تطبيقات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية في العراق للمدة (2003-2016)

الاستاذ الدكتور المدرس

محمد نعمة محمد الزبيدي

نبيل مهدي الجنابي

كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية

Applications of UN E-Government in Iraq for period (2003-2016)

instructor.Mohamed N. Alzubid

Prof. Dr. Nabeel M. Aljanabi

Abstract

Under the rule of globalization and its continuation and the information revolution, which is one of the factors contributing to the spread of globalization faster than if it was going normally, where the information revolution helped the convergence of the world between countries on the one hand and individuals on the other hand, and in various areas of life, whether economic or political Social, cultural or other, and as long as the path of globalization is forward and can not be stopped, so the developing countries - including Iraq to walk in the knee, but in accordance with their interests, and e-government is one of the factors that contribute to the integration of the national economy in the known world .

The e-government is the result of the information revolution that contributed to the spread of globalization, and most developed countries have implemented e-government and even some developing countries, including Arab and others, and in order to keep pace with what reached developed countries and developing and Arab, which certainly sees - The electronic government's implementation of the benefits of many because if it did not see the usefulness of the abandonment, and the world will also lose its way, and confirms this, the United Nations 2016 e-government entitled "e-government to support sustainable development," where "There is a positive global trend towards higher levels of e-government development, as all regions are increasingly embracing innovation and benefiting from new ICTs," he said and therefore it occupies an important place in life and on the countries that did not adopt the e-government as well as non-implementation, and even adopted by formality and not real, including Iraq, to seek first to know what the e-government and then realize the importance of the application until it generated a real sense of importance To implement and reap the fruits of the development of plans to monitor the negative effects that may appear and to address them appropriately.

المستخلص:

وفي ظل حكم العولمة واستمرارها وثورة المعلومات التي تعد أحد العوامل التي تسهم في انتشار العولمة بشكل أسرع مما لو كانت تسير بشكل طبيعي حيث ساعدت ثورة المعلومات على تقارب العالم بين الدول من جهة، من جهة أخرى، وفي مختلف مجالات الحياة سواء كانت اقتصادية أو سياسية اجتماعية أو ثقافية أو غيرها، وطالما أن مسار العولمة آخذ في التقدم ولا يمكن وقفه، فإن الدول النامية – بما فيها العراق – تسير في والركبة، ولكن وفقا لمصالحها، والحكومة الإلكترونية هي واحدة من العوامل التي تسهم في دمج الاقتصاد الوطني في العالم المعروف.

الحكومة الإلكترونية هي نتيجة ثورة المعلومات التي ساهمت في انتشار العولمة، وقد نفذت معظم الدول المتقدمة الحكومة الإلكترونية وحتى بعض الدول النامية، بما فيها الدول العربية وغيرها، ومن أجل مواكبة ما وصلت إليه البلدان المنقدمة والعربية والعربية التي ترى بالتأكيد أن الحكومة الإلكترونية تنفذ فوائد الكثيرين لأنها إذا لم تكن ترى فائدة التخلي، والعالم سوف بفقد أبضا طربقه، وبؤكد هذا، فإن الحكومة الالكترونية 2016 الأمم المتحدة "الحكومة الالكترونية لدعم النتمية

المستدامة" حيث "هناك اتجاه عالمي إيجابي نحو مستويات أعلى من تطوير الحكومة الإلكترونية، حيث أن جميع المناطق تتبنى بشكل متزايد الابتكار والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة"، وبالتالي فإنه تحتل مكانة هامة في الحياة وعلى الدول التي لم تعتمد الحكومة الإلكترونية، فضلا عن عدم التنفيذ، وحتى اعتمدت من قبل الشكلية وغير حقيقية، إينكلو تسعى العراق أولا إلى معرفة ما هي الحكومة الإلكترونية ومن ثم إدراك أهمية التطبيق حتى تولد إحساسا حقيقيا بالأهمية لتنفيذ وجني ثمار وضع خطط لرصد الآثار السلبية التي قد تظهر و التعامل معها بشكل مناسب.

المقدمة:

في ظل سيادة العولمة واستمرارها والثورة المعلوماتية التي تعد احد العوامل المساهمة في انتشار العولمة بشكل أسرع مما لو كانت تسير بالشكل الطبيعي، حيث ساعدت الثورة المعلوماتية في تقارب العالم ما بين الدول من ناحية والأفراد من ناحية أخرى، وفي شتى مجالات الحياة ان كانت اقتصادية او سياسية او اجتماعية او ثقافية او غيرها، ومادام ان مسير العولمة متجه نحو الأمام ولا يمكن إيقافه، لذا ينبغي على الدول النامية -من بينها العراق - السير في ركبه لكن بما يتوافق مع مصالحها، وان الحكومة الالكترونية احد العوامل التي تساهم في اندماج الاقتصاد الوطني بالعالم المعلوم.

ان الحكومة الالكترونية ناتجة عن الثورة المعلوماتية التي ساهمت في انتشار العولمة، وان اغلب الدول المتقدمة قامت بتطبيق الحكومة الالكترونية بل وحتى بعض الدول النامية ومنها العربية وغيرها، ومن اجل مسايرة ما وصلت اليه الدول المتقدمة والنامية والعربية، التي بالتأكيد ترى تلك الدول وخصوصاً المتقدمة ان لتطبيق الحكومة الالكترونية فوائد كثيرة لأنها لو لم ترى فيها فائدة لتخلت عنها، وسيسلك العالم طريقه في التخلي عنها أيضاً، وما يؤكد على هذا، استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لعام 2016 بعنوان "الحكومة الالكترونية لدعم التنمية المستدامة" حيث أشار إلى ان "هناك اتجاه عالمي ايجابي نحو مستويات أعلى من تنمية الحكومة الالكترونية، إذ إن جميع المناطق تحتضن بشكل متزايد الابتكار والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة."

ولذا فهي تحتل مكانة مهمة في الحياة وعلى الدول التي لم تتبنى الحكومة الالكترونية فضلا عن عدم تطبيقها، وحتى التي تبنتها بشكل شكلي وليس حقيقي، ومن بينها العراق، ان تسعى اولا لمعرفة ماهية الحكومة الالكترونية ثم إدراك مدى أهميتها عند تطبيقها حتى يتولد لها الشعور الحقيقي بأهمية تطبيقها وجني ثمارها مع وضع الخطط الكفيلة برصد الآثار السلبية التي يمكن ان تظهر وذلك لمعالجتها بالشكل المناسب.

اهمية البحث:

نتأتى اهمية البحث من انه يتناول موضوع ندرة الكتابات به في جانبه التطبيقى واغلب مامتوفر هي دراسات نظرية في هذا المجال ، فضلا عن خلق بيانات حديثة وتفصيلية لمؤشرات الحكومة الالكترونية في العراق.

مشكلة البحث:

وجود ضبابية في الاداء الالكتروني للحكومة العراقية في ظل مؤشرات الامم المتحدة ، فضلا عن قلة الاهتمام الحكومي والشعبي بهذا الموضوع الحيوي.

هدف البحث:

يهدف البحث الى تسليط الضوء على مؤشرات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية في العراق ومقارنتها بمثيلاتها في بلدان عربية اخرى وتحدد مستوى التطور الحاصل في العراق في ظل مؤشرات الاقتصاد الالكتروني .

فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مؤداها "" تعكس مؤشرات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية في العراق تطور واضح في مجمل تلك المؤشرات وان كانت دون مستوى الطموح ".

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الاستنباطي من خلال تحليل التقارير الاحصائية لمؤشرات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية واستخلاص المؤشرات الخاصة بالعراق واجراء مقارنات مع تلك المؤشرات مع بلدان عربية اخرى .

اولا. الاطار المفاهيمي والمعرفي للحكومة الالكترونية

يعكس مفهوم الحكومة الالكترونية على انها عملية التغير والتحويل للعلاقات بين المؤسسات والمواطنين بواسطة تكنولوجيا المعلومات لغرض تقديم افضل الخدمات للمواطنين وامكانية وصولهم للمعلومات ، مما يحقق المزيد من الشفافية والحد من الفساد وزيادة العائدات وخفض التكاليف⁽¹⁾.

ويعرفها البعض بانها النشاط الاقتصادي الذي يتولى مهام التوصيل للخدمات العامة بالوسائل الالكترونية المتكاملة وبشكل مباشر للمواطنين ومؤسسات الاعمال ، اذ تضيف قيم حقيقية مضافة يتلمسها المستفيدين منها وتساهم في تكوين العلاقات التفاعلية مع المواطنين كأفراد او المؤسسات من خلال تزويدها للخدمات غير التقليدية التي تناسب احتياجاتهم ورغباتهم (2).

في حين اخرون ، بانها التطبيق الالكتروني في الخدمات التي تؤدي للتفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين وبين الحكومة ومؤسسات الاعمال ، وقيامها بالعمليات الحكومية ومصالحها وربطها ببعضها الكترونياً لغرض تبسيط وتحسين الخدمات المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الاعمال على السواء⁽³⁾.

⁽¹⁾ ابو بكر الهوش ، الحكومة الالكترونية ، الواقع والافاق ، ط1 ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ، 2006 ، 270.

⁽²⁾ نبيل محمد الخناق ، الشفافية التنظيمية ، مطبعة الرفاه ، بغداد ، 2006 ، ص39 .

⁽³⁾ الامم المتحدة / الحكومة الالكترونية من صياغة استراتيجيات الى تطبيق خطط العمل ، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غرب اسيا ، ، العدد الخامس ، 2007 ، ص3 .

وفي تعريف لها ذكر " بانها الجهاز الحكومي المستخدم للتكنولوجيا المتطورة المتضمنة الحواسيب الالية وشبكة الانترنت والتي توفر المواقع الالكترونية المتعددة لغرض تعزيز حصولها على المعلومات والخدمات الحكومية بغية توصيلها للمواطنين ولمؤسسات الاعمال داخل المجتمع بشفافية عالية وكفاءة وعدالة للجميع (1) ".

ويشير البنك الدولي في العام 2005 الى مفهوم الحكومة الكترونية بانها عمليات الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات المتضمنة الشبكات للانترنت وشبكة المعلومات العريضة والتي تمتاز بقدرتها على التغيير والتحويل للعلاقات مع المواطنين للحصول على المعلومات لتوفير المزيد من الشفافية والكفاءة العالية في ادارة المؤسسات⁽²⁾.

وتتجسد اهميتها بسهولة نفاذ المعلومات باي زمان ومكان فضلاً عن مساهمتها في تخفيض نسبة العلاقات غير الشرعية لبعض المسؤولين والعاملين من خلال نشرها للمعلومات واعلانها بالوسائل الالكترونية للاتصال مما يساهم في الرقابة على مختلف اشكال الفساد وتوفير التواصل بين المواطنين وصانعي القرار مما يعزز المسائلة والمصداقية وتشجيع السياسات الاقتصادية الساعية صوب التتمية وتعد احدى الوسائل لمتطلبات الاصلاح الاداري والمالي ، وتشكل وسيلة ضغط على المؤسسات الحكومية ليبني الشفافية والوضوح في منهجها العملي وتتيح الجدية بالوصول للمعلومات من قبل المواطنين والمؤسسات.

وتقوم الحكومة الالكترونية بأنشاء المواقع على الشبكة لغرض تمكين المستفيدين من انجاز معاملاتهم على الشبكة . وتقوم مؤسسات الاعمال من خلال استخدامها للأنترنت من تقديم الخدمات التجارية الالكترونية . فضلاً عن قيام الحكومة الالكترونية بنفس الطريقة من تقديم خدماتها . وبذلك تحقق مزايا عديدة وعوائد اضافية من خلال زيادة الانتاجية وتحسين الجودة والاداء بواسطة المواقع المتاحة على الشبكة والتي تخدم الخدمات الحكومية ومنها تسجيل العقارات والاراضي واستصدار الهويات الشخصية وجوازات السفر وتجديدها فضلاً عن الحصول على التصريحات للبناء والترميم وتحصيل الرسوم الضريبية واصدار الرخص لقيادة العجلات وتجديدها وغيرها اذ تحتاج تلك الخدمات الى اوقات طويلة من الانتظار . وتشكل الاساليب البيروقراطية عوائق امام انجاز تلك الخدمات في الوقت الحاضر . وتفعيل التعامل على الشبكة يساهم في القضاء على الاجراءات الروتينية والبيروقراطية التي تشكل عائقاً امام انخدمات الحكومية .

ايمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الالكترونية ، مدخل اداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية بحوث ودراسات ، مصر ، 2009 ، 2009 .

 $^{^{(1)}}$ جون سوليفان ، الحكم الديمقر اطي الصالح المكون الرئيس للاصلاح السياسي والاقتصادي ، مركز المشروعات الدولية الخاصة ، واشنطن ، 2008 ، ص28 .

⁽³⁾ مريم خالص حسين ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص444 .

وتسعى الحكومات للتنافس الاقتصادي لغرض توفير بيئة ملائمة لجذب الاعمال التجارية العالمية 1 لذا لابد لها من خفض التكاليف للحكومات والمواطنين من خلال تقديم مستوى من الخدمات افضل باستخدام التقنيات الالكترونية وكلما ازدادت استخدامها تزداد الخدمات الحكومية المقدمة بطريقة افضل من خلال الحكومة الالكترونية التي لها خصائص ومزايا منها (1).

- أ. حصر الانشطة والخدمات المعلوماتية كافة في الموقع الرسمي الحكومي على الانترنت.
- ب. تمتاز بسرعة وفعالية التنسيق والربط والانجاز والاداء بين الدوائر الحكومية ذاتها وبين كل دائرة حكومية على حدة .
- ت. أمين الاتصال الدائم بالمواطنين خلال اليوم بأكمله والاسبوع والشهر والسنة بشكل دائم ومستمر.
- ث. قدرتها على تأمين الاحتياجات والخدمات كافة للمواطنين ومؤسسات الاعمال والمنظمات المدنية الاخرى .
 - ج. تخفيض التكاليف وتحقيق العوائد من خلال الانشطة الحكومية التي تحقق عائداً تجارياً.
 - ح. تقليل الاعتماد على العمل الورقي التقليدي .
 - خ. شفافية التعامل من خلال المعلومات التي تقدمها للمواطنين على الشبكة
 - د. قابليتها على اجتياز الحواجز الجغرافية وعدم تقيدها بالمكان والزمان.
- ذ. تعطي اولويات لبعض القطاعات متمثلة بالتعليم والخدمات الاكاديمية والاحوال المدنية وخدمات الاعمال والرعاية الصحية والخدمات المالية وغيرها .

ومن الخصائص والمزايا التي تمتاز بها الحكومة الالكترونية فضلاً عن الخصائص المذكورة في اعلاه هي امكانيتها في الحد من الفساد الاداري ، إذ لها القدرة على الحد منه وخفض اثاره السلبية على المجتمعات ، وسلوك الافراد ، وتعد من الوسائل التي يمكن من خلالها معالجة هذه الظاهرة التي اتسعت بشكل مخيف ، والتي تعد من المحددات الرئيسة للتنمية المنشودة .

ثانيا" . مؤشرات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية

أ. مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية

بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام 2001 للدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة، واعتباراً من العام 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرةً واحدة كل سنتين⁽²⁾. وعلى الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هذا المؤشر يعد من أفضلها وأدقها، وغالباً ما تعتمد الدول المشاركة فيه على نتائجه

⁽¹⁾ مريم خالص حسين ، مصدر سابق ، ص445

⁽²⁾ United Nations, UN E-Government survey 2014, p64.

في وضع السياسات وأُطر التنفيذ. هذا القياس عبارة عن مؤشر عام لتطور الحكومة الإلكترونية (EDGI)* ويحتوي على ثلاثة مؤشرات فرعية (1):

- (1) مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)** ؛ اي النطاق وجودة الخدمات الالكترونية ، ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل:
 - خدمات المعلومات الأساسية.
 - خدمات المعلومات المتقدمة.
 - خدمات المعاملات.
 - الخدمات التفاعلية.

ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.

- (2) مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ***؛ اي الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ، ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر:
 - عدد المشتركين في الهاتف النقال .
 - عدد المشتركين في الهاتف الثابت.
 - عدد مستخدمي الإنترنت .
 - عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة
 - عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.
- (3) مؤشر رأس المال البشري (HCI)**** ؛ويقصد به راس المال البشري الاساسي ، ويتم قياسه عطفاً على أربعة عناصر:
 - محو أمية الكبار .
 - معدل الالتحاق بالتعليم .
 - سنوات التعليم المتوقعة .
 - متوسط سنوات التعليم.

ب. والمؤشر الأساسي الآخر في القياس يقيس المشاركة الإلكترونية (EPI)***** عن طريق تصميم نموذج بثلاثة مستويات:

UN E-Government survey , 2012 , pp: 119-125 , United Nations

^{*} E-Government Development Index

⁽المزيد من التفاصيل حول طريقة احتساب مؤشر (EDGI) والمؤشرات الفرعية له راجع $^{(1)}$

^{**}Online Service Index

^{***} Telecommunications Infrastructure Index

^{****} Human Capital Index

- المعلومات الإلكترونية (e-information) .
- الاستشارة الإلكترونية (e-consultation) .
- صناعة القرار الإلكترونية (e-decision-making).

1. تطور مؤشرات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية في العراق

صنف العراق في مؤشرات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية ضمن بلدان غرب اسيا التي تضم : ارمينيا ، اذربيجان ، البحرين ، قبرص ، جورجيا ، اسرائيل ، الاردن ، الكويت ، لبنان ، عمان، قطر . ومجموعة البلدان متوسط الدخل وتقع قيم المؤشرات بين الادنى (صفر) والاعلى (1)(1) .

أ. مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EDGI)

يوضح جدول (1) تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في العراق للمدة (2003–2006) ، ويتبين ان قيمة المؤشر تنبذبت بين الانخفاض تارة و الارتفاع تارة اخرى ، اذ حقق ارتفاع عام 2004 ثم انخفض للأعوام 2005 و 2008 ويمعدل نمو سنوي سالب بلغ (-6.5) و (-6.5) و (-6.5) على الترتيب. وعاود الارتفاع للأعوام 2010 و 2010 وبلغت قيمته (-6.5) و (-6.5) محققا اعلى نمو سنوي موجب (-6.5) عام 2012. وانخفض عام 2014 في حين ارتفع في العام الذي يليه (-6.5) بمعدل نمو سنوي بلغ (-6.5) و وبالمجمل ، كانت قيمة المؤشر قريبة من (-6.5) ، وهذه القيمة تضع العراق ضمن النطاق المتوسط للمؤشر (-6.5) ومن البلدان الاخرى ضمن هذا النطاق كل من الاردن وايران وهناك النطاق المرتفع (-6.5) مثل الكويت ،لبنان ، المغرب وعمان . والنطاق المرتفع كثيرا (-6.5) كالجزائر وليبيا المتحدة . والنطاق المنخفض اقل من (-6.5) كالجزائر وليبيا (-6.5)

جدول (1) تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في العراق للمدة (2003–2016)

2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003	البيان / السنة
0.3334	0.3141	0.3409	0.2996	0.2690	0.3334	0.3566	0.000	المؤشر (EDGI)
5.7	-7.8	13.7	11.3	-19.3	- 6.5	_	-	معدل النمو السنوي %
141	134	137	136	151	118	103	174	المرتبة (Rank)
+7	-3	+1	-15	+33	+15	-71	_	التغيير في المرتبة

Source : United Nations, UN E-Government survey 2004,2005,2008,2010,2012,2014,2016, Different pages

^{******} E-Participation

⁽¹⁾ United Nations, UN E-Government survey ,2014, p: 65,78.

⁽²⁾ Ibid, p: 34

اما من ناحية ترتيب موقع العراق ضمن (193) بلد المنضوية ضمن برنامج الامم المتحدة للحكومة الالكترونية ، فأرتفع (71) مرتبة عام 2004 مقارنة بعام 2003 محققا المرتبة (103) من اصل (193) بلد ثم انخفض الى المرتبة (118) و (151) لعامي 2005 و 2008 ثم عاود التقدم في المرتبة (136) عام 2010 وبصعود (15) مرتبة . وظل يتأرجح بين النزول والصعود لبقية المدة حتى استقر في الرتبة (141) عام 2016. وبهذه المرتبة –على سبيل المثال لا الحصر – يتقدم العراق في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية على كل من كوريا الشمالية (153) ، باكستان (159) ، افغانستان (171) ، واليمن (174) . ويتخلف عن : البحرين (24) ، الامارات (29) ، قطر (48) ، لبنان (73) . الاردن (91) وايران (106).

ومن اهم العوامل الاساسية المساهمة في ارتفاع مستوى تنمية الحكومة الالكترونية هو الاستثمار السابق والحالي المتزامن في الاتصالات السلكية واللاسلكية وراس المال البشري وتوفير الخدمات عبر الانترنيت⁽²⁾.

وورد في تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية لعام 2016: بان هناك فرصة هامة للبلدان ذات مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع والمتوسط للاستمرار في تنمية حكوماتهم الالكترونية ومع الاستراتيجيات الواضحة والاستثمار الذكي في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والاستثمار المستمر في التعليم الاساسي والثانوي والتعليم ما بعد الثانوي ، وايضا من خلال التحول الجذري في تقديم الخدمات العامة الالكترونية ، يمكن للحكومات تحقيق المزيد لاتباع الاتجاه المتصاعد . (3) وهذا ما يحتاجه العراق لتحويل مؤشر (EDGI) ضمن النطاق المرتفع .

وعند قراءة تطور المؤشرات الفرعية لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية كما يعرضها جدول (1) و (2) خلال مدة البحث نجد الاتي:

1. كان اتجاه مؤشر الخدمات الالكترونية متزايدا خلال المدة (2003–2012) فبعد ان كانت الخدمات الالكترونية معدومة في عام 2003 ارتفع المؤشر ليصل الى (0.2876) عام 2012 وبأعلى معدل نمو سنوي موجب خلال مدة البحث بلغ (88.7%) . ثم انخفض في عام 2014 وعاود الارتفاع في عام 2016 وبأعلى قيمة متحققة للمؤشر بلغت (0.3551) ، وبمعدل نمو مركب (15%) خلال المدة (2003–2016) .

⁽¹⁾ United Nations, UN E-Government survey ,2016, table:2, pp: 153-154.

⁽²⁾ ESCWA ,Government Electronic and Mobile Services (GEMS) :Maturity Index,2014,P:6.

⁽³⁾ UN E-Government survey, 2016, op cit, p: 55.

جدول (2) تطور المكونات الفرعية لمؤشر (EDGI) في العراق للمدة (2003–2016)

2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003	البيان/ السنة
0.3551	0.1969	0.2876	0.1524	0.1070	0.0538	0.1236	0.000	مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)
0.1647	0.2173	0.1201	0.0552	0.0127	0.0164	0.0163	0.0158	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)
0.4803	0.5283	0.6151	0.6956	0.6920	0.9300	0.9300	0.9300	مؤشر رأس المال البشري (HCI)

Source: United Nations, UN E-Government survey 2004,2005,2008,2010,2012,2014,2016, Different pages

وبمقارنة قيمة مؤشر (OSI) للعراق مع بعض البلدان العربية والآسيوية عام 2016 نجد ان مستوى الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في العراق اعلى من : سوريا (0.3261) ، اليمن مستوى الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في العراق اعلى من : سوريا (0.3261) ، اليمن (0.1465) ، ايران (0.3333) ، مولدافيا (0.2319) ، باكستان (0.8913) و افغانستان (0.3041) . في حين تتخلف عن الخدمات ذاتها في بلدان : الامارات (0.8913) ، السعودية و قطر (0.7464) ، الكويت (0.6522) ، الاردن (0.4565) ، تركيا (0.6014) ، الكويت (0.7464)

2. ان الاداء المتواضع لمؤشر البنية التحتية للاتصالات خلال الاعوام 2003 ، 2004 ، 2005 ، 2008 و سالبه في عام 2008 بقيم متناقصة ، سجل معدلات نمو ضعيفة للمدة (2003–2005) و سالبه في عام 2008 ، ويعكس هذا الضعف الواضح في البنى التحية للاتصالات في العراق ، غير ان مؤشر (III) حقق قفزة كمية تصل الى الضعف في الاعوام 2008 ، 2010 ، 2012 وبمعدل نمو سنوي مرتفع بلغ (334.6%) و (80.9%) و (80.9%) على التوالي ، ثم تراجعت قيمته عام 2016 وبمعدل نمو سنوي بلغ (-24.2%) وعلى العموم حقق المؤشر معدل نمو مركب موجب (333.4%) خلال المدة المبحوثه . وعلى الرغم من ذلك يعد مؤشر (III) متواضع جدا عند مقارنة قيمته لعام 2016 والبالغة (0.1647) ببلدان عربية ، اذ نجد ان البنى التحية للاتصالات في العراق متدنية مع مثيلاتها في الجزائر (0.1934) ، البحرين (0.7762) ، مصر (0.3025) ، الاردن (0.3025) ، لبنان (0.4911) ، ليبيا (0.4911) ، عمان

⁽¹⁾ ibid, table:3, pp: 155-156.

⁽²⁾ ibid,

جدول (3) جدول (2000 المركب للمكونات الفرعية لمؤشر (EDGI) في العراق للمدة (2003 -2006) معدلات النمو السنوي و المركب للمكونات الفرعية لمؤشر (EDGI) في العراق للمدة (شموية (%)

2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003	البيان/ السنة
80.3	-31.5	88.7	42.4	49.7	-56.4	-	-	(OSI)
-24.2	80.9	117.5	334.6	-22.5	0.6	3.1	_	(TII)
-9.1	-14.1	-11.5	0.5	-25.6	0.0	0.0	-	(HCI)

معدل النمو المركبOSI

معدل النمو المركب TII معدل النمو

-9.4 **HCl** بنموالمركب النموالمركب

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد الى جدول (3)

3. ان الاتجاه النزولي لمؤشر راس المال البشري يعكس تردي مؤشرات راس المال البشري في العراق خلال مدة البحث ، فبعد ان كانت قيمة المؤشر مستقرة عند (0.9300) للأعوام 2003، 2004 و 2005 اخذت منحى تنازلي لبقية الاعوام مسجله معدلات نمو سالبه بلغت ادناها عام 2014 وبمعدل نمو سنوي (-14.1) . وبمقارنة قيمة مؤشر (HCl) عام 2016 مع بلدان عربية ، نجد تواضع هذا المؤشر وتخلفه بالنسبة لبقية البلدان العربية ، اذ بلغت قيمة المؤشر في الجزائر (0.6412) ، مصر (0.6048) ، ليبيا (0.7588) ، البحرين (0.7178) ، الاردن علما ان مؤشر راس المال البشري في العراق كان متقدما على اغلب البلدان العربية الاخرى في الاعوام المذكورة في اعلاه عندما كانت قيمته (0.9300) .

وبتحليل مكونات المؤشرات الفرعية لمؤشر (EDGI) يتبين الاتي :

(1) تمر الخدمة الالكترونية بأربعة مراحل هي :(2)

المرحلة الاولى: خدمات المعلومات الناشئة ، اذ تقدم المواقع الالكترونية الحكومية المعلومات حول السياسة العامة والحوكمة والقوانين واللوائح التنظيمية والوثائق ذات الصلة وانواع الخدمات الحكومية المقدمة . وهي ترتبط بالوزارات والادارات والافرع الحكومية الاخرى. كما يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات المحدثة في الحكومة الوطنية والوزارات ويمكنهم متابعة الروابط حتى في المعلومات المحفوظة . ويتضح من جدول (3) ان مرحلة المعلومات الناشئة حقق العراق نسب انجاز وصلت الى المحفوظة . عام 2014 بعد ان كانت لا تتجاوز (24%) عام 2010 محقق اعلى نسبة تطور تجاوزت

 $^{^{(1)}}$ United Nations, UN E-Government survey 2004,2005,2008,2010,2012,2014,2016, Different pages.

 $^{^{(2)}}$ UN E-Government survey, $\!2016$, op cit , p:61.

الضعف في عام 2012. وبمقارنة هذه المرحلة بمثيلتها في بلدان عربية نجد انها اعلى من الجزائر (67%) و لبنان (66%) وليبيا (99%)، وادنى من مصر (81%) والاردن (91%) والبحرين والمغرب (94%) والامارات العربية (100%). (1)

المرحلة الثانية: خدمات المعلومات المعززة، تقدم المواقع الالكترونية الحكومية الاتصال الالكتروني الحادي الاتجاه او ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمواطن، مثل النماذج القابلة للتنزيل من اجل الخدمات والطلبات الحكومية وللمواقع امكانات سمعية وبصرية وهي متعددة اللغات. وتساعد بعض الخدمات الالكترونية المحدودة المواطنين في تقديم الطلبات الخاصة بالنماذج غير الالكترونية او المعلومات الشخصية. وكانت نسب الانجاز لهذه المرحلة تصاعدية من (13%)

عام 2010 الى (41%) لعام 2014 . وعند مقارنة نسب التطور لهذه المرحلة في العراق بمثيلتها في البلدان العربية ، فكانت نفس نسب الانجاز مع الاردن ولبنان واعلى من الجزائر

(18%) وليبيا (11%) وادنى من مصر والكويت (52%) ، المغرب و تونس وقطر (61%) والبحرين (18%) ، الامارات (77%) . (2)

جدول (4) تطور المكونات الفرعية لمؤشر الخدمات الالكترونية (OSI) للمدة (2010-2014)

المجموع	المرحلة	المرحلة الثالثة %	المرحلة	المرحلة	قيمة	السنة / البيان
%	الرابعة %	التالثة %	الثانية %	الاولى %	المؤشر	
100	39	30	24	7		الوزن النسبي للمراحل
9	6	5	13	24	0.1524	2010
13	6	6	25	41	0.2876	2012
21	8	5	41	76	0.1969	2014

Source : United Nations, UN E-Government survey $2010,\,2012$, 2014 , Different pages .

المرحلة الثالثة :الخدمات المعاملاتية ، تشارك المواقع الالكترونية الحكومية في الاتصال مزدوج الاتجاه مع مواطنيها ، بما في ذلك طلب واستلام المدخلات الخاصة بالسياسات الحكومية وبرامجها ولوائحها التنظيمية وما الى ذلك . ويلزم جانب من التصديق الالكتروني على هوية المواطن من اجل الاكمال الناجح للتبادل . وتتعامل المواقع الالكترونية الحكومية مع المعاملات غير المالية مثل تسجيل الضرائب الكترونيا او طلب الشهادات والتراخيص والاذون . وهي تتعامل ايضا مع المعاملات المالية متدنية اي حيثما يتم تحويل الاموال على شبكة امنه . وكانت نسب الانجاز لمرحلة الخدمات المعاملاتية متدنية

11

⁽¹⁾ Ibid .

 $^{^{(2)}}$ United Nations, UN E-Government survey $2010,\,2012$, 2014 , Different pages .

لم تتجاوز اكثر من (6%) لعام 2012. وبمقارنة نسبتها لعام 2014 والبالغة (5%) نجدها اعلى من الجزائر (2%) والسودان (2%) وادنى من بقية البلدان العربية كالبحرين (84%) ،الامارات (67%)، الجزائر (20%) ،المغرب (40%) ،مصر (33%) ،الاردن (21%) ، تونس (33%) ولبنان (14%).

المرحلة الرابعة : الخدمات المتصلة ،غيرت المواقع الالكترونية الحكومية من الطريقة التي تتواصل بها الحكومات مع مواطنيها . وهي استباقية من حيث طلب المعلومات والآراء من المواطنين ، باستخدام (Web 2.0) وغير ذلك من الادوات الاخرى التفاعلية . وتنتشر الخدمات والحلول الالكترونية عبر الادارات والوزارات في شكل مستمر ، وتنقل المعلومات والبيانات والمعرفة من الوكالات الحكومية عبر التطبيقات المتكاملة . كما انتقلت الحكومات من النهج المرتكز على الحكومة الى النهج المرتكز على المواطن ، حيث تستهدف الخدمات الحكومية المواطنين عبر احداث دورة الحياة والجماعات المقسمة لتوفي الخدمات المتخصصة . وتوجد الحكومات البيئة التي تساعد المواطنين في ان يكونوا اكثر مشاركة في الانشطة الحكومية ، ليكون لهم دور في صنع القرار .وكانت هذه المرحلة كسابقتها في انخفاض نسبة في الانشطة الحكومية ، ليكون لهم دور في صنع القرار .وكانت هذه المرحلة كسابقتها في انخفاض نسبة التنفيذ محققة اعلى نسبة تنفيذ عام 2014 والبالغة (8%) . وبالمقارنة مع بعض البلدان العربية نجدها اعلى من نسبتها في ليبيا (صفر %) والجزائر (6%) والسودان (4%) وادنى من البحرين (47%) ، عمان الإمارات (71%) ، المغرب (62%) ، تونس (53%) ، مصر (56%) ، قطر (74%) ، عمان الإمارات (21%) ، المغرب (62%) ، تونس (53%) ، مصر (65%) ، قطر (74%) ،

اما على مستوى مجمل المراحل ، فيحتل العراق المراتب الاخيرة في ترتيب البلدان العربية قبل كل من ليبيا والجزائر والسودان .

- (2) ان الاداء المتواضع لمؤشر البنية التحتية للاتصالات كما اشير له انفا ، يرجع للضعف الواضح في مكونات المؤشر الفرعية ويوضحها جدول (5) وكما يلي:
- اذ على الرغم من ارتفاع نسبة عدد مستخدمي الانترنت من (0.83%) عام 2008 الى (77%) ، الا ان هذه النسبة متدنية عند مقارنتها ببلدان عربية كالبحرين (77%) ، الكويت (74%) ، قطر (60%) ، عمان (51%) ، لبنان (49%) ، الاردن (34%) ، مصر (30%) و الجزائر (18%) . (30%)
- حافظ عدد المشتركين في الهاتف الثابت لكل 100 نسمة على قيمته اغلب الاعوام وخاصة الاخيرة منها مسجلا (5) مشتركين، غير ان المشتركين في الهاتف النقال ارتفعت من حوالي مشتركين لكل مئة نسمة عام 2008 الى ما يقرب (95) مشترك لكل مئة نسمة ، وهو تطور كمي

⁽¹⁾ Ibid.

⁽²⁾ Ibid.

 $^{^{(3)}}$ United Nations , UN E-Government survey 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 Different pages.

- ملحوظ . وهذه النسبة تزيد على ما موجود في الجزائر (93) ، لبنان (88) ،السودان (72) ، سوريا (71) و اليمن (68) ، وتقل عنها في البحرين (173) ، ليبيا (161) ، عمان (157) ، الاردن (147) ، قطر (145) ، وتونس (128) .
- كان من اسباب تدني مؤشر البنية التحتية للاتصالات هو انعدام او عدد قليل جدا للمشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة واللاسلكية لعدم اكتمال هذه الخدمات على نطاق واسع في العراق، اذ سجلت نسبة الصفر في اغلب اعوام البحث وتغيرت هذه النسبة في النطاق العريض اللاسلكية الى ثلاثة مشتركين لكل 100 نسمة وهي متواضعة جدا ، لكن التطور الملحوظ في مشروع الكيبل الضوئي ومشروع (DSL) في عام 2016 والاعوام القادمة وانجازهما سيرفع مؤشر (TII) في العراق الى ما يقرب (51%-19%) ، حسب تقدير الباحث .

جدول (5) تطور المكونات الفرعية لمؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) للمدة (2008-2016)

عدد المشتركين في	عدد المشتركين في	عدد المشتركين	عدد المشتركين	عدد مستخدمي	السنة / البيان
خدمات النطاق	خدمات النطاق	في الهاتف النقال	في الهاتف	الإنترنت	
العريض اللاسلكية	العريض الثابتة	لكل 100 نسمة	الثابت	%	
لكل 100 نسمة	لكل 100 نسمة		لكل 100 نسمة		
0.000	0.000	2.22	4.00	3.7	2008
0.00	0.01	75.78	5.05	5.60	2010
0.00	0.01	75.78	5.05	5.60	2012
3.14	0.00	81.63	5.71	7.10	2014
3.60	0.01	94.91	5.60	11.30	2016

(3) كانت مكونات مؤشر راس المال البشري تتكون من مؤشرين فرعيين هما: محو أمية الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم خلال تقارير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية للأعوام 2003، 2004، 2005، 2006، 2008

Source: United Nations, UN E-Government survey 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 Different pages

2008 ، 2010 ، 2012 . ومن تقرير عام 2014 تم اضافة مؤشرين فرعيين اخريين هما : سنوات

التعليم المتوقعة ، متوسط سنوات التعليم لتصبح اربع مؤشرات . ويتبين من جدول (6) ما يلي :

- ارتفعت النسبة المئوية لمحو الامية للكبار من حوالي (78) عام 2008 الى (79.7) عام 2008 وهو ارتفعت النسبة المئوية لمحو الامية الاعتبار مدة الثماني اعوام بين النسبتين . وتشير دراسة عن التعليم في العراق بان نسبة الامية موزعة حسب الجنس ، عند المقارنة بين المدتين (1995-2004) و التعليم في العراق بان نسبة الامية موزعة حسب الجنس ، عند المقارنة بين المدتين (19.5-2004) لدى النساء ولكلا الجنسين (19.5-17.6) ارتفعت لدى الرجال من (11.1- 15.5) مقابل (19.5-17.8) لدى النساء ولكلا الجنسين (17.5-17.6) . وبمقارنة هذه النسبة عام 2016 مع مثيلاتها في بلدان عربية ، نجد انها

اعلى من السودان (97.9) ، واليمن (70.07) وادنى من الجزائر (99) ، عمان وقطر (97.3) ، السعودية (94.65) ، سوريا (86.43) ، وتونس (81.78) $^{(1)}$.

جدول (6) تطور مكونات مؤشر راس المال البشري (HCI) للمدة (2008–2016) نسبة مئوية (%)

متوسط سنوات	سنوات التعليم	معدل الالتحاق	محو امية الكبار	البيان /
التعليم	المتوقعة	بالتعليم		السنة
-	-	59.55	74.1	2008
-	_	60.47	74.1	2010
-	-	60.47	78.06	2012
*7.80	*10.04	*62.68	*78.48	2014
**5.60	**10.08	**54.48	**79.69	2016

^(*) استند التقرير على بيانات UNESCO نعامى 2004 و 2011

Source : United Nations , UN E-Government survey2008,2010,2012,2014 2016 Different pages.

حافظ مؤشر معدل الالتحاق على نسبة مستقرة بلغت حوالي (60%) للأعوام 2008،2010 ، عير انه حقق حوالي نسبة (55%) في عام 2016 وبمعدل نمو سالب (-13%) بالاستتاد الى النسبة المتحققة في عام 2014 ، ويعكس هذا الانخفاض في المؤشر على ارتفاع نسب واعداد التسرب والتخلف عن الالتحاق بالتعليم وازياد معدلات الامية والبطالة وبروز ظاهرتي عمالة الاطفال والزواج المبكر (2) ، وتشير تقارير الجهاز المركزي للإحصاء بان اعداد الطلبة المتسربين من التعليم الابتدائي والمتوسط والاعدادي والمهني ارتفع من (27749– 318775) طالب وطالبة للمدة (2011-2015). (3) مما انعكس سلبا على المؤشر العام لراس المال البشري.

– اما فيما يتعلق بالمؤشرين الاخيرين اللذين تم اضافتهما من عام 2014 وهما سنوات التعليم المتوقعة ومتوسط سنوات التعليم فكانتا نسبهما (10.08%) و (5.60%) على التوالي عام 2016 وهما نسبتان منخفضتان عند مقارنتهما مع الاردن (14.94%) و (12.02%) ، مصر (13.91%) و (8.42%) ، لبنان (7.35%) و (8.75%) ، السعودية (16.95%) و (8.7%) ، عمان (13.67%) و (8.6%). ب. مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI)

^(**) استند التقرير على بيانات UNESCO لعامى 2004و 2015 و UNDP لعام 2012

⁽¹⁾ United Nations , UN E-Government survey2008,2010,2012,2014,2016 Different pages.

⁽²⁾ التقرير على بيانات UNESCO لعامي 2004و 2015 و UNDP لعام 2012.

⁽³⁾ Ibid.

يوضح جدول (7) تطور مؤشر المشاركة الالكترونية في العراق للمدة (2003–2016) ، ويتبين ان قيمة المؤشر تنبذبت بين الصفر في عامي 2003 ، 2003 تارة والانخفاض و الارتفاع تارة اخرى، اذ حقق ارتفاع عامي 2004 ، 2004 وبلغت قيمته (0.0328) و (0.2045) على الترتيب ، محققا اعلى نمو سنوي موجب لمدة البحث بلغ (523.4%) عام 2008. وانخفض عام 2010 في حين ارتفع في الاعوام التي تليه 2012 ، 2014 ، 2014 بمتوسط نمو سنوي بلغ (121.9%).وحقق المؤشر اعلى قيمة له في العام الاخير بلغت (0.4237) .

جدول (7) تطور مؤشر المشاركة الالكترونية في العراق للمدة (2003-2016)

2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003	البيان / السنة
0.4237	0.1373	0.1053	0.0429	0.2045	0.0000	0.0328	0.000	المؤشر (EPI)
104	152	101	135	60	151	97	151	الرتبة (Rank)
48-	51+	34-	75+	91-	54+	54-	-	التغير في الرتبة

Source: United Nations, UN E-Government survey 2004-2016, Different pages

وبالمجمل ، كانت قيمة المؤشر قريبة من (0.4) ، وهذه القيمة تضع العراق ضمن النطاق المتوسط للمؤشر (0.25-0.5) ومن البلدان الاخرى ضمن هذا النطاق كل من الاردن وايران وهناك النطاق المرتفع (0.75-0.75) مثل الكويت ،لبنان ، المغرب وعمان . والنطاق المرتفع كثيرا (0.75-0.75) كالجزائر وليبيا⁽¹⁾.

اما من ناحية ترتيب موقع العراق ضمن (193) بلد المنضوية ضمن البرنامج ، نجد ان مرتبة العراق تأرجحت بين الارتفاع والانخفاض طيلة مدة البحث ، فارتفعت (54) مرتبة عام 2004 مقارنة بعام 2003 محققا المرتبة (97) من اصل (193) بلد ثم عاودت الانخفاض في عام 2005 الى المرتبة ذاتها عام 2003 ثم تقدمت الى المرتبة (60) عام 2008 وبصعود (91) مرتبة . وظل يتأرجح بين النزول والصعود لبقية المدة حتى استقر في المرتبة (104) عام 2016.

واشار دراسة الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية الاستقصائية لعام 2016 للعراق باعتباره احد البلدان التي تقدمت اكثر من (25) مرتبة في تصنيف 2016 مقارنة بتصنيف2014 لمؤشر (EPI)، وضمت (36) بلدا من مختلف المجموعات الدولية وجاء العراق بالترتيب الحادي والعشرين لهذه المجموعة .(2)

إن نجاح نشر أدوات المشاركة الإلكترونية لا يعتمد على مدى الدعم والبيئة التنظيمية العامة فقط، ولكن أيضا على ما إذا كانت الحكومات تفرض واقعيا استخدام أدوات المشاركة الإلكترونية من

 $^{^{\}left(1\right)}$ United Nations , UN E-Government survey 2004--2016 , Different pages.

⁽²⁾ ibid.

خلال اتخاذ تدابير كافية لإضفاء الطابع المؤسسي على المؤسسات المدنية والمشاركة في الممارسات المتظيمية. وبالمثل، فإن فعالية هذه السياسات تعتمد على التكنولوجيا بقوة وعلى ما إذا كان الافراد على استعداد لأن يكونوا أكثر نشاطا ومشاركة باستخدام هذه الأدوات، وما إذا كان لديهم المهارات الرقمية اللازمة والدراية الفنية للاستخدام و بشكل فعال. وتترك هذه الأشكال الجديدة من المشاركة بين الحكومة والافراد خلفها أولئك الذين لا يستطيعون الوصول إلى الإنترنت. ومن الضروري تحسين فرص الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما شبكات وخدمات النطاق العريض، وسد الفجوة الرقمية من أجل الوفاء بها. (1)

اما من ناحية استخدام مؤشر المشاركة الالكترونية في الحكومة الالكترونية في العراق على مراحل فكان على النحو الاتى:

المرحلة الاولى من المشاركة الإلكترونية هي المعلومات الإلكترونية المعلومات الالكترونية المعلومات على المعلومات عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل مساعدتهم على اتخاذ خيارات مستنيرة في المرحلة التالية من التشاور.

وتعد المعلومات الإلكترونية أمرا بالغ الأهمية لأنه بدون الوصول إلى المعلومات التي يحتفظ بها الجمهور، والمشاركة لا يمكن أن تكون قائمة على الأدلة، أو ذات صلة كاملة، أو كبيرة. فإن الحق في الحصول على المعلومات شرط مسبق لمشاركة إلكترونية فعالة.

وهناك ما يصل إلى 183 بلدا (95 في المائة) تتشر معلومات على شبكة الإنترنت في مجالات رئيسية مثل التعليم ، والصحة ، والتمويل ، والبيئة ، والحماية الاجتماعية ، والعمل . وهناك تسعة بلدان فقط لا تشاركها (مقابل 22 بلدا لم توفر إمكانية الوصول إلى المعلومات المحفوظة في القطاعات الستة التي شملتها الدراسة قبل عامين). (2)

جدول (8) مؤشر المشاركة الالكترونية واستخدامه على مراحل لعامى 2014 و 2016

2016	2014	البيان/ السنة
0.4237	0.1373	المؤشر (EPI)
43.3%	13.79	المجموع %
61.8%	22.22	المرحلة الاولى%
26.3%	9.09	المرحلة الثانية %
0.0%	0.00	المرحلة الثالثة %

Source: United Nations, UN E-Government survey2014,2016, Different pages

16

⁽¹⁾United Nations, UN E-Government survey 2004-2016, Different pages.

⁽²⁾ ibid.

ويتضح من الجدول (8) ان هناك تطور واضح في المرحلة الاولى من مؤشر (EPI) في العراق اذ ارتفعت النسبة من (22%) لعام 2014 الى حوالي (62%) لعام 2016 وبمعدل نمو بلغ (64%) . المرحلة الثانية: المستوى الثاني من نموذج المشاركة الإلكترونية هو التشاور الإلكتروني (E-consultation). وهذا يعنى التشاور مع الافراد بشأن سياسة أو خدمة أو مشروع معين. ولكن التشاور لا يعنى ذلك فقط ، إن الحكومة ملزمة باستخدام المدخلات الواردة في سياساتها أو خدماتها بدلا من ذلك وانما يمكن الاستفادة من المعلومات الواردة من أجل الاستجابة بشكل أفضل للمشاعر العامة (الجمهور) عن موضوع معين . والصفات التفاعلية لوسائط التواصل الاجتماعي ضرورية للتعاون الشبكي وإجراء المشاورات التي يمكن أن تصل إلى الدوائر المنشودة التي قد لا تكون كذلك يمكن الوصول إليها بينما و وسائل الإعلام الاجتماعية يمكن الوصول إليها بسهولة في هذه الأيام، ولا يكلف أكثر بكثير من الدفع للاتصال بالإنترنت والتوظيف مدير المحتوى (content manager) . وللاستفادة من هذه الفرصة أنشأت العديد من الحكومات صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الشبكات التفاعلية والتواصل مع الجمهور. وهذا أمر هام بصفة خاصة بالنسبة للبلدان التي تقوم بذلك ليس لديهم بوابة مخصصة للتشاور والمداولة العامة عبر الإنترنت مثل الحال في العراق. صعود متسارع لوسائل الإعلام الاجتماعية التي تقدم التشاور الإلكتروني - اليوم، ما يصل الي 152 بلدا من 193 (أربعة من أصل خمسة) تقدم ميزات الشبكات الاجتماعية، على البوابات الوطنية (national portals) (أي أن هناك روابط، على سبيل المثال، Tweeter ،Facebook.ونجد في الجدول السابق ذكره ان العراق حقق تقدم ملحوظ وان كان دون مستوى الطموح ، اذ ارتفع النسبة للتشاور الالكتروني من حوالي (9%) عام 2014 الى (26%) عام 2016 وبمعدل نمو بلغ (65%).

المرحلة الثالثة: اتخاذ القرارات الإلكترونية، ولا يزال صنع القرار الإلكترونية وهو المستوى الثالث لنموذج المشاركة الإلكترونية – يشكل تحديا خطيرا. ويشير اتخاذ القرارات الإلكترونية إلى عملية يقدم فيها الناس مدخلاتهم الخاصة في عملية صنع القرار العمليات. ومن األمثلة على ذلك:) 1 (التصويت الإلكرتوين املبارش من خالل أنظمة آمنة و) 2 (التحديد يفضل (شعبية) خيارات ومقترحات تصنيفها من خلال وسائل الاعلام الاجتماعية "مثل / يكره"أو "زائد / ناقص". وفي حين أن صنع السياسات هو القمة المنطقية لما سبق وأنشطة المشاركة العامة، وتوفير المعلومات والمشاورات ذات قيمة متساوية(24). وقد اكتسب خطاب السياسة العامة مؤخرا اهتماما خاصا حيث أن أدوات البرمجيات الجديدة تخلق أنظمة معقدة ومتطورة للمداولات عبر الإنترنت. وتوفر نتائج الدراسة الاستقصائية أدلة على أن التقدم المحرز في صنع القرار التشاركي هو عن كثب مرتبطة بالتقدم في المشاورات العامة. مناقشة السياسات والقرارات مع الجمهور هو لتصبح ممارسة شائعة بشكل متزايد، جميع مجالات المشاركة الإلكترونية الثلاثة في عملية واحدة. نشر مسودات السياسة – أيضا توريد وغيرها من الوثائق والمعلومات ذات الصلة – للاستشارة العامة (المعلومات الإلكترونية) يسمح للحصول على ردود فعل بناءة ومستنيرة. ثم تنشر الحكومة موقفها العامة (المعلومات الإلكترونية) يسمح للحصول على ردود فعل بناءة ومستنيرة. ثم تنشر الحكومة موقفها العامة (المعلومات الإلكترونية) يسمح للحصول على ردود فعل بناءة ومستنيرة. ثم تنشر الحكومة موقفها العامة (المعلومات الإلكترونية)

من وردود الفعل الواردة من الجمهور، وتشرح أي تغييرات في خيارات السياسة المقترحة والتي اتخذت نتيجة للتشاور من خلال تسليط الضوء على ما تم أخذه في الاعتبار وماذا لم ولماذا. ويوسع هذا النهج الشامل للمشاركة الإلكترونية النطاق والمعنى من صنع القرار التشاركي. غير أن 38 بلدا فقط من أصل 193 دولة عضوا (20 في المائة) تشير إلى أن التشاور الإلكتروني أسفرت النتائج عن اتخاذ قرارات سياسية جديدة أو تنظيم أو خدمة، وفقا للدراسة الاستقصائية لعام 2016. واستخدم عدد أكبر من البلدان (53 بلدا) أدوات التشاور عبر الإنترنت في مجال واحد على الأقل من مجالات التنمية ، على الرغم من أن هذه المشاورات لم تؤد بالضرورة إلى تغيير فعلى أو اعتماد لائحة جديدة .

الاستنتاجات والتوصيات

اولا. الاستنتاجات

- 1. ضعف مؤشر خدمة الانترنيت، إذ ان ضعف نوعية وخدمة الانترنيت في المناطق المتاحة فضلاً عن عدم تغطيتها لكافة مناطق العراق، لا تؤدي إلى صعوبة تطوير تطبيق الحكومة الالكترونية والوصول بها إلى مراتب متقدمة فحسب بل تؤدي إلى عدم إمكانية تطبيقها، والحل لهذه النقطة هو العمل على توفير خدمة الانترنيت على مستوى التغطية لكافة المناطق من ناحية والعمل تحسين نوعيتها من ناحية أخرى.
- 2. عدم كفاية البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، المتمثلة بمراكز البيانات وأجهزة وشبكات الحاسوب وأجهزة إدارة قواعد البيانات، وكل الأجهزة المادية المستخدمة لربط أجهزة الحاسوب والمستخدمين. وتشمل أيضا وسائط النقل، بما في ذلك خطوط الهاتف وخطوط البث التلفزيوني عبر الكابلات والأقمار الصناعية وغيرها. والحل يكمن في توفير البنى التحتية كمياً ونوعياً مع تحقيق التغطية لكافة المناطق من مدن وأرياف.
- 3. ضعف رأس المال البشري، إذ يعتمد هذا المؤشر على قضية التعليم، من حيث الأمية ومعدل الإلمام بالقراءة والكتابة والنسبة الإجمالية للالتحاق بالتعليم، فكلما يضعف رأس المال البشري كنتيجة لانخفاض نوعية التعليم، كلما يؤدي إلى سوء تطبيق الحكومة الالكترونية بسبب عدم وجودة المعرفة والمهارات المناسبة لتطبيقها والتعامل معها، فالحل لهذه النقطة يكمن في إيلاء مزيد من الاهتمام بقطاع التعليم من خلال زيادة الاستثمار الموجهة نحوه، خصوصاً إذا ما علمنا انخفاض الإنفاق العام وخصوصاً الاستثماري نحو التربية والتعليم، إذ يشكل 5.0% و 3.4% من إجمالي الإنفاق على التربية والتعليم على التوالى في عام 2016.
- 4. تحديات تشريعية متمثلة بغياب القوانين الخاصة بتطبيق الحكومة الالكترونية على كافة المستويات وزارات ومحافظات وجهات مستقلة وغيرها، والحل هو إيجاد قانون خاص يفرُض على جميع المؤسسات الحكومة من وزارات ومحافظات وكل تقسيماتها الإدارية وغيرها، العمل عبر بواباتها الالكترونية وان كل من يخالف هذا القانون عليه ان يتحمل التبعات القانونية.

ثانيا. التوصيات:

- 1. إن عدم تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل حقيقي على ارض الواقع يكمن في التحديات المذكورة أعلاه، وان العمل على تطبيق الحكومة بشكل حقيقي يقتضي معالجة تلك التحديات من خلال تطوير كل المؤشرات التي تكون مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية.
- 2. لكن هذا يستازم تضافر الجهود من حكومة وقطاع خاص ومنظمات المجتمع المدني والمنظمات الدولية سواء بالدعم الفني أو المادي أو المالي، إذ إن هذا التضافر سيزيد من سرعة التطبيق وتلافى الأخطاء.
- 3. استكمال مشروع الكيبل الضوئي ومشروع (DSL) في السنوات القادمة وانجازهما سيرفع مؤشرات الحكومة الالكترونية في العراق الى مايقرب (15%- 19%) حسب تقدير الباحث .

المصادر

المصادر العربية:

- 1. ابو بكر الهوش ، الحكومة الالكترونية ، الواقع والافاق ، ط1 ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ، 2006.
- 2. الامم المتحدة / الحكومة الالكترونية من صياغة استراتيجيات الى تطبيق خطط العمل ، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غرب اسيا ، ، العدد الخامس ، 2007.
- ايمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الالكترونية ، مدخل اداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية بحوث ودراسات ، مصر ، 2009 .
- 4. جون سوليفان ، الحكم الديمقراطي الصالح المكون الرئيس للاصلاح السياسي والاقتصادي ، مركز المشروعات الدولية الخاصة ، واشنطن ، 2008 .
- 5. مريم خالص حسين ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 .
 - 6. نبيل محمد الخناق ، الشفافية التنظيمية ، مطبعة الرفاه ، بغداد ، 2006 .
 - 7. بيانات UNESCO لعامي 2004و 2015 و UNDP لعام 2012.

المصادر الاجنبية:

- 1. ESCWA ,Government Electronic and Mobile Services (GEMS) :Maturity Index,2014,P:6.
- 2. United Nations: UN E-Government survey ,2004
- 3. ----, UN E-Government survey 2005
- 4. ----, , UN E-Government survey 2006

- 5. -----, UN E-Government survey 2008
- 6. -----, UN E-Government survey 2010
- 7. ----, UN E-Government survey 2012
- 8. -----, UN E-Government survey 2014
- 9. ----, UN E-Government survey 2016