية : تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات ، مقال منشور على موقع منتديات الكويت نت ،٣/ ٢٠٠٨/٦ ، www.kuwnet.com/

(٧) المصدر ذاته .

(٨) الحكومة الإلكترونية ، النادي العربي للمعلومات ، بتاريخ 20تشرين الثاني ٢٠٠٥، www.cybrarians.info/index.php?...id ...

(٩) المصدر ذاته .

(١٠) الحكومة الالكترونية ، منتدى الحاسبات الالكتروني ، مصدر سابق

(١١) ثامر بن خليفة البراك ، تاريخ الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على منتدى التقنية الالكتروني ، بتاريخ ٨/٢٧/ ٢٠٠٢ ، www.tkne.net/vb/index.php

(١٢) ينظر للتفاصيل : صادق طعمة خلف ، الحكومة الالكترونية :الواقع وآفاق التطبيق في العراق ، مقال منشور على الموقع الالكتروني لمركز وكالة الانباء العراقية للبحوث والدراسات ، الموقع : http://al-iraqnews.net/new/feed/studies/18461.txt

(١٣) د. زين عبد الهادي ، خطوات عملية لتركيز الحكومة الإلكترونية في العالم العربي ، مقال منشور على موقع افكار الالكتروني ، www.afkar.co.il/

(١٤) عن حكومة دبي الذكية ن مقال منشور على الموقع الالكتروني لحكومة دبي ، الموقع : http://www.deg.gov.ae/ar/AboutUs/Pages/default.aspx

(١٥) ينظر للتفاصيل : محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري ، ٢٠٠٦.

(١٦) تعريف الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني لمركز دراسات الحكومة الالكترونية ، بتاريخ ٦ يونيو ٢٠٠٩ ، http://www.egovconcepts.com/

(١٧) خدمات الحكومة الالكترونية ، موقع كويت ٢٤، www.q824.com/

(١٨) د.محمد سمير احمد ، الادارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩، ص٦٩.

(١٩) المصدر ذاته ، ص٧١.

(٢٠) د. صفوان المبيضين ، الحكومة الالكترونية : النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١١، ص ٦٧.

(٢١) د. عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بيروت ، ٢٠٠٤، ص ص ٧٧-٧٨.

(٢٢) د.محمد سمير احمد ، المصدر السابق ، ص ٧٢.

(٢٣) المصدر ذاته ، ص ٧٣.

(٢٤) د. سعد غالب ياسين ، مصدر سابق ، ص ٢٣٧.

[٢٥] د. ابو بكر محمود الهوش ، الحكومة الالكترونية : الواقع والافاق ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦، ص ص ٩٤-٩٥.

[٢٦] فارس النفيعي ، التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على موقع المنتدى العربي للتنمية البشرية ، بتاريخ ٢٠١٠/١٠/١٤ ، iraqws.com/iraq/**site**/affhd.org

[٢٧] د. علي ميا ، مصدر سابق

[٢٨] تعتبر اليابان اول دولة في العالم تتبنى توجهاً نوعياً فاعلاً في تقنية المعلومات .

[٢٩] للمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع يمكن الرجوع الى : د. صفوان المبيضين ، الحكومة الالكترونية : النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، مصدر سابق ، ص ٢٠٠ وما بعدها

[٣٠] للمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع يمكن الاطلاع على تقرير الأمم المتحدة للحكومات الألكترونية للعام ٢٠١٠.

[٣١] د. علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر، عمان ، ٢٠٠٦ ، ص ٣٣٤.

[٣٢] جرى عقدهذه القمة برعاية هيئة الامم المتحدة في تونس عام(٢٠٠٧) . وقد تمخض عنه اعلان المبادئ العامة للامم المتحدة، وتوصيات تلتزم البلدان بتنفيذها ومنها العراق ليقلص الفجوة الرقمية التي وصلت اليها المجتمعات الرقمية في العالم.

[٣٣] باسم عبد الهادي حسن ، هل يمكن اقامة حكومة الكترونية في العراق ، مقال منشور على موقع جريدة المدى الالكتروني ، www.**almada**paper.net/

[٣٤] سمير مدحت سعيد ، الحكومة الالكترونية للعراق : خيال الوهم، مقال منشور على موقع الحوار المتمدن ـ العدد: ٣١٨٥ ، ١٤ / ١١ / ٢٠١٠ ، www.ahewar.org

المصادر.

اولا /الكتب.

١- د. ابو بكر محمود الهوش ، الحكومة الالكترونية : الواقع والافاق ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦.

٢- د. احمد الخطيب ود. عادل سالم ، الادارة الحديثة : نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة ، عالم الكتب الحديث ، اربد – الاردن ، ٢٠٠٩.

٣- د. سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية وافاق تتطبيقاتها العربية ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، ١٤٢٦هـ .

٤- د. صفوان المبيضين ، الحكومة الالكترونية : النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١١.

٥- د. عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بيروت ، ٢٠٠٤.
٦- د. علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر، عمان ، ٢٠٠٦ .
٧- د. محسن خليل ، النظم السياسية والقانون الدستوري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧.
٨- د.محمد سمير احمد ، الادارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩

ثانيا /مصادر الشبكة الدولية للمعلومات.

١- احمد سردار عارف ، الحكومة الالكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، مقال منشور على موقع الحوار المتمدن ، العدد ٣٢٩٦، بتاريخ ٢٠١١/٣/٥. www.ahewar.org

٢- تعريف الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على موقع مجموعة ادارة الموارد البشرية ، بتاريخ ٢٠٠٨/٨/١٤ ، http://www.hrm-**group**.com
٣- د.مهدي عبد الصاحب ، الحكومة الالكترونية : تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات ، مقال منشور على موقع منتديات الكويت نت ،٣/ ٢٠٠٨/٦ ، www.kuw**net**.com/
٤- الحكومة الإلكترونية ، مال منشور على موقع النادي العربي للمعلومات ، بتاريخ 20تشرين الثاني ٢٠٠٥، www.cybrarians.**info**/index.php?...id ...

٥- أحمد الكردى ، تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ، مقال منشر على الموقع الالكتروني لملتقى البحث العلمي ، ٢٤ أكتوبر ٢٠١٠، www.rsscrs.info
٦- الحكومة الالكترونية ومراحل تطورها ، مقال منشور على موقع معلمات الحاسب ، www.**computer**03.com

٧- باسم عبد الهادي حسن ، هل يمكن اقامة حكومة الكترونية في العراق ، مقال منشور على موقع جريدة المدى الالكتروني ، www.**almada**paper.net/
٨- تعريف الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني لمركز دراسات الحكومة الالكترونية ، بتاريخ ٦ يونيو ٢٠٠٩ ، http://www.egovconcepts.com/
٩- الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني لمنتدى الحاسبات ، www.alhasebat.net
١٠- الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على موقع سيريا نيوز ، www.syria-news.com
١١- ثامر بن خليفة البراك ، تاريخ الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على منتدى التقنية الالكتروني ، بتاريخ ٢٠٠٢ /٨/٢٧ ، www.tkne.net/vb/index.php

١٢- خدمات الحكومة الالكترونية ، موقع كويت ٢٤، www.q824.com/

١٣- د. زين عبد الهادي ، خطوات عملية لتركيز الحكومة الإلكترونية في العالم العربي ، مقال منشور على موقع افكار الالكتروني ، www.**afkar**.co.il/

١٤- سمير مدحت سعيد ، الحكومة الالكترونية للعراق : خيال الوهم، مقال منشور على موقع الحوار المتمدن - العدد: ٣١٨٥ ، ١٤ / ١١ / ٢٠١٠ ، www.ahewar.org

١٥- عبد الرحمن تيشوري ، الحكومة الالكترونية .. كم يكلف عدم وجودها ؟ ، مقال منشور على موقع الحوار المتمدن ، العدد ٣١٦٩ ، ٢٩/١٠/ ٢٠١٠ ، www.ahewar.org.

١٦- د.علي ميا ، الحكومة الالكترونية ، صحيفة الوحدة الالكترونية ، بتاريخ ٢٠٠٧/٢/١٨ ، wehda.alwehda.gov.sy/

١٧- فارس النفيعي ، التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على موقع المنتدى العربي للتنمية البشرية ، بتاريخ ٢٠١٠/١٠/١٤ ، iraqws.com/iraq/**site**/affhd.org

١٨- == ، اثار تطبيق الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على موقع المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية ، بتاريخ ١٤/١٠/ ٢٠١٠ ، http://www.hrm-**group**.com

١٩- د.فهد بن ناصر العبود ، الحكومة الالكترونية ، مقال منشور على موقع تكنلوجيا التعليم ، www.khayma.com/**education-technology**/index.htm

٢٠- محمد الهادي ، الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والاصلاح الاداري، مقال منشور على الموقع الالكتروني لمنتدى قسم علوم الادارة ، بتاريخ ٢٠١٠/٨/٩ ، www.hrdiscussion.com/hrdiscussion203.html