

مؤشرات الأمم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية  
(تقييم حالة جمهورية العراق)

غزوان رفيق عويد\*\*

مدير قسم البحوث/هياها النزاهة

م.م. رؤى يونس جاسم\*

مقرر قسم المحاسبة / الجامعة المستنصرية

المستخلص:

تمثل الإدارة الالكترونية نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات، فقد أصبحت تتحول وبسرعة في جميع دول العالم لتصبح أمراً إلزامياً، إذ أتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومن هذا المنطلق ولاهية الموضوع وحدثاته تناول البحث مفهوم الحكومة الالكترونية لتسليط الضوء على اهداف الحكومة الالكترونية والدور الذي تلعبه في رفع مستوى الجودة والكفاءة في أداء الأجهزة الحكومية باستعمال التقنيات الحديثة والتعرف على اهم الابعاد الاستراتيجية تعتمدها في تحقيق النجاح الاستراتيجي اذ ينطلق البحث من مشكلة مفادها عدم وجود تقييم محلي لمستوى الحكومة الالكترونية في العراق وفق معايير محددة وبصورة يمكن معها بيان مستوى التقدم قياساً لما وصلت اليه دول العالم لذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة المنشورات التي توفرها الأمم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية ووفق ذلك تم التوصل الى استنتاج ان درجات العراق على مؤشر المشاركة الالكترونية الذي تصدره الأمم المتحدة كمؤشر مكمل لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية كانت منخفضة باستثناء سنة ( 2016 ) الامر الذي يشير الى تقدم المشاركة الالكترونية في العراق وهذا ما دعا الى ضرورة توجيه الوزارات والجهات الغير مرتبطة بوزارة والهيئات والمحافظة على استعمال تكنولوجيا المعلومات بشكل اكبر في تقديم الخدمة للمواطن لما لها اثر من تقليل الروتين الإداري وغلغ منافذ الفساد وتقديم الخدمات بشكل افضل .

United Nations indicators for measuring e – government:

Assessment of the situation of the Republic of Iraq

**Abstract:**

\* الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد .

\*\* مدير قسم البحوث/هياها النزاهة

مقبول للنشر بتاريخ 2019/2/18

E-management represents a cultural and cultural shift for societies. It has become fast in all countries of the world to become mandatory, as its scope of influence has expanded to include all political, economic and social aspects, and from this standpoint and the importance of the topic and modernity discussed the concept of e-government to highlight the objectives of e-government and the role that play in raising the level of quality and efficiency in the performance of government agencies using modern technologies and identify the most important strategic dimensions adopted in achieving strategic success as the research starts from the problem There is no local assessment of the level of e-government in Iraq according to specific criteria and can be indicated with the level of progress compared to what has reached the countries of the world, therefore, was based on the analytical national approach in the study of publications provided by the United Nations to measure e-government and accordingly reached the conclusion that the degrees Iraq on the electronic participation index, which was issued by the United Nations as a complementary indicator of the evolution of e-government was low except for (2016), which indicates the progress of electronic participation in Iraq and this called for the need to guide ministries and non-related bodies The Ministry and the authorities and governorates on the use of information technology more in the provision of service to the citizen because of the impact of reducing administrative red tape and the closure of corruption and better service delivery.

## المقدمة :

ان التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات وزيادة الهائلة في كمية المعلومات المتوفرة له اثراً كبيراً كبير في تطوير أساليب الاعمال كافة ولم يستثنى من ذلك الاعمال الحكومية , حيث تبنت معظم الحكومات ضمن استراتيجياتها وأهدافها مفهوم الحكومة الالكترونية التي تعمل على ربط مؤسساتها ببعض عن طريق شبكة الانترنت كما تعمل على ربط مؤسساتها بالشعب مما يجعل الوصول الى المعلومات في متناول الجميع لخلق نوع من الثقة والشفافية بينها وبينهم ولأضافه مزيد من السرعة والدقة على الخدمات المقدمة وخفض التكاليف وزيادة الإيرادات , وهذه تعد واحدة من اهم الوسائل والأدوات التي تسهم في تحقيق النجاح والفاعلية في أدائها لأعمالها , ووفق ذلك تطرق البحث الى تناول مفهوم الحكومة الالكترونية على أربعة مباحث تناول المبحث الأول منهجية البحث ( المشكلة والاهمية والهدف والمنهج المستخدم ) في حين تناول المبحث الثاني الجانب النظري ( مفهوم الحكومة الالكترونية , أهدافها والتحديات التي تواجهها والابعاد الاستراتيجية واهم الاستراتيجيات لنجاحها ) وتناول المبحث الثالث الجانب العملي ( مؤشر الأمم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية ) وخصص المبحث الرابع لعرض اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل لها الباحثان .

الكلمات المفتاحية : الحكومة الالكترونية , مؤشرات الأمم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية .

## المبحث الأول (منهجية البحث)

### أولاً : مشكلة البحث

تكمن مشكلة الدراسة في عدم وجود تقييم محلي لمستوى الحكومة الالكترونية في العراق على وفق معايير محددة وبصورة يمكن معها بيان مستوى التقدم قياساً بما وصلت اليه دول العالم لذلك تم الاعتماد على مؤشر الأمم المتحدة لقياس تطور الحكومة الالكترونية للدول فكيف يتم هذا القياس وما هو موقع العراق على هذا القياس.

### ثانياً : هدف البحث

يهدف البحث الى استعراض الاطار الفكري للحكومة الالكترونية لتغطية الجانب النظري من البحث والذي يتناول مفهوم الحكومة الالكترونية , أهدافها , التحديات التي تواجهها , الابعاد الاستراتيجية , واستراتيجيات نجاحها , ورفع الوعي والاهتمام بها , بالفضلاً عن ذلك التعرف على منهجية مؤشر الأمم المتحدة لقياس تطور تطبيق الحكومة الالكترونية وكيفية قياسها ومعرفة حالة العراق وفق هذا المؤشر.

### ثالثاً : أهمية البحث

للبحث أهمية في ضرورة الاستمرار نحو الحكومة الالكترونية نظراً للفوائد المحققة في تجارب الدول الرائدة في هذا المجال وهي الولايات المتحدة الامريكية وانكلترا وامارة دبي ومن هذه الفوائد تبسيط إجراءات عمل الجمهور مع الخدمات

الحكومية وعدم اهدار الوقت والجهد وتوفير الخدمة الحكومية , مع ارتفاع مستوى الوعي المعلوماتي والتقني لدى الجمهور من المتعاملين بهذة الدول فضلاً عن كونها توفر معرفة متكاملة حول المعايير التي يتم على أساسها قياس تطور تطبيق الحكومة الالكترونية في دول العالم لا سيما ان هذه المعايير وضعت من قبل مؤسسة معتمدة – الأمم المتحدة – لكون هذه البحث يوفر تحليل متكامل لحالة العراق وفق هذا المقياس.

#### رابعاً : منهج البحث

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في دراسة المنشورات التي توفرها الأمم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية .

### المبحث الثاني

#### الإطار النظري (الحكومة الالكترونية)

##### أولاً: مفهوم الحكومة الالكترونية

ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية في أول استعمال من قبل الرئيس بيل كلينتون في خطابه عام (1990), حيث تقوم الحكومة في هذا النظام بربط كل مؤسساتها بعضها ببعض عن طريق شبكة الإنترنت، وتعمل على ربط مؤسساتها بالشعب، مما يجعل الوصول إلى المعلومات في متناول الجميع، لخلق نوع من الثقة والشفافية بينها وبينهم، وإضافة مزيد من السرعة والدقة على الخدمات فهي اسلوب حديث لصياغة نُسق الإجراءات الادارية والتنظيمية والخدمية وحركة البيانات والمعلومات بالمؤسسات العامة للدولة، وتستلزم تغييرات في القوانين القائمة واستحداث قوانين جديدة وسياسات جديدة.

وهذا المفهوم يعد من ضمن أبعاد الإدارة الالكترونية، إذ ان الإجراءات والمستندات والوثائق الخاصة بإنجاز معاملة حكومية سيتمكن تحويلها إلى "صورة الكترونية" بعد تشفيرها سواء كان التعامل مع المواطنين، أو مرتبط بمنظمات الأعمال المختلفة أو الإدارات الحكومية. ويتطلب إنجاز هذه المعاملات إطار من الشفافية، أي علانية القرار، وعدم حجب المعلومات عن المهتمين بها أو ذوي العلاقة بها والتأكيد على مصداقية منظمة ما أمام الرأي العام والحكومة والقطاع الخاص، والمنظمات الدولية، ومدى حرية المواطن في الوصول إلى مصادر المعلومات والاطلاع عليها . ( حسين، 2004 , 109 ) .

اما المعهد الأمريكي لإدارة المعلومات فعرفها بانها استعمال تكنولوجيا المعلومات بغرض تيسير عملية الاتصالات وتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لكل من المواطن ومنظمات الاعمال والمؤسسات الحكومية الأخرى بالفضلاً عن تحقيق الكفاءة وفعالية الأداء في المنظمات الحكومية ( R.U.C.2001,P5/ [http:// scinedirect.com](http://scinedirect.com) ) ( on may 2007 ) .

وقد عرفها البنك الدولي هي " عملية استعمال المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات ( شبكات المعلومات التعريفية - شبكة الانترنت - أساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول وغيرها من الوسائل التكنولوجية ) التي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات بين المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين , تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية وأن نتائجها يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد الإداري وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل وتخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته. ( عبد الهادي, 2003: 4 )

وبذلك فقد أرنتى الباحثين ان الحكومة الالكترونية تتمثل في تقديم الخدمات للمستفيدين وإنتاج وتفعيل الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين باستعمال وسائل الكترونية متنوعة فهي تعني أكثر من مجرد تحميل المعلومات على الويب وانما تتطلب الكثير من التغييرات التنظيمية والمؤسسية , وعلية فان أنشطتها تكون في ثلاثة مجالات وهي :

1. علاقة الحكومة بالمواطنين .
2. علاقة الحكومة بنفسها.
3. علاقة الحكومة بالأعمال .

## ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية

تدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات ألياً لجمهور المستخدمين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، فهي تهدف إلى تخفيف الأعباء المالية في الإدارات العامة مع المحافظة على مستويات عالية لجودة الخدمات، وبما أن الحكومة الإلكترونية سوف تستهدف مجموعات مختلفة من المستخدمين كان من الممكن أن نقدم الأهداف الإلكترونية -حكومية حسب المجالات التالية :  
( [www.egovconcepts.com](http://www.egovconcepts.com) )

### 1. المجال الحكومي- الشعبي :

في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها، سوف تقع معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم، أي تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها عن طريق تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والانتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية.

### 2. المجال الحكومي – المؤسسي :

تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواء كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو عالمية.

### 3. المجال الحكومي – الحكومي :

على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف الحكومة الإلكترونية الهدف الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، فضلاً عن رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من قبيل مكنته جميع الإدارات العامة.

### 4. المجال الحكومي – الخارجي :

هدف الحكومة الإلكترونية وفق هذا المجال هو دمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى إقتصادية مع محيطها الخارجي، مثل هدف تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب، وهدف تشجيع الاستثمار الخارجي .

اما ( حجازي , 2004 , 100 ) فأوضحها بالاتي :

1. تحقيق الاتصال الفعال ، والتقليل من التعقيدات الادارية
  2. كسب رضا الشعب عن طريق تقديم الخدمات الحكومية بسهولة، مع تقديم كافة البيانات التي يحتاجها بصورة دقيقة، وتقليل الوقت المستغرق لإنهاء طلبه ( <http://www.wppit.com> ) .
  3. دعم برامج التطوير الاقتصادي، والتي يتسبب في نموها تقليل التكاليف، وتسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية، وفتح مجال استثمارية جديدة، وخلق فرص عمل( <http://www.wppit.com> ) . .
- وقد حددت جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، (18, يونيو , 2003) ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي: ( حسين , 2013 , 445 ) .

### 1. تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

### 2. ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

### 3. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

### 4. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

### 5. بناء ثقة المستخدم.

### 6. زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات .

وأشار ( o, Reilly , Jim ,2002, p:28-30 ) الى أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية وتتمثل بالاتي :

- 1- تحسن الخدمات الموجهة للمواطنين .
- 2- تحسين إنتاجية وكفاءة المنظمات .
- 3- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون ومساندة دعم القطاعات الاقتصادية .

4- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة .

ووفق ما تم ذكره نلاحظ بان الحكومة الإلكترونية تسعى من خلال انموذجها الجديد أن تساهم في رفد الاقتصاد الوطني وتحسين صورة البلد بشكل عام فضلاً عن خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن.

ثالثاً: تحديات الحكومة الإلكترونية :

تواجه الحكومة الإلكترونية التحديات السياسية والتنظيمية والفنية، والتي قد تعيق النهج الأكثر تعاونية في الحكومة ومع الفاعلين الخارجيين ( تقرير الأمم المتحدة , 2014 ) :

1. الحاجة للرؤية المترابطة والالتزام نحو التعامل مع قضايا التنمية المستدامة.
2. ضعف القيادة التعاونية والعقلية الشبيهة” بالصومعة“.
3. خندقة هياكل القوة.
4. التجزئة التنظيمية الرأسية والأفقية.
5. آليات المسائلة غير المناسبة لأجل التعاون عرب الوكالات، وحيثما أمكن، معايير الجودة الدنيا أو” المناسبة“.
6. انعدام الثقة بين الوزارات/ الوكالات.
7. نقص الثقة في البنية التحتية لتقنية المعلومات وخصوصية البيانات والأمن.

رابعاً: الأبعاد الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية

ان التحول نحو حكومة الكترونية فعالة وكفأه وناجحة يتطلب وجود رؤية دقيقة ورسالة واضحة المعالم وأهداف تسعى لتحقيقها وأولويات دقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم، تتماشى وتتطابق مع التطورات التكنولوجية الحديثة. وعلى ذلك لا بد من اختيار مشروعات الحكومة على أساس تحقيقها بأقصى عائد ممكن، ومن أجل تطوير الاستراتيجية إذ تم الاعتماد على ابعاد الاستراتيجية الثالثة لتطوير الحكومة الإلكترونية ( تقديم خدمات افضل للمواطنين والاعمال التجارية ) والتي تتمثل بـ إطار ثلاثي الأبعاد يتألف من ما يلي:

- 1- بعد الخدمات الإلكترونية : حيث يسلط الضوء على رفع مستوى التحول الإلكتروني للجهات الحكومية، وتوفيرها خدمات الكترونية عالية الجودة عبر قنوات متعددة تلبي متطلبات المتعاملين؛
- 2- بعد الجاهزية الإلكترونية: يركز على تطوير قدرة الجهات الاتحادية تقنيا وتنظيماً وبشريا على تطبيق حلول تقنية المعلومات والاتصالات والتحول نحو الحكومة الإلكترونية؛
- 3 - بعد بيئة تقنية المعلومات والاتصالات: يتمحور هذا البعد على تغطية العوامل التنظيمية مثل السياسات والتشريعات المؤثرة على تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية. (شاهد , عرابة , دفرور , 2016 , 124 )

خامساً: استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية وأهدافها

يعتمد التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية بمفهومها الواسع على أسس عديدة لابد للدول والحكومات من تهيئتها وأعدادها ولعل أهمها صياغة استراتيجيات فاعلة تتكامل فيما بينها لتحقيق النجاح الاستراتيجي. ويوضح الجدول الآتي استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية ومضامينها المختلفة:

جدول ( 1 )

استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية ومضامينه

المضامين	الإستراتيجية
- تعديل الأجندة الحكومية - توفير هيئة مشرفة - خطط وأهداف ذكية - إعادة هندسة إجراءات العمل - بناء بيئة قانونية	استراتيجيات التخطيط والإدارة
- الاحتواء المجتمعي - خفض كلف الوصول للخدمة	استراتيجيات خدمة الوصول للخدمة
- صياغة المحتوى الحكومي - تطوير نماذج المعلومات القياسية لمعاملات الحكومة.	استراتيجيات المحتوى

الاستراتيجيات التقنية	- تطوير البنية التحتية - اعتماد مبدأ بوابة الحكومة الالكترونية - تأمين سرية وامن المعلومات - تمكين الدفع الالكتروني
استراتيجيات المشاركة والتوعية العامة	- حملات توعية للترويج للحكومة الالكترونية - احترام الخصوصية - إقامة الدورات التدريبية

المصدر: فراس سليمان الشلبي, رياض عبد الله الخوالدة, دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية, دراسة حالة في وزارة المالية الأردنية, <https://kantakji.com>

### المبحث الثالث

#### الاطار العملي (مؤشر الأمم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية)

##### أولاً: منهجية مؤشر الامم المتحدة للحكومة الالكترونية

يصدر مؤشر الامم المتحدة لقياس تطور الحكومة الالكترونية منذ العام (2003) لتقييم الجاهزية الالكترونية للدول الاعضاء في الامم المتحدة — (193) دولة واعتباراً من العام (2008) أصبح يُجرى هذا القياس مرة واحدة كل سنتين, يتم في هذا المؤشر تصنيف الدول على وفق مقياس نسبي يقدم معلومات للدول حول الحكومة الالكترونية ومدى تقدمها مقارنة بالدول الاعضاء في الامم المتحدة, والغرض الاساس من المؤشر هو قياس استعدادية وقدرة الحكومات لاستعمال تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة, ولهذا المؤشر عدة فوائد للموظفين الحكوميين وصناع القرار وراسمي السياسات والباحثين والمجتمع المدني والقطاع الخاص لاغراض توفير الخدمات المرتكزة على المواطن, ويستند المؤشر على تقييمات الخبراء للحكومات الالكترونية للدول حيث يقيم المواقع الالكترونية الوطنية وكيفية تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة بشكل عام, وقطاعات تقديم الخدمات بشكل خاص, فضلاً عن ذلك تقوم الامم المتحدة باصدار مؤشر (المشاركة الالكترونية) الذي يعد مؤشراً تكميلياً لمؤشرها الخاص بقياس تطور الحكومة الالكترونية حيث يعنى هذا المؤشر بالتركيز على تسهيلات المشاركة الالكترونية التي تنشرها الحكومة. ان مؤشر الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية مؤشر مركب يتم حسابه على وفق الخطوات الآتية: (دليل تكوين المؤشرات المركبة, دليل صادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار, مصر, 2006)

1- تحديد المؤشرات الفرعية ومتغيراتها: يتم تحديد المؤشرات الفرعية التي سيتم على اساسها قياس تطور الحكومة الالكترونية, وقد حددت هذه المؤشرات بثلاثة مؤشرات وهذه المؤشرات يتم قياس كل منها بعدة متغيرات وعلى وفق الآتي:

أ. مؤشر (الخدمات الالكترونية) الذي يقيس نطاق وجود الخدمات الالكترونية ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الالكترونية باربعة مراحل هي:

- المرحلة الاولى: خدمات المعلومات الاساسية (ناشئة).
  - المرحلة الثانية: خدمات المعلومات المتقدمة (معززة).
  - المرحلة الثالثة: خدمات المعاملات (معاملاتية).
  - المرحلة الرابعة: الخدمة التفاعلية (متصلة).
- ويتم استعمال درجة الانجاز في هذه المراحل كادوات قياس لهذا المؤشر.

ب. مؤشر (البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية) الذي يقيس الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ويتم قياسه بخمس متغيرات وهي:

- عدد المشتركين في الهاتف النقال.
- عدد المشتركين في الهاتف الثابت.
- عدد مستخدمي الانترنت.
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة (السلكية).
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

ت. مؤشر (رأس المال البشري) الذي يقيس رأس المال البشري الاساس ويتم قياسه باربعة متغيرات وهي:

- المعرفة بالكتابة والقراءة بين الراشدين.

- السنوات المتوقعة للدراسة.
- متوسط سنوات الدراسة.
- معدل التسجيل الاجمالي.
- 2- **قياس الفارق المعياري للمتغيرات:** لغرض استبعاد التغير بين الدول والحصول على متغيرات جيدة من الناحية الإحصائية يتم معايرة المتغيرات باستعمال طريقة (z) المعيارية على وفق المعادلة الآتية:

$$x_{new} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

إذ ان:

$x_{new}$  : تشير الى القيمة المعيارية الجديدة.

$x$  : درجة المتغير الاولية (قبل المعايرة).

$\mu$  : المتوسط الحسابي للبيانات.

$\sigma$  : الانحراف المعياري للبيانات.

- 3- **تحديد اوزران المتغيرات:** تم وضع اوزران مختلفة للمتغيرات الفرعية حيث كانت اوزران المتغيرات في مؤشري الخدمات الالكترونية والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية متساوية لجميع المتغيرات أي يتم ايجاد كل مؤشر منهما باعتبارهما الوسط الحسابي لمتغيرات كل مؤشر كون الوزن متساوي لجميع المتغيرات الداخلة في تكوينهما، اما مؤشر رأس المال البشري فكانت اوزان متغيراته مختلفة حيث اعطي المتغيرات (السنوات المتوقعة للدراسة ومتوسط سنوات الدراسة ومعدل التسجيل الاجمالي) الوزن (2/9) لكل منها، واما متغير (المعرفة بالكتابة والقراءة بين الراشدين) فقد اعطي الوزن (1/3).

- 4- **تطبيع المؤشرات:** بعد ايجاد قيمة كل مؤشر فرعي باستعمال الاوزران الخاصة بمتغيراته يتم تطبيع (توحيد) درجات المؤشرات الفرعية على مقياس يتراوح بين (0-1) حيث تعادل الدرجة (0) ادنى مستوى في حين تعادل الدرجة (1) اعلى مستوى، وتم استعمال طريقة اعادة القياس (MIN - MAX) في توحيد المؤشرات الفرعية وهي طريقة إحصائية تعتمد على إيجاد القيمة المطبوعة لكل مؤشر فرعي عن طريق طرح القيمة الصغرى للمؤشر من قيمة المؤشر، ثم قسمة الناتج على مدى المؤشر (الفرق بين القيمة العظمى والقيمة الصغرى) وفق المعادلة الآتية:

$$I = \frac{x - \min(x)}{\max(x) - \min(x)}$$

- 5- **ايجاد قيمة المؤشر للدولة:** يتم ايجاد قيمة المؤشر للدولة باعتباره المعدل الحسابي لهذه المؤشرات الثلاث، وتقع قيمة المؤشر بين (0-1) حيث تشير الدرجة (1) الى مستوى عالٍ جداً من الحكومة الالكترونية والدرجة (0) الى مستوى منخفض جداً من الحكومة الالكترونية.

ثانياً : تقييم حالة العراق في الحكومة الالكترونية

قيم العراق على مؤشر الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية منذ صدوره وحصل على درجات مختلفة وكما في الجدول الآتي:

#### جدول (2)

يبين احصائيات العراق على مؤشر الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية

المعدل العالمي	ترتيب العراق عالمياً من 193 دولة	المؤشرات الفرعية للعراق			مؤشر الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية للعراق	السنة
		رأس المال البشري	البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	الخدمات الالكترونية		
0.365	174	0.93	0.016	0	0	2003
0.413	103	0.124	0.016	0.93	0.357	2004
0.399	118	0.93	0.016	0.054	0.333	2005
0.428	151	0.692	0.013	0.107	0.269	2008

0.419	136	0.229	0.018	0.052	0.297	2010
0.488	137	0.615	0.12	0.288	0.341	2012
0.471	134	0.528	0.217	0.197	0.341	2014
0.492	141	0.480	0.165	0.355	0.333	2016

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات التقارير السنوية للامم المتحدة حول المؤشر.

ملاحظة: صدر المؤشر للسنوات (2003,2004,2005,2008,2010,2012,2014,2016) اذ اصبح يصدر كل سنتين منذ نسخة (2008) بعد ان توقف اصداره للسنوات (2006,2007).

من خلال الجدول المشار اليها يتضح ان مستوى تطور الحكومة الالكترونية في العراق منخفض اذ لم يتجاوز الدرجة (0.4) لجميع سنوات صدور المؤشر وبمقارنة درجات العراق بالمعدل العالمي نجد ان درجات العراق لم تتجاوز المعدل العالمي لجميع السنوات الدراسة وكانت قريبة منها، تجدر الاشارة الى ان العراق اعطي الدرجة (0) في العام (2003) بسبب ان مؤشر الخدمات الالكترونية كان مساوي للـ (0)، ومن خلال المؤشرات الفرعية المكونة لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية يتضح ان مستوى العراق في مؤشر الخدمات الالكترونية كان منخفض وبدأ يتصاعد تدريجياً وهو مؤشر جيد على ان الحكومة تقوم بزيادة عدد الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطن، واما مؤشر الاتصالات البنية التحتية للاتصالات السلكية والاسلكية منخفض بشكل عام وكانت درجات العراق على هذا المؤشر ادنى من المؤشرين الاخرين، اما مؤشر رأس المال البشري فكانت افضل درجات العراق على هذا المؤشر مما يدل على ان العراق يمتلك رأس مال بشري جيد، وحل العراق بمراتب مختلفة لم يدخل العراق ضمن المئة الاولى بين الدول الـ (193) وكان في اغلب السنوات في الربع الثالث من الدول المشمولة بالتصنيف.

ولغرض الاحاطة بتقييم الحكومة الالكترونية للعراق سيتم تحليل مؤشر المشاركة الالكترونية المكمل لتقييم الحكومات الالكترونية الذي تصدره الامم المتحدة جنباً الى جنب مع مؤشر تطور الحكومة الالكترونية وكما في ادناه:

مؤشر المشاركة الالكترونية: وهو مؤشر يصدر من قبل الامم المتحدة في نفس التقرير الذي يصدر لقياس تطور الحكومة الالكترونية ويركز هذا المؤشر على قياس التسهيلات الالكترونية التي تقدمها الحكومات لمواطنيها للتفاعل معها وفيما بينهم ويتم هذا القياس من خلال ثلاثة ابعاد تتمثل في:

- المعلومات الالكترونية: تمكين المشاركة عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات العامة والنفاد الى المعلومات دون طلب او بناءً عليه.
- الاستشارات الالكترونية: اشراك المواطنين في المساهمات والمناقشات حول السياسات والخدمات العامة.
- صنع القرارات الالكترونية: تمكين المواطنين عبر التصميم المشترك لخيارات السياسة والانتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرائق التقديم.

وتقع قيمة هذا المؤشر بين (0-1) حيث تشير القيمة (1) الى ان المشاركة الالكترونية للدولة عالية جداً والدرجة (0) تشير الى ان المشاركة الالكترونية للدولة منخفضة جداً، والجدول الاتي يبين درجات العراق على هذا المؤشر.

### جدول (3)

يبين احصائيات العراق على مؤشر المشاركة الالكترونية المرافق لمؤشر الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية

السنة	مؤشر المشاركة الالكترونية للعراق	المعدل العالمي	ترتيب العراق عالمياً
2003	0	0.151	151
2004	0.033	0.141	97
2005	0	0.153	151
2008	0.205	0.191	60
2010	0.043	0.191	135
2012	0.103	0.223	101

152	0.395	0.137	2014
104	0.463	0.424	2016

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات التقارير السنوية للامم المتحدة حول المؤشر

من خلال الجدول المشار اليها يتبين ان درجات العراق منخفضة في مؤشر المشاركة الالكترونية باستثناء العام (2008) حيث كانت درجة العراق اعلى من المعدل العالمي وحصل في هذا العام على الترتيب الـ (60) على الدول الـ (193) المشمولة بالقياس. وفي العام (2016) حصل العراق على درجة (0.424) وهي درجة قريبة جداً من المعدل العالمي في العام (2016) والبالغة (0.463) وتشير الى تقدم العراق في المشاركة الالكترونية، اما على مستوى الترتيب فكان ترتيب العراق في مراتب مختلفة افضلها كان في العام (2008) مع الإشارة الى ان الدرجة اهم بكثير من الترتيب كون الترتيب يعتمد على درجات الدول الاخرى اما الدرجة فهي قياس لمستوى تطبيق الدولة للمشاركة الالكترونية.

### ( الاستنتاجات والتوصيات )

#### الاستنتاجات:

- 1- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى حول التقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعلومات .
- 2- ان منظمة الامم المتحدة تولي اهتمام كبير في استعمال تكنولوجيا المعلومات من قبل الحكومات الامر الذي جعلها تصدر مؤشر لقياس التقدم في الحكومة الالكترونية للدول الاعضاء فيها.
- 3- ان درجات العراق على مؤشر تطور الحكومة الالكترونية على مدى سنوات صدره كانت منخفضة مقارنة بالمعدل العالمي لكل سنة الامر.
- 4- كانت درجات العراق في المؤشرات الفرعية لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية مرتبة حسب الافضلية (مؤشر رأس المال البشري) يليه (مؤشر الخدمات الالكترونية) و ثم مؤشر (البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية).
- 5- ان درجات العراق على مؤشر المشاركة الالكترونية الذي تصدره الامم المتحدة كمؤشر مكمل لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية كانت منخفضة باستثناء سنة (2016) الامر الذي يشير الى تقدم المشاركة الالكترونية في العراق.

#### التوصيات:

- 1- على الحكومة العراقية دراسة ومتابعة نتائج مؤشر تطور الحكومة الالكترونية والاهتمام بنتائج هذا المؤشر، ودراسة مدى التقدم من قبل الدول الاخرى والاستفادة من تجارب الدول المتقدمة على المؤشر.
- 2- ضرورة العمل على تحسين وتوعية المواطن بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم كما وقع في ماليزيا وسنغافورة وغيرها من الدول الأخرى .
- 3- وضع خطة استراتيجية لتحسين عمل الحكومة الالكترونية في العراق من خلال دراسة المتغيرات المكونة للمؤشرات الفرعية لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية ومؤشر المشاركة الالكترونية.
- 4- توجيه الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة والهيئات والمؤسسات على استعمال تكنولوجيا المعلومات بشكل اكبر في تقديم الخدمة للمواطن، لما له من اثر في التقليل من الروتين الإداري و غلق منافذ الفساد وتقديم الخدمات بشكل افضل.
- 5- اعداد بوابة الحكومة الالكترونية للعراق بشكل متكامل لما لها من اثر في رفع درجة العراق في مؤشرات الامم المتحدة والمؤشرات الاخرى.

#### المصادر العربية :

- 1- مريم خالص حسين , الحكومة الالكترونية , وزارة المالية – الدائرة الاقتصادية قسم السياسة الضريبية / مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة / العدد الخاص بمؤتمر الكلية , 2013 .
- 2- فراس سليمان الشلبي , رياض عبد الله الخوادة , دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية , دراسة حالة وزارة المالية الأردنية . .

- 3- شلالى عبد القادر , قاشىى علال , الحكومة الالكترونىة عوامل البناء والمعوقات فى الجزائر , جامعة البوبرة , كلية الحقوق والعلوم السىاسىة , 2014 .
- 4- حجازى عبد الفتاح , الحكومة الالكترونىة ونظمها القانونىة , 2004 , دار الفكر للنشر .
- 5- الىاس شاهد , الحاج عرابة , عبد النعمى دفرور , تقىيم تجربة تطبىق الحكومة الالكترونىة فى الجزائر , المجلة الجزائرىة للدراسات المحاسبىة المالىة , 2016 .
- 6- مؤشر الأمم المتحدة , دراسة الحكومة الالكترونىة , دراسة اقصادىة اجتماعىة , ( حكومة الكترونىة من اجل المستقبل الذى نتطلع الىه ) , 2014 .
- 7- إبراهىم لىث سعد الله حسىن , الحكومة الالكترونىة ومتطلبات التطبىق , المجلة العربىة للإدارة , 2004 , مج 24ع .
- 8- احمد بن عىشاوى , اثر تطبىق الحكومة الالكترونىة على مؤسسات الاعمال , جامعة الورقلة , 2009 , 7ع .
- 9- د. زىن عبدا لهادى الحكومة الالكترونىة فى العالم العربى – دراسة مىدانىة – المنظمة العربىة للتنمىة الإدارىة , 2003: ص 4 .
- 10- دلىل تكوىن المؤشرات المركبة, دلىل صادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار, مصر, 2006 .
- 11- المصادر الأجنبىة :

- 1- U N Global E- government survey 2003 .
- 2- U N Global E- government survey 2008 , from E- government to connected governmeince .
- 3- U N Global E- government survey 2010 .
- 4- U N Global E- government survey 2012 .
- 5- R.U.C.identifying planning for and implementing E-Government applications Guidelines for north Carolina agencies . august 2001, p5 from ( <http://scinecedirect.com> on 7 may 2007 .
- 6- O'Reilly, Jim, “E-government success: The people, projects and benefits”, First International Conference on European Experience in E-Government Development, Sofia, Bulgaria: 28-30 November 2002.

الانترنت :

- 1- [Egovconcepts.com](http://Egovconcepts.com). www.
- 2- [https:// kantakji . com](https://kantakji.com).
- 3- <http://www.wppit.com>