

الحكومة الالكترونية

مريم خالص حسين

وزارة المالية - الدائرة الاقتصادية - قسم السياسة الضريبية

المقدمة

يعتقد كثيرون ان مفاهيم الحكومة الالكترونية وبدايتها نشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينات، ويعود تاريخ التطبيقات الحكومية الى عقود قبل ذلك ، وان التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الاول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة اما الحكومة الالكترونية فتركز على خدمة المواطن ، وتتسابق حكومات دول العالم في اقامة الحكومة الالكترونية ، اذ بدأت الكثير من دول العالم في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية سواء في البلدان المتقدمة او النامية ، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الاهمية على شبكات الانترنت كما اصبحت كثيراً من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الانترنت ومن ثم فقد اتاحت هذه الشبكة للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الاجراءات الاعتيادية الروتينية .

والحكومة الالكترونية هي وسيلة لتحسين الاداء الحكومي ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية ، والحكومة الالكترونية تؤدي الى زيادة الشفافية والفعالية في ادارة الدولة ، وعلية فان اعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها ان تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الاعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة وايضاً توفر امكانية اشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ، ودعم اتخاذ القرارات ، وصياغة السياسات بشكل متفهم اكثر للمواطنين واحتياجاتهم .

ويوضح البحث اهمية الحكومة الالكترونية ومفهومها و اهمية تطبيقه والتعرف على تجارب العديد من الدول مع التركيز على تجربة العراق في الحكومة الالكترونية، ويتألف البحث من ثلاثة فصول اذ يوضح الفصل الاول مفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها والتعرف على اهم الخصائص والاهداف للحكومة الالكترونية واهم اسباب التصدي للفساد الاداري عن طريق التحول للحكومة الالكترونية وتناول الفصل الثاني تجارب بعض الدول العربية والاجنبية وتم التركيز على تجربة العراق في تطبيق الحكومة الالكترونية . وخصص الفصل الثالث لعرض اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث .

منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث :

بسبب تطبيق الحكومة الالكترونية في العديد من الاجهزة الحكومية والوزارات في العديد من الدول اذ برزت مشكلة مهمة هي الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل العاملين في الاجهزة الحكومية والمواطنين وعدم اصدار تشريعات وقوانين تنظم المعاملات الالكترونية وعدم وجود توقيع الكتروني ينظم التعاملات الالكترونية .

ثانياً : اهمية البحث :

ترجع الأهمية العلمية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي عصر المعلومات والاتصالات، أو عصر الثورة الرقمية ، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات ومواكبة ومجارية التوجهات

الحالية تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي إلى تنفيذ الأعمال بشكل ألي (إلكتروني) ، وتأتي الأهمية العلمية للدراسة للتعرف على مفاهيم الحكومة الالكترونية واهميتها والاطلاع على تجارب بعض الدول والتعرف على كيفية تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه الدول .

ثالثاً : اهداف البحث :

يهدف البحث الى بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية وامكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المختلفة وتقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الالكترونية ورفع الوعي والاهتمام بها .

رابعاً : فرضيات البحث :

في ضوء مشكلة الدراسة واهدافها تم صياغة الفرضيات التالية :

- تتوفر لدى المؤسسات الحكومية البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات المحلية .
- تقوم المؤسسات الحكومية بحل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية .
- تقوم المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات بما يتفق مع الحكومة الالكترونية .
- يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية وبين عدة جهات في تقديم خدمة او عملية معينة .

خامساً : نطاق البحث :

يركز البحث على اهمية الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في مختلف البلدان وخاصة تجربة العراق في الحكومة الالكترونية .

سادساً : عينة البحث :

تم تحديد عينة البحث في اختيار تجارب بعض البلدان في الحكومة الالكترونية ، مع التركيز على تجربة العراق.

سابعاً : ادوات البحث :

ان الادوات التي تم استخدامها في البحث لجمع المصادر هي :

- الكتب .
- البحوث و الاطاريح .
- الانترنت .

الفصل الاول - مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها

اولاً : مفهوم الحكومة الالكترونية :

ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملتها الداخلية والخارجية ، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية اساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وكفاءة وشفافية ، وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية نورد منها ما يلي :

فقد عرفها الهوش : بانها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الافضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات . (الهوش ، 27 : 2006) .

كما وقد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الالكترونية : هو بانها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيداً من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات (زكي ، 19 : 2009) .

وتشير الحكومة الالكترونية من وجهه نظر الأمم المتحدة الى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية ، مواقع الانترنت ، ونظم الحاسب الالى بواسطة الجهات الحكومية ، ومن ثم فان تبني الحكومة الالكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين واعمالهم من جانب آخر (www.pdfactory.com)

ومن وجهه نظر الباحثة فان الحكومة الالكترونية تعني : استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة ، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية اوبين المتعاملين معها ، بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة .

ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي : لا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين ، انما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له ابعاده الادارية والاجتماعية والسياسية ، كما انها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين وانما تمثل اساليب الكترونية لإنجاز كافة الاعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وان الديمقراطية هي احد الاهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الاليات ، كما ان الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة الى مشارك في صنع القرار .

ثانياً : أهمية الحكومة الالكترونية :

ان الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال ادراك حقيقة ان العالم اليوم ومستجداته اصبح يحكم المجتمع بانه متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط اساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح ، وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية ، وان الحكومة الالكترونية جاءت بعد ظهور صور الفساد الاداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الامر لقد تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب اخر ، كما ان مقتضيات الاصلاح الاداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من اعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم . وان الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من اعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية ، وبالنسبة للأجهزة الحكومية فأنها تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق ادارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل ، وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التلفون ، الفاكس، او الطرق اليدوية ، الا ان الهدف الاهداف هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها . ولاشك ان الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ اليها في أي وقت ومن أي مكان به امكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها.

وان من الامور التي تعد مهمه واساسية من وجهه نظر الباحثة لقيام الحكومة الالكترونية انها تعد عاملاً مهماً للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات ، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف اشكال الفساد ، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الامور لتحفيزها على تطبيق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره بمعنى اخر ان الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل ووظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة وكذلك تعزيز المصادقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة . (الرفاعي : 2009: 309)

ثالثاً : اهداف الحكومة الالكترونية :

ان للحكومة الالكترونية عدة اهداف منها :

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين ووصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة ، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا ، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات (عبد الوهاب 2008 : 70)
- تحقيق الاتصال الفعال ، وتقليل من التعقيدات الادارية . (حجازي : 2004 : 100)
- خلق بيئة عمل افضل اي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهه التواصل بين الحكومة وجهات العمل الاخرى .(محمود: 2006 : 118)

- وقد حددت (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيو 2003) ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي :
- ١ - تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
 - ٢ - ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
 - ٣ - توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 - ٤ - التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
 - ٥ - بناء ثقة المستخدم.
 - ٦ - زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات. (<http://www.hrdiscussion.com>)

رابعاً : خصائص الحكومة الإلكترونية :

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك استخدام الحكومة الإلكترونية والتي لها مزايا وخصائص من ذلك:

- ١ - تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- ٢ - تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
- ٣ - اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).
- ٤ - القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- ٥ - تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
- ٦ - تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- ٧ - الشفافية في التعامل.
- ٨ - كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- ٩ - وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

(<http://www.hrdiscussion.com>.)

خامساً : فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية :

ولقد ذكر مدير قسم تكنولوجيا المعلومات (عامر عبدالله قدوري) في البحث الذي قدمه عن الحكومة الالكترونية في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية أهم فوائد الحكومة الالكترونية ومنها :

أولاً : الفوائد الاقتصادية :

- ١ - توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة بالحكومة الالكترونية ، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة الالكترونية .
- ٢ - مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة او الخدمة الى العميل وليس العكس) .
- ٣ - مساندة برامج التطوير الاقتصادي ، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص ، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الالكترونية .
- ٤ - اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات ، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، وامن المعلومات .
- ٥ - توحيد الجهود ، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية ، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة .
- ٦ - فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات .

ثانياً : الفوائد الادارية :

- ١ - مفهوم الادارة الالكترونية (E-administration) وتنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي .
- ٢ - القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية .
- ٣ - الادارة في الحكومة الالكترونية تكون اكثر شفافية في التعامل واكثر وضوحاً وتلغى الوساطة والمحسوبية والمجاملة .
- ٤ - الحكومة الالكترونية تختصر الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادةً ما يتبع في الحكومة التقليدية والاسراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها .
- ٥ - الحكومة الالكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية
- ٦ - مفهوم اداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود .

ثالثاً : الفوائد الاجتماعية :

- ١ - تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية ، وبالتالي ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات .
- ٢ - تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره .
- ٣ - تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثير

سادساً : الفساد الإداري والتصدي له عن طريق التحول للحكومة الإلكترونية :

من المشاكل التي تواجه الحكومات مشكلة عالمية تترتب عليها نتائج وخيمة في جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية على حد سواء وهي مشكلة الفساد الاداري فان الفساد الاداري يعوق معدلات النمو الاقتصادي ويضعف الثقة في العمل ويضعف مكانة السلطة السياسية والادارية للدولة .

والفساد الاداري ظاهرة من الظواهر الخطيرة التي تسعى العديد من الدول للتخلص منها او الحد من هذه الظاهرة ومن المعالجات المتبعة للتخلص من هذه الظاهرة هي الحكومة الالكترونية حيث اصبحت من الضروريات لما لها من الايجابيات خاصة في مجال المرافق العامة وما تقدمه من خدمات مختلفة فضلاً عن تحقيق الشفافية في الادارة ومكافحة الجرائم الوظيفية .

و المقصود بالفساد الإداري من الناحية الاصطلاحية : (هو إساءة استعمال السلطة العامة أو الوظيفة العامة للكسب الخاص) ، وقد وردت تعاريف عدة منها : تعريف موسوعة العلوم الاجتماعية (الفساد هو سوء استخدام النفوذ العام لتحقيق أرباح خاصة) وهناك تعريف منظمة الشفافية العالمية (إساءة استخدام السلطة العامة لتحقيق كسب خاص) ، وأيضاً تعريف صندوق النقد الدولي (علاقة الأيدي الطوي ه المعتمده التي تهدف إلى استحصال الفوائد من هذا السلوك لشخص واحد أو مجموعة ذات علاقة بين الأفراد).

أسباب الفساد الاداري :

تعد العوامل الاقتصادية هي أحد العوامل الرئيسية المسببة للفساد الاداري ، ويحدث الفساد عادة عندما ينعدم الشعور بالرقابة والمحاسبة ، وعندما يحتكر موظف المنظمة العامة في توزيع المزايا لتتم الاستفادة منها لاعتبارات خاصة ، ولكن في الواقع هناك أسباب أخرى غير اقتصادية مثل : الأسباب الإدارية ، والسياسية ، والاجتماعية ، والثقافية ، والتعليمية ، فمثلا يحدث الفساد أحيانا حينما تتعارض مصالح الموظف الخاصة مع واجبات الوظيفة ، فالموظف يميل الى وضع مصالحه الخاصة قبل المصالح العامة ، اذا شعر بأنه مظلوم في وظيفته ولا يقابل بالأجر الجيد ، وإذا لم تتحقق الحاجات الرئيسية والضرورية للعاملين فسيكون ذلك دافعا للفساد، ولاشك ان الفرق بين مزايا موظفي القطاعين العام والخاص هو أحد أسباب وجود الفساد في المنظمات العامة.

وهناك عوامل قد تسهم في انتشار الفساد كاستقطاب وتعيين بعض الموظفين وفق اعتبارات شخصية ، او تخفيض عدد العاملين وتحملهم أعمالا فوق طاقاتهم دون مقابل مجز ، وكذلك العوامل الشخصية مثل العمر وسنوات الخبرة ومدى ولاء العاملين للمنظمة العامة فكل ذلك يسهم في وجود الفساد.

(<http://www.siionline.org/.htm>)

ولقد ذكر الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية اسباباً عديدة للفساد الاداري تتلخص بالاتي :

- ١ - تشابك الاختصاصات التنظيمية للوحدات الإدارية .
- ٢ - ضعف الدور الرقابي على الأعمال وعدم وجود معايير واضحة للتعيين في الوظائف العامة أو القيادية، مما يؤدي إلى سوء اختيار القيادات والأفراد .
- ٣ - هناك أيضاً أسباب سياسية تتمثل في ظاهرة المحاباة، والتعيين لأغراض سياسية والتساهل في تطبيق القانون والواسطة، إضافة لطبيعة العمل التشريعي وما يصاحبه من وسائل ضغط وانتشار الرشوة وبروز التكتلات السياسية وتأثيرها على الحكومة من خلال المقايضات السياسية وغيرها من العوامل الأخرى .
- ٤ -توجد أسباب اجتماعية تتمثل في التركيبة السكانية والولاء العائلي والقبلي أو الحزبي، مما يؤثر على انتشار الوساطة وخدمة المجموعة التي ينتمي إليها، إضافة لضعف دور مؤسسات وجمعيات النفع العام في القيام بدورها .

ولقد ذكر المغربي في مؤتمر تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها عدداً من مزايا الحكومة الالكترونية في التصدي للفساد الاداري :

- ١ . سرعة أداء الخدمات للزبائن مع الحفاظ على جودتها .
- ٢ . نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية .
- ٣ . تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء .
- ٤ . تقليل الحاجة الى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية .
- ٥ . التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين .
- ٦ . تخفيض الأخطاء الى اقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني اقل عرضة للأخطاء .
- ٧ . تقليل المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته .
- ٨ . الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق .
- ٩ . تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما الى ذلك .
- ١٠ . تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال . (المغربي : 2004 : 5)

وتأسيساً على ما سبق فإن التحول الى الإدارة الالكترونية يحقق العديد من المزايا التي تساعد على الحد من الفساد الإداري و تقليل أثاره السلبية على المجتمع وسلوكيات الأفراد . حيث أن أنتشار تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسم الكثير من مشكلات الحكومة العربية و تتقدم بذلك آليات الارتقاء بخدمة المواطنين . وان حصاد الفوائد السابقة للاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إدارة وتصميم أكيد لدي الإدارات الحكومية في الدول العربية لإيجاد التزام حقيقي باستخدام تلك التقنيات قائم على قيادة إدارية لديها الرؤية الثاقبة . فغياب القيادة الإدارية الفعالة و افتقاد التنظيم القانوني والتشريعي ، وعدم نضوج الوعي الجماهيري ، بالإضافة لعدم تحقيق البنية الأساسية الفنية المناسبة يصبح من الصعب تطبيق الإدارة الإلكترونية المحلية

بنجاح. وايضاً فان الإدارة الإلكترونية ليست شعار يرفع ، بل أنها عملية معقدة و نظاماً متكاملأ من المكونات البشرية والمعلوماتية و التشريعية و البيئية و غيرها ، تحتاج إلي مجموعة من المتطلبات المتكاملة لكي يتم تطبيق استراتيجيتها في الواقع العملي .

(<http://www.siironline.org.htm>)

سابعاً: متطلبات ومقومات تطبيق الحكومة الالكترونية :

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح للمواطن إن يتعامل مع الإنترنت بدلاً من الموظف العام التقليدي ، يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين و الأجهزة المستخدمة و طرق الأداء . فليس من المعقول مثلاً أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة و المسؤولين عبر الإنترنت ، ثم يقوم المسؤولون بمراجعة المعلومات يدوياً بالأسلوب التقليدي . فينبغي أن يكون التغيير متكاملأ و الأداء متجانساً ، و أن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات . و ذلك لان إدارة الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية من خلال الإنترنت لها خصوصيتها ومقوماتها التي تختلف عن الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات ، وان متطلبات بناء نظام الحكومة الالكترونية يتضمن وجود متطلبات تكنولوجية وإدارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الحكومة الالكترونية فعالة ، لابد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الالكترونية يقوم بإعدادها فريق مؤهل ، ولبناء الحكومة الالكترونية تحتاج إلى مقومات وبعض المتطلبات ، كي يكتب لها النجاح وتحقق الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها ومن تلك المقومات:

- ضرورة وجود حاسب آلي : ليتمكن موظفو الحكومة الالكترونية من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق في نطاق الحكومة الالكترونية وطلب الخدمة واستخدامها ويتم ذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها تلك الحواسيب ، كما ان وجود العنصر البشري لاغنى عنه في اداء اعمال الحكومة الالكترونية بحيث يكون مدرباً جيداً على استخدام تلك الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاتها ، وان يكون حاصلأ على المؤهلات العلمية التي تمكنه من ممارسة مهامه في كيفية استخدام الحكومة الالكترونية . (حجازي : 2004 : 50)
- تطوير المؤسسات الحكومية : حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية اجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية وان اساليب الادارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات ، حيث تتطلب تغير الهياكل بالتحول الى الهياكل الشبكية ، مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل ، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الادارية ، وتقلل المستويات الرقابية . (زكي : 2009 : 72)
- تمكين المواطنين من التعامل مع الحكومة الالكترونية : وذلك بان يكون لدى المواطن الحاسب الالي وعلى دراية ومعرفة بطرق التعامل مع الحكومة الالكترونية مما يترتب على المؤسسات التعليمية مسؤولية

تطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الالكتروني ، كما يتطلب زيادة الوعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لاستخدام الحكومة الالكترونية . (عبد الوهاب : 2008 : 27)

- ان يكون هناك انتشار واسع للإنترنت : على ان تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن ثلاثين بالمائة من نسبة سكان هذا البلدي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية. وهذا لا يعني بالضرورة وصول الإنترنت إلى بيوت هذه العدد من السكان بل يكفي أن تتوفر لهم إمكانية الدخول إلى الإنترنت (من مكان عملهم أو من مقاهي الإنترنت أو من منازلهم
- <http://dr-nabeel-magableh.maktoobblog.com>)

ثامناً : آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية :

إن أي تغير أو تحول لابد أن يكون آثاراً مختلفة، والتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة، وهناك محددات رئيسية لمعرفة هذه الآثار هي: العنصر الإداري والعنصر التقني، فالعنصر الإداري يبين مدى تطور الفكر الإداري في المجتمع، والعنصر التقني يوضح بأنه يمكن أن توجد حكومة الكترونية وعلى نطاق واسع بدون وجود تقنية حديثة. ويمكن تصنيف هذه الآثار في الفئات الكبرى التالية:

- آثار سياسية واجتماعية : تتمثل هذه الآثار بمجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الحكومة الإلكترونية ، فهل تضمن الحكومة الإلكترونية فرصاً متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية، وهل تضمن مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنين؟ وتثار أسئلة كثيرة حول أمن المعلومات الشخصية والمؤسسية على السواء.
- آثار اقتصادية ومالية : إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات قد يساعد في خفض كلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعليم، الثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، وبذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير بالإضافة لشراء التكنولوجيا وأمن المعلومات واستكمال البنية التحتية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة .
- آثار إدارية وتنظيمية : وتشمل هذه الآثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية، البشرية، الإجرائية والتشريعية أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي (إلغاء ودمج وإنشاء) بما يكفل تفعيلاً للتوجه نحو حكومة إلكترونية تتميز بالكفاءة، والفعالية، سرعة الاستجابة، والمشاركة والمسئولية.
- آثار تكنولوجية : يؤدي التحول إلى الحكومات الإلكترونية إلى زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحدياً إضافياً لمنتجي التكنولوجيا لإحداث

مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية بكافة أنواعها بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الإلكتروني وحاجات سوق العمل. وهذا يعني مزيداً من الاستثمارات في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصاً التعليم العالي.

• آثار بيئية : حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث، استنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام. وكذلك يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل العادات والقيم والتقاليد الاجتماعية، طبيعة الحاجات الإنسانية، والسلوك الإنساني، ومن المخاطر المحتملة انتهاك مبدأ الخصوصية الفردية وتعرض أمن المعلومات على كافة المستويات للخطر مثل السطو على المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب. (<http://www.hrdiscussion.com>)

الفصل الثاني

تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي عموماً وفي الدول العربية خصوصاً ، ومما لاشك فيه ان هذه التجارب كانت ولا تزال هدفاً للعديد من الابحاث والدراسات التي اهتمت بالحكومات الالكترونية وما واجهته من معوقات في التطبيق ، وما نالها من سلبيات وما حققته من نجاحات. سنستعرض بعض من تجارب الدول من اجل الاستفادة منها في مشاريع الحكومة الالكترونية على وجهه العموم والمشروع العراقي على الخصوص .

اولاً : تجربة الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية :

وضعت الادارة الامريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة اذكي واقل كلفة وفاعلية واصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين ، واعتمدت الاسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة ، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات و الوزارات او الهيئات العامة ، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير ادارة نظم المعلومات ، وتعد الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وخلق المواطن الالكتروني واحرزت تقدماً كبيراً في هذا المجال ، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الامريكية وهي : الحكومة الفدرالية ، وحكومات الولايات ، والحكومات المحلية ، ولضمان تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها ، سنت الحكومة الامريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الالكترونية هما : قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون (كلينجر - كوهين)

المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات .

وذكر ايضاً أن استراتيجية الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الامريكية تتضمن عدة امور من بينها :

١ - تبسيط توزيع الخدمات الى المواطنين .

٢ - ازالة البيروقراطية .

٣ - تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية .

٤ - تخفيض تكاليف العمل الاداري وتحقيق سرعة فائقة في انشطة الحكومة .

لقد اهتمت الحكومة الالكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها ، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول اذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70% تقريباً في حين ان 60% من المواطنين في امريكا اصبحوا مواطنين الكترونيين وتسعى امريكا الى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات الى الارتفاع . ومما يشجعها على ذلك فهي توفر مايقارب من 70% من التكلفة بالتحول الى الخدمة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة او التقليدية ومن الامثلة على ذلك:

- تجديد الرخص في ولاية أريزونا عن طريق التعامل الالكتروني حيث تقدر تكلفته بحوالي 2 دولار امريكي لكل عملية مقابل 7 دولار امريكي بالطرق التقليدية .
- في ولاية واشنطن ، نظم الشراء الحكومي الالكتروني يوفر في المتوسط 10 - 20% من تكلفة المواد والمشتريات (ابو مهارة : 2012 : 6)

ثانياً : تجربة الحكومة الالكترونية في سنغافورة :

تقدم البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية في سنغافورة ، التي رات النور عام 2000 ، العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها ، وهي دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة ولا يتجاوز عددهم 4 ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز 682 كم² ، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، هذا اضافة الى انعدام امنية المعلومات حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامح محور الامية المجاني ، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الاهداف الطموحة ، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمين دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية واصبح الزمن المخصص لها 30% من اجمالي زمن المناهج الدراسية ، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الالكترونية سنغافورا تجربة رائدة ، وتعمل الحكومة الالكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الالكتروني حيث وضعت برنامج تدريب لحوالي 400 ألف فرد سنوياً ، ومن اهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة نخص بالذكر: (ابو مهارة : 2012 : 7)

- ١ - توفير البيئة الاساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٢ - ادراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة .
- ٣ - توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- ٤ - اقامة مراكز تدريبية لمساعدة الاسر ذات الدخل المنخفض و توفير التعليم الاساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات .

ثالثاً : تجربة الامارات العربية المتحدة في الحكومة الالكترونية :

تعد دولة الامارات من اوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ابتداء من عام 2001 وذلك بشكل شبه متكامل ، ويعتبر مشروع الحكومة الالكترونية مشروعاً رائداً ومتقدماً خاصة في امارة دبي التي تسعى الى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية ، وقد بدأت تلك الحكومة الاعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد انظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر ، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت ، وقد حققت دولة الامارات العربية المتحدة تقدماً كبيراً في مجال الحكومة الالكترونية على مستوى العالم وذلك طبقاً لتقرير الامم المتحدة للحكومات الالكترونية الصادر في شهر فبراير 2012 ، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت اليه الحكومة الالكترونية في الامارات اذ قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الامم المتحدة في التقرير عام 2012 من المرتبة 49 الى المرتبة 28 عالمياً حسب تقرير الامم المتحدة وهي الاولى عربياً ، وفي الامارات وصل عدد مستخدمي الانترنت حوالي 21% من عدد السكان ، وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الاخرى . وتوفر مدينة دبي للانترنت قاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف اسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الاوسط الى الهند وافريقيا ومنطقة الخليج .

ومما يشجع الامارات على تعميم خدمات الحكومة الالكترونية الامثلة التالية :

- استخدام هيئة الموائى و الكمارك بدبي للانترنت اذ سمحت لألاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخلص على مدار الساعة ، بما لا يقل عن 50% جهداً او مالاً .
- الخدمات العامة الالكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والافراد يتوقع لها ان تحقق توفير في التكلفة الادارية بما يوازي على الاقل 10% .

وتتلخص عوامل نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في دبي بما يأتي :

- ١ - الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية .
- ٢ - التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء .
- ٣ - تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين .
- ٤ - تطوير وتبسيط الاجراءات والشراكة مع القطاع الخاص .
- ٥ - بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في انجاح المشروع . (ابو مهارة : 2012 : 7)

رابعاً : التجربة القطرية في الحكومة الالكترونية :

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 و بعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة . وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر ، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال ، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضماناً لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة. ولعلاج هذه المشكلة ، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية .

ويعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (i-Gov) مشروعاً حكومياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال . وبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد، إلا أنه قد حقق بالفعل إنجازات كبيرة حيث نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (أي سي تي قطر) في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية له نتائج إيجابية من شأنها أن تزيد من توافر وإنتاجية وفعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين ، كما سيؤدي برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة إلى توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيط إجراءات النظم الحكومية.

الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هي:

- تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفعالية والأسهل وصولاً للجميع.
- زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين تلك الهيئات.

<http://portal.www.gov.qa/wps/portal/about-hukoomi/integrated-e-government>

خامساً: الحكومة الالكترونية في العراق :

يعتبر برنامج الحكومة الالكترونية عنصراً حيوياً لإصلاح وتحديث القطاع العام في العراق حيث اعتمدت الحكومة العراقية نهج متكامل للحكومة الإلكترونية لتنمية العراق على المستوى الوطني والمحلي بالتماشي مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية ، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية ، والخطة الوطنية للتنمية ، حيث عقدت الحكومة العراقية - بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) - اجتماعاً رفيع المستوى حول الحكومة الإلكترونية في عمان في الفترة 13-17 تشرين الثاني/نوفمبر 2011. وكان الغرض من الاجتماع هو وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحكومة الإلكترونية وتقييم الجاهزية الإلكترونية داخل مختلف المؤسسات العراقية ، ولقد تم وضع خطة عمل الحكومة الالكترونية وهي مبادرة هامة جداً من الحكومة العراقية التي تسعى لتنفيذ الحكومة الالكترونية في البلد ولقد تم استعراض خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية بناءً على نتائج التقييم . وقد قامت الحكومة العراقية بصياغة خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الالكترونية التي تهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة.

ولقد قامت الحكومة العراقية بعدة مبادرات بخصوص تطبيقات الحكومة الالكترونية مثل :

- إطلاق البوابة الإلكترونية للعراق e-Iraq Portal في تموز/يوليو 2011.
- وضع إطار التخاطب البيئي الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية .
- وضع أربع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطة التحول للصحة الإلكترونية، والتعليم الالكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين، وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معنية في أيلول/سبتمبر 2011.

تعريف الحكومة الالكترونية العراقية : ان الحكم الرشيد هو شرط أساسي لتحقيق التقدم في جميع الميادين ، بما في ذلك التنمية الاقتصادية ، من أجل تحقيق رفاهية المجتمع والعدالة بين الناس. وتعتبر الحكومة الرشيدة عن مفهوم واسع ينضم الاليات والعمليات والعلاقات والمؤسسات التي يعبر من خلالها المواطنون عن مصالحهم ويمارسون حقوقهم وواجباتهم ، ويسوون خلافاتهم ، وعلى الرغم من أن إطار الحكومة يعتبر مفهوماً مرناً ويختلف اعتماداً على الزمان والمكان والموضوع، فانه وفقاً لخطة التنمية العراقية يتم تعريف الحكومة الالكترونية بثمانية عناصر ينبغي أن تكون موجودة في أي تعريف للحكومة، وهذه العناصر تشمل: سيادة القانون، والمشاركة، والشفافية، والاستجابة، والرأي الجماعي، والعدالة والشمولية، والفعالية والكفاءة، والمساءلة.

وبالتالي، عرف العراق الحكومة الالكترونية و الحوكمة الالكترونية على النحو التالي:

الحكومة الإلكترونية : هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني .

الحكومة الإلكترونية : هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتعزيز دعائم الحكم الرشيد .

رؤية الحكومة الإلكترونية العراقية :

تم وضع رؤية واضحة واستراتيجية لما تهدف الحكومة العراقية الى تحقيقه من خلال الحكومة الإلكترونية منذ عام 2012 من خلال عملية تشاورية مع جميع اصحاب المصلحة لتوجيه عملية التحول ، وأخذت هذه الرؤية بعين الاعتبار احتياجات وفرص التنمية الوطنية والمحلية ، حيث تتماشى رؤية الحكومة الإلكترونية للتنمية مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية ، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية ، وخطة التنمية الوطنية ، وكذلك مع نهج تحديث القطاع العام.

الرؤيا :

يوظف العراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة .

الاهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية العراقية :

من أجل تحقيق الرؤية المذكورة ومن أجل ضمان الحصول على المزايا المذكورة أعلاه، فقد تم تحديد الاهداف الاستراتيجية التالية:

الهدف الاستراتيجي الاول : تعزيز التفاعل بين المواطنين والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة، وتعزيز الاندماج الاجتماعي .

الهدف الاستراتيجي الثاني : نشر ودعم خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتسنى لجميع المواطنين الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص .

الهدف الاستراتيجي الثالث : زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكم الرشيد، وتعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة.

الهدف الاستراتيجي الرابع : المساهمة في تطوير بيئة مؤاتية لنمو اقتصادي سليم.

الهدف الاستراتيجي الخامس : تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة وردم الفجوة الرقمية.

خطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية :

تركز خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية على عشرة عناصر اساسية من الضروري تناولها لتسليط الضوء على التأثير التحولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والعناصر العشر التي شملتها خطة العمل مترابطة معا بشكل وثيق، مما يتيح الفرصة لتنفيذ المجالات ذات الأولوية بأسلوب متكامل. وتم تحديد النشاطات الرئيسية ذات الأولوية لكل عنصر من العناصر الأساسية العشرة على أساس التشاور بين أصحاب المصلحة المتعددين، والعناصر العشرة هي:

١. التوعية والاتصالات والالتزام.
٢. بناء القدرات البشرية.
٣. التخاطب البيني والمعايير.
٤. المؤسسات وادارة التغيير.
٥. الاطار القانوني .
٦. البنية التحتية للاتصالات.
٧. ادارة الموارد المالية .
٨. المراقبة والتقييم .
٩. ايصال الخدمات للمواطن.
١٠. البيانات وانظمة المعلومات.

وان خطة العمل وضعت لضمان الحصول على التزام حقيقي من القادة السياسيين في جميع أنحاء العراق. فان تعريف القيادة بممارسات الحكومة الإلكترونية والقيمة التي جلبتها الحكومة الإلكترونية لعملية الحكومة يصنع فرقا في تعزيز التزام القادة ، ومن أجل دفع عمليات التحول المحتومة للمؤسسات ، و يجب أن يكون هؤلاء القادة قادرين على الالتزام أمام المجتمع .

ومع ذلك ، هناك حاجة إلى وجود آلية تنسيق قوية بدعم من القيادة الملتزمة في مركز برنامج الحكومة الإلكترونية لتنسيق العملية بين مختلف الوزارات والإدارات، وكذلك بين مختلف مستويات الحكومة على المستوى المركزي والمحلي.

وعلى الصعيد الآخر، يعتبر التواصل مع المواطنين واجب وضرورة للحكومات. فمن الضروري قبول وفهم الحكومة الالكترونية من قبل جميع أصحاب المصلحة لضمان تدفق فوائدها للمجتمع ككل.

ومن الضروري المحافظة على سلامة نقل وتخزين المعلومات الإلكترونية لضمان أن يسبق الحكومة الإلكترونية تغييرات في النظام القانوني لحماية المعلومات والخصوصية في البيئة الرقمية. وفي الوقت نفسه، تحتاج القوانين الجنائية إلى تحديث لدمج الجريمة الإلكترونية، وسرقة البيانات الإلكترونية. ويجب تعديل تشريعات حقوق الملكية الفكرية لتشمل حماية ملكية المحتوى الإلكتروني. ومن المؤكد بشكل واضح أن العراق يجب أن يكيف الإطار التشريعي لتطبيق "المكافئ الالكتروني" للإجراءات الورقية التقليدية ، مثل الهوية الشخصية والتوقيع والابداع. ولذلك

ينبغي أن تحدد التشريعات أنواع ومعايير التوقيعات الإلكترونية والمصادقة الإلكترونية وتنظم حفظ السجلات الإلكترونية.

بالإضافة إلى ذلك، يتطلب المضي قدماً نحو مزيد من تبادل المعلومات داخل وبين الحكومات، التي تتطلبها الحكومة الإلكترونية، عبر تشريع ينظم ويجيز الوصول إلى هذه المعلومات ومطابقة البيانات. ويمكن تسهيل إمكانية الوصول إلى الحكومة من قبل المواطنين وإلى المواطنين من قبل الحكومة عن طريق الحلول القانونية التي يمكن أن تؤثر على توافر وسهولة الوصول إلى خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، مثل تحرير سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية، وإنشاء منظمين مستقلين ووضع تدابير تنظيم مؤيدة للمنافسة. وهناك إصلاحات أخرى ثبت أنها ضرورية لتنظيم التنظيم الداخلي للحكومة، بهدف تسهيل اعتماد الحكومة الإلكترونية. وعلى وجه الخصوص، يمكن لعملية تبسيط الإجراءات الإدارية أن تزيل الحواجز التي تعوق تطبيقها.

وبناء على ذلك، وأوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحكومة الإلكترونية التي يرأسها معالي وزير العلوم بالنشاطات التالية دعماً للحكومة الإلكترونية في مجال الإطار القانوني:

- متابعة اقرار قانون الهيئة الوطنية للمعلوماتية
- تشكيل لجنة فرعية متخصصة لرسم الاطار القانوني والقيام بما يأتي.
- دفع القوانين الجاهزة والمكتملة للتشريع في البرلمان.
- مراجعة مسودات القوانين.
- تحديد أولويات تشريع القوانين- في مجلس النواب والتي لا يوجد فيها تعارض
- متابعة القوانين التي لم تكتب ولم تشرع للآن.

<http://www.egov.gov.iq/egov-iraq/index.jsp?sid=1&id=242&pid=332>

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

يتضمن اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث :

- ١ - توصل البحث الى ان تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب اعادة هيكلة الادارات بما يلائم متطلبات الحكومة الالكترونية .
- ٢ - ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية .
- ٣ - يتوجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الالكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية واعتماد توقيع الكتروني كي يكون معتمداً رسمياً وتأخذ الكتب الطابع الرسمي .
- ٤ - ضرورة القيام بدراسة معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية .
- ٥ - عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم واهمية تطبيق الحكومة الالكترونية .

ثانياً : التوصيات :

- ١ - يوصي البحث بضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الالكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الالكترونية .
- ٢ - وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق اسلوب الحكومة الالكترونية .
- ٣ - توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الالكتروني .
- ٤ - قبل البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية ، من الضروري ، التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتلاقي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع .
- ٥ - وضع برامج ارشادية نوعية وتنقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي الى محو الامية التقنية .

المصادر

أولاً : الكتب والمجلات :

- الهوش ، ابو بكر محمود ، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق ، الطبعة الاولى ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ، 2006 .
- حجازي ، عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية ونظمها القانونية ، دار الفكر للنشر ، 2004 .
- زكي ، ايمان عبد المحسن ، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بحوث ودراسات ، مصر ، 2009 .

ثانياً : الاطاريح والبحوث :

- الرفاعي ، د. سحر قدوري ، بحث عن الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، بحث منشور في مجلة اقتصاديات افريقيا ، العدد السابع ، 2009 . الموقع الالكتروني : [www. Sahar_2009aa@yahoo.com](http://www.Sahar_2009aa@yahoo.com)
- ابو مهارة ، د. محمد عثمان الفيثوري ، مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ، بحث عن التجارب العربية والعالمية ، رئيس قسم التجارة الالكترونية ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، بني وليد ، ليبيا ، 2012 .
- المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها (دراسة تطبيقية على ميناء دمياط) المؤتمر العلمي السنوي العشرون ، صناعة الخدمات في الوطن العربي ، رؤية مستقبلية ، القاهرة من 20-22 ابريل 2004 .
- عبد الوهاب ، سمير ، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة والمنعقد في الاسكندرية ، مصر ، 2008 .
- محمود ، محمد فتحي ، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر .. ورقه عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي للعام السابع للابداع والتجديد في الادارة ، المقام في الدار البيضاء في المملكة العربية المغربية ، الادارة العربية وتحقيق اهداف التنمية في الالفية الثالثة ، منشورات المنظمة العربية الادارية ، مصر ، 2006 .

ثالثاً : الانترنت :

- <http://www.hrdiscussion.com/hr17020.htm>
- <http://portal.www.gov.qa/wps/portal/about-hukoomi/integrated-e-government>
- <http://dr-nabeel-magableh.maktoobblog.com>
- [http://www.siironline.org/alabwab/derasat\(01\)/696.htm](http://www.siironline.org/alabwab/derasat(01)/696.htm)
- www.pdfactory.com
- الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة العراقية 2012-2015
- <http://www.egov.gov.iq/egov-iraq/index.jsp?sid=1&id=242&pid=332>
- عامر عبدالله قدوري ، مدير قسم تكنولوجيا المعلومات ، بحث مقدم الى الجهاز المركزي للتقسييس والسيطرة النوعية <http://www.cosqc.gov.iq/ar/details.aspx>