

الإطار الإستراتيجي للتحويل الرقمي في العراق (الحكومة الإلكترونية أنموذجاً)

م.م امنيه باسم سعدي

The strategic framework for digital transformation in Iraq (The Electronic government as a model)

Omneyah Bassem Saadi

تاريخ الاستلام 2024/2/15 تاريخ القبول 2024/5/7 تاريخ النشر 2024/10/30

الملخص :

تعتمد عملية التحويل الرقمي في العراق على أساس دراسة الإطار المفاهيمي من حيث ماهية التحويل الرقمي واهم الاهداف التي تسعى اليها، ومجموعة من الأبعاد الإستراتيجية لتحقيق هذا التحويل، وتم التطرق الى مفهوم الحكومة الالكترونية واهم منافعها. اما من حيث الجانب التطبيقي في البحث تم دراسة واقع الحكومة الإلكترونية في العراق، وتم التركيز على الخطوات الأساسية التي تم اتباعها في العراق من اجل التحويل نحو الحكومة الإلكترونية، واهم الاهداف والمؤشرات الإستراتيجية للمشروع، واهم المعوقات التي تقف امام تنفيذ خطة التحويل الرقمي في العراق.

الكلمات المفتاحية: التحويل الرقمي، الحكومة الإلكترونية، العراق، المؤشرات التنموية، رأس المال البشري، الأبعاد الاستراتيجية.

:Abstract

The digital transformation in Iraq aims to study the conceptual framework in terms of what digital transformation is, the most important goals it seeks to achieve, and a set of strategic dimensions to achieve this transformation. The concept of e-government and its most important benefits was discussed. In terms of the applied aspect of the research, the

reality of e-government in Iraq was studied, and the focus was on the basic steps that Iraq followed in order to transition towards e-government, the most important strategic goals and indicators of the project, and the most important obstacles that stand in the way of implementing the digital transformation plan in Iraq.

Key words: digital transformation, e-government, Iraq, development indicators, human capital.

المقدمة:

تعدّ مذكرة التفاهم الجديدة التي اقيمت في 27 تموز/يوليو عام 2022 بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والأمانة العامة لمجلس الوزراء العراقي خطوة حاسمة من اجل استكشاف آفاق للتحوّل الرقمي في العراق. وتهدف هذه المذكرة إلى وضع خريطة جديدة لطريق التحوّل، وتسليط الضوء على الأولويات الرئيسية في هذه العملية. وهنا يبدأ التركيز على المشاريع الحكومية الإلكترونية العراقية، اذ يعدّ التحوّل الرقمي جانباً أساسياً من الاستراتيجية العراقية وأهداف الوطنية، كما أن تعزيز عمليات الحكومة الإلكترونية سيخلق نظاماً أكثر وثوقاً وكفاءة لجميع العراقيين. يحتاج الوضع الحالي في العراق للخدمات الرقمية من اجل تحسين عاجل في جميع القطاعات، والتركيز على تعزيز الخدمات الرقمية والتحوّل نحو الحكومة الإلكترونية. سيؤدي إدخال هذه الخدمات والتقنيات إلى الحد من الممارسات الفاسدة، مع تقديم خدمات عامة موثوقة وسلسلة. وستؤدي مذكرة التفاهم في العراق إلى زيادة الكفاءة والمشاركة مع كل من القطاعين العام والخاص، مما يؤدي إلى مستقبل أكثر إشراقاً وازدهاراً للعراقيين

هدف البحث: يهدف البحث الى بيان الجانب المفاهيمي من حيث التحوّل الرقمي والحكومة الإلكترونية واهم الاستراتيجيات المتبعة من اجل هذا التحوّل، واهم

المؤشرات التنموية التي تؤدي الى هذا التحول، وبيان الجانب التطبيقي على أنموذج واقع العراق ومراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية.

مشكلة البحث: يحاول العراق البحث عن حلول جذرية لتطوير الجوانب الإدارية من خلال تفعيل الحكومة الالكترونية وإيجاد اطار استراتيجي مناسب لعملية التحول الرقمي وتطبيقها على ارض الواقع.

فرضية البحث: ينطلق البحث من فرضية مفادها " لقد عمل العراق على اختيار إستراتيجية معينه يجمع فيها المؤسسات الحكومية والمواطنين من اجل تطبيق ما توصلت اليها التكنولوجيا بالشكل الصحيح للتحول الرقمي نحو الحكومة الإلكترونية.

منهجية البحث :

اعتمدت الدراسة على مناهج عدة، مثل المنهج الوصفي لوصف ما توصلت اليه الحكومة العراقيه في الجانب التكنولوجي، وكذلك اعتمدنا المنهج التحليلي للوقوف على مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق، واعتمدنا على المنهج الاستقرائي أي الانتقال من العام الى الخاص.

هيكلية البحث:

المطلب الاول: الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي والحكومة الالكترونية

اولاً: ماهية التحول الرقمي

ثانياً: مفهوم ومنافع الحكومة الالكترونية

ثالثاً: المؤشرات التنموية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: واقع الحكومة الإلكترونية في العراق

اولاً: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

ثانياً: الاهداف الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية في العراق

ثالثاً: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

المطلب الأول

الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية

أولاً: ماهية التحول الرقمي

(1) مفهوم التحول الرقمي واهدافه

أن التحول الرقمي يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والإنترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية، واجتماعية، وسياسية تكون أكثر كفاءة وفعالية.¹

وقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم التحول الرقمي، والتي عرفت التحول الرقمي بأنها "تحقيق استراتيجية المنظمات، وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرونة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير من أجل خلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين" ويعرف " بأنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في مجالات العمل المختلفة بهدف الإدارة الكاملة رقمياً والتخلي عن التوثيق الورقي شيئاً فشيئاً"²

يعد التحول الرقمي أحد المتطلبات الأساسية للمؤسسات الحكومية والشركات القائمة بشكل خاص، إذ يدور التحول حول تبني التقنيات التكنولوجية لزيادة الإنتاجية وخلق القيمة والرفاهية الاجتماعية. لقد قدمت العديد من الحكومات الوطنية والمنظمات متعددة الأطراف مجموعة من الحلول والسياسات المتعلقة بالتحول الرقمي من أجل تبني سياسات طويلة الأجل .

وإن من أهم أهداف التحول الرقمي على المستويين الاجتماعي، والاقتصادي متمثلة بالآتي:³

- أ- العمل على تعزيز وتطوير الأنظمة التكنولوجية، والثقافية، والمالية الأكثر ابتكاراً والتعاون على مستوى المؤسسات والمجتمع.
- ب- توفير المهارات الجديدة في نظام التعليم.

ت- صيانة البنى التحتية للاتصالات الرقمية والتكنولوجية من أجل ضمان صادراتها التكنولوجية، وإمكانية الوصول إليها بسهولة من أجل تحقيق التوازن بين جودة الخدمات وتكاليفها.

ث- توفير حماية البيانات الرقمية والتكنولوجية، والشفافية، وضمان متطلبات الاستقلالية، وتعزيز الثقة بين المواطنين.

ج- تطبيق نماذج الأعمال الجديدة والمبتكرة وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية.

2) الأبعاد الاستراتيجية للتحويل الرقمي

للتحويل الرقمي مجموعة من الأبعاد الإستراتيجية لتحقيق هذا التحويل ويمكن تقسيمها إلى أربعة أبعاد أهمها ⁴ :

1 . **البعد التقني**: حيث يوضح هذا البعد عن موقف الدولة من التكنولوجيا الجديدة وكذلك قدرتها على استغلال هذه التقنيات بالشكل الصحيح، وكذلك الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات للشركات، ومؤسسات الدولة، وطموحها التكنولوجي في المستقبل.

2 . **البعد القيمي**: ويتعلق الأمر هنا بتأثير استراتيجيات التحويل الرقمي على سلاسل القيمة للدولة، وإلى أي مدى تتحرف الأنشطة الرقمية الجديدة عن الأعمال الأساسية الكلاسيكية التي لا تزال تناظرية في كثير من الأحيان. إذ توفر المزيد من الانحرافات فرصاً لتوسيع وإثراء مجموعة المنتجات والخدمات الحالية، لكنها غالباً ما تكون مصحوبة باحتياجات أقوى تكنولوجية المتعلقة بالمنتجات وتكون ذات ومخاطر أعلى بسبب الخبرة الأقل في هذا المجال الجديد.

3 . **البعد الهيكلي**: غالباً ما تكون هناك حاجة إلى تغييرات هيكلية لتوفير أساس مناسب للعمليات الجديدة، وتشير التغييرات الهيكلية إلى الاختلافات

في الإعدادات التنظيمية لمؤسسات الدولة لا سيّما فيما يتعلق بوضع الأنشطة الرقمية الجديدة داخل هياكل المؤسسات والوحدات الإدارية.

4. **البعد الاقتصادي:** تعد من أهم الأبعاد إذ لا يمكن تفعيل الأبعاد الثلاثة السابقة إلا بعد النظر في الجوانب الاقتصادية التي تتمثل بالجانب المالي، ويشمل ذلك قدرة الدولة على تمويل الأعمال الأساسية التي تعد من متطلبات التحوّل الرقمي، فالجوانب المالية هي المحرك والقوة اللازمة لإحداث التحوّل الرقمي لأي بلد⁵.

ثانياً: مفهوم ومنافع الحكومة الإلكترونية

1) مفهوم الحكومة الإلكترونية

هو نظام متطور تتبناه مجموعة من دول العالم من أجل تحويل حكومتها من حكومات تقليدية إلى حكومات تستخدم شبكات عنكبوتية عالمية تسمى بـ(الحكومة الإلكترونية) تعمل على تحسين أدائها لتكون أكثر فاعلية وذات كفاءات عالية.

لقد بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وقد تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها (القرية الإلكترونية Electronic Village) وتعد مملكة الدنمارك هي الرائدة في هذه التجربة، وأطلق على تجربتها (مراكز الخدمة عن بعد)، كما ويعد رجل الأعمال، والمدير التنفيذي لشركة ديل للحواسيب (مايكل ديل Michael Dell) من رواد المشروع وإن شركته لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي العام 1989 بدأت المملكة المتحدة تجربتها في الحكومة الإلكترونية من خلال مشروع (قرية مانشستر)، وذلك بالإفادة من التجربة الدنماركية التي تستند عليها مشاريع فرعية عدة، وقد انشئ مضيف مانشستر بوصفه مرحلة أولى من أجل ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، والمهارية، وقد بدأ المشروع فعلياً في العام 1991، وفي العام 1992 تم عقد مؤتمر (الأكوخ البعيدة)

في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبني مجلس لندن (مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية") الذي أكد جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات وأول استخدام لمصطلح (الحكومة الإلكترونية) حصل عام 1992 في خطاب الرئيس الأمريكي الأسبق (بل كلينتون Bill Clinton) ، وفي الثمانينيات بدأت من هنا تجربة الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع في الدول الإسكندنافية وكانت على شكل ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلقوا عليها (Electronic Village القرية الإلكترونية) أطلقت الدنمارك تجربتها في الحكومة الإلكترونية وأطلق عليها اسم (مراكز الخدمة عن بعد)، وكانت تلك التجربة الرائدة في هذا المجال. وبدأت المملكة المتحدة تجربتها في الحكومة الإلكترونية خلال مشروع (قرية مانشستر)⁶ وفي العام 1995 ظهرت محاولات أخرى في (الولايات المتحدة - ولاية فلوريدا) ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.

من خلال ما سبق تبين ان الحكومة الإلكترونية ليس نظام حديث الظهور انما لها جذوراً تاريخية لظهورها وصولاً لما هي عليه في وقتنا الحاضر. لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً لأبعادها الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية التي تؤثر عليها الحكومة الإلكترونية، ومن اهم التعريفات التي يمكن ان تعطي صورة واضحة لمفهوم الحكومة الإلكترونية هي:

أ- في العام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة للمواطنين والشركات، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية"⁷

ب- في العام 2003 عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) الحكومة الإلكترونية بأنها : " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا سيّما الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل"⁸.

ت- في عام 2005 عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها : " عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، مثل الانترنت، وغيرها التي لديها قدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من اجل الوصول الى المعلومات مما يوفر المزيد من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات"⁹.

2) منافع الحكومة الإلكترونية

ان من اهم استراتيجيات التحويل نحو الحكومة الإلكترونية التي تجلب المنفعة للدول هو¹⁰:

أ- الخدمات: إنشاء الخدمات العمومية الإلكترونية على الهواتف الجواله وكيفية تجميعها وتظهيرها بشكل يخدم أفراد المجتمع.

ب- البيانات: العمل على فتح بيانات الحكومة الضخمة بالشكل الإلكتروني من أجل تشجيع إطلاق التطبيقات الإلكترونية وتحويلها من المبرمجين في المجتمع كافة.

ت- الشبكات: إنشاء مجموعة من شبكات استشعار البيانات الحكومية من أجل تحصيل معلومات في الوقت المناسب في جميع القطاعات مثل الأمن، والنقل، والصحة، والمناخ، والبيئة، وغيرها.

ث- الدفع: الاستثمار في وسائل الدفع الإلكتروني عبر الهواتف الذكية من أجل تمكين المواطن من تسديد رسوم الخدمات مباشرة عبر المحفظة الرقمية التي يحملها من هاتفه الذكي (من قبيل دفع رسوم حافلات النقل، والمترو، والمواقف العامة، وغيرها عبر الهاتف الجوال)

ج- التكاليف: الحكومة الإلكترونية إمكانية تخفيض التكاليف التي تتحملها الحكومة والفرد في آن واحد أثناء إنجازها للمعاملات والحصول على المعلومات.

ح- الأعمال التجارية: تشجيع الاستخدام الواسع لشبكة المعلومات بين الأفراد والمؤسسات ساهم بشكل كبير في التقدم بالأعمال التجارية، لأن الأعمال التي تدار إلكترونياً تختصر الجهد والوقت، كلها عوامل تسهم أيضاً في رفع المستوى الاقتصادي.

ثالثاً: المؤشرات التنموية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية

هنالك العديد من المؤشرات لقياس الجانب الإلكتروني، ولكن هنالك ثلاثة مؤشرات رئيسية لقياس شامل لكفاءة والتحول نحو الحكومة الإلكترونية. أهمها

1. مؤشر الخدمة عبر الإنترنت:

على المستوى الوطني، تم إعداد مقياس لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في قطاع الخدمة العامة، هذا المؤشر مستمد من دراسة استقصائية واسعة النطاق أجريت على التواجد عبر الإنترنت لكل دولة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة. ويتم استخدام استمارة الخدمة الإلكترونية لعام 2018، والتي تحتوي على 140 سؤالاً لحساب المؤشر. وتتراوح قيمة المقياس (0-1) بين صفر، الذي يمثل الخدمات الأقل تقييماً، إلى واحد، وهو الأعلى تقييماً.

2. مؤشر البنية التحتية:

يعد الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شرطاً أساسياً للحكومة الإلكترونية. وتحقيق الحد الأدنى من قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات ضرورية لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية. مهمة الدول اليوم هي تنظيم تطوير الإنترنت وتوفير الظروف المواتية للناس للوصول إليها. على سبيل المثال يجب على الدولة ربط كافة الجهات الحكومية الوطنية، والمحلية، والمدارس، والمكاتب، والمستشفيات، والمؤسسات العامة الأخرى، باستخدام الشبكات القائمة ذات تقنيات عالية المستوى من تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات وان تكون قادرة

على استيعاب رأس مال بشري يتمتع بمهارات عالية وقادرة على التعامل مع الحواسيب¹¹

3. مؤشر رأس المال البشري:

يتطلب التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير " رأس مال بشري"، يتكون من موظفين ومواطنين ذات مهارات عالية في هذا المجال ويمتلكون معرفة علمية من أجل تمتع المجتمع بالإمكانيات الجديدة، وتحتاج الدول اليوم إلى مواطنين ذوي مهارات وتعلم متقدم في مجال التقنيات الحديثة وإدارة المشاريع¹²

المطلب الثاني

واقع الحكومة الإلكترونية في العراق

الحكومة الإلكترونية تمثل إحدى العوامل المهمة في اندماج الاقتصاد الوطني بالعالم، إذ يمتلك العراق اليوم العديد من الإمكانيات والمقومات التي يمكن من خلالها التحول من حكومة تقليدية تعتمد على الأساليب البدائية إلى حكومة إلكترونية تعتمد على التقنيات الحديثة

أولاً: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

1 - في عام 2004 كانت أول خطوة عمل من أجل تنفيذ الحكومة الإلكترونية في العراق وتم اشتراك ثلاث وزارات منها "وزارة التعليم العالي، ووزارة الاتصالات، ووزارة العلوم والتكنولوجيا"، من أجل التحول، ولكن بسبب غياب التخطيط توقف العمل بالمشروع¹³.

2 - في عام 2009 تم إعادة العمل بالمشروع مرة أخرى من خلال تأسيس اللجنة التوجيهية الوزارية للحكومة الإلكترونية التي يرأسها وزير العلوم والتكنولوجيا، والتي تتضمن تمثيلاً واسعاً للوزارات في مختلف أنحاء العراق.

3 - المدة من 2014-2018 تبنت الحكومة العراقية برنامج تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل رفع الكفاءات وإنهاء الفساد في المؤسسات، إذ تم تطبيق ذلك التحويل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي سمي ب (حكومة المواطن

الإلكتروني) وبعدها تبنتها العديد من الجهات الرسمية من وزارات وجهات أخرى وصلت إلى 52 جهة¹⁴.

4 - قامت وزارة التعليم العالي بإضافته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات المعايير العالمية مثل الاستثمارات الإلكترونية من أجل القبول في الجامعات العراقية، أو البطاقات الإلكترونية لرواتب موظفيها، أو التعليم عن بعد في الجامعات كافة (الحكومية والاهلية) في مرحلة كورونا (covid 19)¹⁵.

5 - عام 2021 أطلقت الحكومة العراقية وبإشراف الأمانة العامة لمجلس الوزراء "بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية"، تعد التجربة الأولى من نوعها في العراق. وهي عبارة عن بوابة تتيح وصول جميع المواطنين العراقيين إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة عبر النافذة الواحدة، وتمثل هذه البوابة أحد العناصر الأساسية لمشروع الحكومة الإلكترونية. علماً أنها تعمل ضمن بيئة مركز البيانات الوطني في الأمانة العامة لمجلس الوزراء¹⁶

6 - أما في ما يخص نظام الاتصالات الجديد (اتصال الجيل الثالث) تقدمها حالياً ثلاث شركات خاصة (زين العراق، وآسياسيل، وكورك) إذ عملت وزارة الاتصالات العراقية بتوفير وسائل الاتصالات وتوفير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على الرغم من أن العمل بطيء، إلا أنه متوفر في كل أنحاء العراق، أما المشكلات المتعلقة بالاتصالات يتم التخلص منها عن طريق الاعتماد على تقنية الكيبل الضوئي التي تعمل على تغطية العراق بأكمله بالإنترنت، وكذلك ربط العراق بدول الجوار ومنها لكل دول العالم، فضلاً عن ربط المطارات في العراق بمنظومة اتصال فائقة السرعة لتبادل البيانات وربط منظومة الجوازات داخل العراق وخارجه .

7 - بداية عام 2023 أعلنت مديرية الأحوال المدنية والجوازات والإقامة، التابعة لوزارة الداخلية العراقية، إطلاق الجيل الثالث من جواز السفر الإلكتروني، وهو نوع جديد من جوازات السفر العراقية، ويشار إليه أيضاً باسم "الجواز البيومتري". إذ

يتميز هذا الجواز بتقنيات حديثة تجعله أكثر أماناً وصعوبة في التزوير، حيث يحتوي على شريحة إلكترونية تحوي معلومات شخصية لحامل الجواز. كما يحتوي هذا الجواز على صفحات مختلفة تحوي معلومات شخصية مثل الاسم، والجنسية، وتاريخ الميلاد، والصورة الشخصية، فضلاً عن المعلومات الإلكترونية التي تم تخزينها في الشريحة الإلكترونية، ويصدر الجواز العراقي الإلكتروني من قبل دائرة الجوازات والهجرة في العراق، ويتطلب الحصول عليه بعض الإجراءات والوثائق اللازمة وفقاً للقوانين المحلية.

8 - كما تسعى وزارة التربية في الوقت الحاضر على مشروع استخدام التعليم الإلكتروني في المدارس، وسمي هذا المشروع بـ(المدارس الإلكترونية الحكومية) إذ يستهدف هذا المشروع الشريحة التي تحتاج للتعليم عن بعد، والتي تسعى إلى المواد التعليمية خارج الأطر الكلاسيكية، إذ إن وزارة التربية تهدف إلى التنوع في التعليم الحديث، أو الرقمي سوف تعمل كخطة أولية نحو (300) ألف طالب والمراحل المنتهية بشكل أساس¹⁷.

ثانياً: الأهداف الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية في العراق:

هنالك مجموعة من الأهداف الرئيسة لمشروع الحكومة في العراق أهمها¹⁸ :

1 - تعزيز التواصل والتفاعل: تعمل الحكومة الإلكترونية على تعزيز التفاعل والمشاركة بين المواطنين والدولة العراقية في الشؤون العامة، وتعزيز الاندماج الاجتماعي.

2 - تحفيز الابتكار: يمكن أن تشجع الحكومة الإلكترونية الابتكار من خلال توفير بيئة تشجع على استخدام التكنولوجيا لتقديم الحلول الجديدة للتحديات الاجتماعية، والاقتصادية. إذ إن الحكومة الإلكترونية تبرز كأداة حيوية لتحسين جودة الحياة وتعزيز التنمية المستدامة في العصر الرقمي الحديث. من خلال توفير الخدمات الحكومية بشكل أكثر فعالية وشمولية لتشجيع الأفراد على الابتكار والتطور في المجال التكنولوجي.

3 - **نشر المعلومات** : توفر الحكومة الإلكترونية الجديدة خدمات بشكل إلكتروني في جميع المحافظات حتى يتسنى لجميع المواطنين الوصول للمعلومات والبيانات بسهولة لتعزيز الشفافية والإدارة الكفوءة، وزيادة قدرة واستجابة المؤسسات لتحقيق الحكم الرشيد، وتعزيز الكفاءة والمساهمة في تطوير بيئة سليمة وتعزيز تطور مجتمع قائم على المعرفة .¹⁹

4 - **توفير الوقت والجهد**: تساعد الحكومة الالكترونية في الوصول السهل الى الخدمات الحكومية عبر الانترنت في توفير الوقت والجهد للمواطنين وعليه، يساهم في زيادة الانتاجية وتعزيز الاقتصاد المحلي.

5 - **الشمولية**: يمكن للحكومة الإلكترونية أن تصل الى جميع الفئات الواسعة في المجتمع وليس لفئة معينة بما في ذلك الاشخاص ذوي الدخل المحدود وذوي الاحتياجات الخاصة.

ثالثاً: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

هنالك مجموعة من المعوقات تقف في تنفيذ الخطط الاستراتيجية للتحويل الرقمي نحو الحكومة الإلكترونية في العراق أهمها²⁰ :

1. **ضعف البنى التحتية**: ان عدم كفاية البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية اغلب المؤسسات والإدارات العامة المتمثلة بالاجهزة، وشبكات الحاسوب، وإدارة قواعد البيانات الالكترونية، والكابلات والاقمار الصناعية، وغيرها، شكل احد اهم المعوقات امام تطوير تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق.

2. **غياب التشريعات القانونية**: ان من اهم المعوقات للحكومة الإلكترونية في العراق هو ضعف وغياب التشريعات القانونية، والفساد الذي يخص الجانب الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية في كافة المستويات والوزارات، والمحافظات العراقية.

3. **ضعف خدمة الانترنت**: ان ضعف توفير خدمات الانترنت وعدم تغطيتها بالشكل المطلوب لكافة انحاء العراق، يؤدي ذلك الى صعوبة تطبيق الحكومة

الالكترونية في العراق والوصول الى مراتب متقدمة مثل باقي الدول فحسب، انما يؤدي ذلك الى عدم امكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق بالأساس.

4. **ضعف الموارد المادية:** تتمثل الحاجة الى امكانيات مادية لتوفير تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اذ ان هذه التقنيات في تطور مستمر مما يجب توفير مبالغ مخصصة لغرض مواكبة هذا التطور. ان العراق لديه الامكانيات المادية إلا انه لا يتم توظيفها بالشكل الصحيح مما يؤدي الى عوائق كبيرة امام مشروع التحول.

5. **التحديات الثقافية والاجتماعية:** تواجه الحكومة العراقية تحديات ثقافية واجتماعية في تعزيز الثقة بين المواطنين واستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، فضلاً عن تعزيز الوعي بفوائد التكنولوجيا وتبني ثقافة التطور التكنولوجي بشكل عام، يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق تغييرات شاملة على مستوى البنية التحتية التكنولوجية²¹.

الخاتمة:

ان الحكومة الالكترونية ليست بالأمر الجديد، ظهرت لأول مرة عام 1992 حتى وقتنا الحالي. الا أن الجديد اليوم هو حجم تأثير الحكومة الالكترونية على الحياة الاقتصادية والاجتماعية وعلى نمط الحياة، أصبح التحول الرقمي والتكنولوجي أهم مفاتيح الإنتاج والمحرك الأساس للإنتاج والنمو الاقتصادي، فالتحولات الرقمية والتطورات التقنية والمعلوماتية غيرت ملامح الحياة، وغيّرت العديد من الأنماط الحياتية التي كانت سائدة في الماضي، فأصبح هذا العصر عصر المعلومات والاقتصاد المعرفي، وأصبحت القوة لمن يملك المعرفة والتكنولوجيا، ويجريها لخدمته ولاخترعاته التي يمكن من خلالها امتلاك زمام المبادرة بين دول العالم. فالعراق مثل باقي الدول اليوم اذ يعمل من اجل لتحول نحو الحكومة الالكترونية بدل من الحكومة التقليدية منذ عام 2004 وحتى وقتنا الحالي تسعى من اجل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي والمعلوماتي.

التوصيات:

1. تخصيص مبالغ مالية على البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يؤدي الى رفع كفاءة منظومة الاداء الحكومي في هذا المجال.
2. توفير مراكز بحثية في العراق تختص في جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. توفير مجموعة من الخبراء في مجال تكنولوجيا مصرح بهم دولياً من اجل وضع خطط إستراتيجية للتحويل الرقمي وتنفيذها في العراق
4. استثمار رأس المال البشري العراقي وتدريبهم وتطويرهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل القضاء على الأمية الرقمية في شرائح المجتمع العراقي
5. مراقبة الحكومة لجميع الأنشطة والمراكز التي تخص التكنولوجيا والتقنيات الحديثة المعتمدة من قبلها.

الهوامش :

¹ - سناء محمد عبد الغني ، انعكاسات التحويل الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر ، مجلة كلية السياسية والاقتصاد ، جامعة بنى سويف ، المجلد 15 ، العدد 14 ، 2022 ، ص 55

² - حسين مصيحي ، التحويل الرقمي والأطوار المستقبلية لمنظم وتكنولوجيا المعلومات ، دار الكتب والوثائق القومية ، مصر ، 2021 ، ص 12 ،

³ - Ebert, C., & Duarte, C. H. C, Digital transformation, IEEE Software, (4), 2018 , pp. 16-21

⁴ - Matt, C., Hess, T., & Benlian, A "Digital transformation strategies", Business & Information Systems Engineering, 57(5), 2015 , pp. 339-343.

⁵- Chanias, S., Myers, M. D., & Hess, T, "Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider", The Journal of Strategic Information, 2019 .

⁶- عباس بدران ,الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق , دراسة منشورة ، ابو ظبي : وزارة شؤون الرئاسة، الإمارات، 2007، ص8.

⁷- مصطفى يوسف كافي ، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية والتكنولوجية المعاصرة ، سلسلة الاقتصاد الالكتروني ، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا ، 2009 ، ص20

⁸ -Trond Arne ,E-Government The State of Play , Information Society and Media DG ,European Commission, Italy , 2007 , P11.

⁹- كامل خورشيد ورائد البياتي وحميدة سميسم ، مستوى جاهزية مؤسسات الدولة الاردنية والمواطن الأردني لإستخدام الخدمات الحكومية المقدمة الكترونياً ، 2018 ، ص 26 ، متوفر عبر الرابط الالكتروني : [PDF](https://www.researchgate.net) [researchgate.net](https://www.researchgate.net)

¹⁰- كريمه شافي جبر و شهد محمود شاكر ، استراتيجيات الحكومة الالكترونية في المؤسسات المعلوماتية في العراق ، مجلة المستنصرية لدراسات العربية والدولية ، المجلد (16) ، العدد (68) ، بغداد ، جامعة المستنصرية ، 2019 ، ص 12

¹¹ -لمياء خزار ، الحكومة الالكترونية ، اطروحة دكتوراه ، (منشورة) ، كلية القانون ، جامعة باتنة -01- الحاج لخضر ، 2018 ، ص 70

¹²- منتدى الاستراتيجيات الاردني ،الحكومة الالكترونية في الاردن : نظرة لصانعي السياسات ، دراسة منشورة ، عمان ،الاردن، 2019، ص4

¹³ -Halah Hasan Mahmoud , E-Government in Iraq , Journal of Engineering and Development, Vol. 14, No. 4, December (2010) , p190

¹⁴ - كريمه شافي جبر ، شهد محمود شاكر ، مصدر سبق ذكره

- 15- حسين بدر ، مناضل خليل ، " نموذج مقترح لتحسين الاقتصاد المعرفي للعراق : الاستفادة من تجربة احدى دول العالم الثالث " ، مجلة كلية المأمون الجامعة ، العدد (17) جامعة المأمون ، 2011 ، ص 135
- 16- بوابة اور الالكترونية للخدمات الالكترونية ، متوفر عبر الرابط الالكتروني : [بوابة اور الإلكترونية للخدمات الحكومية | بوابة اور \(ur.gov.iq\)](#)
- 17- الأمانة العامة لمجلس الوزراء تُطلق بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية ، جمهورية العراق ، 2021 ، متوفر على الرابط الالكتروني : <https://www.bing.com/ck/a>
- 18- نظرة على الاستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية العراقية ومراحل عملها ، متوفر من خلال الرابط الالكتروني : (<https://www.bing.com/ck/a>)
- 19- حسين بدر ومناضل خليل ، " نموذج مقترح لتحسين الاقتصاد المعرفي للعراق ، مصدر سبق ذكرة ، ص 135
- 20- نغم حميد وأديب قاسم ، تقييم أداء الحكومة الالكترونية في بيئة الاقتصاد العراقي - قراءة لواقعها في بلدان عربية مختارة ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة واسط ، مجلد 12 ، العدد 37 ، 2020 ، ص 579.
- 21 مقتدى عثمان علي ، أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الاداء الحكومي ، مركز حمورابي للبحوث والدراسات الاستراتيجية ، بغداد ، 2024 ، ص 5 .