



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة التقنية الوسطى
الكلية التقنية الإدارية – بغداد

وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية – بغداد

للمدة من

2018 / 11/ 29 -28

تحت شعار

الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال

المجلد الثاني / رقم الإيداع (642)

البحوث المنشورة محكمة

الفهرست المجلد الثاني

المحور المعلوماتي			
404-426	أ.م.د. محمد حسن رشم المهندس د. مؤيد اكرم ارسلان م.م. سناء علي جبر	متطلبات نجاح الادارة الحديثة الالكترونية وتطبيقاتها في الدوائر الحكومية	51
427-436	أ.م.د. أسماعيل هادي جلوب م. بلسم مصطفى شفيق م. محمد فاضل ابراهيم	أيجاد زمن البقاء باستخدام دالة كامبل للتوزيع الثنائي الاسي المشارك لعدة مختبرات لمرض الفشل الكلوي /دراسة تطبيقية	52
437-447	أ.م.د. وليد عبد الله أرحيمه الباحثة هديل صادق احمد	تصنيف مجاميع البيانات الطبية باستخدام خوارزمية الشبكات	53
448-456	أ.م.د. أسماعيل هادي جلوب الباحثة أسماء نجم عبد الله	استخدام الطرائق الذكية لتشخيص مرض سرطان الدم النخاعي من خلال نماذج الانحدار	54
457-480	أ.د. فريد مجيد عبد أ.م.د. نشأت جاسم محمد م.م. نادية عبدالله	تقويم جودة نظام ادارة التعليم الالكتروني (Moodle) من جهة نظر الطلبة /دراسة تطبيقية في الكلية التقنية الادارية / بغداد	55
481-499	م.م. بشرى علي زينل م.م. سحر جلال فتاح	دور أمن المعلومات في الحصول على ثقة الزبون / دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركات كورك وأسيا سيل ونوروز تيليكوم للاتصالات / اربيل	56
500-515	م.د. هدى عبد الرحيم حسين	واقع البنية التحتية لتقانة المعلومات/دراسة ميدانية في شركة الحكماء لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في الموصل	57
516-534	أ.م.د. واثق حياوي لايد أ.م.د. رشيد بشير رحيمة	اتخاذ القرار الامثل لتحديد كلفة وزمن انجاز المشاريع باستعمال طريقة برمجة الاهداف الخطية	58
535-555	م.د. محمد مصطفى حسين م.د. ربيع علي زكر	معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع G2C/دراسة حالة في مديرية جوازات محافظة دهوك في كردستان-العراق	59
556-563	أ.م.د. أسماعيل هادي جلوب الباحثة رفيف قاسم عباس	Speech Recognition using Discrete Wavelet Transform and Neural Network	60
564-585	أ.م.د. ظاهر عباس رضا الباحثة عذراء حسن عودة	قياس الفجوة في تطبيقات الحكومة الالكترونية	61
586-602	أ.م.د. وليد عبدالله أرحيمه الباحثة وفاء ايوب	تميز الصور الرقمية بالاعتماد على استخلاص السمات النسيج وخوارزمية النمط الثنائي المحلي (LBP)	62

معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع G2C دراسة حالة في مديرية جوازات محافظة دهوك في كردستان - العراق

م. د. محمد مصطفى حسين حسن م. د. ربيع علي زكر
جامعة الموصل/ كلية الادارة والاقتصاد
قسم نظم المعلومات الادارية

المستخلص

تختلف معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من فئة الى اخرى، سواءا كان حكومة الى حكومة G2G، حكومة الى زبون G2C، حكومة الى أعمال G2B... الخ. وطُرحت معوقات كثيرة في الادبيات النظرية للموضوع من قبل الباحثين وفي بيئات مختلفة، ومن هنا فان مشكلة الدراسة الحالي تتمثل في التعرف على المعوقات الواقعية التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع الحكومة الى المواطن G2C في العراق، وتم اختيار مديرية جوازات محافظة دهوك كحالة دراسية. واعداد قائمة فحص من اجل جمع وتحليل البيانات. وقد تم تحليل البيانات التي جمعت من خلال المعدلات والنسب المؤية لكل معوق من المعوقات المستخدمة في الدراسة الحالي. واعتماد منهج دراسة الحالة والتي من شأنها ان تعطي تحليل عميق وواسع للمشكلة قيد الدراسة. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها ان المعوقات الادارية والقانونية هي من اهم المعوقات التي تعاني منها المديرية قيد الدراسة، وقد تم تقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تدعم الدراسة والتي من ابرزها ضرورة التعرف على تجارب الآخرين قبل البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية، وتحديدًا تجارب الدول المجاورة لتجنب المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق هذه الحكومة، واصدار بعض التشريعات والقوانين التي تدعم اجراءات الحكومة الالكترونية من نوع الحكومة الى المواطن. **الكلمات المفتاحية:** الحكومة الإلكترونية، الحكومة الالكترونية من نوع الحكومة الى المواطن، معوقات الحكومة الإلكترونية، الحكومة الالكترونية.

Obstacles of G2C Electronic Governance Application: a case study in the Passport Directorate of Duhuk Governorate in Kurdistan Region-Iraq

Abstract:

The obstacles of Electronic Governance implementation differs from type to other. These obstacles vary according to the type of e-government applied,

whether Government to Government G2G, Government to Citizen G2C, Government to Business G2B, etc. Several obstacles have been presented by the researchers and in different environments. Hence, the main problem of this study is to identify the real obstacles facing the implementation of e-government type G2C in the Passport Directorate of Duhuk Governorate. Standard checklist has been prepared and adopted for data gathering and analyses. Collected data has been analyzed and interpreted depending on the rates and percentages of each obstacle used and adopted in this study. Case study methodology has been used in this study. This will give a comprehensive and deep analysis of the problem under study. Several conclusions have been given in this study. The main conclusion referred to the administrative and legal obstacles as the most important obstacles facing the Directorate under study. Some suggestions have been introduced to support this work. The most important of these are the need to know the experiences of others before starting the application of e-government, especially the experiences of neighboring countries to avoid obstacles that could face the application of this government. As such it's very important to issue some legislation and laws that support the procedures of e-government from the type of government to the citizen.

Keywords: e-government, G2C e-government, e-government obstacles, E-governance.

المقدمة

ان جوهر فكرة الحكومة الإلكترونية تتمحور حول حاجة الجمهور للوصول إلى قرارات الحكومة ووثائقها عبر الوسائل الإلكترونية، بعد ان زادت الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية العامة، والدراسة عن فرص للمشاركة في عملية صنع القرار للتشاور مع المؤسسات الحكومية، وخاصة مع زيادة الاهتمام الحكومي بالتعبير عن العمليات الديمقراطية، والعلاقات الخارجية للحكم، وأشكال التنظيم الجديدة (Anttiroik, 2007, 83).

لذلك تسعى معظم المنظمات الى تسهيل الاتصال بين الاطراف ذات العلاقة، من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وإن المزايا التي يتميز بها تطبيق الحكومة الإلكترونية تُعد المحفز الأقوى نحو توجه معظم دول العالم لاعتماده في انجاز معظم وظائفها تجاه الآخرين (Maranny, 2011, 11). إلا أن تطبيق هذا النوع من الحكومة لا يخلو من بعض المعوقات التي يمكن أن تعرقل طريقها نحو النجاح.

وفي ضوء ذلك فقد طرح الباحثين العديد من المعوقات، وذلك في دراسات مختلفة من حيث بيانات الدراسة، وانواع الحكومة الالكترونية المطبقة، وقد حاول الباحثان استعراض هذه المعوقات ومن ثم تشخيص المعوقات الأكثر تأثيراً في تطبيق هذه الحكومة وتحديدًا من نوع الحكومة الى المواطن G2C من خلال ملاحظة العمل في مديرية جوازات محافظة دهوك، ووجهات نظر العاملين فيها.

وقد تطرق الباحثان ايضا الى تأطير نظري موجز للحكومة الالكترونية واهميتها بالنسبة للحكومة الالكترونية، باعتبار الحوكمة من المواضيع المعاصرة ودخلت معظم المجالات. واخيراً توصل الباحثان الى جملة من الاستنتاجات النظرية والميدانية، وتقديم بعض المقترحات.

المحور الاول: منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

يمكن التعرف على معضلة الدراسة الرئيسية من خلال طرح التساؤلات الدراسية الاتية:

1. ما هو واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية (الحكومة الى المواطن G2C) في مديرية جوازات محافظة دهوك؟
2. ما المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية (الحكومة الى المواطن G2C) في مديرية جوازات دهوك؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة بأنها تركز على موضوع جوهري وهو تطبيق الحكومة الالكترونية، لان الظروف الراهنة تتطلب هذا النوع من التعامل والاتصال بين الحكومة والمواطن، وتحديدًا في ظل العصر الرقمي التي تشهده العالم، اضافة الى وضع البيئة العراقية التي تتطلب هذا النوع من الحكومة بحيث يستطيع المواطن من خلالها انجاز معظم المعاملات الرسمية بالسرعة الممكنة، وبأقل التكاليف، دون الحاجة الى الاجراءات الروتينية والتي هي السبب الرئيسي لانتشار الفساد الاداري الذي يعاني منه البلد، وما يزيد من اهمية الدراسة ايضا تركيز مشكلتها على تشخيص المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية عامة، ومديرية جوازات محافظة دهوك خاصة كعينة لميدان الدراسة، خاصة وان الخدمة المقدمة من قبل مديرية الجوازات هي خدمة تحتاجها شريحة كبيرة من المجتمع.

ثالثاً: أهداف الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة يمكن تحديد جملة من الأهداف التي ترمي الدراسة إلى تحقيقها، متمثلة بالآتي:

1. استعراض الأدبيات المعاصرة بوساطة التأطير النظري للموضوع، وذلك بالمباحث التي تضمنت تفاصيل محور الدراسة، التي يستهدف الباحثان من خلالها تقديم صورة كاملة عن موضوع الحكومة الإلكترونية بعدّها من المواضيع الجوهرية في الوقت الحاضر.
2. التعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في مديرية جوازات دهوك.

3. تشخيص أهم المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق حكومة الإلكترونية (الحكومة الى المواطن) من قبل مديرية جوازات محافظة دهوك.

رابعاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على منهج دراسة الحالة، وذلك نظراً لطبيعتها ولكونه منهجاً يساعد في التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد الدراسة، لتمييزه بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة، فضلاً عن تعدد سماته من حيث إمكانيته في الجمع بين أكثر من أسلوب دراسة واحد، وعادة ما يضم منهج دراسة الحالة معلومات وصفية غزيرة تسلط الضوء على واقع الحال بدون تجريد إحصائي، أي استبعاد بعض البيانات بهدف تحقيق النتيجة وبما يتناسب مع طبيعة الدراسة، فضلاً عن أن هذا النوع من المناهج يقلل من الميل إلى سوء التفسير للبيانات الإحصائية، كونه يتضمن تحليلاً شاملاً ودقيقاً للظاهرة قيد الدراسة، وتُجمع البيانات وفق أسلوب علمي منظم بهدف تحديد الفجوة أو تقليصها إلى أدنى حد ممكن بوضع الحلول المناسبة للمشكلة قيد الدراسة.

خامساً: أسلوب جمع البيانات والمعلومات

لإكمال الجانب الميداني للدراسة فقد اعتمد الباحثان على قائمة الفحص المعدة لجمع البيانات الميدانية من خلال ملاحظة ومتابعة اجراءات العمل في المديرية قيد الدراسة، اضافة الى المقابلات مع بعض المدراء في المديرية للحصول على بعض البيانات، ونظراً لعدم وجود مقياس جاهز للدراسة فقد اعتمدت الباحثان في إعداد وصياغة فقرات هذه القائمة على مجموعة من المصادر، وقد تضمنت القائمة (26) سؤالاً موزعة على خمسة معوقات، وقد تم إعداد ومراجعة القائمة، مع مراعاة قدرتها على قياس النموذج، واستخدم المقياس الثلاثي (متوفر، متوفر إلى حد ما، غير متوفر)، وأعطيت لها أوزان (3، 2، 1) على التوالي.

ولغرض تحليل البيانات التي تم جمعها، وللتحقق من الفرضيات الواردة في الدراسة، اعتمد الباحثان على المعدلات والنسبة المئوية، وذلك لمعرفة المعدل والنسبة المئوية لكل من المعوقات المعتمدة في الدراسة. ويتم احتساب المعدل والنسب المئوية بوساطة المعادلات الآتية:

$$\text{المعدل} = \frac{\text{مجموع النتيجة}}{\text{التكرارات}}$$

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{المعدل}}{\text{أعلى وزن}} \times 100$$

المحور الثاني: الاطار النظري

أولاً. تعريف الحكومة الإلكترونية

تعَدّ الحكومة الإلكترونية أداة رئيسة لتحديث وإصلاح المنظمات الحكومية. ولاسيما حكومات البلدان النامية لرفع مستوى أدائها والتكيف مع مجتمع المعلومات. ففي السنوات الأخيرة كان هناك ضغوط متزايدة على الحكومات لتقديم خدمات أكثر كفاءة وبطريقة يسهل الوصول إليها، وقد نتجت عنها إقامة الحكومة الإلكترونية كإحدى نتائج تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (McLean & Tawfik, 2005, 238).

إن الحكومة الإلكترونية هي ما تفعله الحكومات لتسليم الخدمات الكترونية، ويقصد بها الاستخدام العام والواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلة وتنظيم الإدارات الحاكمة، وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الإنترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لإنجاز معاملات الأفراد والهيئات بسهولة وسرعة ويسر وشفافية والحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية بالطرائق الإلكترونية في أي زمان أو مكان، دون تمييز لتقديم خدمات عامة لكافة المواطنين والمتعاملين مع الإدارة الإلكترونية بطريقة سريعة وسهلة وفي إطار من الشفافية والوضوح بحيث ترضي طالب الانتفاع أو الخدمة من المرفق العام أو الحكومة أو جهة الإدارة المتعامل معها، ويقضي على المشكلات التي تنشأ من المواجهة المباشرة بين الموظفين وطالبي الخدمة وما يترتب على ذلك من تعقيد إداري أو حالات فساد أو مصلحة من طالب الخدمة (United Nations, 2006, 13).

ولقد تعددت المفاهيم الخاصة بالحكومة الإلكترونية، نظراً لاختلاف وجهات نظر الباحثين، وتوجهاتهم، ومدى تعاملهم مع أرض الواقع للخدمات التي يمكن أن تقدمها الحكومة الإلكترونية لجميع المستفيدين منها.

اذ عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها "عملية استخدام المنظمات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل (شبكة المعلومات العالمية، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) التي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين، ورجال الأعمال، ومختلف المنظمات الحكومية، وتخدم عدداً كبيراً من الأهداف، مثل (تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع مجتمع الصناعة والتجارة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية، أو إدارة أكثر كفاءة للمنظمات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل، أو تخفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في شؤونه العامة" (World Bank, 2004).

ويشير (عيشاوي، 2010، 288) إلى أن الحكومة الإلكترونية هي "ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، إذ تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري

والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى". وتم الإشارة إليها من قبل (Zeleti) بأنها "نظام يساعد الناس في العيش والعمل سوياً في جو منسجم في المجتمع المحلي أو الدولة، والحكومة هي منظمة لها القدرة على فرض القوانين، والسياسات (الأحكام) في المنظمات المختلفة داخل ذلك البلد، وعندما نتحدث عن الحكومة فإننا نعني كل شيء متصل بالإدارة والسيطرة على البلد بما في ذلك السكان والمقاطعات، والأقسام الإدارية، والقوانين، والسلطات" (Zeleti, 2010, 7).

ويرى (Maranny, 2011, 12) أن الحكومة الإلكترونية تتضمن "إقامة شبكة حكومية آمنة وقاعدة بيانات مركزية، من أجل تفاعل أكثر فاعلية بين الأقسام الإدارية الحكومية، وتتضمن إيصال الخدمات بالاعتماد على الويب، وديمقراطية رقمية لمحاسبة أكثر شفافية للحكومة".

وتعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها "استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة، وتتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد وجهة صاحبة الخدمة" (حسين، 2013، 443).

ويشير (Grant & Chau) إلى أنها "مبادرة تحول واسعة النطاق، التي تتجه نحو الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل تطوير وتقديم سلسلة متكاملة من الخدمات العامة العالية الجودة، ولتمكين إدارة العلاقات التأسيسية الفعالة، ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأهداف المواطنين، والأعمال التجارية، والمجتمع المدني، على المستويات المحلية والوطنية والدولية" (Thakur & Singh, 2013, 42).

كما وتعرف بأنها "النسخة الافتراضية للحكومة التقليدية، مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للإنترنت وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية التي تتواجد على نحو حقيقي ومادي في أجهزة الدولة" (بن حامد، 2013، 10).

اذن يمكن القول، أن الحكومة الإلكترونية هي طريقة جديدة من لتعاملات بين الحكومة وجميع الاطراف التي لها علاقة بها، والهدف منها هو تسهيل انجاز المعاملات، والتخلص من الاعتبارات الزمانية والمكانية، اضافة الى تقليص التكاليف وتحقيق الشفافية والقضاء على الفساد الاداري. وذلك بالاعتماد على قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية.

ثانياً: أنواع الحكومة الإلكترونية

تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات لأولئك الذين هم في حدود سلطتها للتعامل إلكترونياً مع الحكومة، وقد أدى هذا التنوع إلى تطوير أنواع مختلفة من هذه الحكومة. لذلك فقد تشكلت أنواع مختلفة من الحكومة الإلكترونية بحسب الأطراف التي تستخدمها وتستفيد من خدماتها، كما موضح:

(Surendra (Daiser & Wirtz, 2015, 148-154) (Alshehri & Drew, 2010, 36-37)
& Shawren, 2013, 42)

1. الحكومة إلى المواطن (G2C)

يُعدّ تحقيق رفاهية المواطنين هدفاً من أهداف الحكومة الإلكترونية، إذ يمثل المواطن محور هذه الحكومة، بتزويد المواطنين بـموارد إلكترونية شاملة للرد على المخاوف الروتينية للمواطنين والمعاملات الحكومية، وجعل المعلومات العامة أكثر بحيث يمكن الوصول إليها باستخدام المواقع الإلكترونية، فضلاً عن تقليل الوقت والتكلفة لإجراء المعاملات، ولذلك فإن تقديم الخدمات الحكومية المتميزة للمستفيدين يجب أن يكون وفقاً لاحتياجاتهم، وبالوسيلة الأفضل لهم مع الاهتمام بتحسين الإجراءات المتبعة وزيادة الإنتاجية، وذلك لأنها تمكن من الحصول على الخدمة بذهاب الخدمة للمستفيد بدلاً من ذهابه إليها بوساطة شبكات الإتصال المختلفة وبدون انتقال المواطن من منزله أو موقع عمله، وقيام المواطن بتبادل المعلومات عن الخدمات المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية، وتبادل الاتصال وتقديم الشكاوى والاقتراحات لمركز المعلومات المشرف، وتواصل الحكومة والمواطنون باستمرار عند تنفيذ الحكومة الإلكترونية، مما يدعم المساءلة والديمقراطية والتحسينات في الخدمات العامة. وتتضمن هذه الخدمات العديد من المجالات المهمة في حياة المواطنين نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

أ. التسجيل المدني: مثل إصدار شهادات الميلاد، والزواج، وجوازات السفر، وشهادة الأحوال المدنية، والوفاة، والمسائل الشرعية لحياة المواطنين.

ب. الخدمات الصحية: وتشمل الضمان الصحي، والمستشفيات، والعلاج الطبي.

ت. التعليم: التربية والتعليم الاساسي والثانوي، والتعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات والايفادات، والبعثات، والزمالات والإجازات الدراسية.

ث. الخدمات الاجتماعية: الضمان الاجتماعي، التقاعد، والتوظيف، والرعاية الاجتماعية.

2. الحكومة إلى الأعمال (G2B)

تقوم المنظمات الحكومية جاهدة بالعمل على أتمتة المعاملات مع منظمات الأعمال، إذ تبني هذه العلاقة بين الطرفين بوساطة جميع المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال، إذ تقوم المنظمات الحكومية ببيع المنتجات إلى منظمات الأعمال وتقوم هذه المنظمات بدورها ببيع المنتجات إلى المنظمات الحكومية وغالباً ما تستخدم في هذه الفئة المزادات العلنية الإلكترونية، التي تتم بالإنترنت (الطيطي، 2008، 150)، كما ويشير (باسكوال، 2003) إلى أن الخدمات المقدمة بوساطة معاملات الحكومة إلى الأعمال تؤدي أيضاً دوراً مهماً في تنمية الأعمال التجارية، وتحديدًا تطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة. ومن الأمثلة على هذه الخدمات نشر الأحكام، والقواعد، والقوانين، وخدمات الحكومة المقدمة في مجال الأعمال، وتسجيل الحصول على

تراخيص العمل، ودفع الضرائب، والحصول على المعلومات التجارية الحالية، واللوائح الجديدة، وتوزيع السياسات والمذكرات والقواعد والأنظمة، وتحميل نماذج الطلبات، وتسجيل الشركات، والحصول على تصاريح، وغيرها الكثير. يزيد من المساواة والشفافية في التعاقد الحكومي والمشاريع.

3. الحكومة إلى الموظفين (G 2 E)

يرى بعض الباحثين إن هذا النوع جزء داخلي من قطاع الحكومة إلى الحكومة، بينما يتعامل بعضهم الآخر معها كقطاع مستقل من الحكومة، وتشير الحكومة إلى الموظف إلى العلاقة بين الحكومة وموظفيها فقط. والغرض من هذه العلاقة هو خدمة الموظفين وتقديم بعض الخدمات بوساطة الإنترنت مثل تطبيق الحصول على إجازة سنوية، والتحقق من رصيد الإجازة، ومراجعة سجلات دفع الرواتب، وهو مزيج من المعلومات والخدمات التي تقدمها مؤسسات الحكومة إلى موظفيها للتفاعل مع بعضهم بعضاً وإدارتهم. والحكومة إلى الموظف هي وسيلة ناجحة لتوفير التعلم الإلكتروني، وجلب الموظفين معا وتشجيع تقاسم المعرفة فيما بينهم، وهي تتيح للموظفين إمكانية الوصول إلى المعلومات ذات الصلة فيما يتعلق بسياسات التعويضات والاستحقاقات والتدريب وفرص التعلم، والسماح لهم بالوصول إلى إدارة فوائدهم بوساطة الإنترنت باستخدام أنموذج اتصال سهل وسريع.

4. الحكومة إلى الحكومة (G2G)

وتشير إلى الاتصالات بالإنترنت بين المنظمات والإدارات والوكالات الحكومية القائمة على قاعدة بيانات فائقة الحكم. علاوةً على ذلك، تعزز كفاءة العمليات وفعاليتها باستخدام الاتصال والتعاون عبر الإنترنت، الذي يسمح بتقاسم قواعد البيانات والموارد واندماج المهارات والقدرات، وتشير مبادرات تقديم الخدمات الإلكترونية بين الجهات الحكومية، إلى إمكانية الاشتراك في البيانات الأكثر دقة، وتوافرها في الوقت المناسب. إذ إن معظم المعاملات الحكومية متشابكة، وتعتمد على بعضها بعضاً، ويمثل تشابك عمل هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات، وواحداً من المشاكل المؤثرة في مستوى الخدمات الحكومية، مما يستلزم قيام المستفيد من الخدمة بالعمل كساعي بريد بين الجهات الحكومية، وباستخدام الأساليب التقليدية في العمل لنقل المعلومات وتبادلها، وهذا يحتاج إلى وقت كبير وتكاليف عالية، ولذلك فإن تبادل هذه الخدمات باعتماد أنموذج الحكومة الإلكترونية هو السبيل الوحيد لحل هذه المشكلة، والحفاظ على كفاءة هذه الخدمات وفعاليتها وجودتها.

ثالثاً: الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

يشير (Ryan et al., 2010, 673) على أن حوكمة المنظمات "تشتمل على الأدوار والمسؤوليات وتوازن القوة بين المدراء والتنفيذيين والمساهمين، وتجمع بين المجالات القانونية والإدارية والمالية ويتم التركيز على السلوكيات والفوارق الجوهرية عند تطبيق الحوكمة من قبل إدارة المنظمات، وفي الواقع أن المجالات الثلاثة السابقة تعالج القضايا الأخلاقية للعمل في المنظمة".

أما الحوكمة الإلكترونية فهي مجموعة القوانين والخطط الإدارية لتنظيم عمل دوائر الدولة والشركات الأهلية وغيرها ويشترك فيها المجتمع المدني وقطاع الأعمال، أي شبكة من المنظمات، وكذلك هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي في الإدارة وعلى بناء الثقة بين الحكومة وجمهور المتعاملين معها من الأفراد، كما إنها تعمل على الارتقاء بكفاءة الجهاز الإداري للحكومة الإلكترونية والوصول بالخدمات إلى مستوى عالٍ من الدقة والسرعة وضمان مستوى عالي من الكفاءة الإنتاجية مع ندرة وقوع الخطأ مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الشفافية الإدارية. ولضمان التنفيذ الناجح لخدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة للجمهور (Anttiroik, 2007, 84)، فالحكومة هي ما تقوم به الحكومة من أنشطة وهي تمثل الممارسة الحركية لسلطة الإدارة والسياسة. وعندما نتحدث عن أهمية الحوكمة بالنسبة للمنظمات فلا بد الحديث عن المؤسسة الأكبر في المجتمع، ألا وهي الحكومة ولاسيما بعد أن بدأت معظم الحكومات بالانتقال إلى الفضاء الإلكتروني من أجل تقديم خدماتها على الإنترنت وبمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة. وتعتبر الحكومة الإلكترونية أرضاً خصبة لتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية نظراً لتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة من جهة ولتنوع وتشتت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى. وتبرز أهمية الحوكمة في الحكومة الإلكترونية، التي تعالج مواضيع جديدة لم تتطرق إليها التكنولوجيا بالآتي (عمران وجراح، 2014، 7-8):

1. وجود أطر وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية.
 2. التزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوعة بإدارة الحكومة الإلكترونية.
 3. المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترونية - حكومية.
 4. جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.
 5. الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- وهكذا فقد يؤدي انتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الإرهاق الإداري في جسم الحكومة بدلاً من أن يضيف عليها رونق الفعالية والشفافية، ومن أجل الرد على هذا التحدي تأتي حوكمة الحكومة الإلكترونية كأداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية

الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في ذلك التكامل والتجانس وترفع بأداء الحكومة إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي.

إذن يمكن القول، أن الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية مفهومان مختلفين تماماً. فالحكومة الإلكترونية مصطلح أوسع يشمل طائفة من العلاقات والشبكات في الحكومة، فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها (Anttiroik, 2007, 84). إذن هي أوسع وأكثر شمولاً ولا تشمل المنظمات العامة فحسب، بل المنظمات الخاصة أيضاً. أما الحكومة الإلكترونية فهي أكثر محدودية من الحكومة الإلكترونية وتركز على تنسيق الموارد وتوزيعها في قطاع معين، على الرغم من تفاعل العديد من الاطراف المختلفة بمساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Larsson & Grönlund, 2014, 139).

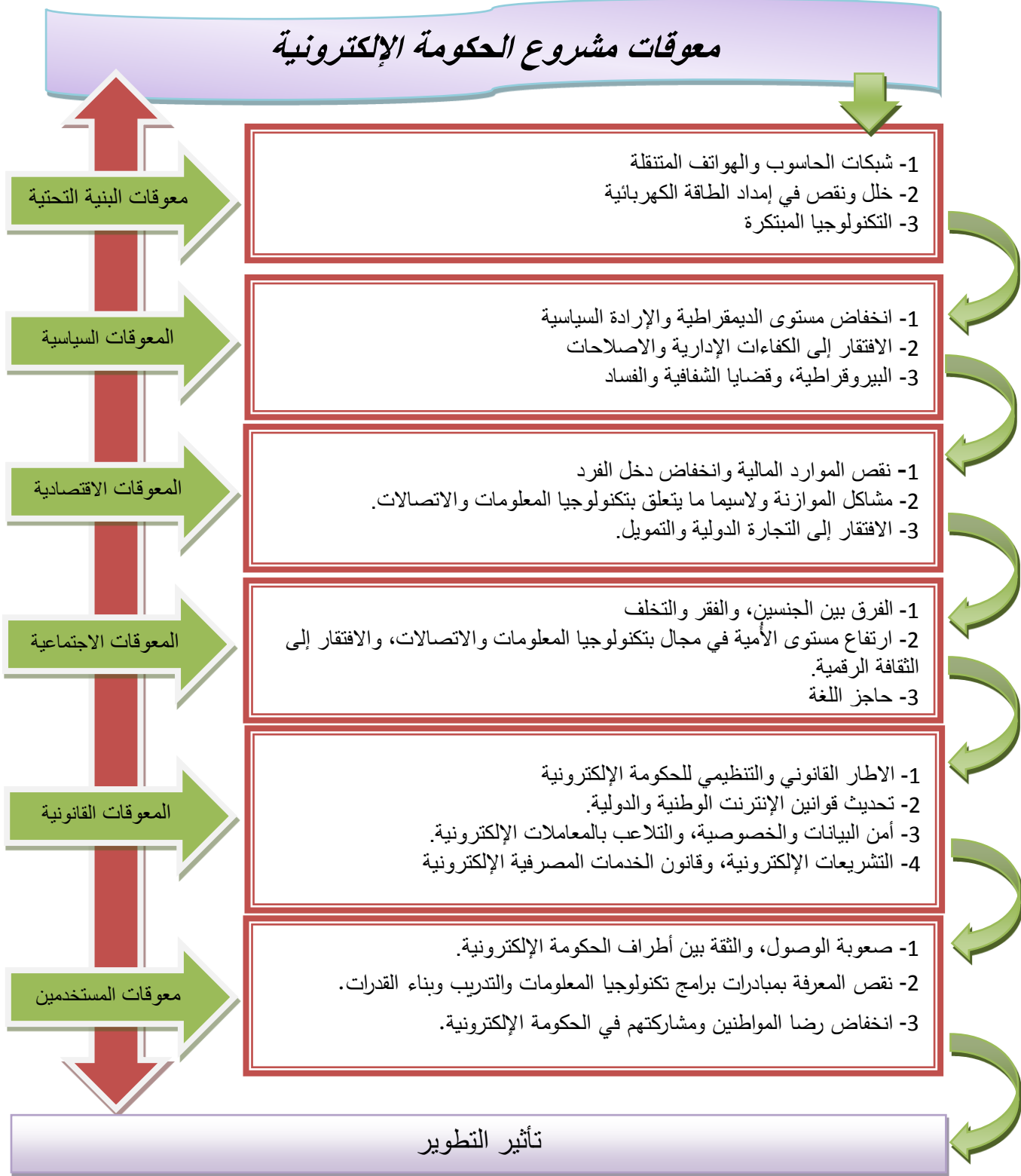
رابعاً: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

لا شك أن اعتماد وتطبيق اي نظام جديد يواجه بعض المعوقات التي تشكل تحدياً، لا بد من مواجهتها بإيجاد حلول لها، والتكيف مع متطلباتها لضمان نجاح المشروع الجديد، كذلك الحال فإن معظم المنظمات التي تتجه نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في عملها فإنها تواجه بعض المعوقات والتحديات. وتختلف هذه المعوقات من منظمة إلى أخرى، وذلك بالاعتماد على طبيعة عمل المنظمة، والبيئة التي تعمل فيها، والجهات التي تتعامل معها المنظمة، فضلاً عن اعتبارات أخرى. لذلك فقد طرح الباحثين في هذا المجال العديد من المعوقات وذلك بناءً على دراسات أجريت في بيئات مختلفة لجأت فيها المنظمات نحو اعتماد الحكومة الإلكترونية. إذ يشير (العتيبي، 2007، 35) إلى أن أبرز معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمثل بالاتي:

1. عدم وضع إستراتيجية معلوماتية: إذ يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع إستراتيجية معلوماتية واضحة والاستعانة بجهات ذات خبرة في هذا الجانب ولديها القدرة على فهم طبيعة المجتمع واحتياجاته والإلمام بالظروف المحيطة.
2. عدم وجود ثقافة إلكترونية شاملة في المجتمع: إذ يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض المجتمعات مقاومة والتي لا تمتلك المعرفة الكافية في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لأسباب عديدة.
3. صعوبة تطوير البرمجيات: إن عدم الدقة في معرفة البرمجيات المطلوبة ومواصفاتها وشروط عملها يؤدي إلى صعوبة تطويرها، لاسيما وأن الحكومة الإلكترونية تعتمد بالدرجة الأساس على هذه البرمجيات وتطويرها باستمرار لمواكبة التغييرات الحاصلة فيها.

أما (حسين، 2004، 121-122) فيشير إلى مجموعة من المحددات أو المعوقات التي يمكن إجمالها بالآتي:

1. مدى قبول خدمات الحكومة الإلكترونية: هل يستقبل المواطنون هذا النوع من الخدمات؟ وهل يستخدمونها فعلاً عندما يتم تأمينها لهم؟ من دون شك فإن المنظمة تستفيد من هذه الخدمات، لكن المواطنين ربما سيحتاجون لبعض الوقت لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة، وإن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وأفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الإلكتروني، إذ تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات التي تتردد في استخدام مواقع الانترنت أو تطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت لمنفعة المواطنين.
 2. الصيغة والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة: الذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة تقديم وتنفيذ الخدمة العامة (Internet World, 1998).
 3. التكنولوجيا لن تحل في يوم من الأيام محل الإنسان فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا يمكن تنفيذها على الشبكة، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لإنجازها، مثل إصدار جواز سفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار، فضلاً عن أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي وبوساطة وسائل التحقق عن بُعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة مساحة ضوئية أو كاميرات خاصة.
 4. مشكلة التعريب الذي قد يكون أضيق الحدود، حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية اعتماد تكنولوجيا التعرف الصوتي، التي تعمل بالتخاطب وتسهيل تداخل المواطن العادي مع الانترنت.
 5. إن أية تكنولوجيا يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية.
 6. مدى نفاذ نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الإدارة والمنظمات بشكل عام والإدارات الحكومية بشكل خاص، ومدى تحقيق التفاعل مع المجتمع على اختلاف مستوياته، إذ إن وضع سياسات محلية أو وطنية تسمح باستخدام هذه التكنولوجيا التي تسهل من وصول المواطنين إليها، قد يُعد من أهم المعوقات، فضلاً عن التكاليف والمهارات الأساسية المطلوبة والصعوبات اللغوية والترجمة الآلية والإلمام الرقمي.
 7. أخيراً لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية من قبل الإدارات العامة لا بد من التحول التدريجي نحو إعادة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.
- وأخيراً يوضح (Haider & Shuwen & Burdey, 2016, 367) المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بوساطة الشكل (1)، حيث يصنفها إلى ستة معوقات أساسية:



الشكل (1)
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

Source: Haider, Zulfiqar, Shuwen, Chen & Burdey, Muhammad, (2016), "E-Government Project Obstacles in Pakistan", **International Journal of Computer Theory and Engineering**, Vol. 8, No. 5, P. 367.

اما مجموعة اخرى من الباحثين من بينهم (Pascual, 2003)، (البياتي، 2004)، (Siddiqi et al., 2006)، (Ali & Vaquer, 2008)، (الشريف، 2011) فقد اشاروا ان معظم المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمركز حول النقاط الجوهرية الاتية:

أولاً. المعوقات التكنولوجية

تدخل تلك المعوقات في إطار مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية، وتبرز هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتمثل في الحاجة إلى استثمارات مالية ضخمة، لإيجاد التكنولوجيا اللازمة لبناء البنية التحتية المعلوماتية، كذلك الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التكنولوجيا الدقيقة. وفي وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، مما يؤدي الى ظهور ما يعرف بـ (التفرقة الرقمية)، وهي مصطلح يشير إلى حرمان شريحة من المجتمع من الوصول والتفاعل مع التكنولوجيا، وهذا يمكن أن يتسبب في نتائج عكسية، إذ إن هذه الشريحة من المجتمع لا تبدي اهتماماً بهذه التكنولوجيا، إما بسبب الفقر، أو بسبب نقص المعرفة في هذا المجال لدى فئة معينة (Siddiqi et al., 2006, 2).

ثانياً. المعوقات المالية

إن مشروع الحكومة الإلكترونية حاله حال أي مشروع حكومي يحتاج إلى تمويل وتعتمد كلفة إقامتها على متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونموذج الخدمة المقدمة، حيث يكون النوع الأكثر كلفة من الخدمات هو النوع الأكثر تعقيداً وصعوبة في تقديمه (Pascual, 2003, 17). وتعدّ المعلومات رافداً مهماً لنشاطات القطاعات والأجهزة المختلفة وتحتاج إلى تمويل ملائم لتحقيق هدفها، إلا أنه من الملاحظ عدم وضع بنود خاصة بالتمويل للمشروع المعلوماتي في أي منظمة مما يؤثر في بناء نظام معلومات متكامل على وفق خطط مدروسة سنوياً وقابلة للتطوير (الشريف، 2011، 104).

ثالثاً. المعوقات الإدارية

تُعدّ المعوقات الإدارية من المعوقات المهمة للمنظمة الحكومية، لأن نجاح أية منظمة تعتمد على إدارتها، وبما أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى إدارة غير تقليدية، فإن معظم المنظمات التي تحاول تطبيق الحكومة الإلكترونية تواجه مجموعة من الصعوبات و المعوقات الإدارية، التي يمكن الإشارة إليها بالآتي (الخالدي، 2007، 90):

1. غموض المفهوم: مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل هذا المصطلح، وهناك عدم وضوح في الرؤيا، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية

التي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري، وصعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية.

2. مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية، لذلك فمن المتوقع أن تواجه الإدارة مقاومة من قبل بعض الأطراف التي تشعر بتهديد مستقبله الوظيفي. ويمكن التغلب عليها بصورة تدريجية بوساطة التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئاً فشيئاً دون أن تؤدي إلى الإضرار بشكل كبير بمصالح العاملين

رابعاً. المعوقات القانونية

إن المنظمة التي ترغب في بناء نظام للحكومة الإلكترونية يجب أن يتناسب وطبيعة تشريع قوانين تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية، وإلا فإنها قد تواجه عقبات قانونية وسياسية، وهذا يتطلب تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية (معهد البحوث والدراسات الاستشارية، 2006، 47). فالتوقيع الإلكتروني مثلاً يتطلب صيغة قانونية، إذ يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب ارساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني لاسيما في حالة إثبات أن وثيقة ما هي "الوثيقة الأصلية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية NIST مستوى قياس للتوقيع الإلكتروني عام 1994، وحديثاً أصدر الكونجرس الأمريكي قانوناً يجعل التوقيع الإلكتروني "قانونياً" مثل التوقيع العادي (العتيبي، 2007، 35).

خامساً. المعوقات الأمنية

وتشمل معوقات أمن المعلومات نطاقاً واسعاً من العناصر بعضها يرتبط بالأنظمة التكنولوجية والبرامج والأجهزة المستخدمة، وبعضها يتعلق بالإدارات الحكومية. إذ تتمثل هذه المعوقات في عدة أوجه، منها التطور التكنولوجي المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التكنولوجيات سواء بطول فترة الاستخدام أم باختراع تكنولوجيا جديدة، ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، والتهديدات المالية كالسطو والتزوير، وتهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، والتهديدات الجنسية أو الممارسات غير الأخلاقية)، وغير ذلك من المعوقات والتحديات متعددة المصادر. ويرى (Ali & Vaquer, 2008, 17) أنه من المهم أن تكون الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن آمنة ومحمية، من أجل الحفاظ على الثقة المتبادلة بينهما، وأن أمنية المعلومات ومشكلة الخصوصية تُعدّ جانب مهم لأنها تؤثر على رغبة المواطنين في تقبل الخدمات المعروضة.

المحور الثالث: الجانب الميداني

يناقش هذا المحور تحليل البيانات ومناقشة النتائج الميدانية من خلال تحليل معطيات قائمة الفحص المعتمدة في البحث، ويمكن استعراض هذا المحور من خلال تحليل المعوقات التي يمكن تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع G2C من خلال ملاحظة العمل في المديرية قيد الدراسة، والتعرف على بعض الاراء للعاملين فيها، وذلك بالاعتماد على التكرارات، والمعدلات، والنسب المئوية لجميع المعوقات وكما يلي:

اولاً: المعوقات التكنولوجية

ان المعوقات التكنولوجية تظهر عندما تكون البنية التحتية التكنولوجية ضعيفة خاصة في الدول النامية التي تفتقر الى صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا يتطلب جهودا كبيرة في الاستثمار في هذا المجال، وتطوير المعرفة والخبرة فيها. ويتضح من خلال الجدول (1) ان معدل المعوقات التكنولوجية التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع حكومة الى المواطن (G2C) بلغ (2) في المديرية قيد الدراسة، اي ما نسبته (67%) وهي نسبة متوسطة، ويتبين من خلال الجدول ان ابرز هذه المعوقات تتعلق بالمشاكل الفنية، والتوقفات المفاجئة للمنظومة، والتي قد تؤدي الى توقف المنظومة الالكترونية.

الجدول (1)

المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات التكنولوجية

ت	الفقرات	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة
1	قصور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (اجهزة، برامج، اجهزة اتصالات، شبكات) والخاصة بمديرية الجوازات.			✓
3	انقطاع الاتصالات التي يواجه المواطن عند ملئ الاستمارات الالكترونية الخاصة بالجوازات.			✓
4	معوقات فنية تواجه عمل منظومة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال بين أطراف الحكومة الإلكترونية (الحكومة والمواطن).	✓		
5	مشاكل في تصميم الموقع الالكتروني الخاص بمديرية الجوازات.		✓	
6	مشكلة التوقفات المفاجئة لمنظومة الحكومة الالكترونية الخاصة بالجوازات لاسباب مختلفة.	✓		
الأوزان		3	2	1
التكرارات		2	1	2
النتيجة		6	2	2
المعدل		2		
النسبة المئوية		%67		

ثانيا: المعوقات الامنية

ان التطور الحاصل في حقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صاحبه ظهور جرائم الكترونية مختلفة يمكن ان تهدد امن وسلامة المعلومات المتنقلة عبر شبكات الاتصال اضافة الى تعرض الاجزاء المادية لمخاطر الاختراق والتخريب. ومن خلال ملاحظة الجدول (2) نلاحظ ان معدل المعوقات الامنية بلغ (1,25) وبلغت النسبة المئوية لهذا المعوق (25%) فقط، وهي نسبة جيدة بالنسبة للمديرية قيد الدراسة، اذ ان معظم فقرات هذا المعوق كانت متوفرة بدرجة منخفضة عدا اهمال استخدام برامج الجدران النارية كانت بدرجة عالية.

الجدول (2)

المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات الأمنية

ت	الفقرات	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة
7	التعرض للفايروسات التي تستهدف الاجهزة وبرمجيات الحكومة الإلكترونية.			✓
8	وجود مخاطر اختراق شبكات اتصال الحكومة الإلكترونية وتهديد خصوصية المتعاملين فيها.			✓
9	مشكلة تهديدات خصوصية المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية.			✓
10	قصور في الاهتمام بالاستعانة بخبراء متخصصين في مجال أمن المعلومات والشبكات.			✓
11	اهمال في إجراءات الحماية والأمان للأبنية الخاصة بالمديرية قيد الدراسة(كاميرات المراقبة، الوصول إلى بعض الغرف)			✓
12	عدم الاستعانة بكلمات المرور (Password) لحماية اجهزة الحاسوب وعدم استخدامها من غير المخولين.			✓
13	القصور في توفير البرامج المضادة للفايروسات لحماية المعلومات في أجهزة الحاسوب.			✓
14	اهمال استخدام برامج الجدران النارية لحماية المعلومات المتناقلة في شبكات الاتصال الخاصة بالحكومة الإلكترونية.	✓		
	الأوزان	3	2	1
	التكرارات	1	0	7
	النتيجة	3	0	7
	المعدل		1,25	
	النسبة المئوية		25 %	

ثالثا: المعوقات القانونية

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى وضع تشريعات تتناسب وطبيعتها مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التكنولوجيا المستخدمة في هذه التطبيقات، ومن خلال متابعة النتائج الميدانية نلاحظ ان الجدول (3) يشير الى ان معدل المعوقات القانونية كان عالياً حيث بلغ (2,8) في المديرية قيد الدراسة، وما يدعم هذا المعدل النسبة العالية لهذا المعوق، حيث بلغت (93%). حيث تعاني القوانين الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتي تدعم استخدام الوثائق الإلكترونية من قصور كبير. فضلا عن عدم وجود عقوبات تفرض بحق الافراد الذين يحاولون اختراق شبكات الاتصال.

الجدول (3)
المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات القانونية

ت	الفقرات	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة
15	قصور في تشريع القوانين الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية.	✓		
16	ضعف القوانين التي تدعم استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني.	✓		
17	انعدام العقوبات التي تفرض بحق مرتكبي الجرائم الإلكترونية في العراق.	✓		
18	وجود قصور في قانون الخدمات المصرفية الإلكترونية.	✓		
19	قلة الاهتمام بتوفير مستشارين قانونيين للمساعدة في بعض الاستفسارات القانونية.		✓	
	الأوزان	3	2	1
	التكرارات	4	1	0
	النتيجة	12	2	0
	المعدل	2,8		
	النسبة المئوية	%93		

رابعاً: المعوقات الإدارية

ان دعم الادارة العليا لاي مشروع في المنظمة ضرورية من اجل ضمان نجاحه، سواءاً كان الدعم ماديا او معنوياً، وهذا الكلام يظهر جلياً في معظم منظمات القطاع الخاص التي تبحث عن الارباح. اما في منظمات القطاع الحكومي فقد تفرض على ادارات المنظمات تنفيذ بعض المشاريع من الجهات العليا رغم عدم قناعة ورغبة هذه الادارات بها لاسباب كثيرة. ومن خلال ملاحظة نتائج الجدول (4) نلاحظ ان معدل المعوقات الادارية بلغ (2,16)، وكانت نسبته عالياً الى حد ما حيث بلغت (72%). اذ ان تطبيق الحكومة الالكترونية بين الحكومة والمواطن قد لا يكون مقبولا من قبل ادارة بعض المنظمات كما هو الحال في المديرية قيد الدراسة، حيث يعتقد الموظفون في المديرية ان هناك صعوبة في التعامل الكترونياً مع المواطن وذلك لاسباب تخص ثقافة المواطن او اسباب خاصة تخص مصلحة الموظف.

الجدول (4)
المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات الإدارية

ت	الفقرات	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة
20	صعوبة تقبل فلسفة الحكومة الإلكترونية (حكومة الى المواطن) من قبل الادارة العليا.	✓		
21	معوق تقبل فكرة التغيير لألية عمل الهيكل التنظيمي للمديرية قيد الدراسة.			✓
22	اهمال وضع الخطط لمواجهة مقاومة التغيير المتوقعة من الداخل.		✓	
23	صعوبة تقبل الافراد العاملين لاعادة توزيع المهام والصلاحيات والمسؤوليات في المديرية.			✓
24	صعوبات التعامل مع المواطن الكترونياً من حيث ممارسة سياقات	✓		

			العمل.	
		✓	معوقات وضع الخطط الاستراتيجية لإدارة الحكومة الإلكترونية بكفاءة.	25
1	2	3	الاوزان	
2	1	3	التكرارات	
2	2	9	النتيجة	
	2,16		المعدل	
	%72		النسبة المئوية	

خامساً: المعوقات المعرفية

يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية معرفة في استخدام اجهزة الحاسوب وكيفية الوصول الى المواقع الالكترونية وملئ الاستمارات اللازمة. ويتضح من الجدول (5) ان هذا المعوق لا يشكل تحدياً بارزاً مقارنة مع المعوقات الاخرى، حيث بلغ معدل هذا المعوق (1,25) وبنسبة بلغت (42%) فقط. وهذا الامر واضح لان معظم الشرائح المجتمع لديها معرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات في ظل التطور الرقمي الحاصل في العالم، فضلا عن توافر المكاتب الخاصة التي تتولى عملية ملئ الاستمارات الالكترونية في حالة عدم قدرة المواطن على القيام بذلك، لذلك فليست هناك مشكلة في ذلك.

الجدول (5)

المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات المعرفية

ت	الفقرات	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة
26	الجهل في معرفة استخدام انظمة الحاسوب من قبل عامة المواطنين .			✓
27	مشكلة امتلاك اجهزة الحاسوب لدى جميع المواطنين.			✓
28	المعوقات المتعلقة بامتلاك عامة المواطنين لشبكات الانترنت .		✓	
29	معوق عدم امتلاك بعض الموظفين المعرفة الكافية في استخدام تكنولوجيا المعلومات.			✓
	الاوزان	3	2	1
	التكرارات	0	1	3
	النتيجة	0	2	3
	المعدل		1,25	
	النسبة المئوية		%42	

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

اولاً: الاستنتاجات

بالاعتماد على النتائج التي تم التوصل اليها في الجانب الميداني من الدراسة يمكن الاشارة الى اهم الاستنتاجات، وكما يلي:

1. يظهر من نتائج قائمة الفحص ان المعوقات القانونية تشكل اعلى نسبة من بين المعوقات الاخرى، والسبب يعود الى عدم وجود نظام قضائي صريح يقوم بوضع التشريعات والقوانين الخاصة بالتعاملات الالكترونية في العراق.

2. ان سبب ضعف القوانين الخاصة بالتعاملات الالكترونية قد يكون هو حداثة تطبيق الحكومة الالكترونية في بعض القطاعات الحكومية العراقية، وعدم وضوح الفكرة لدى المتخصصين لتشريع القوانين التي تحمي المتعاملين الالكترونيًا.

3. ان المعوقات الادارية تشكل تحديا ايضا في تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع G2C، حيث ان حداثة تطبيق هذا المشروع يولد هذه المشكلة خاصة ان معظم الموظفين والقيادات الادارية تعمل على اساس الادارة التقليدية. ولم تتكون لديها الخبرة اللازمة لادارة الحكومة الالكترونية بكفاءة.

4. يمكن القول ان المعوقات الامنية ترتبط بالمعوقات التكنولوجية الى حد ما، حيث انه كلما زادت المعوقات التكنولوجية ادى ذلك الى تعرض المعلومات الالكترونية الى مخاطر امنية. ويظهر من النتائج ان المعوقات الامنية لا تشكل الا نسبة قليلة جدا، والسبب قد يعود الى كون تطبيق الحكومة الالكترونية لم تحقق خطوات متقدمة ومعقدة في التطبيق، وان المعلومات المتداولة في شبكات الاتصالات ليست مهمة لدى المختبرين. فضلا عن اتخاذ العديد من الاجراءات الاحترازية من قبل المديرية قيد الدراسة.

5. ان انتشار شبكات الانترنت وامكانية استخدامها من قبل عامة المجتمع في العراق تسهم بشكل كبير في نجاح الحكومة الالكترونية وتحديدًا من نوع G2C. اضافة الى انتشار مكاتب الانترنت التي يمكن الاستعانة بها من قبل المواطن لاكمال الاستمارات المتعلقة للحصول على الجوازات.

ثانيا: المقترحات

بالاعتماد على الاستنتاجات يمكن تقديم جملة من المقترحات التي يمكن الاخذ بها والاستفادة منها في مشروع الحكومة الالكترونية، وكما يلي:

1. اهمية الاهتمام بموضوع الحكومة الالكترونية اكااديميا من خلال ادخالها من ضمن المناهج الدراسية في الاقسام العلمية القريبة من هذا التخصص.

2. الحاجة إلى توضيح فكرة الحكومة الإلكترونية لدى الإدارات العليا خصوصاً، والإدارات الأخرى عموماً، وإزالة الغموض وتوضيح التفاصيل المتعلقة بها.

3. يمكن للهيئات التشريعية أن تتكفل بتحديث القوانين للتعرف على الوثائق والمعاملات الإلكترونية. واتخاذ الخطوات الاستباقية لضمان دعمها بدلاً من إعاقته، ولابد أن يتضمن هذا الجهد نظرة شاملة، لا تركز على التكنولوجيا وحدها.

4. محاولة الابتعاد عن الاجراءات الروتينية الخاصة بمعاملات الحصول على جواز السفر من قبل المواطن والاعتماد على المعلومات الالكترونية الخاصة بالمواطن والابتعاد عن الاعمال الورقية.

المصادر

1. بن حامد، أمينة، (2013)، "الحكومة الإلكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي بن مرياح ورقلة، الجزائر.
2. البياتي، بيداء ستار لفته، (2004)، "إستراتيجية الدخول إلى الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري/ البيع"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
3. حسين ، ليث سعدالله ، (2004) ، " الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة "، المجلة العربية للإدارة، العدد 2، المجلد 24.
4. حسين، مريم خاص، (2013)، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد ، العراق.
5. الخالدي، محمد محمود، (2007)، "التكنولوجيا الإلكترونية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
6. الشريف، طلال بن عبدالله حسين، (2011)، الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
7. العتيبي، عبدالله بن صغير، (2007)، "مدى إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في القوات الجوية بالملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة القوات الجوية في مدينة الرياض"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
8. عمران، خلود موسى وجراح، ندى بدر، (2014)، "تأمين مواقع الحكومة الإلكترونية للشركات في محافظة البصرة- دراسة استطلاعية"، مجلة دراسات البصرة، العدد 18.
9. عيشاوي، احمد (2010)، " اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الاعمال"، مجلة الباحث، العدد 7.
10. الطيطي، خضر مصباح، (2008)، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. معهد البحوث والاستشارات في جامعة الملك عبدالعزيز، (2005)، "الحكومة الإلكترونية"،

الإصدار التاسع <http://www.reyadaoffice.com/PDF/09.pdf>

1. Ali, Muhammad SH. & Vaquer, John C. (2008), " interactive e-government ", Master Tthesis, Lulea university of technology.
2. Alshehri, Mohammed & Drew, Steve, (2010), " E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS", Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings, <http://www.ict-conf.org/2010/>.

3. Anttiroiko, A.V, (2007), " Democratic e-Governance – Basic Concepts, Issues and Future Trends" , Digest of Electronic Government Policy and Regulation 30, IOS Press.
4. Daiser, Peter & Wirtz, Bernd, (2015), " E-Government Strategy Process Instruments ", 1st edition, German University of Administrative Sciences Speyer, Germany.
5. Haider, Zulfiqar, Shuwen, Chen & Burdey, Muhammad, (2016), "E-Government Project Obstacles in Pakistan ", **International Journal of Computer Theory and Engineering**, Vol. 8, No. 5.
6. Larsson. H & Grönlund. A, (2014), " Future-oriented e Governance: The sustainability concept in e Governance research, and forward", Government Information Quarterly.
7. McLean, Morven & Tawfik, Jelassi, J., (2005), 2005, " E-Government: The Role of Information and Communication Technology in Modernization of E-Government. In Strategies for E-Business", Financial Times. London: Prentice Hall.
8. Pascual, P. (2003), "e-government", <http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-egov.pdf>
9. Ryan. L. V., *et.al.*, (2010), "New Directions in Corporate Governance and Finance: Implications for Business Ethics Research", Business Ethics Quarterly, USA.
10. Thakur, Surendra & Singh, Shawren, (2013), " Study of Some E-Government Activities in South Africa", **African Journal of Computing & ICT**, Vol. 6. No. 2.
11. The World Bank Group, (2004) "e-Government", Error! Hyperlink reference not valid. org. Pubicsector/egov/definition.
12. United Nations, Economic and Social Council, Committee of Experts on Public Administration, (2006), " Definition of basic concepts and terminologies in governance and public administration", Agenda item 5, Fifth session, 27-31 March, New York.
13. Zeleti, Fatemeh A, (2010), " The progress and obstacles of implementing and improving e- government in Islamic Republic of Iran" , Master Thesis, Lappeenranta university of technology, Iran.
14. Siddiqi, J & etal (2006), " A framework for increasing participation in e-government ", **The 2006 international conference on e- business, enterprise information systems, e- government & outsourcing.**
15. Surendra, Thakur & Shawren, Singh, (2013), " Study of Some E-Government Activities in South Africa", **African Journal of Computing & ICT**, Vol. 6. No. 2.