

## تقييم تجربة الحكومة العراقية الالكترونية حسب تقارير الامم المتحدة

م.م.مصطفى كامل يوسف الكنعاني

الجامعة التقنية الشمالية/ المعهد التقني - الدور

[mustafa.ky@ntu.edu.iq](mailto:mustafa.ky@ntu.edu.iq)

## Evaluating the experience of the Iraqi electronic government according to United Nations reports

**Mustafa Kamil Yousef Al-kanaany**

**Northern Technical University/ Technical Institute - AL door**

تاريخ قبول النشر ٢٠٢٢/١/٩

تاريخ استلام البحث ٢٠٢١/١٢/٢٠

## المستخلص

يسعى الباحث من هذا البحث الى تحديد مدى فاعلية تقانة الحكومة الالكترونية في العراق حسب تقارير الأمم المتحدة باعتبارها تقانة مهمة وحديثة وغير مكلفة لتقديم خدمات للمستفيدين بسهولة ويسر وبأقل تكلفة وجهد، وقد قارن الباحث نتائج تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق للفترة (٢٠١٢-٢٠٢٠) حسب تقارير الأمم المتحدة ومدى فاعليتها وفق المعايير الموضوعية من قبل اللجنة، وقد توصل الباحث الى عدة نتائج من اهمها ان تطوير تقانة الحكومة الالكترونية كانت متذبذب بين الصعود والهبوط الا ان عام ٢٠٢٠ كان الأفضل بين الأعوام المبحوثة، وتبقى مشكلة تنمية تقانة الحكومة الالكترونية في العراق متأثرة بعنصري الرأس المال البشري ومؤشر الخدمة الالكترونية اللذان يحتاجان عمل وجهد اكبر، وقد اقترح الباحثان على الجهات المختصة في العراق عدة اقتراحات أهمها اقامة دورات وبرامج تدريبية للموظفين حول استخدام تقنيات الحاسوب وشبكات الانترنت في كل دوائر الدولة، واقامة نفس الدورات لعامة المواطنين من خلال دوائر وزارة الشباب والرياضة لنشر هذه الثقافة بين المواطنين وبالتالي انجاح هذا المشروع.

## Abstract:

From this research, the researcher seeks to determine the effectiveness of e-government technology in Iraq, according to United Nations reports, as it is an important, modern and inexpensive technology to provide services to beneficiaries easily and at the lowest cost and effort. The researcher compared the results of applying e-government technology in Iraq for the period (2012-2020) according to The United Nations reports and their effectiveness according to the standards set by the committee, and the researcher reached several results, the most important of which is that the development of e-government technology was fluctuating between ups and downs, but the year 2020 was the best among the years investigated, and the problem of developing e-government technology in Iraq remains affected by racism. The human capital and the electronic service index, which require more work and effort, the researchers suggested to the competent authorities in Iraq several proposals, the most important of which is the establishment of courses and training programs for employees on the use of computer technologies and Internet networks in all state departments, and the

establishment of the same courses for the general citizens through the departments of the Ministry of Youth and Sports To spread this culture among the citizens and thus the success of this project.

## المقدمة

فرضت الثورة الرقمية التي بدأت مع بداية الالفية الثالثة ظهور فلسفة ادارية جديدة الا وهي الحكومة الالكترونية، اذ اسهمت العديد من التطورات التقنية والعوامل الاخرى بدفع الحكومات الى السعي نحو تطبيق هذه التقانة بشكل اوسع واشمل بسبب الضغوط المستمرة من قبل المواطنين والمستفيدين من الخدمات الحكومية لتلبية حاجاتهم وتقديم الخدمة لهم، وكذلك التوجه نحو العولمة الذي ساهم بالترابط والتكامل في مختلف الابعاد الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والادارية، فضلاً عن التطور التقني المستمر الذي يحيط بالعالم وبكافة المجالات والذي قد انتج حاجة ملحة لدى الافراد والحكومات لتلبية متطلبات هذه البيئة الحديثة، ومن الحكومات التي سعت الى تطبيق الحكومة الالكترونية هي الحكومة العراقية، إذ ان بداية تفكير الحكومة العراقية في هذا المجال يعود الى عام ٢٠٠٤م وقد اقيمت العديد من المؤتمرات والندوات والبحوث لانضاج هذا المشروع والتي افضت الى ان تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يحتاج الى توفير العديد من المتطلبات (الادارية والامنية والاقتصادية والتقنية)، ولتحديد مستوى نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية لدى الدول قامت منظمة الامم المتحدة بإعداد تقارير دورية تقدم صورة للاتجاهات التي تسعى الى تطوير الحكومة الإلكترونية في البلدان في جميع أنحاء العالم، وهذا ما سأحاول تقديمه في هذه الورقة البحثية، اذ سوف احدد ابرز مؤشرات نجاح تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية التي وضعتها منظمة الامم المتحدة ومستوى تقدم الحكومة العراقية الالكترونية في ضوء هذه المؤشرات فضلاً عن عرض ترتيب العراق بين دول العالم.

## المحور الأول: منهجية البحث

### أولاً: مشكلة البحث:

تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في مؤسسات الدولة ودوائرها ساهم بشكل كبير في تسهيل عملها واجراءاتها وتخفيف عبء على المواطنين المراجعين لها، ولاهمية هذا الامر بدأت منظمة الامم المتحدة بإعداد تقارير دورية لقياس مدى تقدم ونمو تقانة الحكومة الالكترونية في كافة بلدان العالم، وعليه يسعى هذا البحث الى تحديد مدى تقدم مستوى تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق، والاسئلة التالية يمكن ان تحدد مشكلة البحث وتوجهاتها:

- ١- ما هي ابرز ملامح الحكومة الإلكترونية العراقية؟
- ٢- ما هي ابرز المقاييس التي تم اعتمادها في تقارير الامم المتحدة؟
- ٣- ما هو مستوى تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية العراقية حسب تقارير الامم المتحدة؟

### ثانياً: أهمية البحث:

تتجلى اهمية البحث بتوضيح مدى تقدم تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية العراقية نظراً لما هذه التقانة من اثر كبير في تحسين وتسريع اداء المنظمات الحكومية ويجعلها اكثر مرونة وقدرة على استيعاب اعداد المستفيدين من المواطنين، فقد تناول البحث مدى تقدم تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق على مدار السنين الماضية الى وقتنا الحالي حسب توثيق رسمي من قبل منظمة الامم المتحدة والتي اعتمد الباحث على بياناتها في انجاز البحث وهو ما يميز البحث عن باقي البحوث التي طبقت على مدار السنوات الماضية.

### ثالثاً: اهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى تحقيق الاتي:

- ١- التعريف بمراحل تطبيق تقانة الحكومة الإلكترونية في العراق.
- ٢- تشخيص ابرز المؤشرات المعتمدة في تقارير الامم المتحدة في قياس مستوى تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية .
- ٣- بيان مستوى تطبيق تقانة الحكومة الإلكترونية في العراق حسب تقارير الامم المتحدة.
- ٤- تقديم مجموعة من المقترحات بالاعتماد على نتائج تقارير الامم المتحدة، مما يوفر تصوراً واضحاً عن اماكن الضعف والقصور وكيفية تلافيتها مستقبلاً والوقوف على ابرز النواحي الايجابية في تطبيق هذه التقانة وكيفية تعزيزها.

### رابعاً: فرضية البحث الرئيسية:

❖ تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق بمستوى متوسط لتقارير الامم المتحدة.

### خامساً: حدود البحث:

- ١- الحدود الزمانية: يهدف البحث الى الكشف عن مستوى تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق للاعوام (٢٠١٢-٢٠١٤-٢٠١٦-٢٠١٨-٢٠٢٠).
- ٢- الحدود المكانية: اقتصر البحث على تقييم تجربة تطبيق تقانة الحكومة الإلكترونية في العراق.

### سادساً: أسلوب جمع البيانات:

تم الاعتماد على بيانات تقارير الامم المتحدة بشكل اساسي في قياس مستوى تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية وعلى مصادر اخرى تناولت مراحل تطبيق تقانة الحكومة الإلكترونية.

### المحور الثاني: التجربة العراقية في مجال الحكومة الالكترونية:

اتفق الباحثين في مجال الحكومة الالكترونية على ان بدايات التفكير في هذا المشروع تعود الى بدايات تسعينات القرن الماضي، إلا ان بداية تفكير الحكومة العراقية في هذا المجال تعود الى عام ٢٠٠٤م عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ (٢٠) مليون دولار مع احدى الشركات الايطالية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، وان خطة الوزارة قد تضمنت ثلاثة مراحل: (الطائي، ٢٠٠٧)

١- المرحلة الاولى: وهي مرحلة قصيرة المدى تمتد ل(سنتان)، تبدأ من تأسيس البنية التحتية لتقانة المعلومات وتقديم الخدمة الى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.

٢- المرحلة الثانية: ان هذه المرحلة تمتد ل(خمسة سنوات)، حيث تشمل تقديم الخدمة الى موظفي الوزارات والى القطاع التجاري.

٣- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة بعيدة المدى تمتد ل(خمسة سنوات)، حيث تهدف هذه المرحلة الى تقديم الخدمات للمواطنين وتتضمن تدريب موظفي جميع الوزارات بعد ان تكون قد امتلكت جميع المتطلبات التقنية لبدء العمل الالكتروني. (جعيلو، ٢٠٠٩، ٨٢)

وبعد ذلك قد قامت الحكومة العراقية بعقد العديد من الاجتماعات والندوات والمؤتمرات من اجل انضاج هذا المشروع وتطويره والتوجه نحو مشروع جديد وهو مشروع الحوكمة

الإلكترونية<sup>(\*)</sup>، حيث قد تم تأسيس اللجنة الوزارية التوجيهية للحكومة الإلكترونية العراقية (أو اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية)، ويتأخر هذه اللجنة وزير العلوم والتكنولوجيا مع تمثيل واسع من الوزارات في جميع أنحاء العراق بما في ذلك (رئاسة الجمهورية، مجلس النواب، الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وزارة المالية، وزارة التخطيط، وزارة الصحة، وزارة التربية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الدفاع، وزارة الداخلية، مستشارية الأمن الوطني، مكتب نائب رئيس الوزراء، حكومة إقليم كردستان)، فقد عقدت الحكومة العراقية المتمثلة باللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية منذ عام ٢٠٠٩م وبالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) العديد من ورش العمل والاجتماعات والندوات والمؤتمرات، ففي كانون الأول ٢٠٠٩م اجري اول مؤتمر دولي في العاصمة بغداد بعنوان "بناء العراق الإلكتروني والحكومة الإلكترونية"، ثم عقد اجتماعا رفيع المستوى حول مشروع الحكومة الإلكترونية في اربيل من ١٢-١٥ نيسان ٢٠١٠ وذلك لمتابعة تنفيذ توصيات مؤتمر بغداد، ثم عقد برنامج تدريب المدربين الاول في عمان خلال شهر حزيران في عام ٢٠١٠م، وورشة عمل التدريب الوطني بالحكومة الإلكترونية بأربيل في تشرين الاول ٢٠١٠م الذي شهد بداية عملية حيوية لبناء قدرات الحكومة الإلكترونية بكافة أنحاء العراق.

بعد هذا الاجتماع قد تم عقد برنامج لتدريب المدربين الرئيسيين في عمان في شهر تموز / يوليو من نفس السنة، والذي تلاه اطلاق البرنامج الوطني بتدريب الحكومة الإلكترونية في مراكز تدريب عديدة في كافة أنحاء العراق، وقد تم تدريب حتى نهاية عام ٢٠١٠م حوالي ٣٠٠٠ موظف حكوميين، وقد تم توسيع نطاق التدريب ليشمل كافة الموظفين الحكوميين على جميع المستويات كونه احد الأنشطة الرئيسية والمهمة في برنامج الحكومة الإلكترونية في العراق، وقد استمرت بعد ذلك الاجتماعات والندوات والمؤتمرات، وخلال هذه الفترة قد اجريت مبادرات عديدة و مهمة اخرى، من اهم هذه المبادرات اطلاق البوابة الإلكترونية للعراق في تموز/ يوليو ٢٠١١، وضع اطار التخاطب البيئي الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية، وضع اربع استراتيجيات تكنولوجيا معلومات واتصالات وخطة تحول للصحة الإلكترونية، والتعليم

(\*) من الجدير بالذكر ان الفرق بين الحكومة والحكومة الإلكترونية ان الحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاه وتسعى للوصول الى رضا الجهات المستفيدة. (العقابي، ٢٠١٥)

الإلكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين، وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معنية في ايلول/سبتمبر ٢٠١١م).

مع كل هذا قد وافق مجلس الوزراء العراقي في عام ٢٠١٣م على عدة قرارات منها وضع خطة عمل وسياسات الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية العراقية من ٢٠١٢-٢٠١٥، وتكليف اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية بتقديم دراسة حول التعاقد مع شركة عالمية متخصصة لتنفيذ ما ذكر سابقاً بالإضافة الى امور اخرى. (استراتيجية الحكومة العراقية ٢٠١٢-٢٠١٥). (موقع وزارة الصحة العراقية الإلكتروني

<https://moh.gov.iq/upload/upfile/ar/709.pdf>

في الوقت الحالي قد وفرت الحكومة العراقية موقع الكتروني بعنوان (حكومة المواطن الإلكتروني) ورابط هذا الموقع (<http://home.gov-iq.net/cit>) اذ يمكن من خلاله لكل مواطن تقديم طلبات وشكاوي لأي دائرة حكومية بسهولة ويسر ومتابعة الطلبات والشكاوي عبر انشاء حساب الكتروني على الموقع ، فضلاً عن توفير كافة الوزارات والدوائر الحكومية روابط تعمل بنفس صيغة موقع حكومة المواطن الإلكتروني وبخدمات اكثر تفاصيل وتخصيصية.

### المحور الثالث: مؤشرات تطبيق الحكومة الإلكترونية العراقية حسب تقرير

#### الامم المتحدة:

تم نشر أول دراسة للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة في عام ٢٠٠١ و آخر دراسة كانت عام ٢٠٢٠ وهي الطبعة الحادية عشرة من إصدار يصدر كل سنتين، وهذه الدراسة مخصصة لتتبع مؤشرات التنمية العالمية للحكومة الإلكترونية في جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، يتم عرض الاتجاهات الحديثة في تنمية الحكومة الإلكترونية بناءً على تقييم القيم الواردة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، وهو مؤشر مركب يحتوي على ثلاثة مكونات: مؤشر الخدمات الإلكترونية ومؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر الرأس المال البشري، وان كل من هذه المؤشرات في حد ذاتها هو مقياس مركب يمكن استخلاصه وتحليله بشكل مستقل، يتم تسوية القيمة المركبة لكل مؤشر مكون لتندرج ضمن النطاق من (٠ - ١)، ويستمد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الإجمالي من أخذ المتوسط الحسابي للمؤشرات الثلاثة.

(2020, 2, United Nations E-Government Survey 2020)

ويمكن تفصيل هذه المؤشرات كالآتي:

أولاً: مؤشر الخدمة الإلكترونية: يقيس هذا المؤشر مدى كفاءة وتطور خدمات الحكومة الإلكترونية والتي تتوزع على أربعة فئات مهمة وإساسية تمثل اشكالاتاً أو مجالات يمكن من خلالها تقديم الخدمات الإلكترونية، وهي:- (المفرجي وآخرون، ٢٠٠٧، ٢٣-٢٥)

أ- الخدمات الإلكترونية من منظمة أعمال إلى الحكومة (B2G).

ب- خدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية (G2G).

ت- خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (G2C).

ث- خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمة الأعمال (G2B).

**ثانياً: مؤشر البنية التحتية للاتصالات:** إن هذه البنية التقنية تعد حجر الأساس وجوهر نجاح الحكومة الإلكترونية والتي يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سرية ودقة تلك المعلومات، بالإضافة إلى تنفيذ التعاملات والخدمات الأساسية والحساسة عن بعد مثل التعامل بالشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية وذلك مع ضمان صحتها ومصداقيتها، وإن أساس العمل الإلكتروني يعتمد بشكل رئيسي على الخصائص التالية: (المنهالي، ٢٠١١، ٤٢-٤٣)

١- التخزين: والتي تعني حفظ المعلومات الكبيرة بأحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية كثيرة العدد وكبيرة الحجم إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.

٢- النقل: والتي تعني تحديث وإرسال المعلومات المخزنة بشكل إلكتروني وبسرعة عالية جداً حتى وإن كانت حجم وكمية المعلومات كبيرة وبأي حجم كان وذلك من خلال الحاسب الآلي، وتوفيرها على شكل معلومات وخدمات لكل من يحتاجها من خلال الشبكات والمواقع الإلكترونية المختلفة.

٣- الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت: ويقصد منه بوابة الحكومة الإلكترونية والتي تتمثل بموقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، ويتم من خلال الموقع الإلكتروني توفير كافة خدمات الحكومة الإلكترونية.

٤- وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي: وهي وسائل الوسائل والآليات التي يتم من خلالها الوصول للخدمات عن طريق موقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

٥- أجهزة التحكم بالاتصال سواء كان إرسال أو استقبال: حيث تعد هذه الأجهزة العنصر المتحكم والمسيطر في عملية نقل المعلومات، وإن هذه الأجهزة تتكون من مكونات إلكترونية مختلفة.



**ثالثاً: مؤشر رأس المال البشري:** يعتبر المورد البشري عامل رئيسي في نجاح تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية ، فهو المحرك والمشغل الاساسي لها، والمقصود بالمورد البشري هم المواطنين المستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية وموظفي القطاع العام (Abu-Shanab & Bataineh, 2014, 211) وهذه الاهمية تعود لان بدون هذا العنصر لن تتمكن أي منظمة من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذلك لابد من تأهيل الموارد البشرية تأهيلاً جيداً وبأعلى مستوى من الكفاءة، ويمكن إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة التي لها ارتباط بالبنية المعلوماتية وانظمة العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، عن طريق تنفيذ حزمة من البرامج التدريبية التي تساعد في إعداد كوادرها البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التطور التقني وذلك لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الحكومة الإلكترونية. (الحسنات، ٢٠١١، ٥٩)

### **المحور الرابع: مدى تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق:**

عند مراجعة تقرير الامم المتحدة حول مشروع الحكومة الالكترونية نجد ان العراق يحتل المرتبة (١٣٧) على مستوى العالم في عام ٢٠١٢، اما في عام ٢٠١٤ فقد كان ترتيب العراق (١٣٤)، على الرغم من ارتفاع العراق ثلاث مراتب الا ان هذا الامر قد يعود الى انخفاض مستوى بعض الدول، وان مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ومؤشر الخدمة الالكترونية ومؤشر رأس المال البشري قد انخفضت بشكل كبير في عام ٢٠١٤ مقارنةً بعام ٢٠١٢، الا ان مؤشر البنية التحتية للاتصالات قد ارتفع في عام ٢٠١٤ مقارنةً بعام ٢٠١٢.

اما في عام ٢٠١٦ فقد عاد وانخفض الترتيب الى (١٤١) عالمياً، الا ان مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية قد ارتفع بالمقارنة مع عام (٢٠١٤) ليصل الى (٠,٣٣٣٤) وهو يقع بالمستوى المتوسط وكذلك مؤشر الخدمة الالكترونية وصل الى (٠,٣٥٥١)، الا ان مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر رأس المال البشري قد انخفضا بمستوى (٠,١٦٤٧) و (٠,٤٨٠٣) على التوالي، وهذا يعود الى الاحداث التي شهدتها بعض المحافظات العراقية في منتصف عام (٢٠١٤م) والمعارك التي جرت فيها والتي ادت الى تدمير كبير في البنى التحتية لهذه المحافظات وبالتالي اثرت بشكل كبير على تطبيق مشروع الحكومة العراقية الالكترونية، فضلاً عن انخفاض مستوى رأس المال البشري الذي له الاثر الاكبر، لان الانسان هو المستخدم

والمشغل لتطبيقات الحكومة الالكترونية وهو اساس نجاحها، اما في عام ٢٠١٨ فلن تختلف المؤشرات كثيراً إلا ان مؤشر البنية التحتية لازال بمستوى منخفض جداً الا ان هذا المؤشر في عام (٢٠٢٠) قفز بشكل كبير الى مستوى (٠.٥٣٧) وهذا دليل كبير على تنمية واسعة لمؤشر البنية التحتية في العراق وهو مؤشر ايجابي واستراتيجي لتنمية مشروع الحكومة الالكترونية، وهذا الامر اثر بشكل كبير على مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية والذي تحول الى المستوى المتوسط بدرجة (٠,٤٣٦) وهذه الدرجة تثبت فرضية البحث الرئيسية التي تنص على "تطبيق تقانة الحكومة الالكترونية في العراق بمستوى متوسط حسب تقارير الامم المتحدة" والجدول (١) يوضح مؤشرات تطبيق الحكومة الالكترونية العراقية حسب تقرير الامم المتحدة للأعوام (٢٠١٢، ٢٠١٤، ٢٠١٦، ٢٠١٨، ٢٠٢٠).

### جدول رقم (١)

#### مؤشرات تطبيق الحكومة الالكترونية العراقية حسب تقرير الامم المتحدة

٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦	٢٠١٤	٢٠١٢	
١٤٣	١٥٥	١٤١	١٣٤	١٣٧	الترتيب على مستوى العالم
٠,٤٣٦	٠,٣٣٧٦	٠,٣٣٣٤	٠,٣١٤١	٠,٣٤٠٩	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية
٠,٣٣٥٣	٠,٣١٩٤	٠,٣٣٥١	٠,١٩٦٩	٠,٢٨٧٦	مؤشر الخدمة الالكترونية
٠,٥٣٧	٠,١٨٤٠	٠,١٦٤٧	٠,٢١٧٣	٠,١٢٠١	مؤشر البنية التحتية للاتصالات
٠,٤٣٥٨	٠,٥٠٩٤	٠,٤٨٠٣	٠,٥٢٨٣	٠,٦١٥١	مؤشر رأس المال البشري

المصدر: الامم المتحدة ، دراسة الحكومة إلكترونية ٢٠١٤ ، إدارة الشؤون الاقتصادية بالأمانة العامة للأمم المتحدة، حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه، نيويورك.

Source: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2012, E-Government for the People, New York.

Source: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2016, E-Government for the People, New York.

Source: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2018, E-Government for the People, New York.

Source: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2020, E-Government for the People, New York.

**الاستنتاجات:**

- ١- هناك ارتفاع في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في عام ٢٠٢٠ مقارنةً بالسنوات السابقة، وذلك يعود الى ارتفاع مؤشر الخدمة الالكترونية ومؤشر البنية التحتية مقارنةً بالسنوات السابقة.
- ٢- كان هنالك ضعف كبير بمستوى البنية التحتية للاتصالات قبل عام ٢٠١٨ وهذا الضعف قد اثر بشكل كبير مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، الان ان هذا الضعف قد تم تطويره بشكل مميز عند عام ٢٠٢٠ وهذا مؤشر ايجابي وله اثر كبير في تطوير مشروع الحكومة الالكترونية.
- ٣- يقع مستوى رأس المال البشري بالمستوى المتوسط، على الرغم من انتشار الامية ليس فقط على مستوى القراءة والكتابة وانما ايضاً على مستوى استخدام الحاسوب، الا ان هناك نسبة ليست بالقليلة من موظفي دوائر الدولة والمواطنين لديهم القدرة على العمل على الحاسوب وبكفاءة.

**الاقتراحات:**

- ١- اعادة بناء البنى التحتية الخاصة بالاتصالات كدوائر خطوط الهاتف الارضي وابراج ومنظومات الانترنت وكذلك ابراج بث الاشارة للهواتف المحمولة في المحافظات التي تعاني من نقص وضعف في البنية التحتية، وتطوير البنية التحتية للاتصالات في المحافظات التي تتواجد في بنية اساسية لشبكات الاتصال الالكترونية لتعزيز هذا التقدم في مؤشر البنية التحتية.
- ٢- اقامة دورات وبرامج تدريبية للموظفين حول استخدام تقنيات الحاسوب وشبكات الانترنت في كل دوائر الدولة ، واقامة نفس الدورات لعامة المواطنين من خلال دوائر وزارة الشباب والرياضة لنشر هذه الثقافة بين المواطنين وبالتالي انجاح هذا المشروع.
- ٣- زيادة الاهتمام بمراكز محو الامية في كافة انحاء العراق وكذلك زيادة اعداد المدارس بين مخيمات النازحين لازدياد عدد تاركين الدراسة بينهم.
- ٤- اقامة نشرات دعائية في الشوارع والساحات العامة والقنوات الفضائية ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر الوعي بين المواطنين حول مواقع الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت وكيفية الوصول لها، اذ ان اغلب المواطنين يلجؤون لمكاتب ومراكز الانترنت للتقديم على اي خدمة حكومية الكترونية لجهلهم حول هذا الامر.
- ٥- اقامة ورش عمل وندوات ما بين وزارات الدولة للوصول الى العقبات التي تحول دون تنفيذ استراتيجية الحكومة الالكترونية العراقية وسبل التغلب عليها.

- ٦- الاستمرار على مشروع موقع حكومة المواطن الالكترونية وتطويره لما له من فائدة كبيرة قد قدمها للمجتمع في مساعدتهم بمحاربة الفساد وتسهيل معاملاتهم، فضلاً عن وضع نشرات توعوية عند مداخل دوائر الدولة حول هذا الامر.
- ٧- الاستمرار على تطوير حسابات لدوائر الدولة على مواقع التواصل الاجتماعي وتفعيلها، اذ ان حسابات هذه الدوائر لها اثر كبير في تلبية استفسارات وطلبات المواطنين في اي وقت، وفائدة هذه الحسابات تكمن في ان اغلب المواطنين لديهم حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي.
- ٨- الاطلاع على تجارب الدول التي نجحت في هذا المجال واجراء الدراسات حولها ومحاولة الاستفادة منها.
- ٩- تخصيص الاموال اللازمة لتطوير وإنجاح هذا المشروع.
- ١٠- اصدار التشريعات القانونية اللازمة لتنظيم عمل الحكومة الالكترونية.

### المصادر:

#### المصادر العربية:

- ١- الامم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية، (٢٠١٤)، إدارة الشؤون الاقتصادية بالأمانة العامة للأمم المتحدة، حكومة الكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه، نيويورك.
- ٢- جعيلو، كريمة عباس، (٢٠٠٩)، "فاعلية الموازنة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية (دراسة تطبيقية في رئاسة الجامعة المستنصرية)"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
- ٣- الحسنات، ساري عوض، (٢٠١١)، "معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية.
- ٤- الطائي، علي حسون، (٢٠٠٧)، "الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع القاء الضوء على تجارب بعض الدول"، الندوة ١٨، مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

٥- المفرجي، عادل حرحوش، صالح، احمد علي، البياتي، بيداء ستار، (٢٠٠٧)، "الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - جمهورية مصر العربية.

٦- المنهالي، محمد صالح، (٢٠١١)، "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الادارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب بامارة دبي"، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، المملكة الاردنية الهاشمية.

### المصادر الأجنبية:

1. Abu-Shanab, E. A. & L. Q. Bataineh, (2014), "Challenges Facing E-government Projects: How to Avoid Failure?" International Journal of Emerging Sciences IJES, Vol.4 Issue.4.
2. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2012, E-Government for the People, New York.
3. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 201٦, E-Government for the People, New York.
4. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2018, E-Government for the People, New York.
5. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2020, E-Government for the People, New York.
6. Abu-Shanab, E. A. & L. Q. Bataineh, (2014), "Challenges Facing E-government Projects: How to Avoid Failure?" International Journal of Emerging Sciences IJES, Vol.4 Issue.4.

### الانترنت:

- ١- العقابي، مازن مهدي حبيب، (٢٠١٥)، "الحكومة الالكترونية وأبعادها"، مؤسسة النور للثقافة والاعلام، <http://www.alnoor.se/article.asp?id=272199>.
- ٢- موقع حكومة المواطن الالكتروني / <http://home.gov-iq.net/cit>
- ٣- موقع وزارة الصحة العراقية الالكتروني <https://moh.gov.iq/upload/upfile/ar/709.pdf>