الحكُومة الالكترونية وانعكاسها على حق الفرد في الحصول على المعلومات

https://doi.org/10.61353/ma.0030215

م.د زينه صاحب كوزان
كلية الأمام الكاظم (ع) للعلوم الإسلامية الجامعة/
النجف الاشرف

إن الحكومة الالكترونية تعد البيئة الأساسية التي تتحقق فيها خدمات المواطنين، إذ يكون ذلك عن طريق استخدام التقنيات الحديثة والاتصالات في الأجهزة الحكومية من أجل تبادل المعلومات مع الأفـراد بشكل أكثر كفاءة، , فضلاً عن تحسين استجابة المؤسسات الحكومية لاحتياجات الأفـراد ، وإنَّ استعمال ما يعرف بالحكومة الالكترونية قد ساعد كثيراً من الهيآت الحكومية على معالجة وثائقها وأعمالها الإدارية كافة بطريقة حديثة، وتخليها عن الأساليب التقليدية لتحل محلها الحكومة الالكترونية، وهذا ما أدى إلى زيادة الحاجة إلى إجراء تحولات في الأساليب والطرق التي تقوم عليها الإدارة التقليدية من أجل إتاحة الفرصة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونيةوالحكومة الالكترونية أوسع من كونها تكنولوجيا معلومات وتقنيات حديثة، فهي تمثل إدارة فلسفية كاملة ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم العمل الحكومي ومضامين الخدمات التي يقدمها ، فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات المتبادلة بين الأجهزة الحكومية من جهة والجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى.

Electronic government is the basic infrastructure in which citizens services are achieved. through the usage of modern technologies and communications in government department to exchange information with individual more efficiently, in addition to improving the response of the government corporation to the needs of individual. The usage of what is known as Electronics government has helped many governments corporation to deal with all their document and administrative work in a modern way. while dropping traditional approaching in order to be replaced by electronic government. this has led to increase the need for making changes in the ways and methods on which traditional management, is based in order to provide opportunities to implement the electronic government system, The Electronic government is broader than just being informative and modern technology. It represents a complete philosophical management which requires qualitative change that aims at reviewing the concepts of government work and the contents of the services it provides. It is a formulation of a new reality in the light of the interrelationship between government corporations on one hand and the number of beneficiaries on the other.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، حق الفرد ، المعلومات، المؤسسات الحكومية.

المقدمة

أولا- موضوع البحث

تعدّ تقنية المعلومات من أهم الانجازات التي شهدها العالم المعاصر، إذ استطاعت هذه التقنية وفي هذه المدّة الوجيزة أن تتغلغل بعمق في مجالات الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية كافة ، أن تؤدي إلى إحداث تغيير في أساليب العمل وأنشطة الأداء كافة , ومنها أداء دوائر الدولة ومؤسساتها العامة، مما جعلها أكثر قدرة على مواكبة التطور الذي يشهده العالم.

والمدقق في واقعنا المعاصر يدرك أنَّ التقنيات الحديثة والتكنولوجيا بشكل عام , والانترنيت والتطبيقات الالكترونية بشكل خاص تمثل مستقبل الشعوب، لذلك نلاحظ تسارع الدول وتسابقها في الوقت الحالي لتوطين تقنية المعلومات التي تعد احدث نقلة نوعية في حياة الإنسانية، إذ ساعدت على فتح آفاقا رحبة للتعاملات التي تتسم بالانسيابية والسهولة وحس الأداء، وتمكين أكبر عدد ممكن من الأشخاص من الحصول على المعلومات.

لذلك اتجهت الحكومات المعاصرة نحو الحكومة الالكترونية، بوصفها النظام الذي سيؤدي إلى استبدال الأسلوب الكتابي التقليدي بالأسلوب الجديد , الذي يجعل التقنيات الحديثة مقياسا جديدا في التخلص من سلبيات الأداء الحكومي، وأداة لبناء الثقة بين الحكومة والأفراد نظرا لما تحققه من فوائد يعجز الأداء الحكومي التقليدي عن تطبيقه.

ثانيا-أسباب اختيار البحث

١- دورها في حصول الأفراد على المعلومات بإدراك حقيقة واحدة ، هي أنَّ عالم اليوم أصبح يحكم على المجتمع أنَّه متقدم عبر ثلاثة أمور أساسية وهي المساءلة , والشفافية والحكم الصالح، وجميعها تمثل دعائم الحكومة الالكترونية.

٢- التحول باتجاه مجتمع معلومات وذلك ببناء الحكومة الالكترونية بات مطلبا محليا وعالميا في ظل حزمة المتغيرات التي يشهدها العالم.

٣- إنَّ الخدمات المباشرة تمثل جزءا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، إذ تعمل على عرض جميع المعلومات والبرامج الحكومية انطلاقا من مبدأ الشفافية في المعلومات.

٤- تساعد الحكومة الالكترونية على خلق بيئة عمل أفضل وذلك باستخدام

تقنيات المعلومات والاتصال التي تساعد على تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة والأفراد.

ثالثا- مشكلة البحث

إنَّ المشكلة التي خصص هذا البحث لمعالجتها ليست في معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ومحاولة إيجاد حلول لتلك المعوقات فحسب ؛ بل تكمن المشكلة أيضا في وضع تعريف شامل ومحدد لها، وإنَّ المشكلة تثار عند اعتماد النظام اليدوي بدلا من تقنيات المعلومات الحديثة في مجالات حياة الفرد كافة هذا سيقلل من فرصة اتخاذ القرارات من قبل الجهات الإدارية ويفسح المجال للفساد الإداري والمالي كثيراً.

وأخيرا تكمن المشكلة في غياب التشريعات القانونية المنظمة لذلك، مع وجود هذه المشاكل يتعين البحث عن علاج لها، وهذا ما سنحاول الوصول إليه عند خوضنا في مضمار هذا الموضوع.

رابعا: منهجية البحث

إنَّ هذا الموضوع يقتضي إتباع مناهج علمية عدّة ، ومن أهم المناهج التي سنتبعها المنهج التحليلي التطبيقي المقارن لنظم قانونية مختلفة تمثلت بالعراق ومصر.

خامسا: خطة البحث

لقد انتظمت الدراسة في مبحثين أساسيين، خصصنا المبحث الأول لدراسة الإطار النظري للحكومة الالكترونية في ثلاثة مطالب، تناولنا في الأول مفهوم الحكومة الالكترونية، في حين بينا في الثاني متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، وكرسنا الثالث لبيان معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، وبحثنا في المبحث الثاني الإطار العملي للحكومة الالكترونية، وقسمنا هذا المبحث إلى مطلبين، استعرضنا في الأول تطبيقات الحكومة الالكترونية في العراق، وبحثنا في الثاني تطبيقات الحكومة الالكترونية في مصر.

المبحث الأول

الإطار النظري للحكومة الالكترونية

إنَّ من بين الوسائل المتطورة لمكافحة الفساد سلطت الأنظار على الحكومة الالكترونية، إذ تستعمل تكنولوجيا الاتصالات مثل الهواتف الخلوية والانترنت ؛ لتحسين وتطوير سير أعمال الحكومة، ولتمكين أكبر عدد من الناس من الحصول على المعلومات[1]، تشمل الحكومة الالكترونية نشر المعلومات على موقع من مواقع الانترنت، إذ يمكن الجمهور من الحصول على طلبات لخدمات حكومية متنوعة، مثلا تسجيل بيان الضرائب وتجديد الرخص، إذ تقدم تلك الخدمات في البلدان المتقدمة على نحو خدمات ذاتية عبر الانترنت، أمّا في البلدان النامية فأنَّ العدادات الخدماتية على الكومبيوتر قد تعمل في دائرة تقدم خدمات مرتبطة بها فقط ، وفي دول أخرى تمّ إنشاء مراكز خدماتية تمكن الأفراد من الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية[2]، ويمثل هذا المصطلح التطبيق الالكتروني للخدمات ويؤدي إلى التفاعل بين الحكومة والأفراد، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المؤسسات الحكومية بعضها ببعض الكتروني[3]

ونظرا لما تؤديه الحكومة الالكترونية من دور في نشر المعلومات الحكومية على الجمهور، فأنَّنا سنتناول في هذا المبحث ثلاثة مطالب أساسية : الأول لبيان مفهوم الحكومة الالكترونية، أمّا الثاني فخصص لبحث متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، في حين بيّنا في المطلب الثالث معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول:- مفهوم الحكومة الالكترونية

لقد اختلفت المسميات حول مصطلح الحكومة الالكترونية، فقد تمّ التعبير عنها بمفاهيم تدل جميعها على علاقتها بالالكترونيات (Electronic Government) أو بأسلوب الاتصال الفوري (on–line) بل أطلق عليها أيضا (Dot Government) كصفة لنوع الحكومة على شبكة الانترنت، وهنا بتنوع مسمياتها تنوعت التعريفات التي طرحت لبيانها، فقد أظهرت الدراسات التي تطرقت لمفهوم الحكومة الالكترونية، وإنَّ هناك ثلاثة اتجاهات في تعريف الحكومة الالكترونية (المعنى العام، والمعنى الواسع، والمعنى الضيق) [4]،وهذا ما سنحاول بيانه .

الفرع الأول:- تعريف الحكومة الالكترونية وبيان أهدافها

يرى أصحاب المعنى العام في تعريف الحكومة الالكترونية بأنَّها "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرافق العامة بمزيد من الديمقراطية، وذلك بتمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة، وكذلك استخدام المعلومات بطرق تعتمد على الآلية أو الميكنة أي تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية بطرق الكترونية"[5].

ومفاد ذلك أنَّ الحكومة الالكترونية تعني تبني التغيير أو التعديل في العلاقات بين الحكومة من جهة والجمهور مواطنين ورجال أعمال من جهة أخرى ويكون ذلك عبر طريقتين، الأولى تكمن في تقديم المعلومات والخدمات بطريقة مختلفة عن الطرق التقليدية، ويكون ذلك عن طريق تكامل المعلومات وتمكين الأفراد من الحصول عليها بواسطة الويب، وتقديمهم لطلبات الحصول على الخدمات والمعلومات واستلامهم لها بطريقة مرضية.

أمّا الطريقة الثانية فتتمثل في التحول في طبيعة ممارسة السلطة عن طريق العمل على تحسين العلاقات وبناء الثقة بين الدولة والمواطنين، التي تعمل على الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا الاتصال من أجل تطوير الأداء الإداري والحكومي للدولة، , فضلاً عن تحسين العلاقة بين القائمين على المرافق العامة والأفراد المتعاملين معهم، وتحقيق الديمقراطية الإدارية بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في مستوى أداء المرافق العامة.[6].

في حين يعرف أصحاب المعنى الواسع الحكومة الالكترونية على أنَّها "الاستخدام العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلية وتنظيم الإدارات الحاكمية وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك، وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الانترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لإنجاز معاملات الأفراد والهيآت بسهولة وسرعة ويسر وشفافية"، ويلاحظ من التعريف أنَّ الحكومة الالكترونية لم تعد قاصرة على توفير أو تقديم الخدمات للمواطنين عن طريق الوسائل الحديثة فحسب ؛ بل تشمل أيضا المحاولات المستمرة والدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية عبر الطرق الالكترونية.[7].

وأخيرا يرى أصحاب المعنى الضيق أنَّ الحكومة الالكترونية تعني "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الالكترونية عبر جميع طبقات ومستويات

الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة، ويمكن أن يطلق على هذه الأنشطة (الإجراءات الإدارية الالكترونية) وهي بحسب التعريف الفرنسي لها التبادل غير المادي للبيانات الرقمية فيما بين المرافق العامة للجمهور"، وإنَّ هذا التبادل يتطلب عدم الاقتصار على وضع نماذج الإجراءات الإدارية على شبكة الانترنت، إنما يجب أن يسمح بإمكانية القيام بجميع المراحل اللازمة لإنهاء الإجراء الإداري عن طريق نظم معلومات تؤدي إلى خلق مواقع تفاعلية تتيح للمستخدم تلقي جواب طلبه[8]

عرف الاتحاد الدولي للاتصالات الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام المعلومات والتقنيات لتوفير الخدمات العامة، لتحسين الفعالية الإدارية وتعزيز القيم الديمقراطية، فضلا عن الإطار التنظيمي الذي يسهل إعلامية مكثفة المبادرات وتعزيز مجتمع المعرفة[9]، ومن التعريفات السابقة يمكن تحديد خصائص نظام الحكومة الالكترونية على النحو الاتي:

- نظام للإدارات العامة يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- نظام يقلل وقت تقديم الخدمات الحكومية.
- نظام لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية عبر شبكة المعلومات.
- نظام يؤدي إلى ميكنة الوظائف الإدارية الحكومية.
- نظام يؤدي إلى رفع كفاءة ومستوى الوظائف الحكومية لتوصيل الخدمات الحكومية.
- نظام يقلل التعقيدات والإجراءات في تقديم المعلومات والخدمات الحكومية.

ومن كل الخصائص الأنفة الذكر يمكن تعريف الحكومة الالكترونية على أنَّها "نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع عمليات الجهات الإدارية الحكومية الخاصة بتقديم الخدمات الحكومية وتأدية الوظائف والأنشطة الإدارية من خلال تداول البيانات" . [10]

وبعد طرح كل تلك التعريفات وبيان خصائص الحكومة الالكترونية استنتجنا أنَّه :

- لا يوجد تعريف موحد ومتفق عليه لمفهوم الحكومة الالكترونية.
- ارتباط الحكومة الالكترونية بصفة أساسية بالجهات الحكومية وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص.
- المنبع الأساس للحكومة الالكترونية هو المنبع المعلوماتي.
- الحكومة الالكترونية نظام افتراضي يمكن أن نلمسه من نتائجه.

ونعرف الحكومة الالكترونية على إنَّها استعمال أساليب وطرق تقنية الكترونية حديثة من أجل إدارة المرافق العامة في الدولة، ومن أجل زيادة كفاءة الإدارات الحكومية ورفع مستوى أدائها لتقديم الخدمات العامة للمواطنين والمتعاملين معها كافة من الإدارات والمؤسسات الحكومية بطريقة سهلة.

من أهم مبادئ الحكومة الالكترونية هي:

– أن تؤسس المعلومات والخدمات الالكترونية حول اختيارات واحتياجات الأفراد , وليس الهيكل التنظيمي للإدارات الحكومية.

– تحقيق الحصول على المعلومات والخدمات من قبل جميع المواطنين.

– توفير الحصول على المعلومات والخدمات الالكترونية بكل يسر وسهولة.

– استخدام المعلومات بفاعلية أكثر لإعلام المواطنين بشكل أفضل.[11].

إنَّ الفلسفة الرئيسة للإدارة الالكترونية تكمن في نظرتها إلى الإدارة يعدّها مصدراً للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات , لذلك فأنَّ للحكومة الالكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل ومنها:

– محاولة التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

– رفع كفاءة عمل الإدارات الحكومية عبر تعاملها مع المواطنين والشركات والهيآت.

– إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بالأرشيف الالكتروني.[12]

– تطوير الإدارات الحكومية.

– العمل على تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عبر تبسيط التعامل مع تلك الخدمات

– تعزيز فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي , إذ أنَّه باستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال في الانتقال إلى الشبكة للحصول على الخدمات , وبيان وظائف الإدارة الرئيسة والجوانب الهيكلية والتنظيمية لها[13].

– توفير البيانات والمعلومات والإحصائيات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة وبلغات عدة للجمهور.

– سهولة الوقوف على شكاوى المراجعين وسرعة معالجتها ومراقبة وتقويم أداء المعاملات الحكومية بصورة فورية.

– إنَّ عمل الحكومة الالكترونية لا يقتصر على إجراء تغيرات في أساليب تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بل أيضا في إعادة آلية وهيكلية الأنشطة الحكومية من أجل التنمية الإدارية والاقتصادية.[14].

– توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات الكترونيا وتطوير المهارات إضافة إلى تحسين مستوى أمن وحماية المعلومات[15].

– توافر القنوات التي يمكن عن طريقها حصول الأفراد على المعلومات في الوقت الملائم وبالتكلفة المناسبة[16].

وكي تحقق الحكومة الالكترونية الأهداف المرجوة منها، ومن أجل تقديم خدمة ذات جودة عالية ينبغي وجود عدد من العوامل منها:

– توفير بنية تحتية مناسبة للاتصالات، إذ أنَّ استخدام تقنيات المعلومات من أجل تحميل أعمال الحكومة الالكترونية كافة يتمّ عن طريق شبكات الاتصال، ولهذا فأنَّ المسؤولية الأكبر تقع على وزارة الاتصالات في صيانة هذه الشبكات باستمرار.

– وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة، لإنجاح الحكومة الالكترونية فأنَّ الأمر يتطلب جملة من القوانين التي تساعد على حماية الأمن الوثائقي وحماية سرية المعلومات والبيانات الحكومية , وغيره من الجوانب الأساسية بهذا الشأن.[17]

– إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية، يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية، أن لا تكون مجرد وسيلة لاستعمال التقنيات الحديثة من انجاز الأعمال الحكومية ، وإنما يجب أن تكون فرصة لتطوير سير هذه الأعمال وتسهيلها.[18].

– توفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات، يتعين على الحكومات الاهتمام كثيرا بالقضايا الأمنية وخصوصية المعلومات للمواطنين والشركات والمؤسسات من الكشف لأطراف غير المصرح لهم بذلك ، وفي سبيل ذلك يجب عليها تبني كثير من التقنيات الحديثة مثل تقنية التشفير والجدار النارية والتوقيع الالكتروني.[19].

– بناء القدرات والطاقات البشرية، يحتاج تطبيق الحكومة الالكترونية إلى توفير أيدي متخصصة في تكنولوجيا المعلومات، فتكون قادرة على التعامل مع التقنيات الجديدة باقتدار.[20].

الفرع الثاني:- مراحل تطوير الحكومة الالكترونية

إنَّ الحكومة الالكترونية تمر بعدة مراحل وعلى مستويات مختلفة، إذ تبدأ بمرحلة النشر الالكتروني ثم تصل إلى مرحلة تكامل الأعمال ا لحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني، وتتمثل هذه المراحل بالاتي:

أولا- مرحلة النشر الالكتروني، في هذه المرحلة تظهر مواقع الكترونية حكومية رسمية على شبكة الانترنت، عن طريق مؤسسات رسمية مستقلة تعمل على جمع البيانات والمعلومات , وتخزينها ونشرها وتتسم المعلومات بهذه المرحلة بأنها معلومات محدودة وأساسية وليست ديناميكية، وعبر هذه المرحلة يمكن للحكومة تحقيق الآتي:

أ- إتاحة المعلومات عن الأنشطة الحكومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية[21].

ب- إتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت.

ج- إتاحة معلومات المشتريات الحكومية على شبكة الانترنت.

د- تحقيق المساواة بين الأفراد في الحصول على المعلومات وأداء الخدمات ودون تمييز [22].

ثانيا- مرحلة تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت: إنَّ المعلومات والمواقع الالكترونية الرسمية خلال هذه المرحلة يتمّ تحديثها وتجديدها بشكل منظم[23]،بما يسمح بعملية التبادل المعلوماتي بين المواطن والحكومة.

ثالثا- مرحلة التعامل، عبر هذه المرحلة تكون للمستخدم قدرة حقيقية بأن يقوم بالدفع الالكتروني مقابل الخدمات، ويقوم بإنجاز المعاملات الحكومية على الانترنت بصورة مباشرة[24].

رابعا- مرحلة الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني، إنَّ الهدف الأساس من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الالكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات الحكومية بصورة مباشرة عن طريق هذا الرابط[25]، ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح العامة التي تقدم خدمات حكومية.

المطلب الثاني:- متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية

يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية الكثير من الجهد، إذ توجد استراتيجيات مجربة تساعد في انجاز أعمال الحكومة الالكترونية، وفيما يلي بعض العناصر التي يساعد تطبيقها بالشكل الصحيح إلى نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية:-

الفرع الأول:- القيادة الإدارية

إنَّ القيادة شيء ضروري لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية، والقادة الناجحون هم أولئك الأشخاص الذين يأخذون المبادرة، ويجعلونها كأولوية يوجهونها باتجاه نهاية ناجحة، ومن دون وجود هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الالكترونية[26]،يستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الالكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية، لذلك يتطلب الأمر قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي إلى التحول نحو الحكومة الالكترونية، والعمل على إحداث تغيير في إجراءات العمل من أجل أن تنسجم مع نظام الحكومة الالكترونية.[27].

الفرع الثاني:- مشاركة المجتمع المدني

من العناصر الأخرى التي تساعد في نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الالكترونية، إذ يعد عاملا أساسيا في تأكيد نجاحها ، وتتجه صوب تحسين قرارات المجتمع وفعاليته ، لذلك يتعين مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الالكترونية، وذلك عن طريق التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الالكترونية.[28]

الفرع الثالث:- وضوح الاستراتيجية

يتطلب التحول نحو حكومة الكترونية ناجحة وجود رؤية واضحة المعالم وأوليات دقيقة في ضوء معايير واضحة تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[29]،ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية، وإنَّ اعتماد استراتيجية واضحة من أجل بناء حكومة الكترونية تنطلق من دراسة الواقع القائم وإيجاد حلول مناسبة لمشكلاته.

الفرع الرابع:-إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة

يتطلب بناء مشروعات الحكومة الالكترونية إعادة هندسة الإجراءات كافة المتعلقة بأعمال الحكومة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية: "وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات، – تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل، – إعادة تصميم الإجراءات إذ يتمّ حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع هذا الأسلوب الجديد،" نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت".[30]

المطلب الثالث:- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

إنَّ تطبيق الحكومة الالكترونية بصورة عامة مسعى يمكن تحقيقه، عندما يتمّ الالتزام بشروطه ومتطلباته ولضمان ذلك لابد من التأكيد على جملة من المعوقات والعقبات التي يمكن أن تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية:

الفرع الأول:–الجانب القانوني: الذي سبق التعرض له إذ يتطلب إصدار تشريعات متخصصة، وتحديد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي .[31]

الفرع الثاني:–العامل المالي: يعدّ هذا العامل عقبة إذا لم يتمّ توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية لهذا المشروع.[32]

الفرع الثالث:–سرعة التحول: يعني ذلك سرعة الانتقال من مرحلة إلى أخرى، وعادة ما تكون سرعة الانتقال هذه بطيئة للأسباب أهمها:"– درجة المقاومة لموظفي الحكومة إلى التغيير والتحول،–القضايا الأخلاقية، – معدل تبني الأفراد للأنترنت والحكومة الالكترونية من نواحي تكلفة الاشتراك والسرعة في الاتصال ونشر الوعي والتدريب،– القضايا القانونية وسن القوانين المتعلقة بالتعامل مع الانترنت والحكومة الالكترونية،– الميزانية ومقدار توفرها،– القضايا الأخلاقية".[33]

الفرع الرابع:–عامل الثقة: من أجل نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية، يجب أن تحظى بالثقة داخل قطاعات الحكومة وعلى نطاق الحكومة ومع مؤسسات الأعمال والمواطنين، لذا فأنَّ نجاح مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب بناء تلك الثقة، ويجب أن يكون داعما للمواطنين من دون تمييز إلا في الحالات التي تتطلب تقديم خدمات ذات طبيعة خاصة كالتي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة .[34]

الفرع الخامس:-الثقافة الالكترونية: إنَّ الحكومة الالكترونية تفسح المجال أمام الأفراد كافة في التعامل مع الحكومة والحصول على المعلومات وكذلك الحصول على خدماتها، ويمكن أن تتسع الفجوة بين القادرين على الاستفادة من المواقع الالكترونية والعاجزين عن الدخول إليها، ذلك يتعين على السلطات الحكومية التأكد من إنَّ القادرين على الدخول هم وحدهم القادرين على الاستفادة من منافع الحكومة, ويتعين على الحكومة الالكترونية تحقيق المساواة أمام الجميع للوصول إلى خدماتها العامة.[35]

المبحث الثاني

الإطار العملي للحكومة الالكترونية

أرقى أفكار العصر الرقمي هي فكرة الحكومة الالكترونية، إذ تمزج أخر ما توصل إليه العلم من أفكار وبرامج وتطبيقات وتدمجها مع شبكة الانترنت، التي تشهد ارتفاع معدلات الاستخدام يصل إلى حد الثورة الحقيقية، وبالتالي تكون أسرع أدوات نشر وإتاحة خدمات الحكومة، إنَّ الحكومة الالكترونية تمثل أداة تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين بطريقة أكثر استقرارا وسرعة وهو ما يعني إعادة بناء الطرق التقليدية التي سارت عليها الحكومات في تقديم خدماتها للمواطنين، وكذلك إعادة تفعيل الطرق النمطية التي تتعامل بها الحكومة مع المواطنين أو الشركات أو الموظفين، وبشكل عام فأنَّ مفهوم الحكومة الالكترونية النمط الحديث لتطوير أداء الإدارة الحكومية وتمكينها من قيادة المجتمع بأكمله باتجاه العصر الرقمي، في ضوء ما تقدم سنتناول موضوع (الإطار العملي للحكومة الالكترونية) في مطلبين، نبين في الأول تطبيقات الحكومة الالكترونية في العراق، ونناقش في الثاني تطبيقات الحكومة الالكترونية في مصر.

المطلب الأول: تطبيقات الحكومة الالكترونية في العراق

كانت الجهود مبذولة لإنشاء مشروع الحكومة الالكترونية في العراق منذ عام ٢٠٠٤ ، ومنذ ذلك الحين والعراق يستعد لدخول عصر جديد تعم فيه استخدامات تكنولوجيا المعلومات والمعرفة في مختلف أوجه الحياة، وقد أوكلت مهمة إنشاء المشروع إلى وزارة العلوم والتكنولوجيا العراقية، وأكدت الوزارة إنَّ هذا المشروع يمثل موضوعاً واسعاً وهاماً ، و إنَّ نجاحه يتطلب وجود مقومات واعتبارات سياسية واقتصادية واجتماعية وعلمية، وقد وضعت

الوزارة خطة بحثية رصينة ترنوا إلى تأسيس وزارة الكترونية في وزارة العلوم والتكنولوجيا لتكوين نواة لمشروع الحكومة الالكترونية.[36]

ونتيجة لضخامة هذا المشروع أصبح الأمر يتطلب تشريع قوانين جديدة تتناسب مع أهميتها، لذا أصبح التدخل التشريعي في هذا الأمر لازما ؛ لأنَّ الحكومة الالكترونية تتطلب استعداد تشريعي متكامل في جميع المجالات التي تنظم أحكامها، لاسيما في العراق إذ لا يوجد نص قانوني لوجود فراغ تشريعي بحاجة لمعالجة في هذا المجال[37]،في ضوء ذلك سنتناول هذا المشروع وأهدافه، وأيضا بيان الإجراءات التنفيذية له وأخيرا بيان أهم معوقات تطبيقه في العراق وذلك في ثلاثة فروع أساسية.

الفرع الأول:- مشروع الحكومة الالكترونية وأهدافه

إنَّ تجربة الحكومة الالكترونية في العراق قد بدأت منذ عام ٢٠٠٤ عندما قامت وزارة العلوم والتكنولوجيا بتوقيع عقد مع إحدى الشركات الايطالية بمبلغ ٢٠مليون دولار من أجل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، فقد كانت خطة الوزارة تتألف من ثلاثة محاور أساسية

أولا: محور قصير المدى عمره سنتان ويتضمن تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في سبيل تقديم الخدمة إلى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.

ثانيا: محور مدته خمس سنوات وقد تضمن تقديم الخدمة إلى موظفي الوزارات وإلى القطاع التجاري.

ثالثا: محور بعيد المدى وهذا الأخير يهدف إلى تقديم الخدمة إلى الأفراد، تعدّ الحكومة الالكترونية مشروعاً ريادياً له جوانبه المختلفة التي تشمل جميع نواحي المجتمع، وإنَّ هذا المشروع له صفة الحتمية بمعنى أنَّه سوف ينفذ عاجلا آم أجلا، بحيث كلما كانت البداية بالتنفيذ أسرع كلما كان ذلك أفضل.[38]

تتمثل أهداف الحكومة الالكترونية في العراق، برفع مستوى الكفاءة والفعالية داخل مؤسسات الدولة، تقليل الوقت في إنجاز الأعمال وتقديم أفضل الخدمات، زيادة الكفاءة في استخدام تقنيات المعلومات، تقليل التكاليف الحكومية وذلك عبر تحسين إجراءات الأعمال[39]، رفاهية المواطن وتحقيق هذه الرفاهية هدفا من أهداف الحكومة الالكترونية، ويمثل المواطن محور الحكومة الالكترونية، لذلك فأنَّ تقديم الخدمات المتميزة للمواطنين

يجب أن تكون وفقا لاحتياجاتهم، وعن طريق الوسيلة الأفضل لهم مع الاهتمام بتحسين الإجراءات المتبعة.[40]

هناك كثير من العناصر الضرورية للتحول باتجاه الحكومة الالكترونية في العراق ومنها:

- التزام الجهات الحكومية كافة بتبني مشروع الحكومة الالكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- التركيز على القدرات الفنية.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- التركيز على ترابط نظم الخدمات.[41]

الفرع الثاني:- الإجراءات التنفيذية للحكومة الالكترونية

شهد العراق بعد عام ٢٠٠٣ تغييراً في ميادين الحياة كافة وتبني النظام الجديد لفلسفة النهوض بالبلاد، ارتأت الحكومة العراقية إنشاء مشروع الحكومة الالكترونية، وذلك عن طريق تشكيل هيأة حكومية للمشروع، ولكن هذا الأمر قد رافقه تلكؤ بسبب تدهور الوضع الأمني وعدم توفر بنية تحتية مناسبة، إنَّ السبب الأساسي وراء الاهتمام بهذا المشروع هو انفتاح العراق على العالم في تكنولوجيا المعلومات والانترنت، إذ تسعى وزارة العلوم والتكنولوجيا التي أوكل إليها مهمة إنشاء هذا المشروع بكل ما لديها من قوة إلى تطوير وزارات الدولة وهيآتها كافة , وجعلها قادرة على امتلاك التقنيات للشبكة العنكبوتية، وفعلا بدأ العمل بهذا المشروع عام ٢٠٠٤ فقد تمّ ربط خمس وزارات مع بعضها الكترونياً وهي وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي ووزارة البلديات ووزارات الإشغال العامة والداخلية والعلوم والتكنولوجيا مع أمانة مجلس الوزراء، وفي عام ٢٠٠٧ تمّ إنشاء استراتيجية الحكومة الالكترونية، وعلى أساس ذلك تمّ تأسيس اللجنة التوجيهية للحكومة الالكترونية عام ٢٠٠٩، بتاريخ ١٠/ ٧/ ٢٠١٠ ذكر أن ٢٥ دائرة حكومية في بابل ترتبط بشبكة الكترونية لتبادل المعلومات في أول مشروع حكومة الكترونية يتمّ إطلاقه على مستوى الفرات الأوسط، وتساعد هذه البوابة في إيجاد قاعدة بيانات لدوائر المحافظة تعيين في التخطيط السليم ورسم الخطط المستقبلية.[42]

وفي عام ٢٠١١ قامت الحكومة العراقية بوضع خطة عمل الحكومة الالكترونية، وهذه مبادرة هامة فقد تمّ استعراض خطة العمل الاستراتيجية لها التي تهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد وتحقيق المساواة وتمكين المواطن من الحصول على الخدمات والمعلومات، وتأكيد الشفافية والكفاءة، وقد قامت الحكومة العراقية بعده مبادرات بخصوص تطبيقات الحكومة الالكترونية منها "إطلاق البوابة الالكترونية للعراق e-Iraq portal في تموز ٢٠١١، وضع إطار التخاطب البيني الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية، وضع أربع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطة التحول للصحة الالكترونية والتعليم الالكتروني والخدمات البلدية الالكترونية والسجلات الشخصية الالكترونية للمواطنين وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معينة في أيلول ٢٠١١".

وفي عام ٢٠١٢ تمّ وضع رؤيا جديدة لحكومة الكترونية في العراق وكانت هذه الرؤيا تصب في "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"، ومن أجل تحقيق الرؤيا المذكورة تمّ تحديد الأهداف الاستراتيجية للحكومة الالكترونية، فقد تمثل الهدف الأول بتعزيز التفاعل بين الأفراد والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة، أمّا الهدف الثاني يكمن في نشر ودعم خدمات الحكومة الالكترونية الجديدة، في حين يهدف الهدف الثالث إلى زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أمّا الهدف الرابع فيذهب إلى المساهمة في تطوير بيئة جديدة لنمو اقتصاد حر. [43]

كما تركز خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الالكترونية على عشرة عناصر أساسية وهي "التوعية والاتصالات والالتزام ،بناء القدرات البشرية، التخاطب البيني والمعايير، المؤسسات وإدارة التغيير، الإطار القانوني، البنية التحتية للاتصالات، إدارة الموارد المالية، المراقبة والتقييم، إيصال الخدمات للمواطن، البيانات وأنظمة المعلومات"، إن خطة العمل قد وضعت لضمان التزام حقيقي من القادة السياسيين في أنحاء العراق كافة بهذه الخطة.

إنَّ تعريف القادة بها وبكيفية ممارسة الحكومة الالكترونية والقيمة التي جلبتها الحكومة الالكترونية لعملية الحكومة يصنع فرقا في تعزيز التزام القادة، لذلك يعدّ التواصل مع المواطنين واجباً وضرورة للحكومات، ومن الضروري المحافظة على سلامة نقل وتخزين

المعلومات الالكترونية، لضمان أن يسبق الحكومة الالكترونية تغيرات في النظام القانوني لحماية والخصوصية في البيئة الرقمية . [44]

وأثناء الأعوام ٢٠١٤-٢٠١٨ تبنت الحكومة تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية من أجل زيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة والقضاء على الفساد، إذ يوجد ما يسمى حكومة المواطن الالكترونية , التي يمكن تقديم الطلبات عن طريقها إلى ٥٢ جهة رسمية من المؤسسات الحكومية والمحافظات.[45]

وعلى الرغم من تطبيق هذا البرنامج بالعراق على الشبكة العنكبوتية، إلا أنَّه غير فاعل بالشكل الفعلي بحيث يمكن الاطلاع على المعلومات وإتمام الإجراءات، أي أنَّه لم يعمل بالشكل الصحيح كما هو الحال بباقي البلدان المطبقة لهذا البرنامج، لذا نأمل خيراً من الحكومة أن يكون هناك تفعيل حقيقي لهذا المشروع على الأصعدة كافة.

الفرع الثالث: تحديات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

أمّا أهم المعوقات التي تواجه التحول من تقديم الخدمات الحكومية التقليدية إلى تقديمها الكترونيا تتمثل في محددات البنية التحتية وانعدام وجود شبكات اتصالات تغطي كافة أنحاء العراق كافة , فضلاً عن ارتفاع كلفة الاتصالات لاحتساب كلفة استخدام الانترنت[46]، ومحدودية قدرات القطاع العام وانخفاض نسبة التعامل بين المؤسسات، والحكومة الالكترونية يعد مفهوماً حديثاً فهو بحاجة إلى تثقيف إعلامي واسع، عدم وجود تشريع حكومي يهتم بمثل هذا الموضوع. [47].

نرى أنَّ العمل على تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل حقيقي يقتضي معالجة تلك التحديات جميعاً بالآتي :

- تضافر الجهود المبذولة من قبل المؤسسات الحكومية سواء كان ذلك بالدعم المادي أو الفني، فمثل هذا التضافر سيؤدي إلى سرعة تطبيق هذا البرنامج بالشكل الصحيح والابتعاد قدر الإمكان عن الأخطاء.
- توفير خدمات الانترنت لأنحاء العراق كافة والعمل على تحسين نوعيته.
- توفير البنى التحتية كماً ونوعاً مع التأكد من تحقيق التغطية الشاملة لكل أنحاء مناطق العراق.
- وضع قانون خاص يلزم هيآت الدولة ودوائرها كافة وكل تقسيماتها الإدارية،

أن يكون عملها عبر بوابة الكترونية وفرض عقوبات لمن يخالف ذلك.

المطلب الثاني:- تطبيقات الحكومة الالكترونية في مصر

تتطلع مصر إلى الارتقاء بمستوى الخدمات الالكترونية وذلك بالربط بين مختلف الجهات، فقد تمّ تنفيذ كثيراً من المواقع التي تقدم خدمات إلكترونية للمواطنين أو الأجانب أو الشركات، مما يمكن أن نسميها مجتمعة(بوابة الحكومة الإلكترونية)،في ضوء ذلك سنتناول محاور هذا المشروع وأهدافه، وأيضا بيان الإجراءات التنفيذية له وأخيرا بيان أهم معوقات تطبيقه في مصر وذلك في ثلاثة فروع أساسية.

الفرع الأول:- محاور مشروع الحكومة الالكترونية وأهدافه

كانت أول خطوة جادة في الطريق نحو الاهتمام بالمعلومات وإدارتها من قبل الحكومة المصرية في عام ١٩٨٥،تمثلت بإنشاء مركز المعلومات(information center)حيث ساهم بشكل كبير في تجسيد الرؤية الجادة للإدارة في مصر في تبني ووضع برنامج متكامل للإدارة الالكترونية، وفق مجموعة من خطط العمل لتنفيذ أعمال الحكومة الالكترونية، ويقوم على أربعة محاور رئيسة تمثل الأعمدة المركزية للمشروع بأكمله وهي:

أولا– محور البنية التنظيمية والتشريعية: يتمثل هذا المحور بإنشاء اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية، والتي تتكون من وزارة الاتصالات ووزارة الدولة للتنمية الإدارية ومركز المعلومات ودعم القرارات بمجلس الوزراء وهي اللجنة المختصة بمتابعة تطوير كل مجالات الحكومة الإدارية وتصدر التشريعات التكنولوجية مثل قانون حماية الملكية الفكرية، قانون التوقيع الإلكتروني، قانون التجارة الإلكترونية وجرائم الكومبيوتر، قانون حماية المستهلك .

ثانيا– محور البنية الأساسية: بدأ التطوير لهذا المحور بإنشاء مراكز معلومات في كل المحافظات والمديريات والوزارات، والتي بلغ عددها ١٥٠٠مركزا للمعلومات، وتأتي المرحلة الثانية بفتح بوابات الكترونية على الانترنت لكل المؤسسات الحكومية ووضع أكشاك للخدمات العامة، التي يتمّ ربطها بالإنترنت ويتم استكمال معاملات الأفراد عن طريقها.

ثالثا– محور البنية المعلوماتية: يتركز اهتمام هذا المحور بتطوير البنية المعلوماتية، عبر إنشاء شبكات متكاملة للمعلومات وقواعد بيانات قومية، تخدم مختلف الأغراض سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو تنموية، وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مناسبة والعمل

على تجسيد الشفافية في إتاحة المعلومات وتوفير كل الوسائل التي تساعد على خلق مجتمع معلوماتي.

رابعا- محور التنمية البشرية: يقوم المحور الأخير على مجموعة من الأهداف المتعلقة بتنمية المورد البشري ليواكب متطلبات التغيير، وتتبنى الحكومة مجموعة من البرامج التدريبية لتنمية المورد البشري[48]،أن الحكومة المصرية تمثل برنامجا لتدريب المورد البشري من الشعب من أجل مواكبة المتغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.

يمكن إجمال أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين والشركات والمستثمرين وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة، , فضلاً عن إمكانية توصيل الخدمة مباشرة إلى طالبها مع سرعة الانجاز والدقة، وأيضا التمييز التام في تقديم المعلومات دون الوقوع في نقاط الضعف بسبب عدم الكفاءة، وهذا في جانب، وفي الجانب الأخر يسعى المشروع إلى تحديث نظم المعلومات والبيانات بالوزارات والجهات الحكومية، وهذا الأمر يؤدي إلى الدقة المتناهية في المعاملات ودعم اتخاذ القرار.[49]

وأن من عناصر نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر:-

- الإعداد الجيد لقواعد البيانات وتحسين شبكة الانترنت
- تحديد جهة حكومية تتولي تبسيط الخدمات الحكومية وتطوير أساليب العمل من أجل انجاز تلك الخدمات
- دور القطاع الخاص في تحسين الخدمات الحكومية عن طريق خصخصة بعض الخدمات الحكومية
- تأهيل كوادر قادرة على استخدام الحاسبات ونظم تكنولوجيا المعلومات
- اقتناع الجهات الحكومية بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في معاملاتها[50]

الفرع الثاني:- الإجراءات التنفيذية للحكومة الالكترونية

كانت أول مظاهر الحكومة الالكترونية في مصر عمل إصلاح تشريعي، من أجل توحيد التشريعات التي تحكم الموضوع الواحد، وفي هذا الإطار قامت وزارة العدل المصرية بالتعاون مع مركز المعلومات ودعم القرار التابع لمجلس الوزراء، بحصر التشريعات

المصرية الصادرة على شبكة الانترنت وتحديثها بما يصدر من تشريعات جديدة أو تعديلات لما هو قائم[51]، وقامت الوزارة نفسها بإنشاء قاعدة معلومات لأحكام محكمة النقض، وتسعى الوزارة جاهدة لعمل الشيء نفسه بالنسبة لأحكام المحكمة الإدارية العليا بمجلس الدولة، وبالتالي يصبح الطريق سهلا لعمل إصلاح تشريعي على مبادئ وأسس دقيقة.[52]

وفي عام ٢٠٠٠ شرعت مصر في إنشاء مشروع الحكومة الالكترونية وقد بدأ تنفيذ المشروع في عام٢٠٠١، فقد أصبحت بعض الخدمات الحكومية الأساسية في متناول يد جميع المواطنين على امتداد الوادي شماله وجنوبه، لهذا تعدّ الحكومة المصرية الحكومة الشرق أوسطيه الأولى التي قامت بتأسيس وزارة متخصصة بتقنية المعلومات من أجل توفير خدماتها الالكترونية على شبكة الانترنت، توفر بوابة الحكومة المصرية على الانترنت (egypt.gov.eg) التي تمّ إطلاقها عام ٢٠٠٤ حتى نهاية عام ٢٠٠٨ أكثر من ٨٥ خدمة تؤديها ويحصل عليها الفرد، إذ يكون ذلك عبر تلك البوابة دون الحاجة إلى الانتقال لمكان جهات تقديم المعلومات والخدمات، , فضلاً عن توفير خدمات الاستعلامات عن متطلبات أكثر من ٧٠٠ خدمة أخرى.[53]

"لقد تمّ الاتفاق في مصر مع شركة ميكروسوفت عملاقة البرمجيات على تنفيذ كل مراحل مشروع الحكومة الالكترونية، واعتمدت وزارة الاتصالات المصرية بوابة موحدة تندرج تحتها تفاصيل خدمات الوزارات والهيآت المختلفة، والذي تمّ تنفيذه من قبل وزارة التنمية الإدارية ومركز معلومات مجلس الوزراء، وهو باستخدام XML بهدف ضمان تكامل العمل بين النظم المختلفة وهذا المشروع، وهو ما يضمنه هذا النوع من النظم لهدف وجود منفذ واحد فقط يتعامل به عن طريق المستفيدون مع كل الوحدات والوزارات والهيآت والمؤسسات في الدولة، وتقدم عبر النماذج والتسهيلات والمعلومات الخاصة بتقديم السلع والخدمات والمعلومات والمعاملات عبر الموقع www.Misr.gov.eg والموقع www.egypt.gov.eg ، وبدأت ب١٢ خدمة وتجسدت الرؤية في توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، وتحديث نظم العمل في الوزارات، وطرحت مبدئيا مجموعة من الخدمات منها الحصول على شهادة الميلاد، طلب بدل فاقد للبطاقة الشخصية والرقم الوطني وتسلم البطاقة حتى المنزل، التنسيق مع الجامعات للقبول والتسجيل، فواتير التلفون، خدمات الضرائب والجمارك ودفع الإقرارات الضريبية، خدمات تجديد الرخص للسيارات وسداد المخالفات وغيرها من الخدمات".[54]

والحكومة المصرية تعرض خدماتها عبر البوابة والتي وصلت إلى ٥٩٠ خدمة من إجمالي ١٠٠٠ خدمة تعتزم طرحها، وتقدم الحكومة الالكترونية ٧٠٪ خدمات متكاملة، وقد "أظهر استطلاع أجراه مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء على عينة ضمت ٣٣٤٣ مواطنا ممن تزيد أعمارهم عن ١٨ عاما، أن ٣٢ ممن هم على دراية بخدمات الحكومة الالكترونية يستخدمونها فعليا، وهو ما يمثل نسبة ١٥٪ من الذين شملهم الاستطلاع....."[55]

وقد صنفت مصر في المركز ٢٩ من بين ١٩٣ دولة على مستوى العالم والأولى على أفريقيا في محور الخدمات الالكترونية في تقرير الأمم المتحدة للإدارة العامة لقياس الجاهزية الالكترونية لعام ٢٠١٢ وتتقارب المؤشرات مع الدول الأوائل من حيث المعلومات المتاحة والقنوات المختلفة لتقديم الخدمة وسهولة الوصول للمعلومات والتواصل مع المواطنين، ويقدم كل ذلك بالنماذج والتسهيلات والمعلومات الخاصة بتقديم السلع والخدمات والمعلومات والمعاملات عبر الموقع www.egypt.gov.eg والموقع www.Misr.gov.eg.[56]

وفي ٢٠/ سبتمبر عام ٢٠١٧ واستجابة لتعليمات الرئيس عبد الفتاح السيسي، أعلنت الصفحة الرسمية لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء عن حملة بالتنسيق مع وزارة الداخلية لتعريف المواطن بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة، وتتمثل تلك الخدمات باستخراج بطاقات الرقم القومي ووثيقة الزواج , وقيد الطلاق وشهادات الميلاد والوفاة والقيد العائلي والقيد الفردي[57]،وفي عام ٢٠١٨ أكدت الدكتورة هالة السعيد وزيرة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري على "أن الحكومة المصرية تعمل على ميكنة كل الخدمات المقدمة للمواطنين، مشيرة إلى أنَّه تمّ الانتهاء من ميكنة كثير من الخدمات التي تهم المواطن في إطار خطة التحول إلى مجتمع رقمي، موضحة أنَّه تمّ الانتهاء من ميكنة ٤٥٧٠ مكتب صحة على مستوى الجمهورية، وربط منظومة المواليد والوفيات لحظياً بالساعة السكانية وتفعيل خدمات الدفع والتحصيل الالكتروني، فضلاً عن تطوير نظام معلومات الإدارة المركزية للشؤون الصيدلية لرصد وإدارة تخزين الأدوية، وأشارت السعيد أنَّه يتمّ العمل الآن على مراجعة نظام عمل المراكز التكنولوجية وتحديثها لخدمة المواطنين , التي تبلغ ١٤٠ مركزاً تكنولوجياً على مستوى ٣١٨ وحدة محلية ما بين مدينة وحي منتشرة على مستوى الجمهورية، بحيث تعمل تلك المراكز بنظام الشباك الواحد يتلقى الموظف

طلبات المواطن عن طريقها للحصول على المعلومات , وهذا ما يمكنه من متابعه طلبه الكترونيا فيما بعد.[58].

الفرع الثالث: تحديات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

إنَّ تنفيذ مشروع بهذا الحجم لابد أن يواجه كثيراً من التحديات، وإنَّ هذه التحديات غير مسبوقة إذ أنَّها تتمحور باتجاهات عدّة تتعلق بالأماكن والعناصر المختلفة، التي يجب تجاوزها لتحقيق الهدف الأكبر، أن هذه التحديات تعدّ أعمق وأكبر لأنها تتعلق بتغيير أنماط اجتماعية وفكرية مستقرة منذ قرون.

ومن السلبيات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية البطالة والخصوصية وتحقيق الأمن والأمان، واعتماد تطبيقات للحكومة الالكترونية من دون أن يكون لها فائدة عملية وأهداف معينة وواضحة وهكذا ربما لا تحقق النجاح المطلوب، وأيضا من السلبيات الأخرى قلة وعي أفراد المجتمع بأهمية الانترنت والتقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وما توفره جميعها من خدمات.

إنَّ شركات القطاع الخاص كان لها السبق في تبني تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت في القطاع الحكومي، ربما يكون السبب في المقام الأول هو إنَّ الإدارات الحكومية في العالم كله لديها أولوية اتخاذ القرار الصحيح، في مواجهة السرعة في اتخاذ القرار السائد في ثقافة الأعمال نتيجة لضغوط السوق ولكن حاجات الحكومات تزايدت لتبني هذه التكنولوجيا الحديثة.

وبين جميع تلك السلبيات والتحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية نرى لابد من إيجاد معالجات لها، ومن هذه المعالجات إجراء الدراسات المكثفة للتوصل لإيجاد الحلول لمشاكل البطالة والأمن والأمان، وتحذير الأفراد من اعتماد تطبيقات للحكومة الالكترونية لا تقدم فائدة عملية لهم، وأيضا زيادة وعيهم بأهمية الاتصالات الحديثة وتقنيات المعلومات بما توفره من خدمات , وفرص للتطوير وزيادة الكفاءة.

وأخيرا نرى أنَّ تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق أو مصر أو في أي دولة أخرى هو ثمرة طبيعية لثورة المعلومات، لهذا يمكن القول إنَّ تفعيل الحكومة الالكترونية في مجالات الدولة كافة هو جزء من سعي الحكومات الدخول إلى عالم الرقميات من أوسع

الأبواب، إنَّ السير قدما في طريق بناء الحكومة الالكترونية يشجع على الانغماس في مجال الرقميات والاتصالات الحديثة.

الخاتمة

من دراستنا لموضوع (الحكومة الالكترونية وانعكاسها على حق الفرد في الحصول على المعلومات) توصلنا إلى النتائج الآتية، ورأينا أن نطرح جملة توصيات نأمل أن تجد طريقها إلى القبول:

أولا: النتائج

١- اختلاف مسميات الحكومة الالكترونية فقد تمّ التعبير عنها بمفاهيم تدل جميعها على علاقتها بالالكترونيات ، وبتنوع مسمياتها تنوعت التعريفات التي طرحت لبيانها , ووجدت ثلاثة اتجاهات لتعريفها(المعنى العام، والمعنى الواسع، والمعنى الضيق)، ونحن من جانبنا قد عرفنا الحكومة الالكترونية على أنَّها "استخدام أساليب وطرق تقنية الكترونية حديثة من أجل إدارة المرافق العامة في الدولة، ومن أجل زيادة كفاءة الإدارات الحكومية ورفع مستوى أدائها لتقديم الخدمات العامة للمواطنين والمتعاملين معها كافة من الإدارات والمؤسسات الحكومية بطريقة سهلة".

٢- تمتاز الحكومة الالكترونية بجملة خصائص منها نظام للإدارات العامة يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنَّها نظام يقلل وقت تقديم الخدمات الحكومية، وأيضا أنَّها نظام لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية عبر شبكة المعلومات، وأنَّها نظام يؤدي إلى ميكنة الوظائف الإدارية الحكومية، وأخيرا أنّها نظام يؤدي إلى رفع كفاءة ومستوى الوظائف الحكومية لتوصيل الخدمات الحكومية.

٣- لا يمكن حصر أهداف الحكومة الالكترونية التي تسعى لتحقيقها في إطار تعاملها مع العميل ومنها، محاولة التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، وأيضا رفع كفاءة عمل الإدارات الحكومية بتعاملها مع المواطنين والشركات والهيآت، وأنَّها تؤدي إلى إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بالأرشيف الالكتروني، وتؤدي إلى تطوير الإدارات الحكومية، وأيضا العمل على تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية وذلك عن طريق تبسيط التعامل مع تلك الخدمات، وأيضا تعزيز فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنَّه باستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال في

الانتقال إلى الشبكة للحصول على الخدمات وبيات وظائف الإدارة الرئيسية والجوانب الهيكلية والتنظيمية لها.

٤- إنَّ تحقيق الحكومة الالكترونية لأهدافها المرجوة ومن أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية ينبغي وجود عدة عوامل منها، توفير بنية تحتية مناسبة للاتصالات، ووجود الأنظمة والتشريعات المناسبة، وأيضا إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية، وتوفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات، وأيضا بناء القدرات والطاقات البشرية.

٥- يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية الكثير من الجهد، إذ توجد استراتيجيات مجربة تساعد في إنجاز أعمال الحكومة الالكترونية منها، القيادة الإدارية ومشاركة المجتمع المدني ووضوح الاستراتيجية وإعادة هندسة إجراءات العمل الحكومي.

٦- وجود جملة من العقبات والمعوقات التي يمكن أن يعترض تطبيق الحكومة الالكترونية منها، الجانب القانوني الذي يتطلب إصدار تشريعات متخصصة لتحديد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، والعامل المالي وهنا يتطلب الأمر توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية لهذا المشروع، وأيضا الثقافة الالكترونية إنَّ الحكومة الالكترونية تفسح المجال أمام الأفراد كافة في التعامل مع الحكومة والحصول على المعلومات، وأخيرا عامل الثقة يجب أن يحظى هذا المشروع بالثقة داخل قطاعات الحكومة وعلى نطاق الحكومة ومع مؤسسات الأعمال والمواطنين.

٧- أثناء الأعوام ٢٠١٤-٢٠١٨ تبنت الحكومة العراقية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية من أجل زيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة والقضاء على الفساد إذ يوجد ما يسمى برنامج حكومة المواطن الالكترونية.

٨- لقد تبنى العراق ما يعرف ببرنامج حكومة المواطن الالكترونية، إلا أن هذا البرنامج غير فعال بالشكل الفعلي بحيث يمكن الاطلاع على المعلومات وإتمام الإجراءات، بمعنى أنَّه لم يعمل بالشكل الصحيح كما هو الحال بباقي البلدان الأخرى المطبقة لهذا البرنامج، والسبب في ذلك وجود عدة معوقات منها انعدام وجود شبكات اتصالات تغطي أنحاء العراق كافة ، وارتفاع كلفة الاتصالات لاحتساب كلفة استخدام الانترنت، ومحدودية قدرات القطاع العام وانخفاض نسبة التعامل بين المؤسسات وعدم وجود تشريع حكومي يهتم بمثل هذا الموضوع.

٩- تبنت مصر برنامج الحكومة الالكترونية منذ عام ١٩٨٥حيث تمثل ذلك بإنشاء مركز للمعلومات يسهم بشكل كبير في تجسيد الرؤيا الجادة للإدارة في مصر في تبني ووضع برنامج متكامل للإدارة الالكترونية.

١٠- في عام ٢٠١٨ أكدت وزيرة التخطيط والمتابعة المصرية على إنَّ الحكومة المصرية تعمل على ميكنة كل الخدمات المقدمة للمواطنين في إطار خطة التحول إلى مجتمع رقمي.

١١- إنَّ السلبيات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر تكمن في البطالة وقله وعي أفراد المجتمع بأهمية الانترنت والتقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وأيضا اعتماد تطبيقات للحكومة الالكترونية من دون أن يكون لها فائدة عملية وأهداف معينة.

١٢- إنَّ تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق أو في مصر أو في أي دولة أخرى هو ثمرة طبيعية لثورة المعلومات، لهذا يمكن القول إنَّ تفعيل الحكومة الالكترونية في مجالات الدولة كافة هو جزء من سعي الحكومات الدخول إلى عالم الرقميات من أوسع الأبواب.

ثانيا: التوصيات

١- إنَّ تطبيق نظام الحكومة الالكترونية داخل مجتمعنا بشكل فعال لا يتطلب استيراد أفكار هذا النظام من الخارج وتطبيقها، بل الأمر يتطلب إجراء الدراسات المناسبة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية بشكل يتلاءم مع مجتمعنا، لذا نقترح إجراء المؤتمرات والندوات العلمية الفعالة لمناقشة تحول الدولة نحو نظام الحكومة الالكترونية، وذلك بطرح كثير من الأمور المتصلة بهذا الموضوع للمناقشة والتحليل العلمي وإبداء الآراء التي تقود إلى تشخيص حقيقي وسبل فعالة للتحول.

٢- نوصي بالعمل الجاد على تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بالعراق بفاعلية بعد معالجة المعوقات كافة التي تحول دون تطبيق هذا النظام، وفي سبيل ذلك نقترح الآتي

أ- تضافر الجهود المبذولة من قبل المؤسسات الحكومية سواء كان ذلك بالدعم المادي أو الفني؛ لأنَّ مثل هذا التضافر سوف يؤدي إلى سرعة تطبيق هذا البرنامج بالشكل الصحيح , والابتعاد قدر الإمكان عن الأخطاء.

ب - توفير خدمات الانترنت لكافة أنحاء العراق والعمل على تحسين نوعيته.

ج – توفير البنى التحتية كماً ونوعاً مع التأكد من تحقيق التغطية الشاملة لكل أنحاء مناطق العراق.

٣- توفير الأطر القانونية اللازمة من أجل تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالشكل الذي يضمن زيادة فعالية تطبيقها والحرص على زيادة ثقة المتعاملين معها , وفي سبيل ذلك نقترح وضع قانون خاص يلزم هيآت الدولة ودوائرها كافة وكل تقسيماتها الإدارية أن يكون عملها عبر بوابة الكترونية , وفرض عقوبات على من يخالف ذلك.

٥- نوصي بزيادة وعي أفراد المجتمع بأهمية تقنيات المعلومات والاتصالات بما توفره من خدمات وفوائد لهم، وأيضا زيادة وعي الجهات الحكومية والمؤسسات بما يوفره نظام الحكومة الالكترونية من فرص للتطوير وزيادة الكفاءة والفاعلية، لذلك نقترح بهذا الصدد إعداد البرامج التدريبية من أجل تأهيل الموظفين والفنين للتعامل مع نظام الحكومة الالكترونية.

المصادر والهوامش

1 "هناك خلط بين تعبيري (الحكومة الالكترونية) و(الحكم الممكنن) وكثيرا ما يستعمل تعبير كل منهما مكان الأخر، للتعبير الثاني مفهوم أو معنى أشمل يتضمن استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التقنية من قبل الحكومة والمجتمع المدني من أجل مشاركة أوسع للمواطنين في حكم المؤسسات السياسية، يشمل ذلك مثلا استخدام الانترنت من قبل رجال السياسة والأحزاب السياسية لمعرفة آراء وأهداف الناخبين في دوائرهم السياسية بطريقة فعالة أو نشر الآراء من قبل منظمات المجتمع المدني المتصارعة مع القوى الحاكمة، وخلافا لذلك تصب الحكومة الإلكترونية اهتمامها تحديدا لتحسين الوصول إلى وظائف الحكومة، معلومات كانت أم خدمات،للمزيد من التعريفات لهذا التعبير انظر خريطةwww.archives.nysed.gov/pubs/recmgmt/egovernment/definiti.htm طريق للحكومة الالكترونية في العالم النامي، المجلس الباسيفيكي حول سياسة دولية، نيسان ٢٠٠٢،www.pacificcouncil.org أ.تامبوس، س.غوريلاس، وغ.بوكيس، (التحقيق في الحكومة الالكترونية)،www.egov-project.org/egovsite/tambouris_pangellenic ج.كالدو(البحث عن الحكومة الالكترونية، تعريف رؤية)،تقرير الشركة، مؤسسة IBM,1997،www.ieg.ibm.com"،أشار إليه في الهامش سبهاش بهاتناغار :الحكومة الالكترونية =والوصول إلى المعلومات، ضمن كتاب حق الاطلاع على المعلومات،ط١،الجمعية اللبنانية لتعزيز الشفافية، لا فساد، عين الرمانة،٢٠٠٤،ص٣٤٨.

2 سبهاش بهاتناغار: المصدر السابق،ص٣٣١.

3 فراس فليح: تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لدائرة الأحوال المدنية والدوائر ذات العلاقة في محافظة البصرة ، بحث منشور في مجلة كلية التربية للعلوم الصرفة ، تصدرها كلية التربية ، جامعة البصرة، العدد ٤، ٢٠١٤،ص١٧٤

4 د. عمر محمد: حق الحصول على المعلومات في ضوء القانون الأردني رقم (٤٧) لسنه٢٠٠٧، أطروحة دكتوراه كلية الحقوق ، جامعة عين شمس، ٢٠١١،ص٧٢٦.

5 د. داود عبد الرزاق الباز: الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة =المعارف ،الإسكندرية،٢٠٠٧،ص٧٢.

6 د. عمر محمد: المصدر السابق،ص٧٢٧.

7 د. بشير علي الباز: دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الالكتروني، دار الكتب القانونية،مصر،٢٠٠٩،ص٣٦

8 د. داود عبد الرزاق الباز: المصدر السابق،ص٧٥ .

9,International Telecommunication Union E-government Implementation Toolkit

هذا التقرير موجود على موقع الاتحاد الدولي للاتصالات

10 د. عبد الأمير حسن: علاقة برنامج الحكومة الالكترونية بنظام ميكنة العمل الحكومي، بحث منشور في مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، تصدرها كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد التاسع،السنة٢٠٠٩،ص١٠٤.

11 د. عمر محمد: المصدر السابق،ص٧٢٩.

12 كلثم محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، كلية إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية الدولية،٢٠٠٨،ص٤٠ .

13مها مرزوق عايض: أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى أداء العاملين – دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز،٢٠٠٧،ص٩.

14 د. سحر قدوري الرفاعي: الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، بحث منشور في مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، يصدرها مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، بجامعة حسين بن بو علي بالشلف، الجزائر ،العدد السابع،ص٣١١.

15 نجلاء يوسف: أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية– دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية – الأردن)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٢،ص ٢٥ .

16بان قاسم جواد: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة – دراسة تطبيقية في الهيأة العامة للضرائب، بحث منشور في المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، تصدرها الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، المجلد ٧، العدد ٤، ٢٠١٧، ص١١ .

17 د .أحمد بن عيشاوي : أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، بحث منشور في مجلة الباحث ، تصدرها جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، العدد ٢٠٠٩،٧– ٢٠١٠،ص٢٩٠

18 أحمد فخري : إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية تجارب عربية وعالمية ، بحث منشور على الموقع الالكتروني،/unpani.un.org/intradoc/groups/public

19 علاء فرج طاهر: الحكومة الالكترونية– بين النظرية والتطبيق–ط١،دار الراية للنشر والتوزيع،عمان،٢٠٠٩،ص١٢٤.

20 شوقي ناجي وآخرون: الإبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، بحث منشور في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، تصدرها عمادة البحث العلمي، جامعة الأردن،المجلد٣،العدد ٣،٢٠٠٧،ص٢٨٥.

21 د. سحر قدوري الرفاعي: الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، المصدر السابق،ص٣١٨

22 د. عثمان سلمان: أثر التطور الالكتروني في قواعد الوظيفة العامة، بحث منشور في مجلة التشريع والقضاء، تصدرها اللجنة العراقية لدعم استقلال القضاء، العدد الأول،٢٠١٠، ص٣١

23 د. بلعربي عبد القادر وآخرون: تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، بحث منشور على الموقع الالكتروني، http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06

24 توفيق بن محمد الشمس: الحكومة الالكترونية،بحث منشور على الموقع الالكتروني،

25 محمد عبد العزيز وآخرون: الحكومة الالكترونية، بحث منشور على الموقع الالكتروني،

26 توفيق بن محمد الشمس: الحكومة الالكترونية ، موقع الكتروني، المصدر السابق

27 نوار علي مكطوف: متطلبات النجاح الحكومة الالكترونية والإبعاد المستقبلية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في دائرة الاتصالات ذي قار)، بحث منشور في مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، تصدرها كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة واسط، ،العدد٢١ ، ٢٠١٦،ص٢٢.

28 د. سحر قدوري الرفاعي: الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، المصدر السابق،ص٣١٧

29 د. فتحي محمد : الأدلة الالكترونية في المسائل الجنائية والمعاملات المدنية والتجارية للمجتمع المعلوماتي، ط٢، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٠، ص١٩

30 د. أحمد بن عيشاوي : أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، المصدر السابق، ص٢٩٠

31 شوقي ناجي وآخرون: الإبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المصدر السابق، ص ٢٨٥

32 د. أحمد بن عيشاوي : أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، المصدر السابق، ص٢٩٠

33 علاء فرج طاهر: الحكومة الالكترونية- بين النظرية والتطبيق-ط١،دار الراية للنشر والتوزيع،عمان،٢٠٠٩،ص١٢٣ .

34 محمد عبد العزيز وآخرون: الحكومة الالكترونية، موقع الالكتروني، المصدر السابق

المصدر أعلاه نفسه.

35

36 صادق طعمه: الحكومة الالكترونية، الواقع وأفاق التطبيق في العراق، بحث منشور على الموقع الالكترونيal-iraqnews.net/new/studies/18461.htm

37 (د. عباس زبون عبيد: الإطار القانوني للحكومة الالكترونية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، تصدرها كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة ديالى، العدد الأول،٢٠١٢،ص٩٣.

38 جان سيريل فضل الله: التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقييم خدمات الحكومة الالكترونية في العراق، بحث منشور في المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، يصدرها مركز بحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، العدد ٢، مجلد ٤،٢٠١٢،ص٨٨.

39 صادق طعمه: الحكومة الالكترونية ،الواقع وأفاق التطبيق في العراق ،موقع الكتروني، المصدر السابق

40 إيمان مرعي: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية بلدية الموصل، بحث منشور في مجلة تنمية الرافدين، تصدرها كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الموصل، العدد ١١٣، المجلد٣٥ ، ٢٠١٣، ص ١٥

41 تهاني فلاح: الإدارة الالكترونية لمؤسسات المعلومات ودورها في الأمن الاقتصادي، بحث منشور في مجلة آداب المستنصرية، تصدرها كلية الآداب، الجامعة المستنصرية، ص٨

42 صادق طعمه: الحكومة الالكترونية، الواقع وأفاق التطبيق في العراق، موقع الكتروني، المصدر السابق

43 مريم خالص: الحكومة الالكترونية،بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،العدد الخاص بمؤتمر الكلية،٢٠١٣،ص٤٥٦

44 مريم خالص: الحكومة الالكترونية ،المصدر السابق،ص٤٥٧

45 حامد عبد الحسين: الحكومة الالكترونية وتحديات التطبيق في العراق، بحث منشور على الموقع الالكتروني،www.fcdrs.com

46 أحمد سامي حسب الله: النظام الالكتروني وانعكاساته على جودة المعلومات المحاسبية– دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، تصدرها كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ٧، العدد١٤،٢٠١٥، ص٢٤٤

47 د. عبد الرحمن نجم: مفهوم الحكومة الالكترونية ومعوقات نجاحها في العراق، بحث منشور على الموقع الالكتروني،almad apaper.net/sub/06-418/p١٩

48 للمزيد من التفاصيل حول موضوع الحكومة الالكترونية في مصر انظر د. عبده نعمان الشريف :الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات–حالة دول مجلس التعاون الخليجي–أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،٢٠٠٨–٢٠٠٩،ص١٢٢.

49 د. علاء فرج طاهر: الحكومة الالكترونية– بين النظرية والتطبيق، المصدر السابق، ص١٦٢

50 محمد عبد العزيز وآخرون: الحكومة الالكترونية، موقع الكتروني، المصدر السابق

51 د. عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، الكتاب الأول النظام القانوني للحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية،٢٠٠٦،ص٤٠.

52 د. عبد الفتاح حجازي: الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية–التنظيم،البناء،الأهداف،المعوقات،الحلول–ط١،دار الفكر الجامعي،الإسكندرية،٢٠٠٨،ص١٣٢.

53 إسماعيل سراج الدين: حرية تداول المعلومات في مصر، مكتبة الإسكندرية،القاهرة،٢٠٠٧، ص١١٦

54 د. عبده نعمان الشريف: الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات–حالة دول مجلس التعاون الخليجي، المصدر السابق، ص١٢٤

55 للمزيد من التفاصيل حول هذا الاستطلاع أنظر محمد عبد العزيز وآخرون: الحكومة الالكترونية، موقع الكتروني، المصدر السابق

56 متاح على المواقع الالكترونية الآتية: الموقع www.egypt.gov.eg والموقع www.Misr.gov.eg

57 متاح على الموقع الالكتروني، https:// cso.gov.eg.

58 مصطفى عبد التواب: الحكومة الالكترونية تطلق بوابتها الالكترونية بعد تطويرها، منشور على الموقع الالكتروني،www.youm.com.