

## مبادرات الحكومة الإلكترونية في العراق وعوامل نجاحها

## E-governance initiatives in Iraq and their success factors

طلال ناظم الزهيري

Talal N. Azzuhairi

قسم المعلومات وتقنيات المعرفة، الجامعة المستنصرية (العراق) [drazzurhairi@gmail.com](mailto:drazzurhairi@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2023/02/04 تاريخ القبول: 2023/03/02 تاريخ النشر: 2023/03/30

## ملخص:

إن تبني مبادرات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي من شأنه تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين، والحد من البيروقراطية والأعباء الإدارية على المسؤولين الحكوميين. هذا الأمر لا يجلب الفوائد لكلا الطرفين المعنيين فحسب، بل يوفر أيضاً فرصة عظيمة لمعالجة الافتقار إلى مبادرات حوكمة واقعية في البلد. وعليه تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المجالات الرئيسية التي يمكن فيها تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية، مع التركيز على ضمان نجاحها من خلال النظر في عوامل النجاح الأكثر أهمية. ولتحقيق النجاح تقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات في مقدمتها ضرورة ان تقوم الحكومات بتقييم مدى استعدادها لتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك الكفاءة الفنية وفهم التقنيات الرقمية لموظفيها، فضلاً عن استعدادهم لتبني طرق جديدة للعمل.

كلمات مفتاحية: الخدمات الحكومية، مبادرات الحكومة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية.

## Abstract:

The adoption of e-governance initiatives at the local level has the potential to improve government responsiveness to citizens' needs, reducing bureaucracy and administrative burden for government officials. This not only brings benefits to both parties involved but also provides a great opportunity to address the lack of realistic governance initiatives in the local area. Our study aims to highlight the key areas where e-governance initiatives can be implemented, with a focus on ensuring their success by considering the most crucial success factors. In order to achieve success, the

study presented a set of recommendations, foremost of which is the need for governments to assess their readiness to implement e-governance initiatives, including the technical competence and understanding of digital technologies for their employees, as well as their willingness to adopt new ways of working.

**Keywords:** Government services, E-governance initiatives, E-government

المؤلف المرسل: طلال ناظم الزهيري، الإيميل: [drazzuhairi@gmail.com](mailto:drazzuhairi@gmail.com)

## 1. المقدمة

الحكومة الإلكترونية، تشير إلى استخدام التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين . ويمكن أن يشمل ذلك استخدام المنصات الرقمية، مثل مواقع الويب وتطبيقات الأجهزة المحمولة، ولتزويد المواطنين بإمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات الحكومية بشكل مباشر . يمكن أن تتضمن الحكومة الإلكترونية أيضاً استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية في تحليل البيانات والأتمتة، وذلك لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الحكومية. بالنتيجة الهدف من الحكومة الإلكترونية هو جعل الخدمات الحكومية أكثر سهولة وشفافية واستجابة لاحتياجات المواطنين، مع تقليل العبء الإداري على المسؤولين الحكوميين. وتجدر الإشارة الى ان العالم كان قد شهد خلال السنوات الاخيرة اهتمام متزايد بمبادرات الحكومة الإلكترونية كوسيلة لزيادة كفاءة وفعالية العمليات الحكومية . اذ يمكن أن تتخذ هذه المبادرات أشكال عدة، منها على سبيل المثال تطوير بوابات إلكترونية للوصول إلى الخدمات الحكومية، واستخدام تطبيقات الهاتف المحمول للإبلاغ عن المشكلات، والافادة من الوسائل والأدوات الرقمية لتتبع الأنشطة الحكومية ومراقبتها .

## 2. مبررات الدراسة

تسعى معظم الحكومات اليوم الى الافادة الكاملة من الفضاء الرقمي لتقديم الخدمات للمواطنين لما فيه من ميزات تحقق النفع لطرفي المعادلة الخدمية (الحكومة- المواطن) اذ انها تخفض الى ادنى حد ممكن من النفقات وكلف تقديم الخدمة على الطرفين فضلا عن ميزات السرعة والشفافية. مع هذا نجد ان بعض الحكومات تواجه صعوبات في تنفيذ عمليات التحول الى الحكومة الاللكترونية لاعتبارات واسباب مختلفة

نحاول ان نناقشها في هذه الدراسة من خلال الوقوف على الأنواع المختلفة من مبادرات الحكومة الإلكترونية التي يمكن تنفيذها على المستوى الوطني والمحلي . ثم نناقش عوامل النجاح الرئيسية لمبادرات الحكومة الإلكترونية. وتجدر الاشارة الى معظم مبادرات الحكومة الالكترونية في العراق لا تزال في طور التجربة و لم تصل لحد الان الى مستوى التحول الى الحكومة الالكترونية كاملة الخدمات. بالتالي الوقوف على انواع المبادرات التي يمكن حوكمتها الكترونيا و تشخيص لعوامل النجاح هو ما يبرر اجراء هذه الدراسة.

### 3. أهداف وأهمية الدراسة

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على اهم ميادين تطبيق مبادرات الحكومة الالكترونية على المستوى المحلي، مع بيان منافع واهمية تلك المبادرات لاصحاب المصلحة من الحكومة والمواطن. وفي سياق متصل تهدف الدراسة ايضا الى الوقوف على اهم العوامل التي يمكن ان تسهم في نجاح اي من تلك المبادرات. مع تعريف باهمية كل من هذه العوامل. وتكتسب الدراسة اهميتها في امكانية تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها ان تساعد متخذي القرار في المضي قدما نحو تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل صحيح وصولا الى اطلاق منصات الحكومة الالكترونية.

### 4. مبادرات حوكمة الفعاليات الحكومية

تهدف مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى جعل الخدمات الحكومية أكثر سهولة وملاءمة للمواطنين، مع تقليل التكاليف وزيادة الشفافية. تتمثل إحدى الفوائد الرئيسية لمبادرات الحكومة الإلكترونية في القدرة على تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت . حتى يتيح ذلك للمواطنين الوصول إلى خدمات مثل تجديد رخصة القيادة أو دفع الضرائب أو التقدم بطلب للحصول على جواز سفر من منازلهم . كما تقلل الخدمات عبر الإنترنت من حاجة المواطنين للسفر إلى المكاتب والدوائر الحكومية ، مما يوفر الوقت والمال ويقلل من الفساد المالي والاداري . جانب آخر مهم للحكومة الإلكترونية هو استخدام البيانات والمعطيات لتحسين عملية اتخاذ القرار وتقديم افضل الخدمات . وكذلك يمكن للمسؤولين من تحديد المجالات التي يكون فيها الطلب مرتفعاً أو حيث يلزم إدخال تحسينات . وهذا يسمح لهم بتخصيص الموارد بشكل أكثر

فعالية وتحسين الكفاءة العامة للعمليات الحكومية. وفي ذات السياق يشير (Paul, 2007) الى ان الحوكمة الإلكترونية يمكن ان تسلط الضوء على العديد من عناصر الحكم الرشيد مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة والتكامل الاجتماعي وإصلاح إدارة المالية العامة والتنمية.

وفيما يأتي سوف نحاول ان نركز على اهم المبادرات التي يمكن ان نطبق مفاهيم وأدوات الحوكمة الإلكترونية فيها على المستوى المحلي:

1. أحد الأمثلة على مبادرات الحوكمة الإلكترونية هو تنفيذ نظام السجلات الصحية الإلكترونية . والذي يعرف اختصاراً [Electronic Health Records] EHR والذي يعرفه كل من (Slaveykov, Kalina, & Valentin, 2013) على انه عبارة عن ملف يحتوي على مجموعة واسعة من المعلومات الصحية - التاريخ الطبي ، والأدوية والحساسية، وحالة التطعيم، ونتائج الاختبارات المعملية، والعلامات الحيوية، فضلاً عن البيانات الديموغرافية وبيانات الفواتير للمريض. و لا يقتصر السجل الصحي على البيانات النصية فقط ، بل يمكن أن يحتوي على صور مختلفة التخصصات - الأشعة وعلم الأمراض وطب العيون. اهمية حوكمة هذا السجل الكترونياً تأتي من كونه سوف يتيح للأطباء ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين الوصول إلى معلومات المريض إلكترونياً، بدلاً من الاعتماد على السجلات الورقية. لا يؤدي ذلك إلى تحسين دقة الرعاية وكفاءتها فحسب ، بل يزيد أيضاً من خصوصية المريض وأمانه. يعد تنفيذ نظام السجلات الصحية الإلكترونية (EHR) عملية معقدة تتطلب تخطيطاً وتنسيقاً دقيقاً بين أصحاب المصلحة ، بما في ذلك مقدمي الرعاية الصحية والمرضى والوكالات الحكومية .

2. مثال آخر للحكومة الإلكترونية هو استخدام أنظمة التصويت الإلكتروني [Electronic voting system] تسمح هذه الأنظمة للمواطنين بالإدلاء بأصواتهم إلكترونياً ، مما يجعل التصويت أكثر ملاءمة وسهولة .بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن تساعد أنظمة التصويت الإلكتروني في تقليل مخاطر تزوير الناخبين وتحسين دقة عد وفرز الأصوات .أنظمة التصويت الإلكترونية هي أنظمة تعتمد على الكمبيوتر تُستخدم لتسجيل وفرز الأصوات في الانتخابات .وقد تم اعتماد هذه الأنظمة

على نطاق واسع في العديد من البلدان كوسيلة لتحسين كفاءة ودقة عملية التصويت . تتمثل إحدى المزايا الرئيسية في أنها يمكن أن تقلل إلى حد كبير الوقت والتكاليف المرتبطة بأنظمة التصويت الورقية التقليدية . وتجدر الإشارة الى ان العراق كان قد بدأ في تطبيق نظام التصويت الالكتروني في الانتخابات البرلمانية عام 2018 و عام 2021.

3. مثال آخر على مبادرات الحوكمة الإلكترونية هو استخدام نظم المعلومات الجغرافية (GIS) وهنا يشير (Ricketts, 2003) الى ان "اكتشاف" نظم المعلومات الجغرافية من قبل مجالات أخرى من خارج تخصص الجغرافيا ، غالبًا ما كان يوصف بأنه حل عالمي لفهم البيانات - في التسويق والرعاية الصحية والتخطيط. و على المستوى المحلي. يتيح نظام المعلومات الجغرافية للمسؤولين رسم خرائط وتحليل البيانات المتعلقة بالتركيبة السكانية واستخدام الأراضي والبنية التحتية ، والتي يمكن استخدامها للتخطيط وتقسيم المناطق وإدارة الطوارئ. يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية التي تتضمن أنظمة المعلومات الجغرافية (GIS) أن تعزز بشكل كبير فعالية وكفاءة العمليات الحكومية . إحدى الطرق الرئيسية التي يمكن من خلالها استخدام نظم المعلومات الجغرافية في الحوكمة الإلكترونية هي إدارة الأراضي والموارد الطبيعية. و يمكن استخدامها ايضا في إنشاء خرائط رقمية وقواعد بيانات مكانية لاستخدام الأراضي وتقسيم المناطق والموارد الطبيعية. و من أجل تنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية التي تتضمن نظم المعلومات الجغرافية، من المهم أن يكون لدى الدولة بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات . يتضمن ذلك وجود خادام آمن وموثوق لتخزين البيانات والبرامج، بالإضافة إلى اتصال إنترنت عالي السرعة للسماح بالوصول عن بُعد .

4. أنظمة المشتريات الإلكترونية هي مثال آخر على مبادرات الحوكمة الإلكترونية . تسمح هذه الأنظمة للجهات الحكومية بأتمتة عملية الشراء، من طلب البضاعة إلى إرساء العقد . ويرى كل من (Kaliannan, Awang, & Raman, 2009) ان هذه المبادرة يمكن أن تساعد أنظمة المشتريات الإلكترونية في تقليل التكاليف وزيادة الشفافية ومنع الفساد. تعد أنظمة المشتريات الإلكترونية مكونًا رئيسيًا لمبادرات الحوكمة الإلكترونية، حيث يمكنها تحسين كفاءة وشفافية عمليات

الشراء الحكومية بشكل كبير . نظام المشتريات الإلكترونية هو عبارة عن منصة إلكترونية تمكن الجهات الحكومية من إدارة عملية الشراء بالكامل ، من نشر المناقصات إلى إرساء العقود . يتضمن ذلك ميزات مثل العطاءات الإلكترونية والفواتير الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية . فضلاً عن قدرتها على تقليل الوقت والتكلفة المرتبطتين بعمليات الشراء التقليدية بشكل كبير . و غالبًا ما توفر أنظمة المشتريات الإلكترونية وصول الجمهور إلى معلومات المشتريات ، مما يمكّن المواطنين من مراقبة العملية والتأكد من أنها عادلة وتنافسية . من أجل تنفيذ نظام الشراء الإلكتروني ، من المهم وجود بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات . فضلاً عن وجود فريق متخصص من محترفي تكنولوجيا المعلومات الذين يمكنهم إدارة النظام وتوفير التدريب والدعم للمستخدمين . من المهم أيضاً وجود سياسات وإجراءات واضحة لاستخدام نظام الشراء الإلكتروني .

##### 5. نظام الهوية الإلكترونية. يشير كل من (Addo & Senyo, 2021) الى ان اهم عوائق تقديم

الخدمات الإلكترونية في البلدان النامية هو افتقار المواطنين الى هويات تعريفية صالحة للبيئة الرقمية . وعليه تقوم اليوم العديد من الحكومات بتنفيذ أنظمة الهوية الإلكترونية لتزويد المواطنين بهوية رقمية آمنة يمكن استخدامها للوصول إلى الخدمات الحكومية . يمكن أن يساعد ذلك في منع الاحتيال وزيادة أمان المعاملات عبر الإنترنت . تعد أنظمة الهوية الإلكترونية مكوناً أساسياً في مبادرات الحوكمة الإلكترونية، لأنها توفر طريقة آمنة وموثوقة لتحديد ومصادقة الأفراد والمنظمات التي تتفاعل مع الوكالات الحكومية . نظام الهوية الإلكترونية هو نظام إلكتروني يسمح للأفراد والمؤسسات بإثبات هويتهم والوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت . يمكن أن يشمل ذلك ميزات مثل التوقيع الرقمي والتشفير والمصادقة الثنائية لضمان التحقق من هوية الشخص أو المؤسسة قبل أن يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات الحكومية . تتمثل إحدى الفوائد الرئيسية لأنظمة الهوية الإلكترونية في قدرتها على تحسين كفاءة وراحة الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل كبير . من أجل تنفيذ نظام الهوية الإلكترونية ، من المهم أن يكون لديك بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات . من المهم أيضاً وجود سياسات وإجراءات واضحة لاستخدام نظام الهوية الإلكترونية . يتضمن ذلك إرشادات لتسجيل

الأفراد والمؤسسات ، وإصدار الشهادات الرقمية ، وإلغاء الشهادات . يجب أن تكون هذه السياسات والإجراءات شفافة وعادلة ومتوافقة مع القوانين واللوائح المحلية .

6. **التعلم عبر الإنترنت والتعليم عن بعد:** يعد مجالاً آخر يتم فيه تنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية . تسمح هذه المبادرات للطلاب بالوصول إلى الموارد التعليمية وإكمال الدورات الدراسية عبر الإنترنت ، مما يمكن أن يزيد من الوصول إلى التعليم للأشخاص في المناطق النائية أو غير المخدومة . يتزايد الاعتراف بالتعلم عبر الإنترنت والتعليم عن بعد كمبادرات مهمة للحكومة الإلكترونية، حيث أهما يوفران للمواطنين إمكانية الوصول إلى التعليم بغض النظر عن موقعهم المادي أو ظروفهم . وهذا يشمل الأفراد الذين يعيشون في المناطق النائية أو المحرومة ، وذوي الإعاقة ، وأولئك الذين لديهم حواجز أخرى أمام التعليم الشخصي التقليدي . ميزة أخرى مهمة لهذه المبادرات هي أنها يمكن أن توفر المرونة والراحة للطلاب . ويرى كل من (Chang & Uden, 2008) ان تنفيذ مبادرات التعلم والتعليم عن بعد عبر الإنترنت، يتطلب وجود بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات . فضلا عن أهمية الوعي المعلوماتي للطلبة و الاساتذة و الموارد التعليمية الرقمية . مع وجود منصات تعليمية متفقد على جودتها .

7. تشمل مبادرات الحوكمة الإلكترونية أيضاً دعم تطبيقات الهاتف المحمول لتزويد المواطنين بإمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية أثناء التنقل . يمكن استخدام هذه التطبيقات لدفع الفواتير ، والتحقق من حالة التطبيقات، والوصول إلى معلومات أخرى . اذ أصبحت تطبيقات الأجهزة المحمولة وسيلة شائعة بشكل متزايد للحكومات لتزويد المواطنين بإمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات أثناء التنقل . أحد الأمثلة على تطبيقات الأجهزة المحمولة الحكومية هو ذلك الذي يوفر للمواطنين إمكانية الوصول إلى جداول المواصلات العامة والطرق . مثال آخر هو التطبيق الذي يسمح للمواطنين بالإبلاغ عن مشكلات مثل الحفر أو الكتابة على الجدران أو إنارة الشوارع المكسورة إلى المدينة ، والتي يمكن أن تساعد في تحسين الجودة الشاملة للخدمات العامة . تستخدم العديد من الحكومات أيضاً تطبيقات الأجهزة المحمولة لتزويد المواطنين بإمكانية الوصول إلى معلوماتهم الشخصية ، مثل

شهادات الميلاد وبطاقات الهوية والمستندات الأخرى (Isagah & Wimmer, 2017). يمكن أن يساعد ذلك في تقليل حاجة المواطنين لزيارة المكاتب الحكومية شخصياً وتسهيل وصولهم إلى المعلومات المهمة. يمكن أيضاً استخدام تطبيقات الأجهزة المحمولة لتحسين تقديم خدمات الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يمكن للتطبيق الذي يسمح للمواطنين بحجز المواعيد وعرض نتائج الاختبارات والتواصل مع مقدمي الرعاية الصحية أن يحسن من كفاءة خدمات الرعاية الصحية وإمكانية الوصول إليها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تطبيقات الأجهزة المحمولة لتعزيز المشاركة المدنية والمشاركة في الحوكمة. على سبيل المثال، يمكن أن يساعد التطبيق الذي يسمح للمواطنين بتتبع التشريعات وتقديم الملاحظات لممثليهم في زيادة الشفافية والمساءلة في الحكومة.

## 5. عوامل نجاح مبادرات الحوكمة

يرى الباحث ان نجاح او فشل اي مبادرة للحكومة الالكترونية مرتبط بعوامل عديدة، منها ماله تاثير مباشر على مقدم الخدمة واخرى لها علاقة بمستقبل الخدمة. وبشكل عام يمكن لنا التعريف بشكل مختصر بهذه العوامل وكما يأتي:

- **البنية التحتية الرقمية:** يقصد بها الأجهزة وأنظمة البرامج التي تتيح استخدام الوسائل الإلكترونية لأداء الوظائف الحكومية. تشمل هذه الأنظمة أجهزة الكمبيوتر والخوادم ومعدات الشبكات ومكونات الأجهزة والبرامج الأخرى الضرورية لدعم مبادرات الحوكمة الإلكترونية.
- **الخدمات الرقمية:** المراد بها عمليات تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، باستخدام التقنيات الرقمية مثل الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول وغيرها من المنصات عبر الإنترنت. يمكن أن تشمل الخدمات الرقمية مجموعة واسعة من الوظائف الحكومية، مثل التقديم بطلب للحصول على جواز سفر أو رخصة قيادة، ودفع الضرائب، والوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، والمشاركة في عمليات صنع القرار الحكومية.
- **محو الأمية الرقمية:** تعد مطلباً رئيسياً للحكومة الإلكترونية وهي القدرة على استخدام التقنيات الرقمية والوصول إلى الخدمات الرقمية، مثل الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والأنظمة



الأساسية الأخرى عبر الإنترنت. تعد محو الأمية الرقمية الفعالة ضرورية للمواطنين حتى يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات الرقمية التي تقدمها الوكالات الحكومية واستخدامها .

● **الأمن السيبراني:** هو عنصر حاسم في الحكومة الإلكترونية. يشير إلى التدابير والممارسات التي يتم وضعها للحماية من التهديدات السيبرانية، مثل القرصنة والبرامج الضارة وانتهاكات البيانات . يعد الأمن السيبراني الفعال أمرًا ضروريًا لحماية المعلومات الحساسة ومنع الوصول غير المصرح به إلى الأنظمة والبيانات الحكومية .

● **إدارة البيانات:** يقصد بها العمليات والأنظمة المستخدمة في جمع البيانات وتخزينها وتحليلها بغرض تحسين العمليات الحكومية وصنع القرار. تعد الإدارة الفعالة للبيانات ضرورية للتنفيذ والتشغيل الناجح لمبادرات الحكومة الإلكترونية. إنه يمكن الوكالات الحكومية من اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على معلومات دقيقة ومحدثة، وتتبع وقياس فعالية عملياتها .

● **استراتيجية تنفيذ الحكومة:** وهي تشير إلى السياسات والإجراءات والهياكل الموضوعية لتوجيه ومراقبة تنفيذ وتشغيل مبادرات الحكومة الإلكترونية. السياسة الفعالة والحكومة ضرورية لضمان التنفيذ والتشغيل الناجح لمبادرات الحكومة الإلكترونية. فهي توفر إطارًا لصنع القرار، وتساعد على تنسيق جهود الوكالات الحكومية المختلفة، وتضمن أن مبادرات الحكومة الإلكترونية تتماشى مع أهداف وأولويات الحكومة .

● **ضمان مشاركة المواطنين:** تعد الطرق التي يمكن للمواطنين من خلالها المشاركة في عمليات صنع القرار الحكومية والوصول إلى المعلومات والموارد المتاحة عبر الإنترنت جانبًا مهمًا من جوانب الحكومة الإلكترونية. إذ يمكن لمشاركة المواطنين الفعالة أن تحقق قدرًا أكبر من الشفافية في العمليات الحكومية، ويمكن أن تحسن أيضًا جودة وفعالية الخدمات الحكومية من خلال دمج احتياجات ووجهات نظر المواطنين .

● **التوحيد القياسي:** هو جانب مهم من جوانب الحكومة الإلكترونية . الذي يشير إلى تطوير معايير وبروتوكولات وممارسات مشتركة لاستخدام التقنيات الرقمية في العمليات الحكومية . يمكن

أن يؤدي التوحيد القياسي إلى تحسين قابلية التشغيل البيئي وكفاءة أنظمة الحوكمة الإلكترونية من خلال تمكين الوكالات والأنظمة المختلفة من العمل معًا بسلاسة .

● **الشفافية:** هي جانب مهم من جوانب الحوكمة الإلكترونية ويقصد بها توافر المعلومات والبيانات للجمهور، وقدرة المواطنين على الوصول إلى هذه المعلومات وفهمها .يمكن للشفافية الفعالة تحسين المساءلة والثقة في العمليات الحكومية، ويمكن أن تسهل أيضًا مشاركة أكبر في العملية الديمقراطية من خلال تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات واتخاذ قرارات مستنيرة .

● **الكفاءة:** جانبًا مهمًا من جوانب الحوكمة الإلكترونية .وتشير إلى استخدام التقنيات والعمليات الرقمية لتبسيط العمليات الحكومية وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين .يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية الفعالة تحسين الكفاءة عن طريق أتمتة المهام، وتقليل الحاجة إلى الأعمال الورقية اليدوية، وتمكين استخدام الموارد بشكل أكثر كفاءة .

● **إمكانية الوصول:** هي قدرة جميع المواطنين على الوصول إلى التقنيات والخدمات الرقمية واستخدامها، بغض النظر عن موقعهم أو قدرتهم أو وضعهم الاجتماعي والاقتصادي .يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية الفعالة تحسين إمكانية الوصول من خلال إتاحة التقنيات والخدمات الرقمية على نطاق أوسع، ومن خلال توفير الدعم والموارد لمساعدة المواطنين في الوصول إلى هذه التقنيات والخدمات واستخدامها .

● **توفير التكاليف:** أحد الاعتبارات الهامة في تنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية .يمكن للتقنيات والعمليات الرقمية أن تمكّن الوكالات الحكومية من تقليل تكلفة تقديم الخدمات للمواطنين من خلال القضاء على الحاجة إلى البنية التحتية المادية وتقليل الحاجة إلى الموظفين .يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية الفعالة أيضًا تحسين الكفاءة وتقليل تكلفة العمليات من خلال أتمتة المهام، وتقليل الحاجة إلى الأعمال الورقية اليدوية، وتمكين استخدام الموارد بشكل أكثر كفاءة .

● **التكامل مع الأنظمة الأخرى:** جانبًا مهمًا من جوانب الحوكمة الإلكترونية . ويراد به قدرة أنظمة الحوكمة الإلكترونية على الاتصال والتفاعل مع الأنظمة الحكومية الأخرى وقواعد

البيانات، وكذلك مع الأنظمة وقواعد البيانات التي تستخدمها مؤسسات القطاع الخاص وجماعات المجتمع المدني. يمكن أن يؤدي التكامل الفعال إلى تحسين كفاءة وفعالية مبادرات الحوكمة الإلكترونية من خلال تمكين تدفق المعلومات والبيانات بين مختلف الأنظمة وأصحاب المصلحة. ويمكنه أيضًا تسهيل تبادل الموارد والخبرات، ودعم تكامل العمليات والعمليات المختلفة .

● **الابتكار** : وهو استخدام التقنيات والعمليات الرقمية لإنشاء خدمات وعمليات حكومية جديدة أو محسنة. يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية الفعالة أن تدعم الابتكار من خلال توفير منصة لتطوير واختبار الأفكار والنهج الجديدة، ومن خلال تمكين النشر السريع وتوسيع نطاق الابتكارات الناجحة. لتعزيز الابتكار في الحوكمة الإلكترونية، يمكن للحكومات اعتماد مجموعة من الاستراتيجيات، مثل إنشاء مختبرات وحاضنات للابتكار، ووضع سياسات وعمليات لتشجيع التجريب والمخاطرة، وتوفير الموارد ودعم المبتكرين .

● **الاستدامة**: جانب مهم من جوانب الحوكمة الإلكترونية. يشير إلى قدرة أنظمة الحوكمة الإلكترونية على الحفاظ عليها وتشغيلها على المدى الطويل بطريقة مستدامة بيئيًا واجتماعيًا واقتصاديًا. يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية الفعالة أن تدعم الاستدامة من خلال تقليل التأثير البيئي للعمليات الحكومية، وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وضمان استمرارية الأنظمة والعمليات على المدى الطويل .

## 6. المناقشة

على المستوى المحلي أصبحت مبادرات الحوكمة الإلكترونية ذات أهمية متزايدة في العصر الرقمي ، حيث تمتلك القدرة على تحسين الخدمات الحكومية وجعلها أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين .من خلال تقليل الروتين والعبء الإداري، يمكن لمبادرات الحوكمة الإلكترونية أن تفيد المسؤولين الحكوميين والمواطنين على حد سواء. إن تنفيذ مثل هذه المبادرات على المستوى المحلي أمر بالغ الأهمية ، حيث يمكن أن يوفر نهجًا واقعيًا لمعالجة ضعف الخدمات الحكومية .ومع ذلك ، من المهم التأكد من أن مبادرات

الحكومة الإلكترونية يتم تنفيذها بشكل فعال لتحقيق الأهداف المرجوة منها. يمكن تحقيق ذلك من خلال النظر في عوامل النجاح الأكثر أهمية ، مثل الإعداد الجيد والتركيز على المجالات الرئيسية. من الضروري اتباع نهج شامل يأخذ في الاعتبار احتياجات المسؤولين الحكوميين والمواطنين لضمان نجاح هذه المبادرات . أحد الجوانب المهمة التي يجب مراعاتها هو استعداد الحكومات المحلية وموظفيها لتبني مبادرات الحكومة الإلكترونية. وهذا يشمل كفاءتهم التقنية وفهمهم للتقنيات الرقمية ، فضلاً عن استعدادهم لتبني طرق جديدة للعمل. بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن تكون هناك خطة واضحة لتنفيذ هذه المبادرات ، بما في ذلك الجدول الزمني والميزانية والموارد المطلوبة. عامل مهم آخر يجب مراعاته هو مشاركة المواطنين في تطوير وتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان توافق المبادرات مع احتياجات وتفضيلات المواطنين الذين تخدمهم. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يؤدي إشراك المواطنين في العملية إلى زيادة ثقتهم في الحكومة وتعزيز مشاركة أكبر في عملية الحكومة.

في الختام، يمكن لمبادرات الحكومة الإلكترونية أن تحسن بشكل كبير الخدمات الحكومية على المستوى المحلي. ومع ذلك ، فمن المهم ضمان تنفيذها بشكل فعال من خلال النظر في عوامل النجاح الأكثر أهمية وإشراك كل من المسؤولين الحكوميين والمواطنين في العملية. سيساعد ذلك على ضمان أن تحقق هذه المبادرات النتائج المرجوة وتسهم في زيادة استجابة الحكومة وكفاءة.

## 7. التوصيات

بناءً على مناقشة مبادرات الحكومة الإلكترونية ، فيما يلي بعض التوصيات التي نعتقد بأنها يمكن ان تسهم في تحقيق النجاح للمبادرات المحلية:

1. يجب على الحكومات تقييم مدى استعدادها لتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية ، بما في ذلك الكفاءة الفنية وفهم التقنيات الرقمية لموظفيها ، فضلاً عن استعدادهم لتبني طرق جديدة للعمل .

2. يجب وضع خطة واضحة لتنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية ، بما في ذلك الجدول الزمني والميزانية والموارد المطلوبة . يجب أن تأخذ هذه الخطة في الاعتبار احتياجات وتفضيلات كل من المسؤولين الحكوميين والمواطنين .
  3. يجب على الحكومات إشراك المواطنين بفاعلية في تطوير وتنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية لضمان توافقها مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم . سيؤدي ذلك إلى زيادة ثقة المواطنين في الحكومة وتعزيز مشاركة أكبر في عملية الحكم .
  4. يجب على الحكومات أن تستثمر في الخبرة الفنية اللازمة لتنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية بفعالية ، بما في ذلك تطوير تقنيات جديدة وتدريب الموظفين .
  5. يجب إجراء تقييم منتظم ومتابعة لمبادرات الحوكمة الإلكترونية لتقييم فعاليتها وإجراء أي تحسينات ضرورية .
  6. يجب أن تتعاون الحكومات مع أصحاب المصلحة الآخرين، مثل القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، لضمان نجاح مبادرات الحوكمة الإلكترونية .
  7. يجب أن تكون الحكومات مرنة في نهجها تجاه مبادرات الحوكمة الإلكترونية وأن تكون منفتحة على تكيفها حسب الحاجة لمواجهة الظروف المتغيرة والتكنولوجيات الناشئة .
- يمكن أن تساعد هذه التوصيات في ضمان تنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية في العراق بشكل فعال وتحقيق النتائج المرجوة من الخدمات الحكومية المحسنة والاستجابة الأكبر لاحتياجات المواطنين.

#### المصادر

1. Addo, A., & Senyo, P. (2021). Advancing E-governance for Development.: *Government Information Quarterly*, 38(2). Retrieved 1 30, 2023, from [https://www.researchgate.net/profile/Atta-Addo/publication/348393587\\_Advancing\\_E-governance\\_for\\_Development\\_Digital\\_Identification\\_and\\_its\\_Link\\_to\\_Socioeconomic\\_Inclusion/links/5ffca1ad92851c13fe0697aa/Advancing-E-governance-for-Development-Digital-Identi](https://www.researchgate.net/profile/Atta-Addo/publication/348393587_Advancing_E-governance_for_Development_Digital_Identification_and_its_Link_to_Socioeconomic_Inclusion/links/5ffca1ad92851c13fe0697aa/Advancing-E-governance-for-Development-Digital-Identi)

2. Chang, V., & Uden, L. (2008). Governance for E-learning Ecosystem. *IEEE International Conference on Digital Ecosystems and Technologies* (pp. 340-345). Phitsanulok, Thailand: IEEE.
3. Isagah, T., & Wimmer, M. A. (2017). Mobile Government Applications: Challenges and Needs for a Comprehensive Design Approach. *International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, (pp. 423-432).
4. Kaliannan, M., Awang, H., & Raman, M. (2009). Electronic procurement: a case study of Malaysia's. *Int. J. Electronic Governance*. Retrieved 1 28, 2023, from [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66026742/c0bed7358b36c69d24fa68d43e107aa932c9-libre.pdf?1615886488=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DElectronic\\_procurement\\_a\\_case\\_study\\_of\\_M.pdf&Expires=1675347086&Signature=a62nYUBe2QA9Ll8jrKqR-e5wx](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66026742/c0bed7358b36c69d24fa68d43e107aa932c9-libre.pdf?1615886488=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DElectronic_procurement_a_case_study_of_M.pdf&Expires=1675347086&Signature=a62nYUBe2QA9Ll8jrKqR-e5wx)
5. Paul, S. (2007). A case study of E-governance initiatives in India. *The International Information & Library Review*, 39(4), Shampa Paul. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iilr.2007.06.003>
6. Ricketts, T. C. (2003). *Geographic Information Systems and Public Health*. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.24.100901.140924>
7. Slaveykov, K., Kalina, T., & Valentin, S. (2013). ELECTRONIC HEALTH RECORDS – BENEFITS, SAVINGS AND COSTS. *Medicine*, 97-100. Retrieved 1 21, 2023, from <http://www.sustz.com/journal/VolumeIII/Number1/Papers/KirilSlaveykov.pdf>