

## الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأمن الاقتصادي العراقي (دراسة نظرية)

م.د. فاضلة علي / كلية الإدارة والاقتصاد

م.علياء هاشم / كلية الإدارة والاقتصاد

م.م. علي الحر لازم / كلية التربية

### المستخلص :-

يمر البلد في الوقت الحالي بمشاكل اقتصادية عديدة كان لها تأثير واضح على جميع قطاعات الدولة، ويعزى السبب في ذلك الى انخفاض أسعار النفط كسبب رئيسي، ويذكر بعض الأخطاء الفنية وسوء الإدارة كأسباب ثانوية، وكذلك على الإدارات العمل على تقليل الانفاق وخاصة في المجالات التي يمكن الاستغناء عنها مثل المراسلات الورقية ، وكذلك ضغط نفقات التوصيل للمعلومات والاورام الإدارية وذلك تسهيل العمل الإداري ، كما ان هناك العديد من المشاريع والخطط يتوجب إجراءات سريعة ، ولا ننسا الدور الكبير الذي تؤدي عمليات الفساد والرشوة في تدمير الاقتصاد خصوصا وان العراق اصبح من الدول المتقدمة في مجال الرشوة والبيروقراطية، ومن هذه المرحلة يتوجب على أدارات الدولة اتباع سياسية من شأنها رفع المستوى الاقتصادي للبلد، وكذلك استعمال وسائل وأدوات مساهرة للتطور العلمي بمجالات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة ، للحد من الظواهر السلبية الأنفة الذكر، ومن هذه الوسائل استخدام الحكومة الالكترونية او الإدارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الأمن الاقتصادي. الحكومة الالكترونية.

### E-governance and its impact on the Iraqi economy, security

#### Abstract

The country at the present time many economic problems had a clear impact on all sectors of the state, and attributed the reason for this to lower oil prices as the main reason, and mentions some technical errors and mismanagement secondary causes, as well as the departments work to reduce spending, particularly in areas that can be dispensed with them like paper correspondence, as well as the pressure conduction expenses of information and

administrative orders and facilitation of administrative work, as there are many projects and plans must be swift action, nor Nnsa great role lead of corruption and bribery in the destruction of the economy, especially that Iraq has become the advanced countries in the field of bribery and bureaucracy, and this stage must state departments of political followers would raise the economic level of the country, as well as the use of methods and tools to keep pace with the evolution of scientific fields using modern information and communication technologies, to reduce the negative phenomena mentioned above, and this means the use of electronic government .or e-government

### المقدمة:

واحدة من ميزات القرن الحادي والعشرون هي المعرفة والحضارة والازدهار المعتمدة على التقنية الحديثة للمعلومات والاتصالات والثورة الالكترونية بما تمثلها من : "التجارة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية ، الادارة الالكترونية ، التعليم الالكتروني ، الاقتصاد الرقمي ، ... الخ " . هذه السمات التي تكسب العنصر البشري الرقي والتقدم والتطور والتحديث ، بل تكسب المجتمع الدولي بأكمله أهمية تطبيق المعارف وأمثلية الاستخدام التي توازي أو تفوق عناصر الانتاج المادية .

من هنا ظهر مصطلح المعرفة الإلكترونية التي هي بالأصل بشرية في الإنشاء والتكيف وهذا ما سيضل دائما مهما قيل عن الذكاء الصناعي أو الأنظمة الخبيرة أو المعرفة الإلكترونية ومع ذلك ثمة صفات للمعرفة الإلكترونية المبنية على الشبكات وبروتوكولات الانترنت ولغات النصوص الفائقة وبرمجيات التطبيق القائمة على المعرفة.

إذا كانت الانترنت بصفة التكنولوجيا الأرقى هو السر الكامن وراء التحول إلى التجارة والأعمال الإلكترونية فان الانترنت هي أيضا تقف وراء كل المشروعات المعرفة الإلكترونية لهذا يتم التأكيد على أن تكنولوجيا الإعلام هي التي تضع الـللإلكترونية إلى جانب المعرفة لتصبح المعرفة الإلكترونية ومع ذلك فان المعرفة تتطلب أكثر من مجرد عملية الرقمية على الانترنت أو الشبكة في ضل الهياكل والمفاهيم والعمليات الجديدة.

### منهجية الدراسة :-

#### 1- مشكلة البحث :-

تواجه المؤسسات الدولة تغيرات كبيرة وسريعة وتوسع الخدمات والانشطة والفعاليات بما يعكس متطلبات جديدة تستوجب الاستجابة السريعة والتي يمكن ضمانها من خلال استخدام

المؤسسات الوسائل والتقنيات الالكترونية لتوفير المرونة اللازمة واختصار الاجراءات التي تبذل الوقت والجهد والنفقات ، والتي بدورها ترفع من مستوى اقتصادي للبلد .

## 2- اهمية الدراسة :-

تأتي اهمية الدراسة في ان الادارة الالكترونية تعد اساس حياة المجتمعات الحديثة التي تواجه ازمت خانقة في ظل ادارتها التقليدية حتى استطاعت ان تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الازمت الاقتصادية بفعل تكنولوجيا فضلا عن النظر الى الادارة الالكترونية على انها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الانسان ، ولا يقتصر مفهوم الادارة الالكترونية على احدث تغيرات شكلية في اساليب تقديم المعاملات والخدمات والمنافع العامة للمواطن بل في اعادة الية وهيكلية الأنشطة والعمليات والاجراءات الادارية ذاتها تدعيما للجودة الذي يسعى لتحقيقها المؤسسات المختلفة وعلى ذلك تمثل الادارة الالكترونية المستهدف تحقيقها لنموذجاً متقدماً يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لحدث التغيير الجذري وليس مجرد احدث تغييرات وقتية على هياكل الاعمال القادمة .

## 3- اهداف الدراسة :-

تتمثل في الاتي

- 1- التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية
- 2- بيان اهم المزايا والآثار الإيجابية للإدارة الالكترونية
- 3- تسليط الضوء على التهديدات التي تواجه الأمن الاقتصادي في العراق
- 4- بيان اهم المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية .

## 4- مبررات اختيار الموضوع :-

ان الادارة الالكترونية اصبحت واقعا في كثير من دول العالم ، لكنها لم تصل الى مراحل متقدمة في الدول العربية ، ومن خلال هذه الدراسة ابراز تاثير الادارة الالكترونية على الامن الاقتصادي العراقي .

## 5- ادبيات الدراسة :-

من خلال هذا البحث تم التطرق على بعض دراسات :

**الدراسة الاولى :** دراسة طلال شريف بعنوان " الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية " دراسة تطبيقية على الاجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض "2003 و هدفت الدراسة الى لقاء الضوء على الحكومة الالكترونية والتحديات المتعلقة باها ، ومدى وضوح مفاهيمها لدى مسؤولي ادارة الحاسب الالي في الادارات الحكومية ، والتعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية ، والمعومات التي تحد من تطبيقها .

**الدراسة الثانية :** دراسة صلاح قاسم بعنوان " التحديات الامنية للحكومة الالكترونية " دراسة مسحية لتجربة دبي بدولة الامارات العربية المتحدة " 2003 هدف الدراسة الى التعرف على التحديات التي تتعرض لها الحكومة الالكترونية والاجراءات الوقائية لمواجهة الاخطار المحتملة عليها واطرق المتبعة في حماية المعلومات الوطنية والنظم الامنية المختلفة

**الدراسة الثالثة :** دراسة سعيد العمري بعنوان " المتطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية " دراسة مسحية على المؤسسة العامة للمواني " 2003 ، هدف الدراسة الى التعرف على المتطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية وفوائدها

### 6- حدود وفرضيات الدراسة :

اقتصر موضوع البحث على دراسة الادارة الالكترونية و تأثيرها على الامن الاقتصادي من خلال معرفه المزايا والآثار الإيجابية للإدارة الالكترونية واهم المعوقات التي تواجه انشاء الحوكمة الالكترونية .

### الأمن الاقتصادي:

هناك عدة تعاريف فسرت مفهوم الأمن والأمان فالأمن هو ضد الخوف، والخوف بالمفهوم الحديث يعني التهديد الشامل، سواء منه الاقتصادي أو الاجتماعي أو السياسي، الداخلي منه والخارجي ، وفي إطار هذه الحقيقة يكون المفهوم الشامل "للأمن" هو: القدرة التي تتمكن بها الدولة من تأمين انطلاق مصادر قوتها الداخلية والخارجية، الاقتصادية والعسكرية، في شتى المجالات في مواجهة المصادر التي تهددّها في الداخل والخارج، في السلم وفي الحرب.

وعلى ضوء المفهوم الشامل للأمن ، فإنه يعني تهيئة الظروف المناسبة التي تكفل الحياة المستقرة . ومن خلال عدة أبعاد منها البعد السياسي ، والذي يتمثل في الحفاظ على الكيان السياسي للدولة ، وحماية المصالح العليا لها، والبعد الاقتصادي ، والذي يهدف إلى توفير أسباب العيش الكريم وتلبية الاحتياجات الأساسية ، ورفع مستوى الخدمات، مع العمل على تحسين ظروف المعيشة والبعد الاجتماعي، والذي يرمي إلى توفير الأمن للمواطنين بالقدر الذي يزيد من تنمية الشعور بالانتماء والولاء والبعد المعنوي أو الاعتقادي ، وذلك من خلال احترام المعتقد الديني بصفته العنصر الأساسي في وحدة الأمة والبعد البيئي ، والذي يهدف إلى حماية البيئة من الاخطار التي تهددها. وما يهمنا في هذا المجال هو البعد الاقتصادي.

وقد حاولت الأمم المتحدة أن تجد معنى جامعاً للأمن الاقتصادي فتوصلت للتفسير التالي: " هو أن يملك المرء الوسائل المادية التي تمكّنه من أن يحيا حياة مستقرة ومشبعة. وبالنسبة لكثيرين يتمثل الأمن الاقتصادي، ببساطة، في امتلاك ما يكفي من النقود لإشباع حاجاتهم الأساسية، وهي: الغذاء، والمأوى اللائق، والرعاية الصحية الأساسية، والتعليم ."

ويتطلب تحقيق الأمن الاقتصادي تأمين دخل ثابت للفرد عبر عمله المنتج والمدفوع الأجر، أو عبر شبكة مالية عامة وأمنة، وبهذا المعنى فإن ربع سكان العالم فقط هم ضمن هذه الفئة، وكما تبدو مشاكل الأمن الاقتصادي أكثر جدية وخطراً في الدول النامية، فإن الدول المتطورة كذلك،

تشكو من مشاكل البطالة التي تشكل عاملاً مهماً في تسعير التوتر السياسي والعنف. وللأمن الاقتصادي أهمية عظمى حيث يكتنف بين طياته أماناً بدنياً وصحياً وثقافياً وغذائياً الخ.

ومن المنظور الاقتصادي لا يمكن أن يتصف أي اقتصاد بالفعالية وبالإنسانية ما لم تتوفر فيه تدابير وإجراءات كافية للأمن الاقتصادي ونظم جيدة للضمان الاجتماعي؛ حيث يكون بمقدور الناس أن يستجيبوا لتحديات الحياة، ويتكيفوا مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تحيط بهم، ويدروا عن أنفسهم خطر الكوارث والأفات، ويتمكنوا من تنمية إمكاناتهم البشرية لتوفير حياة أفضل وسبل معيشة أكثر أماناً واستقراراً.

وهناك عدد من النظريات تحدثت عن علاقة الأمن الاقتصادي بالحاجات الأساسية للإنسان وهي ما يعرف بنظريات الحاجات الأساسية، التي تتمثل في نظرية ماسلو ونظرية موري ونظرية هيرزبرج فقد اشارت نظرية ماسلو الى ان الحاجات الأساسية للإنسان تكون في شكل هرم تبدأ من اسفل الى اعلى، وبالتالي فان الانسان يبدأ في اشباع حاجاته من اسفل الى اعلى الا ان قليل من الناس من يصل الى قمة الهرم فالانسان في نظر ماسلو يبدأ بإشباع الحاجات الطبيعية ثم الحاجات الامنية التي تليها الحاجات الاجتماعية ثم الحاجات النفسية واخيراً تحقيق الذات. وحسب نظرية ماسلو فان اشباع الحاجات الامنية للإنسان تأتي في المرتبة الثانية من حيث الاهمية. كما اشارت نظرية موري الى الحاجات الأساسية للإنسان من منظور الدوافع الأساسية التي تحرك الانسان وحددتها في عدد من الدوافع هي الجوع، والجنس وحب الاستطلاع. وبالتالي فان النظرية حاولت الربط بين الاثار المترتبة على انعدام الأمن الاقتصادي والاجتماعي واسبابه.

اما نظرية هيرزبرج اشارت الى اهمية الحاجات الأساسية للإنسان، التي تتمثل في الماء والهواء والغذاء، ويرى هيرزبرج ان هذه الحاجات هي التي تدفع الانسان لإظهار سلوك معين، ويمكن القول ان انعدام الماء والغذاء والهواء يمكن ان يؤدي الى عدم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع الانساني.

### التحديات التي تواجه الأمن الاقتصادي في العراق:

مر الاقتصاد العراقي بعدة مراحل خلال الفترة الخمس وعشرين سنة السابقة، فبعد أن مستقراً الى حد ما في فترة الثمانينات، بدا هذا الاقتصاد بالتعثّر في مرحلة التسعينيات من القرن الماضي لما شهدته البلد من آثار الحروب التي وقعت في الفترة السابقة وكذلك الحروب في فترة التسعينيات والتي كان لها الأثر الكبير في تدمير الاقتصاد العراقي وفترات الحصار، إلا أن هذا الاقتصاد بدأ بالنهوض بعدة عام 2003، وبمرحلة جيدة الى نوع ما نتيجة لرفع الحصار عنه وكذلك ارتفاع اسعار النفط بعد هذه الفترة، إلا أن وبعد مدة وجيزة بدأ الاقتصاد العراقي يعاني من مشاكل متمثلة بسوء الإدارة في بعض مفاصل الدولة، وكذلك نفقات المتعلقة بالتهديد الخارجي والإرهاب أرهقت كاهل الاقتصاد الى حد كبير، وضلت هذه المشاكل تتراكم شيء فشيء، ولكن كان تصدير النفط العراقي يسد الى حد ما هذه النفقات وغيرها، ولكن بسبب تغير اسعار النفط العالمية، ظهرت المشاكل الاقتصادية في العراق والتي نعيش آثارها في الوقت الحالي، لذلك ظهرت عدة مشاكل واصبحت واضحة للعيان ومنها، انخفاض الدخل، حيث يعان المواطن العراقي من انخفاض الدخل بسبب ارتفاع الاسعار في المواد الغذائية وغيرها من المتطلبات بسبب اعتماد العراق على

الاستيراد في معظم متطلبات المواطن العراقي. وكذلك لعبت البطالة وقلة فرص التعيين دور كبير في تدمير الاقتصاد بسبب قلة تخصيص الدرجات الوظيفية وكثرة أعداد الطلبة المتخرجين من الجامعات دون الاخذ بنظر الاعتبار اتخاذ سياسة خاصة بالقبول او التنسيق مع وزارة التخطيط بشأن توفير فرص العمل للتخرجين. وكذلك الوضع الذي يمر به البلد بسبب العصابات الاجرامية وما رافق ذلك من تهجير قسري للعديد من الاسر العراقية داخل البلد وما ترتب على ذلك من اثار سلبية.

ومن أجل التقليل من تلك الآثار السلبية التي عصفت بالاقتصاد العراقي ، يجب البحث عن سبل جديدة للنهوض بهذا الاقتصاد، ومن هذه السبل هي استخدام تكنولوجيا المعلومات بعمل مرافق الدولة، ومنها تطبيق الحكومة الالكترونية، والتي سيكون لها دور كبير في الحد من كثير من المظاهر السلبية في العمل الإداري والمتمثلة بالرشوة والبيروقراطية، وكذلك تقليص سياسات الاتفاق على أمور يمكن الاستغناء عنها، فعلى سبيل المثال، لو أرادت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إصدار أمر وزاري يقضي بتحديد موعد امتحانات فئة او شريحة معينة من الطلبة، ستقوم بأصدار الامر على شكل الصيغة الورقية، ومن ثم تبدأ عمليات التعميم على الجامعات والمراكز والخطوة الثانية تقوم الجامعات بتعميم هذا الامر على الكليات ، والكليات بدورها تعمم على الاقسام، وبعد انقضاء موعد التاريخ المحدد يصبح هذا الكتاب غير ذي جدوى، ولكن عندما يكون الأمر الكترونياً، فيكفي عملية ارسال الامر ومن ثم اعادة ارسال نفس الامر حسب الحلقات السابقة، فيكون بذلك أسرع وقد اختزل عمليات صرف نقدي لمتطلبات الاصول الورقية، وكذلك تخليص العنصر البشري من هذا العمل للاستفادة من وقته في عمل آخر، كذلك يكون للادارة او الحكومة الالكترونية دور كبير في تقليص عمليات الفساد والبيروقراطية والمحسوبية ، وذلك بوضع شروط التقديم لعمل ما او لقبول معين من خلال وضع شروط وكيفية حساب نقاط كل شرط من هذه الشروط وبالتالي يكون التقييم معروض لكل شخص من خلال مجموع النقاط فبذلك يكون الشخص على علم بترتيبه لنيل هذا الدور، ولا يستطيع أياً كان التلاعب في تلك النتائج. لذلك يجب العمل على تشريع الحكومة او الإدارة الالكترونية، ولكن يجب أن نفهم معنى الحكومة الالكترونية أولاً.

فقد ورد عدة تعريفات لمفهوم الادارة الالكترونية منها المعرفة التي يتم تداولها على الشبكة (الداخلية –الخارجية –الانترنت) وفق نماذج الأعمال الإلكترونية بما يحقق رافعة الأصول الرقمية (منتجات وخدمات رقمية) والوصول الواسع والمرن إليها في زمان وفي أي مكان مستندة إلى بنية تحتية فعالة وثقافة قائمة على التقاسم على نطاق واسع داخل الشركة وخارجها.(1)

وعرفها آخر بأنها : القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي(2).

1 نجم عبود نجم، إدارة المعرفة(المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، الطبعة الثانية، الوراق للنشر و التوزيع الأردن، 2008، ص350  
2 ( سامي عطا الله الصالح،(2001) وحدة معلومات التنمية للدول العربية ، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الكويت ، ص 9.

**المزايا والآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية:**

يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط التالية(3):

- 1- سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
- 2- نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
- 3- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.
- 4- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
- 5- التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
- 6- تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.
- 7- تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.
- 8- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
- 9- تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها.
- 10- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

**المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية :**

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها البعض تتمثل فيما يلي (4):

- 1- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية
- 2- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحويل نحو عالم الرقمية
- 3- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات
- 4- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها
- 5- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية
- 6- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- 7- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- 8- التركيز على القدرات الفنية.

**معوقات إنشاء الحكومة الإلكترونية:**

على الرغم من توجه العديد من الدول نحو العمل بمجال الإدارة أو الحكومة الإلكترونية، إلا أن تلك المشاريع التي شرعوا بالعمل بها سرعان ما تواجه مشاكل عديدة على الرغم من رغبة تلك الدول الدخول في هذا المجال لما يحققه من أثر اقتصادي وتنموي كبير في بلدانهم، ويعود

(3) أشرف صالح ، ( 1999 ) "الطريق السريعة للمعلومات ووسائل الاتصال والإعلام في الوطن العربي" ، تونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ص 128 .

(4) رأفت رضوان ، (1999) عالم التجارة الإلكترونية، مكتبة المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ص 95 .

السبب في ذلك مجموعة مؤثرات داخلية ، مع الإقرار بنسبة الاختلاف فيها من دولة الى أخرى، إلا ان على العموم أنها تعتبر أبرز المشاكل التي تعيق تطبيق مشروعات الحكومة الالكترونية. ومن هذه المعوقات(5):

- ارتفاع التكاليف المتعلقة بالبنية التحتية والفوقية.
- الحاجة إلى تكاتف الجهود في مختلف التخصصات.
- التخوف من اقتصار الخدمة على مجموعة محدودة من الأفراد.
- المشكلات المترتبة على دخول أفراد غير مسؤولين إلى النظام.
- صعوبة بناء مجتمع رقمي في التنظيم ككل والذي يشكل أبعاد المدينة الإلكترونية.
- التداخلات السلبية للأفراد المتعاملين مع المنظمة.
- عدم تأييد الإدارة العليا والقيادات المسؤولة.
- انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي المتعلق بعمل الإدارة الإلكترونية.
- عدم الاهتمام بالموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام والعلاقات الإنسانية.

### الاستنتاجات

- 1- ارتفاع ملحوظ باستخدام بعض الدوائر الدولة العراقية الانظمة الالكترونية والتي من خلالها تم ما يلي
  - مكنته الاعمال الادارية والمالية واللوجستية التعاقدية الرقابية لتشكيل الوزارة في بغداد والمحافظات وربطها ضمن تطبيق مركزي موحد
  - اصدار قوائم روات منتسبي الوزارة الكترونيا بدلا من الروتين الورقي والحسابات الاعتيادية
  - تقليل وخفض نفقات الادارة الداخلية
  - اعطاء فرص لتطوير اداء الاعمال في الادارات المختلفة
  - تقليل مبدا شفافية التعاملات الداخلية
- 2- يمكن للحكومة الالكترونية ان تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية المعقدة التي اصبحت ارضا خصبة للفساد الاداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية والمراجعة يسمح للعاملين الحكوميين باستغلال سلطتهم في تقديم معاملة وقبول الرشاوي وتأخير تقديم الخدمات او عدم تقديمها على الاطلاق لبعض الناس
- 3- تتطلب الحكومة الكترونية بتوفير الكثير من الخدمات والاجراءات والتي تهدف الى التعامل مع المواطنين والعاملين ،حيث تكون قنوات التواصل اما الهاتف او الانترنت
- 4- ضمان الاستثمار الامثل لموارد الوزارة من خلال ادوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن اجل توفير اعلى مستوى من الخدمات لضمان حماية المجتمع

(5) علي محمد إبراهيم، (2001) " التصدي لمشاكل البيروقراطية من خلال الحكومة الإلكترونية"، مؤتمر الأعمال الإلكترونية والتنمية، القاهرة ، ص 88 .

وتوفير بيئة مستقرة على نحو يعزز تقدم وازدهار الدولة من الناحية الاقتصادية وتعزيز ثقة المجتمع في الخدمات التي تقدمها الوزارة

### التوصيات

- 1- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة
- 2- نشر الثقافة الالكترونية بدءا من تدريس الحاسب الالى من المرحلة الابتدائية مرورا بجميع الاعداد والمستويات الثقافية في المجتمع
- 3- تبني الادارات العليا لمفاهيم تطبيق الادارات الالكترونية
- 4- توفير الاعتمادات المالية اللازمة والامكانيات المادية للتطبيق الفعال ووضع الخطط وبرامج توعوية وتنقيفية لجمهور المتعاملين مع الادارات الحكومية وكذلك وضع الخطط البديلة للادارات الالكترونية لاستخدامها مباشرة في وقت الحاجة
- 5- وضع سياسة محددة عن امن المعلومات وتعيين مسؤول لتنفيذ هذه السياسة وفقا للمعايير الدولية في هذا الشأن ، والتقييم المستمر والمتواصل لنظم الامن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالاجراءات الوقائية الامنية بشكل سليم وعدم الافصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على اذن مسبق

### المصادر

- 1- أشرف صالح ، ( 1999 ) " الطريق السريعة للمعلومات ووسائل الاتصال والإعلام في الوطن العربي " ، تونس ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- 2- سامي عطا لله الصالح،(2001) وحدة معلومات التنمية للدول العربية ، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الكويت
- 3- رأفت رضوان ، (1999) عالم التجارة الإلكترونية، مكتبة المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
- 4- علي محمدا إبراهيم، (2001) " التصدي لمشاكل البيروقراطية من خلال الحكومة الإلكترونية"، مؤتمر الأعمال الإلكترونية والتنمية، القاهرة.
- 5- نجم عبود نجم،(2008) " إدارة المعرفة(المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، الطبعة الثانية، الوراق للنشر و التوزيع الأردن.
- 6- شائع بن سعد مبارك ، ( 2006 ) " مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون" الرياض – جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
- 7- العاني خليل ابراهيم ( 2002 ) " ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001 : 2000 " بغداد ، مطبعة الاشقر . "كمن31