



INTERNATIONAL JOURNAL OF
TRANSFORMATIONS IN BUSINESS MANAGEMENT

e-ISSN: 2231-6868, p-ISSN:2454-468X

DIAGNOSING THE LEVEL OF INTEREST OF THE
INTEGRITY COMMISSION WITH THE REQUIREMENTS
OF E-GOVERNMENT

Dr Nada Ismaeel Jabbouri, Omar Mahmoud Nassif
University of Baghdad, College of Administration and Economics

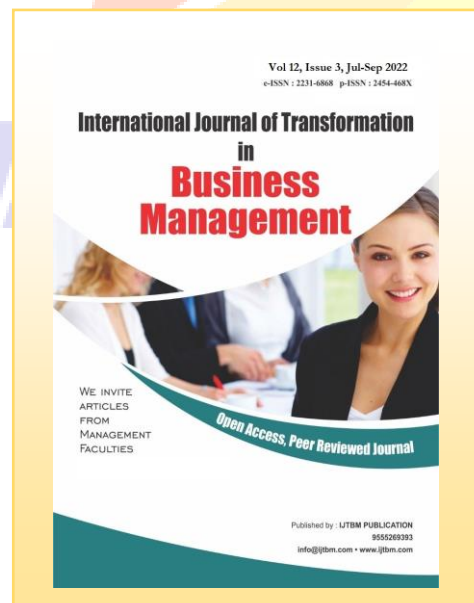
Paper Received: 02 June 2022; **Paper Accepted:** 15 July 2022;

Paper Published: 22 July 2022

DOI: <http://doi.org/10.37648/ijtbm.v12i03.004>

How to cite the article:

Dr Nada Ismaeel Jabbouri, Omar Mahmoud Nassif, Diagnosing the Level of Interest of the Integrity Commission with the Requirements of E-government, IJTBM, July-September 2022, Vol 12, Issue 3; 69-88, DOI:
<http://doi.org/10.37648/ijtbm.v12i03.004>



ABSTRACT

The current research aims to diagnose the level of interest of the Integrity Commission with the requirements of e-government through its dimensions (support and commitment of senior management, technical infrastructure, human resources, financial resources, administrative organization, awareness) from the point of view of the leaders of the commission's formations, as it adopted the theoretical approach to achieve the goal of the research and its requirements By preparing the theoretical side by benefiting from a review of the most important literature related to the topic, the research reached several results. The most important of which is the desire of the authority's leaders to shift towards the application of e-government. The research also presented many recommendations, the most important of which is encouraging workers in the authority's formations to use e-government to develop performance. Make the most of modern technologies.

Keywords: *E-Government Requirements; Integrity Commission*

تشخيص مستوى اهتمام هيئة النزاهة بمتطلبات الحكومة الالكترونية

عمر محمود نصيف الطائي

ماجستير تخطيط استراتيجي / قسم إدارة الاعمال

جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد

أ.م.د ندى أسماعيل جبوري

جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص:

يهدف البحث الحالي الى تشخيص مستوى اهتمام هيئة النزاهة بمتطلبات الحكومة الالكترونية عبر أبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، البنية التحتية التقنية، الموارد البشرية، الموارد المالية، التنظيم الإداري، التوعية)، من وجهة نظر قادة تشكيلات الهيئة، إذ اعتمد المنهج الوصفي التحليلي الاستطلاعي ، وتحقيق هدف البحث ومتطلباته يكمن من خلال إعداد الجانب النظري بالإفادة من استعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بالموضوع، وتوصل البحث الى عدة نتائج أهمها وجود رغبة لدى قيادات الهيئة للتحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، كما قدم البحث العديد من التوصيات أهمها تشجيع الافراد العاملين في تشكيلات الهيئة على استخدام الحكومة الإلكترونية لتطوير الأداء و الافادة القصوى من التقنيات الحديثة.

الكلمات المفتاحية: متطلبات الحكومة الالكترونية، هيئة النزاهة.

المقدمة:

تتجه أنظار العالم اليوم الى التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، لأنها غدت نهجاً عالمياً تسعى الدول كافة الى السير عليه وأتباعه من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الاعمال المختلفة تماشياً مع السياق العام للإطار الدولي، وأن التحول اليها خيار لا بد منه، ويحتاج إلى وجود عدة متطلبات أساسية تشكل نقطة الارتكاز التي من خلالها يمكن الانطلاق نحو التطبيق الشامل للحكومة الإلكترونية، وتتفاوت هذه المتطلبات من مكان لآخر، نظراً لاختلاف الدول والشعوب والمجتمعات عن بعضها البعض ، فالتحول لا يكون بين عشية وضحاها، أو بمجرد اتخاذ القرار، ولكنه يكون بشكل تدريجي ، وإن لم تكتمل صورتها النهائية بعد، نظراً لحاجتها لجهود مضمينة، وأجهزة متطورة، وأنظمة ذكية، بصفة مستمرة، كما أنها تسري في طريق جديد غري مأهول، ولكنه ملئ بالأمال والطموحات التي لا تقف عند حد معين، ولا يستطيع أحد أن يتوقع مصيرها النهائي، أذ ينبغي على الحكومات التحول إليه تماشياً مع متطلبات عصر المعلوماتية في سرعة انجاز الأعمال، وكسر حواجز البيروقراطية والروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال بالطريقة التقليدية، واستجابة لرغبات الافراد في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر. ويختم البحث بالتأكيد على أن الحكومة الإلكترونية هي أساس الإصلاح الاقتصادي والسياسي الناجح وأن الدول التي أقامت أسس الحكومة الإلكترونية حققت نتائج تنموية ممتازة. وأخذ البحث الهيكلية التالية في تقديم أفكاره تمثلت بالمحور الأول الذي تناول منهجية البحث، والمحور الثاني قدم الجانب النظري، أما المحور الثالث فأخذ على عاتقه تقديم تجربة جمهورية العراق في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم المحور الرابع فشمّل الجانب العملي ، أما المحور الخامس فتضمن الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً) مشكلة البحث:

يعد تهيئة البيئة المناسبة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية وتشخيص مستوى اهتمام هيئة النزاهة بمتطلباتها، وتكثيف جهود الحكومة المركزية في ضوء ذلك التوجه من اجل الحد من ظاهرة الفساد الإداري والمالي الذي عصف بكافة مفاصل الدولة، فضلاً عن تزامن البحث مع حزمة الإصلاحات الحكومة للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، وإبراز مشكلة البحث بشكل أكثر وضوحاً من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

"كيف يمكن أن تحرز هيئة النزاهة تقدماً من خلال توظيفها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها (وهو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية)؟" ويتفرع من هذا السؤال مجموعة أسئلة أخرى فرعية هي:-

- 1- ما مدى الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية؟
- 2- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تقدم خيارات أوسع نطاقاً من أجل تحقيق حكومة الإلكترونية كفاءة؟

3- ما مدى جدوى الحكومة الإلكترونية وما هي مستلزمات وآلية تطبيقها؟

ثانياً) أهمية البحث:

تعد الحكومة الإلكترونية ثورة حقيقية في الإدارة الحكومية، لما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، من خلال الانتقال من العمل التقليدي إلى التطبيقات الإلكترونية، وذلك في الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا والاتصالات الحديثة. وفي ضوء ذلك حظي مفهوم الحكومة الإلكترونية باهتمام المختصين والدارسين في مختلف المجالات واقترحوا انه يكون من المناسب تمكين المنظمات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير العمل بداخلها على المستويات كافة وإعادة تنظيم أعمالها بحيث تعكس الأولويات الإدارية ، وهذا من شأنه أن يمنح الجهة المسؤولة عن الجهاز الإداري والتنظيمي للدولة مزيداً من السلطة لإعادة توجيه السياسات التي تؤدي إلى التعارض مع استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وضرورة إدراك الجميع في المنظمة ما تتضمنه فكرة الانتقال والتحول إلى عالم اليكتروني.

ثالثاً) أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية وسيكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث إمكان توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المنظمات. وفي ضوء مشكلة البحث تم تحديد الأهداف التالية التي يسعى البحث إلى تحقيقها:-

- 1- تبني إطار مفاهيمي حول مفهوم الحكومة الإلكترونية والمتطلبات اللازمة لأقامتها.
- 2- تحديد الإمكانيات المتاحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمة.
- 3- تحديد أهم الاسبل التي من شأنها أن تسهم في تهيئة واقع المنظمات وامكانياتها في إطار السعي نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- 4- تقديم بعض التوصيات التي تسهم في توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية.

المحور الثاني: الجانب النظري

أولاً) مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية (**Electronic-Government**) مفهوماً جديداً نسبياً ، وهو نتاج للثورة الرقمية الهائلة التي شهدتها العالم ، فقد تطورت وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل ملفت للنظر ، (Almaiah & Nasereddin, 2020:237)، ومن ثم بادرت العديد من الحكومات للإنتفاع الأمثل من هذا التطور وتسخيرها لتسهيل حياة الفرد والمجتمع ، وذلك بعد نشوء أفكار ومفاهيم جديدة تستند الى مخرجات هذا التطور التقني ، إذ تهدف الى تغيير أسلوب تعامل الجهات الحكومية مع المواطنين في طريقة تقديمها للخدمات التي يحتاجونها ، وكذلك مع منظمات الاعمال وحتى بين الجهات الحكومية مع بعضها

البعض ، وكان من محصلة ذلك كله تبني الدول لبعض تلك المفاهيم ، والتي يأتي في مقدمتها مفهوم الحكومة الالكترونية (العزب،2018: 303).

وعليه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الالكترونية، لوجود مفاهيم كثيرة ومتباينة لها، إذ تختلف نتيجة لتعدد مستخدميها والمستفيدين منها والقائمين على تنفيذها، فضلاً عن الابعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وقد اختلفت الآراء حول مفهومها (زين العابدين،2018: 6). والجدول (1) يوضح مفهوم الحكومة الالكترونية حسب رؤى عدد من الباحثين:

الجدول (1) مفاهيم الحكومة الالكترونية بحسب آراء الباحثين السابقين

| ت | الباحث والسنة | المضمون |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | (Joshi,2018:23) | الاستخدام العملي لتقنيات المعلومات والاتصالات الأكثر ابتكاراً، مثل الإنترنت، لتقديم خدمات ومعلومات ومعارف حكومية تتسم بالكفاءة والفعالية من حيث التكلفة. |
| 2 | (جمعة،2020: 544) | توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكومة الجيدة بأبعادها المختلفة سياسية كانت أو اقتصادية أو اجتماعية، إذ تأتي بمثابة الاداة المساعدة لتحقيق الحكومة الجيدة وهي تأتي في المرتبة الثانية لتفعيل هذا المفهوم من خلال دعمها لتوفير الخدمات الالكترونية الى الافراد سواء من العامة أو رجال الاعمال. |
| 3 | (Samsor,2020:3) | مصطلح شامل يشمل جميع أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في القطاع العام. |
| 4 | (Rahmadany,2021,282) | أحد تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق خدمات حكومية أكثر احترافية ودعم الثورة الصناعية. |
| 5 | (الخرابشة،2021: 301) | وسيلة جديدة ومتكاملة ومستمرة لتقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت، وتساعد على تحسين جودة الخدمات العامة وتقديمها، فضلاً عن تعزيز دعم السياسات العامة والعملية الديمقراطية بشكل عام. |
| 6 | (Alhanatleh et al.,2022:28) | قدرة المؤسسات العامة على تمكين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة وظائف الأعمال والتفاعل مع الجمهور والشركات من خلال دعم تكنولوجيا الإنترنت والقنوات الإلكترونية. |
| 7 | (El-Gamal et al.,2022:1) | تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستخدمه الحكومات لخلق بيئة مريحة وشفافة وأقل كلف للتفاعل مع الافراد، إذ تعمل الحكومة الالكترونية على ترقية إجراءاتها لإعادة تصميم خدماتها لتقديمها عبر الإنترنت من خلال توفير العديد من المزايا لمستخدميها، إذ يعتبر تقليل الجهد والمال والوقت الضائع في الخدمات الحكومية وجهاً لوجه على رأس القائمة التي تجعل بوابات الحكومة الإلكترونية خياراً أكثر ملاءمة. |

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على الأدبيات المذكورة.

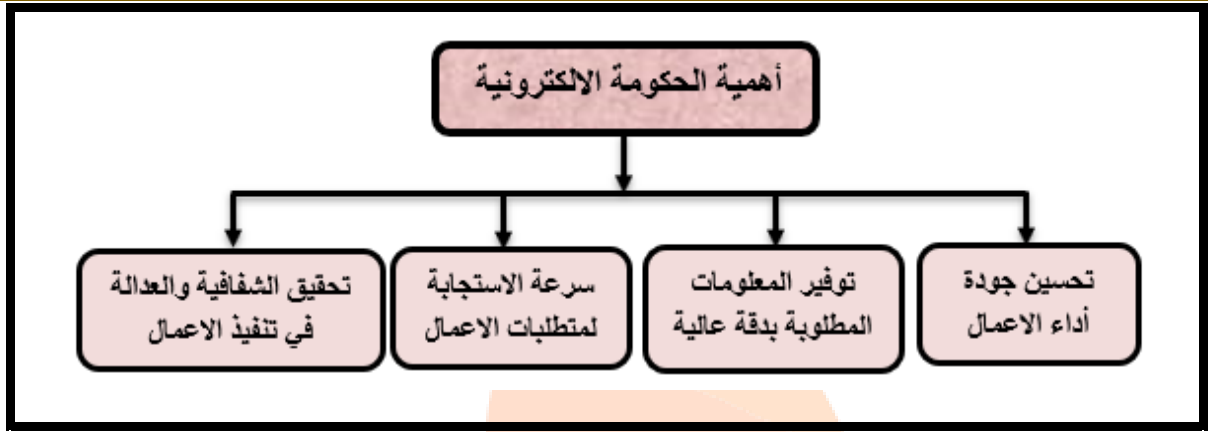
ومن اطلاع الباحث على كل ما سبق يجد أن مفهوم الحكومة الالكترونية يكمن في (استثمار نتائج الثورة التكنولوجية من خلال إدخال الثقافة الرقمية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها

وتعزيز فعاليتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها في إطار تكاملي يسمح بالتبادل والتعامل مع تلك المعلومات بسهولة ويسر مع ضمان الدقة والسرية، أذ ينبغي تنظيم المعاملات والخدمات الحكومية المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات الافراد ومنظمات المجتمع المختلفة، والتي تسهم في تعزيز الشفافية الإدارية والحد من ممارسات الفساد الإداري في تعاملاتها، لكون الحكومة الالكترونية فكر متطور يعيد صياغة المنظمات بشكل جديد من خلال ابعادها الادارية والاجتماعية والسياسية).

ثانياً) أهمية الحكومة الالكترونية:

تبرز أهمية الحكومة الالكترونية من خلال الاتي (الحمودي والعايد، 2017: 41):

- 1- قدرتها على تحقيق التنسيق العالي بين المنظمات الحكومية بعضها مع بعض من خلال تبادل أمني، وسري للمعلومات مما يسهم في سرعة الإجراءات.
- 2- تحقيق الانتشار للخدمات الحكومية، أذ يتم تقديمها من خلال شبكة الانترنت الذي لا يعرف الحدود المكانية والزمانية.
- 3- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة ومواكبة عصر المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة، بالتحديد مع ازدياد التوجه نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في معظم دول العالم (NUISMER et al.,2012:2665).
- 4- يجعل حاكمية الدولة أكثر كفاءة ويجعل العمليات الداخلية الحكومية أكثر فاعلية، ليتم تغيير الصورة الذهنية التقليدية للحكومة الالكترونية والتي تتمثل بالروتين وصعوبة الإجراءات وعدم وضوحها الى خدمات بأقل كلفة ووقت ممكن (TOKSÖZ,2008:8).
- 5- التقليل والحد من التعامل الورقي، وأثاره السلبية التي من اهمها تبديد الجهد والوقت وزيادة الكلف وصعوبة الوصول الى المعلومة عند الحاجة لها.
- 6- خفض حدة البيروقراطية في اداء الاعمال، والعمل على تجميع كل المعلومات والخدمات المهمة للأفراد التي يمكن الاستفادة منها بسهولة لصناعة القرار (Prabakaran,2011:2).



الشكل (1) أهمية الحكومة الإلكترونية

المصدر: من أعداد الباحث في ضوء الأدبيات التي تم الاطلاع عليها.

وعليه يجد الباحث أن أهمية الحكومة الإلكترونية تتجسد في (تغيير رؤية الافراد لعمل المنظمات من الأسلوب التقليدي والعمل الروتيني الى العمل باستخدام نظم المعلومات والاتصالات، لتسهم في توصيلها من خلال قنوات تقنية متعددة بما يساعد في تحسين الخدمة المقدمة ، فضلاً عن توفير الوقت والجهد وكسر العوائق الزمنية والجغرافية، إذ يكمن ذلك من خلال مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات الحاسبات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة ضمن بيئتها الداخلية والخارجية ، واستقطاب الافراد الموهوبين، لتصل المنظمة لحالة من الابداع والابتكار والتطور والازدهار في الخدمات والعمليات التي تقدمها ، وتوليد القيمة بمنظور استراتيجي بعيد المدى يوازي امكانياتها ومواردها و تجعل من نجاحها اطارا للمقارنة في ضوء تطور المنظمات الأخرى).

ثالثاً أهداف الحكومة الإلكترونية:

أشار (كاظم،2020: 22) الى اختلاف الاهداف المراد تحقيقها من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية. باختلاف ثقافات الدول ودرجة تقدمها على المستويات المختلفة سواء كانت الاجتماعية او الاقتصادية، وحتى التكنولوجيا، ومع ذلك فأن هناك اهدافا مشتركة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية ومن اهم هذه الاهداف ما يأتي:

- 1- تمثل فرصة للإدارة العليا لإعادة تنظيم وهيكل المنظمات لتغيير المحيط الذي تعمل فيه، من خلال زيادة مبادرات الابداع والابتكار وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات الحكومية، فضلاً عن إيجاد هيكل كلف جديد لتحسين مستوى الخدمة وملاءمتها لاحتياجات الافراد (AL-Shehry,2008:17).
- 2- زيادة فاعلية وكفاءة الخدمات الحكومية كافة وتحديث عملها لرفع مستوى جودتها من خلال استعمال الموارد العامة فضلاً عن المساواة في التعامل بين الافراد (حجازي، 2008: 105).

- 3- تحسين مستوى الاستجابة لدى الجهات الحكومية لاحتياجات المستفيدين وما يتعلق بها من عمليات فضلاً عن توفير المعلومات الصحيحة والتميزة للأفراد والمنظمات في زمن قياسي (Abdallat,2014:14).
- 4- تأهيل الايدي العاملة والإفادة منها في اداء مهام ادارية اخرى بما يمكنها من لعب دور أساس يواكب التطورات الجديدة للمنظمة، والاستغناء عن الافراد غير الكفاء وغير القادرين على التكيف مع التطورات الحديثة (القنوة، 2010: 28).
- 5- رفع مستوى الأداء أذ تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة وبالتالي تتقلص الازدواجية في ادخال البيانات والحصول على المعلومات من المنظمات والافراد (مشكور وآخرون،2018: 4).
- 6- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للأفراد ومنظمات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها (Al-Shafi,2009:62).

رابعاً) أبعاد ومتطلبات الحكومة الالكترونية:

اعتمد الباحث على نموذج (Rahmadany,2021) و(Nabafu & Maiga,2012) لمتطلبات الحكومة الالكترونية ومن الابعاد التالية (دعم والتزام الإدارة العليا، الموارد البشرية، التنظيم الاداري، البنية التحتية التقنية، الموارد المالية، التوعية) لكونها تتلائم مع البيئة العراقية، فضلاً عن اتفاق المحكمين والخبراء على كون الابعاد تتلاءم مع توجه البحث وانسيابية العنوان والعلاقة مع ابعاد المتغيرات الأخرى. ومن بين هذه الابعاد ما يأتي:

1- **دعم والتزام الإدارة العليا:** من أجل التنفيذ الناجح لمتطلبات الحكومة الإلكترونية هناك حاجة إلى الحصول على الدعم من أعلى مستويات الحكومة، وإن دعم الإدارة العليا والتزامها بتوفير بيئة إيجابية تشجع على المشاركة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فوجود القيادات الواعية المتحمسة يؤدي إلى تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إيجاد الحلول اللازمة لتحسين تقديم الخدمة الوظيفية لمتلقيها (United Nations System,2021:5).

2- **الموارد البشرية:** يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح الى اعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال وهذا يقتضي من الادارات المختلفة ادخال التغيير والتطوير والمعرفة على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع على نحو فعال (Wairiuko et al.,2018:95).

3- **التنظيم الإداري:** تحتاج الحكومة الالكترونية لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة منها الى تنظيم إداري جيد تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية

(Thapa,2020:3)، فضلاً عن وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقانة المعلومات

والاتصالات، وذلك من خلال قدرتها على الابتكار وأعادته هندسة الثقافة التنظيمية (الرزقي، 2012: 199).

4- **البنية التحتية التقنية:** تعد البنية التحتية التقنية المكون الطبيعي لمشروع الحكومة الإلكترونية والذي لا

يمكن قيام المشروع بدونها، فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كلما كان لديها قدرة على الوفاء

بالمطلوبات العملاقة التي تستخدم المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية وبما يسمح باستيعاب

الزيادة والتوسع المستقبلي (Dahiya& Mathew,2017:2).

5- **التوعية:** تبنت العديد من الدول مشروع الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات الإلكترونية العامة لمواطنيها

(Maqousi&Balikhina,2009:306) ، الغرض منها تطوير الرؤى وتوسيع نطاق المعرفة حول

مستوى الوعي بالحكومة الإلكترونية (Esakkirani& Chitra,2021:379) ، لاسيما أن مشروع

الحكومة الإلكترونية كمشروع جديد يحمل الكثير من المفاهيم الغامضة والغير واضحة للجمهور من الوهلة

الأولى، لذلك ينبغي أن يكون جمهور المتعاملين مع المشروع والعاملين في المشروع على وعي وإدراك

بطبيعة هذا المشروع وأهميته وسبل التعامل معه لتحقيق الأهداف المشتركة بين المواطن والحكومة

ومنشآت الأعمال وغيرها (بهلولي، 2019: 316).

6- **الموارد المالية:** يتطلب البدء بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية إجراء تغييرات جذرية في آليات العمل

الأمر الذي يتطلب دعم مالي لا محدود لضمان تنفيذ إجراءات التغيير على الوجه الأكمل (Bai

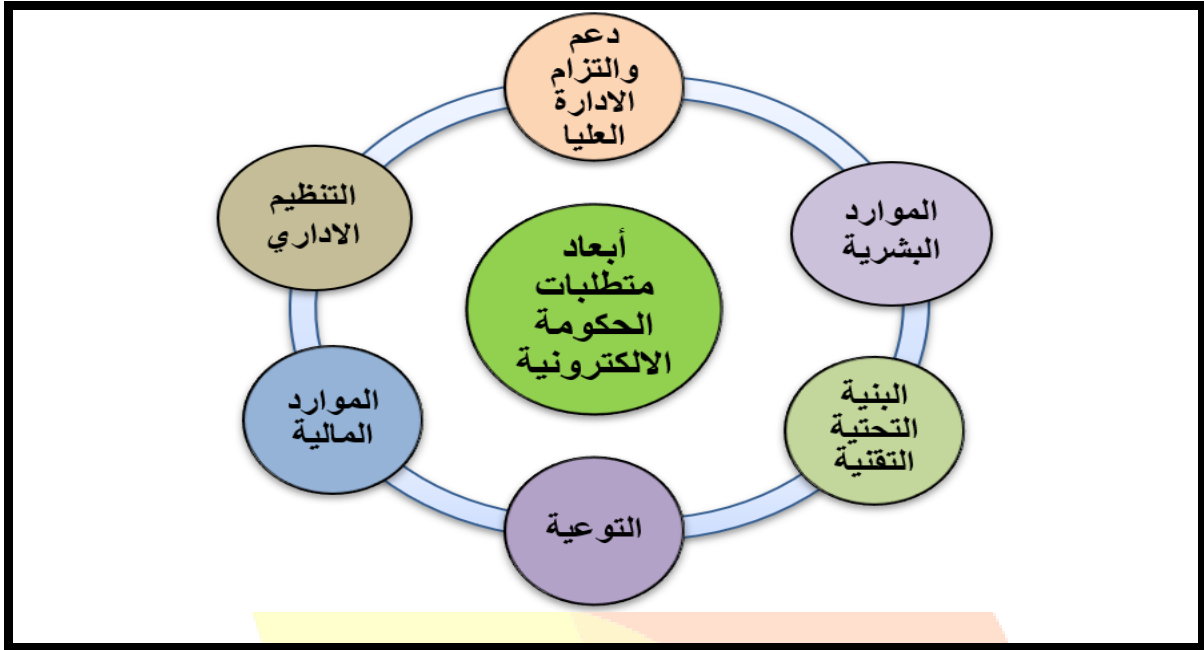
et al.,2020:8)، إذ تكمن الحاجة للإمكانيات المادية لغرض توفير تقنية المعلومات لمستويات الدولة

المختلفة، وإن التطور المستمر لهذه التقنية يجعل من الصعوبة اللاحق بهذه التطورات حيث أن هذه التقنية

متشابهة ومتكاملة مما يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوفر جميعها في وقت واحد

خاصة على صعيد المنظمة الواحدة (Gil-Garcia,2013:177).

IJTBM



الشكل (2) أبعاد متطلبات الحكومة الالكترونية

المصدر: من أعداد الباحث في ضوء الأدبيات التي تم الاطلاع عليها.

من خلال ما سبق يلاحظ الباحث أبعاد متطلبات الحكومة الالكترونية تتجسد بأنها (أبرز الأبعاد التي ينبغي توافرها في الميدان لضمان التطبيق الناجح للحكومة الالكترونية نظراً لالتفاف أغلب الباحثين حولها مع إمكانية توفيرها من قبل المنظمات، إذ أن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور من خلال الأبعاد الستة يؤدي الى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الإجراءات الروتينية المعقدة في إداء المرافق العامة، فضلاً عن جعل العلاقات بين المسئولين شفافاً وشرعية وغير مشبوهة، لأنها تعنى بتدفق المعلومات، سيما علانية المعلومات وتداولها عبر جميع وسائل الاتصال، إذ تمثل هذه الأبعاد رؤية قوية ومؤثرة تهدف الى تقديم خدمة وقيادة عملية التغيير والندرة لإعادة صياغة دور الدولة التقليدي ووظائف منظماتها ، وعليه تعد الحكومة الالكترونية حلقة وصل ما بين المنظمات والمستفيدين ،أذ يتحول المستفيد من متلق للخدمة الى مشارك في صنع القرار).

المحور الثالث: تجربة جمهورية العراق في تطبيق الحكومة الالكترونية

أنتجت تقنيات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة خلال السنوات القليلة الماضية العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي عموماً وفي الدول العربية خصوصاً (حسين، 2013: 451) ،أذ أن الدول العربية المتمثلة بـ (الامارات العربية ،البحرين، الأردن، مصر ، الكويت ، سوريا... الخ) كغيرها من الدول النامية لم تبق معزولة عن العالم وما يشهده من تطورات يومية (Asamoah,2018:1)، فقد جعلها مجبرة على مسايرة ومزامنة ما يمكن للحاق به من الأساليب والنظم المتنوعة التي تجعل من وضع الدولة والافراد في مرتبة التركيز على النوعية في تقديم الخدمات (عبد

اللطف و سلمان، 2014: 121)، وقد اختلفت نسبة اكتمال تجارب هذه الدول في مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لاعتبارات مختلفة تتعلق بالدعم السياسي والمادي ومدى جاهزية البنية التحتية واستعداد الافراد للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (**عدوان، 2007: 73**).

أن التردي الذي أصاب العراق في العقود الثلاثة الأخيرة نتيجة الحروب المتعاقبة التي مرت به أثر بشكل واضح في القطاعات الاقتصادية وخاصة المعلوماتية منها، مما أدى بدوره إلى زيادة الفجوة الرقمية وابتعاد العراق الظاهر عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ازدهرت بهما دول العالم المختلفة (**AL-** **Azzawi, 2016: 62**)، على الرغم وجود ملاكات علمية وإمكانيات وطاقت عراقية تجاوزت ما تملكه الدول العربية وبعض الدول الأجنبية، مما يتطلب من الجهات المسؤولة عن تقنية المعلومات كوزارة العلوم والتكنولوجيا ووزارة الاتصالات والهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية العمل الجاد من أجل النهوض لبناء قواعد ونظم معلومات في ميادين العمل كافة بشكل ينسجم مع متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، فضلاً عن ضرورة تهيئة البنية التحتية اللازمة لنجاح تطبيقات المعلوماتية المطلوب تنفيذها من أجل نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية في العراق (**العراقي، 2010: 114**)، خاصة أن المواطن العراقي أصبح أكثر انفتاحاً على عالم التكنولوجيا والمعلومات (**Waleed et al., 2017: 156**)، إذ زاد عدد الافراد الذين يملكون الحاسبات الشخصية مما أدى بدوره إلى ارتفاع نسبة مستخدمي شبكة الانترنت وازدياد مقاهي الانترنت مما يشجع على الأقدام في تطبيق مشروع تجربة الحكومة الإلكترونية (**Siddiqui, 2008: 55**).

تعتبر البداية الحقيقية لتجربة العراق مع الحكومة الإلكترونية في عام (2004) وذلك عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً ببلغ (21) مليون دولار مع إحدى الشركات الإيطالية لتنفيذ مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق، وكانت خطة الوزارة تتكون من ثلاث مراحل أو خطوات هي (**عبد اللطف و سلمان، 2014: 185**):

- **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة قصيرة المدى ومدتها سنتان، وتتضمن تأسيس البنية التحتية لتقنيات المعلومات، وتقديم الخدمة إلى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.
- **المرحلة الثانية:** ومدتها خمس سنوات وتتضمن تقديم الخدمة إلى موظفي الوزارات كافة، وإلى الافراد، ومنظمات الأعمال.
- **المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة بعيدة المدى تهدف إلى وضع الإستراتيجيات الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية، لغرض تطويرها، وبما يتلاءم مع التغييرات التي قد تحدث في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات.

وبهذا فإن الحكومة الإلكترونية تُعدّ مشروعاً ريادياً له جوانبه المختلفة التي تشمل كافة نواحي المجتمع (**Abu-Shanab & Bataineh, 2016: 35**)، وإن هذا المشروع له صفة الحتمية، إذ كلما كانت البداية بالتنفيذ أسرع كان ذلك أفضل، وإن تطبيق المشروع بصيغته المتكاملة أمر قد يصعب تنفيذه في البداية،

ولذلك يمكن أن يبدأ التنفيذ بصورة جزئية على صعيد كل محافظة من محافظات جمهورية العراق ، ويكون مركز تواصل بين الافراد ومنظمات الدولة المختلفة بشكلٍ يؤدي إلى استغناء الافراد من السفر من محافظة إلى أخرى لإنجاز معاملته، وعليه فإن أي نجاح يتحقق في هذا الجانب الجزئي يجب أن يكون له تنام في نشاطات مشابهة لمنظمات أخرى، إذ إن النجاح النهائي للمشروع يتحقق في ضوء التكامل الأفقي والعمودي له (Rey&Malbašić,2019:18) ، إذ يشمل التكامل الأفقي أكبر عدد ممكن من المنظمات والمناطق الجغرافية، أما التكامل العمودي من حيث أن المشروع يجب أن يغطي جميع الخدمات التي تقدمها تلك المنظمات، وإن من عناصر نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في جمهورية العراق هو إتباع المنهج التدريجي، وإن المحصلة النهائية من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لا تكتمل إلا بتحقيق التعاون بكافة أشكاله بين المنظمات والافراد فيها مع الاستفادة في المجتمع بكافة فئاته، ولاسيما أن مثل هذا المشروع يمثل تحولاً كبيراً ينعكس إيجاباً على كافة نواحي الحياة في المجتمع العراقي (عبد،2009: 78).

ومن خلال ما تقدم يجد الباحث (أن السياق النظري للحديث عن تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق يبقى عقيماً ما لم يعالج في ضوء معطيات الواقع الميداني، إذ يتطلب بناء مجتمع معلوماتي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز مختلف الاعمال، وفي جميع المجالات بغية تسهيل التعاملات من جهة، وتقليل الضغوط والاطء الناتجة عن تلك التعاملات من جهة أخرى، إذ يعتبر سبيلاً للإفادة من حصيلة ذلك كله لتسليط الضوء على خصوصية تجربتنا الوطنية وتحليلها للوقوف على مستوى تفاعلها مع الفضاء المعلوماتي ، فضلاً عن الخطوات التي قطعتها في طريق تبني هذه التجربة ، والتحديات التي جابهتها او يمكن ان تجابهها في المستقبل).

المحور الرابع: الجانب العملي

تم قياس متطلبات الحكومة الالكترونية عبر ست ابعاد (دعم والتزام الادارة العليا، البنية التحتية التقنية ، الموارد المالية، التنظيم الاداري، الموارد البشرية، التوعية) ومن خلال (30) فقرة وعبر إجابات (125) مشاهدة في هيئة النزاهة ، إذ حصلت متطلبات الحكومة الالكترونية اجمالاً على وسط محسوب قدره (3.52) مرتفع المستوى ، والناجم عن امتلاكها مجموعة من التقنيات والمعلوماتية والاتصالات الأكثر ابتكاراً، كونها الحجر الأساس التي تمكن الهيئة من الانطلاق نحو التطبيق الشامل للحكومة الالكترونية ، وتتفاوت من مكان لآخر نتيجة لاختلاف عمل المنظمات ، فحصلت متطلبات الحكومة الالكترونية اجمالاً على انحراف معياري (0.452)، واهتمام نسبي (70.4%) ، ومعامل اختلاف نسبي (12.84%) يشير الى الانسجام في الآراء ، وكما موضح بنتائج الجدول (2) ، اما على مستوى الابعاد الستة فكانت مرتبة بحسب معامل الاختلاف النسبي وكالاتي:

أ. أبدت هيئة النزاهة تبنيها الموارد البشرية أولاً عندما تستهدف تعزيز متطلبات الحكومة الالكترونية ، فحصلت على وسط حسابي (3.56) مرتفع المستوى ، واهتمام نسبي (71.2%) الجيد في جميع العناصر البشرية العاملة في الهيئة ، ليطم الاهتمام بتخطيط القوى العاملة فيها لغرض توظيف العناصر المؤهلة منها، فضلاً مواصلة تطويرها وتنميتها وتدريبها لتتمكن من مواكبة التطور التكنولوجي على صعيد البيئة الداخلية والخارجية، اذ دلت اجاباتهم الى اتفاق وبانحراف معياري (0.492)، وبمعامل اختلاف نسبي (13.82%)، اما على مستوى الفقرات (41-45) بعد حذف الفقرة (43) ، اذ حصلت على وسط حسابي (3.82-3.41) مرتفع ، وبانحراف معياري (0.823-0.899)، وبمعامل اختلاف نسبي (26.36%-21.54%) واهتمام نسبي (76.4%-68.2%) الجيد في تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة سيؤدي بالضرورة الى إعادة النظر في هيكلية الكادر الوظيفي، لاسيما وانها تمتلك افراد يمكنها من مواكبة المتغيرات البيئية الخارجية والداخلية لتطبيق الحكومة الالكترونية، فضلاً عن سعيها الى استقطاب الكفاءين ذوي الخبرة والمختصين في مجال الحكومة الالكترونية، وهذا ما يمكنهم من امتلاك تصور واضح عن موضوع الحكومة الالكترونية.

ب. فيما توجهت ادارة هيئة النزاهة الى الاهتمام في التنظيم الاداري بالترتيب الثاني وبما يحسن من مستوى متطلبات الحكومة الالكترونية ، فحصل البعد على وسط حسابي (3.63) مرتفع المستوى ، ويؤدي باهتمام نسبي (72.6%) الجيد من خلال التوجه الى العمليات التي تؤديها الهيئة في جميع مستوياتها الإدارية، ويتضمن تحديد هيكلها التنظيمي ، وتحديد الأنشطة وواجه العمل اللازمة وترتيبها ضمن مجموعات تمكن من اسنادها لأفراد يحققون اهدافها، اذ دلت اجاباتهم على الاتفاق وبانحراف معياري (0.537) ، وبمعامل اختلاف نسبي (14.79%) ليحصل على الترتيب الثاني ، اما على مستوى الفقرات التسلسل (-40-37) بعد حذف الفقرة (36) ، فقد حصلت على وسط حسابي (3.94-3.41) مرتفع ، وبانحراف معياري (0.912-0.728) ، فيما كان معامل اختلافها النسبي (26.62%-19.89%) واهتمام نسبي (78.8%-68.2%) الجيد في امتلاك المرونة المطلوبة في التنظيم الإداري للتحويل نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، وإعادة هندسة التصميم التنظيمي للهيئة، لاسيما وان التنظيم الحالي يساعد في تطبيق الحكومة الالكترونية، وزج ملاكها الوظيفي في عمليات صنع القرار ذات العلاقة بحالات الفساد الإداري والمالي في اطار تطبيق الحكومة الالكترونية.

ت. فيما أظهرت ادارة هيئة النزاهة تبنيها دعم والتزام الإدارة العليا بالترتيب الثالث وبما يسهم في توجيهها لتحسين متطلبات الحكومة الالكترونية ، نتيجة لحصوله على وسط حسابي (3.80) مرتفع المستوى ليؤشر الى تبنيها الدعم لكافة المستويات الاستراتيجية باتجاه التحويل لتطبيق الحكومة الالكترونية من خلال استعمال الحاسبات والاعتماد على توظيف تكنولوجيا المعلومات لأجل تطوير أنظمتها الإدارية بما يتلاءم مع المتغيرات المتسارعة في البيئة الخارجية والداخلية ، اذ نال البعد اهتمام نسبي (76%) ، فكانت اجاباتهم تؤشر الى التوافق الجيد وبانحراف معياري (0.626) ، وبمعامل اختلاف نسبي (16.47%) ، اما على

مستوى الفقرات ذات التسلسل (21-25) ، فصلت على وسط حسابي (3.60-4.16) مرتفع المستوى ، وبانحراف معياري (0.817-0.986) ، وبمعامل اختلاف نسبي (19.63%-26.13%) لتتال اهتمام نسبي مقداره (72%-83.2%) الجيد في الرغبة في تطبيق الحكومة الالكترونية، فضلاً عن امتلاك استراتيجية واضحة للتحويل نحو تطبيقها، والناجم عن اقتناعها بتطبيق الحكومة الالكترونية سيحد من حالات التلكؤ الوظيفي، وانسجام خطة التحويل مع الخطة الاستراتيجية للحكومة الالكترونية والهيكل التنظيمي الحالي. ث. فيما أظهرت ادارة هيئة النزاهة تبنيتها البنية التحتية التقنية بالترتيب الرابع وبما يسهم في توجيهها لتحسين متطلبات الحكومة الالكترونية ، نتيجة لوصولها على وسط حسابي (3.45) مرتفع المستوى ليؤثر الى تبنيتها مجموعة من الضمانات المقدمة والمقدرة على الالتزام بالمواعيد المحددة للقيام بالأنشطة والمهام الصحية والامكانيات المعتمدة على مزود الخدمة والاحتفاظ بسجلات دقيقة لأعمال المركز الصحي ، اذ نال البعد اهتمام نسبي مقداره (69%) وبانحراف معياري (0.662) ، وبمعامل اختلاف نسبي (19.18%) ليحصل على الترتيب الرابع، اما على مستوى الفقرات (26-30) بعد حذف الفقرة (28) ، فصلت على وسط حسابي (3.25-3.80) من المعتدل ال المرتفع ، وبانحراف معياري (0.904-1.067) ، وبمعامل اختلاف نسبي (23.78%-32.83%) يشير للاتفاق ونالت اهتمام نسبي (65%-76%) الجيد الى المتوسط في اعتماد الهيئة على الأجهزة الالكترونية عند التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بالتعرف على حالات الفساد الإداري والمالي، اذ تمتلك الهيئة تقانة المعلومات ونظم الاتصالات التي تسهل تطبيقها للحكومة الالكترونية، فضلاً عن أجهزة الحواسيب التي تتلاءم وعدد العاملين في الهيئة، الامر الذي دعاهم الى انجاز المعاملات باستعمال النماذج والوثائق الالكترونية.

ج. فيما ثبت توجه هيئة النزاهة الى الاهتمام التوعوية بالترتيب الخامس وبما يحسن من مستوى متطلبات الحكومة الالكترونية ، فصلت على وسط حسابي (3.53) مرتفع المستوى ، اذ تؤدي باهتمام نسبي (70.6%) جيد من خلال توظيف قدراتها المادية والتجهيزات والأساليب المستخدمة والموارد البشرية ومعدات الاتصال ، التي يمكن لمسها كقاعدة في تقديم الخدمات الصحية للنازحين من قبل الادارة ، اذ تؤثر اجاباتهم الى الاتفاق وبانحراف معياري (0.739) ، وبمعامل اختلاف نسبي (20.93%) ، اما على مستوى الفقرات (46-49) بعد حذف الفقرة (50)، وحصلت على وسط حسابي (3.35-3.73) من المعتدل الى المرتفع ، وبانحراف معياري (0.834-1.002) تشير للاتفاق ، وبمعامل اختلاف نسبي (22.35%-29.91%) واهتمام نسبي (67%-74.6%) الجيد الى المتوسط في تشجيع إدارة الهيئة على تقديم الأفكار الجديدة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية، والميل الى عقد دورات وورش توعية للعاملين لبيان مزايا تطبيقها، فضلاً عن امتلاكها خطة إعلامية توعي افرادها بأهمية تطبيقها، لاسيما وانها تصدر نشرات تعريفية وتوضيحية حول الية التعامل مع الحكومة الالكترونية.

ح. واخيراً توجهت هيئة النزاهة الى الاهتمام الموارد المالية بالترتيب السادس وبما يحسن من مستوى متطلبات الحكومة الالكترونية ، اذ حصلت على وسط حسابي (3.14) معتدل المستوى ، اذ تؤدي باهتمام

نسبي (62.8%) متوسط من خلال توظيف قدراتها المادية والتجهيزات والأساليب المستخدمة والموارد البشرية ومعدات الاتصال ، التي يمكن لمسها كقاعدة في تقديم الخدمات الصحية للنازحين من قبل الإدارة ، اذ تؤثر اجاباتهم الى الاتفاق وبانحراف معياري (0.764) ، وبمعامل اختلاف نسبي (24.33%) ، اما على مستوى الفقرات (31-34) بعد حذف الفقرة (35) ، فقد حصلت جميعها على وسط حسابي (3.07-3.30) معتدل، وبانحراف معياري (0.992-1.093) تشير للاتفاق ، وبمعامل اختلاف نسبي (-35.60% (30.06%) واهتمام نسبي (61.6%-66%) المتوسط في ميل هيئة النزاهة الى تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة، فضلاً عن الموجودات الثابتة التي تمكنها من تحقيق متطلبات الحكومة الالكترونية، يضاف لذلك توفر موازنة مالية تكفي لتغطية كلف تطبيقها لدى الهيئة.

الجدول (2) عرض وتحليل بيانات اختيار متطلبات الحكومة الالكترونية (n=125)

| ت | الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية % | معامل الاختلاف % | الأولوية |
|----|---|---------------|-------------------|-------------------|------------------|----------|
| 21 | لدى الهيئة الرغبة في تطبيق الحكومة الالكترونية. | 4.16 | 0.817 | 83.2 | 19.63 | 1 |
| 22 | تمتلك الهيئة استراتيجية واضحة للتحويل نحو تطبيق الحكومة الالكترونية. | 3.66 | 0.841 | 73.2 | 22.97 | 2 |
| 23 | تنسجم خطة التحويل الالكتروني للهيئة مع الخطة الاستراتيجية للحكومة الالكترونية. | 3.65 | 0.951 | 73 | 26.05 | 4 |
| 24 | يمكن تطبيق الحكومة الالكترونية في ظل الهيكل التنظيمي الحالي. | 3.60 | 0.941 | 72 | 26.13 | 5 |
| 25 | تقتنع إدارة الهيئة بأن تطبيق الحكومة الالكترونية يحد من حالات التلكؤ الوظيفي. | 3.95 | 0.986 | 79 | 24.96 | 3 |
| | دعم والتزام الإدارة العليا | 3.80 | 0.626 | 76 | 16.47 | الثالث |
| 26 | عدد أجهزة الحاسوب في الهيئة مناسب لعدد العاملين. | 3.42 | 1.010 | 68.4 | 29.53 | 3 |
| 27 | لدى الهيئة تقانة معلومات ونظم اتصالات تسهل تطبيق الحكومة الالكترونية. | 3.32 | 0.938 | 66.4 | 28.25 | 2 |
| 29 | تعتمد الهيئة أجهزة إلكترونية في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بالتعرف على حالات الفساد الإداري والمالي. | 3.80 | 0.904 | 76 | 23.78 | 1 |
| 30 | تنجز المعاملات بالهيئة باستخدام النماذج والوثائق الالكترونية. | 3.25 | 1.067 | 65 | 32.83 | 4 |
| | البنية التحتية التقنية | 3.45 | 0.662 | 69 | 19.18 | الرابع |
| 31 | يتوافر لدى الهيئة موجودات ثابتة تستطيع من خلال تحقيق متطلبات الحكومة الالكترونية. | 3.20 | 1.023 | 64 | 31.96 | 2 |
| 32 | تتوفر في الهيئة موازنة مالية كافية وقادرة على تغطية تكاليف تطبيق الحكومة الالكترونية. | 3.00 | 1.016 | 60 | 33.86 | 3 |

| | | | | | | |
|--------|--------------|-------------|--------------|-------------|---|----|
| 1 | 30.06 | 66 | 0.992 | 3.30 | توجه الهيئة لتطبيق الحكومة الالكترونية من خلال شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة. | 33 |
| 4 | 35.60 | 61.4 | 1.093 | 3.07 | تخصص الهيئة مبالغ سنوية لأعداد دراسات وبحوث عن التطورات التكنولوجية. | 34 |
| السادس | 24.33 | 62.8 | 0.764 | 3.14 | الموارد المالية | |
| 2 | 22.15 | 78.8 | 0.873 | 3.94 | يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية إعادة هندسة التصميم التنظيمي للهيئة. | 37 |
| 1 | 19.89 | 73.2 | 0.728 | 3.66 | تتوافر المرونة المطلوبة في التنظيم الإداري للتحويل نحو تطبيق الحكومة الالكترونية. | 38 |
| 4 | 26.62 | 68.2 | 0.908 | 3.41 | يشارك الكادر الوظيفي المؤهل في عمليات صنع القرارات ذات العلاقة بحالات الفساد الإداري والمالي في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية. | 39 |
| 3 | 26.05 | 70 | 0.912 | 3.50 | يساعد التنظيم الإداري الموجود حالياً إلى حد ما في الهيئة على تطبيق الحكومة الالكترونية. | 40 |
| الثاني | 14.79 | 72.6 | 0.537 | 3.63 | التنظيم الإداري | |
| 4 | 26.36 | 68.2 | 0.899 | 3.41 | يمتلك أفراد الهيئة تصوراً واضحاً عن موضوع الحكومة الالكترونية. | 41 |
| 2 | 23.75 | 69.8 | 0.829 | 3.49 | يتوافر لدى الهيئة أفراد تواكب المتغيرات البيئية الخارجية والداخلية لتطبيق الحكومة الالكترونية. | 42 |
| 3 | 23.99 | 70.6 | 0.847 | 3.53 | تسعى الهيئة إلى استقطاب الأفراد ذوي الخبرات والمتخصصين في مجال الحكومة الالكترونية. | 44 |
| 1 | 21.54 | 76.4 | 0.823 | 3.82 | يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة إلى إعادة النظر في هيكلية الكادر الوظيفي. | 45 |
| الاول | 13.82 | 71.2 | 0.492 | 3.56 | الموارد البشرية | |
| 3 | 25.28 | 69.2 | 0.875 | 3.46 | تمتلك الهيئة خطة إعلامية لتوعية الموظفين بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية. | 46 |
| 1 | 22.35 | 74.6 | 0.834 | 3.73 | تشجع الإدارة العليا على تقديم الأفكار الجديدة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية. | 47 |
| 2 | 24.80 | 71.2 | 0.883 | 3.56 | تقوم الهيئة بعقد دورات وورش توعية للعاملين لبيان فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية. | 48 |
| 4 | 29.91 | 67 | 1.002 | 3.35 | تم إصدار نشرات تعريفية وتوضيحية في كيفية التعامل مع الحكومة الالكترونية. | 49 |
| الخامس | 20.93 | 70.6 | 0.739 | 3.53 | التوعية | |
| | <u>12.84</u> | <u>70.4</u> | <u>0.452</u> | <u>3.52</u> | متطلبات الحكومة الالكترونية | |

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

المحور الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً) الاستنتاجات:

- 1- يمكن للحكومة الالكترونية أن تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المنظمات الحكومية أهمها البيروقراطية المعقدة التي أصبحت أرضاً خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية.
- 2- وجود رغبة لدى قيادات الهيئة للتحويل نحو تطبيق الحكومة الالكترونية لما لها من آثار مستقبلية إيجابية في تطوير عمل الهيئة لتحقيق هدفها المنشود.
- 3- تدعم الإدارة في المنظمة المبحوثة تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال توفير المخصصات المالية اللازمة للتحويل نحو الحكومة الالكترونية ووضع الاستراتيجيات بما يتلائم مع التطور التكنولوجي.
- 4- تتعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.
- 5- يستلزم تطبيق هذا المشروع عدة أمور منها توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الأنترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.
- 6- تسعى قيادات المنظمة المبحوثة الى أحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي بشكل يتوافق مع متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

ثانياً) التوصيات:

- 1- تشجيع الافراد العاملين في تشكيلات الهيئة على استخدام الحكومة الإلكترونية لتطوير الأداء والافادة القصوى من التقنيات الحديثة والمتطورة.
- 2- وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي مقدمي الخدمة بما يتماشى مع متطلبات التغيير ويتلائم مع تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- 3- أشراك العاملين في ندوات ودورات تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون متطلبات الحكومة الالكترونية، فضلاً عن توزيع النشرات والكراسات التي توضح آلية عمل الحكومة الالكترونية ونتائج تطبيقها المستقبلية.
- 4- المرونة في إصدار القرارات والتعليمات وإعادة هندسة الهيكل التنظيمي، بما يسهم في إنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ونشر الوعي بين الموظفين بأهمية هذا المشروع بغية تحقيق التكيف والاستجابة السريعة لمعطيات ومتطلبات بيئة اليوم.
- 5- ضرورة الاهتمام بإجراء دراسات مستقبلية على قطاعات الدولة المختلفة، ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.
- 6- متابعة المؤتمرات الدولية والعالمية المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية والمشاركة فيها وتفعيل توصياتها، من أجل التحسين المستمر، وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية بأفضل الوسائل والأساليب.

أولاً المصادر العربية

- 1- الحمودي، سلوى بنت عبد الله والعايد، سرى بنت أبراهيم، (2017)، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية الإلكترونية ودورها في الحد من ممارسات الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة – المملكة العربية السعودية.
- 2- القدوة، محمود، (2010)، "الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة"، الطبعة الاولى، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- 3- حجازي، عبد الفتاح بيومي، (2008)، "الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح"، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية – مصر.
- 4- زين العابدين، درويش محمد، (2018)، "دور الحكومة الالكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني: الجزائر 2008-2016"، رسالة ماجستير في الاقتصاد وتسيير المؤسسات، مقدمة الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.
- 5- عبد، خالد حامد، (2009)، "متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال العمل الضريبي نظام مقترح"، اطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الاعمال، مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل، العراق.
- 6- عدوان، إياد خالد، (2007)، "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية: دراسة حالة قطاع غزة"، رسالة ماجستير في علوم إدارة الاعمال، مقدمة الى مجلس كلية التجارة، الجامعة الاسلامية- غزة.
- 7- كاظم، لينا عماد، (2020)، "أمكانية تفعيل الحكومة الالكترونية في محافظة بغداد- دراسة حالة"، بحث دبلوم عالي في الإدارة المحلية، مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، العراق.
- 8- الخرابشة، محمد عبد الفتاح علي، (2021)، "أثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى"، مجلة العربية للنشر العلمي، المجلد (2)، العدد (33).
- 9- الرزي، ديبالا جميل محمد، (2012)، "الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (20)، العدد (1)، الصفحات (189-227).
- 10- العراقي، ذاكر محيي الدين عبد الله، (2010)، " دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة: دراسة تحليلية حتى عام 2008"، جامعة الموصل، منشور على الرابط: <http://www.Ahewar.org/debat/show.art.asp?=208589>
- 11- العزب، حسين محمد، (2017)، "المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجه نظر العاملين"، مجلة المنارة، المجلد (24)، العدد (1)، الصفحات (291-345).
- 12- بهلولي، نور الهدى، (2019)، "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة حكومة امارة دبي"، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، المجلد (18)، العدد (15).
- 13- جمعة، محمد جمعة علي، (2020)، "متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد (2)، العدد (52)، الصفحات (539-

- 14- حسين، مريم خالص، (2013)، "الحكومة الالكترونية"، مجلس كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، المجلد (33)، العدد (4)، الصفحة (439-459).
- 15- عبد اللطيف، سامر مؤيد وسلمان، جبار، (2014)، "الحكومة الالكترونية: دراسة في الإطار النظري والتطبيقات"، مجلة رسالة الحقوق، المجلد (6)، العدد (3)، الصفحات (169-192).
- 16- مشكور، سعود جايد، جابر، عقيل حميد، مهدي، صباح رحيم، (2018)، "إمكانات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق: تجارب دولية وعربية مختارة"، بحث مقدم الى مجلس جامعة المتنى.

ثانياً المصادر الأجنبية:

- 17- Gil-Garcia, R. A., (2013), "E-Government Success Factors and Measures: Theories, Concepts, and Methodologies", Published in IGI Global.
- 18- TOKSÖZ, F., (2008), "Good Governance: Improving Quality of Life", Tesev Publications, Turkey
- 19- Siddiqui, H. N., (2008), "Investigation of intention to use e-commerce in the Arab countries: Acomparision of self-efficacy, usefulness, culture, gender, and socioeconomic status in Saudi Arabia and the United Arab Emirates", Ph.D. thesis Graduate School of Computer and Information Sciences Nova Southeastern University.
- 20- Abdallat, Wesam., (2014), "Evaluation of E-Government Services Quality: A Business Perspective", A Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy, Brunel University London, United Kingdom.
- 21- Al-Shafī, S.H., (2009), "Factors Affecting E-Government Implementation and Adoption in the State of Qatar", A Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy, Brunel University.
- 22- AL-Shehry, A.M., (2008), "Transformation Towards E-government in the Kingdom of Saudi Arabia: Technological and Organizational Perspectives", Submitted for the degree of Doctor of Philosophy Informatics Department, University of Montfort.
- 23- Joshi, Pusp Raj., (2018), "A Sustainability-Driven E-Government Maturity Model (SDEGM) from of Perspectives of Developing Countries", A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements of the University of East London for the degree of Doctor of Philosophy, UEL University of East London.
- 24- Abu-Shanab, E., &Bataineh.L.Q., (2016), "Key Success Factors E-Government Projects: Jordanians Perceptions", International Journal of Information Technology Project Management, Vol (7), No (1), pp (32-46).
- 25- AL-Azzawi, Souad. N., (2016), "The deterioration of environmental and life quality parameters in Iraq since the 2003 American occupation of Iraq", International Journal of Contemporary Iraqi Studies, Vol (10), No (1), pp (53-72), https://doi.org/10.1386/ijcis.10.1-2.53_1.
- 26- Alhanatleh, H., Aboalganam, K., & Awad, H., (2022), "Electronic government public value of public institutions in Jordan", International Journal of Data and Network Science, Vol (6), PP (27–36), <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.10.007>.
- 27- Almaiah, M.A & Nasereddin, Y., (2020), "Factors influencing the adoption of E-government services among Jordanian citizen", Inderscience Enterprises Ltd, Vol (16), No(3), PP (236-259), <https://www.researchgate.net/publication/342953580>.
- 28- Asamoah, Kwame., (2018), "E-governance in Africa's local governments: Do district assemblies in

- Ghana optimize the use of websites and social media?", John Wiley & Sons Ltd, <https://doi.org/10.1002/isd2.12082>.
- 29- Bai, Y., Grzeslo, J., Min, B., & Jayakar, K., (2020), "Accessibility of local government websites: influence of financial resources, county characteristics and local demographics", *Universal Access in the Information Society*, <https://doi.org/10.1007/s10209-020-00752-5>.
 - 30- Dahiya, Deepak & Mathew, Saji. K., (2017), "IT infrastructure capability and E-Government system performance: an empirical study", Emerald Publishing Limited, <https://doi.org/10.1108/TG-07-2017-0038>.
 - 31- El-Gamal, S., Abd El Aziz, R., Abouelseoud, M.F., (2022), "E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency", *International Journal of Electronic Government Research*, Vol (18), No (1).
 - 32- Esakkirani, R. S., & Chitra, V., (2021), "Public Awareness and Usages of E-Government Services", *International Advanced Research Journal in Science, Engineering and Technology*, Vol (8), No (6), PP (379-382). <https://doi.org/10.17148/IARJSET.2021.8665>.
 - 33- Maqousi, A & Balikhina, T., (2009), "Building Security Awareness Culture to Serve E-Government Ini", An imprint of IGI Global, PP(304-311), <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-789-3>.
 - 34- Nabafu, R & Maiga, G., (2012), "A Model of Success Factors for Implementing Local E-Government in Uganda" *Electronic Journal of E-Government*, Vol (10), Issue (1), PP (31-46), available online at www.ejeg.com.
 - 35- NUISMER, S. L., MACPHERSON, A., & ROSENBLUM, E. B., (2012), "Crossing the threshold: gene flow, dominance and the critical level of standing genetic variation required for adaptation to novel environments", *JOURNAL OF EVOLUTIONARY BIOLOGY*, Vol (25), PP (2665–2671).
 - 36- Rahmadany, A. F. (2021), Literature Study of Electronic Government Implementation in the Perspective of Indonesia's Electronic Government Ranking Dimensions. *Jurnal Bina Praja*, Vol (13), No (2), PP (281–292), <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.281-292>.
 - 37- Samsor, Abdul Mateen., (2020), "Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan", Emerald Publishing Limited, <https://doi.org/10.1108/ITPD-01-2020-0001>.
 - 38- Thapa, Ishwor., (2020), "Administrative Law: Concept, Definition, Nature, Scope and Principle and its Sources", Public Administration Campus, Tribhuvan University, Nepal, <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28027.95526>.
 - 39- Wairiuko, J.W., Nyonje, R., & Omulo, E.O., (2018), "Human Resource Capacity and Adoption of E-Government for Improved Service Delivery in Kajiado County, Kenya", *International Journal of Business and Social Science*, Vol (9), No (10), PP (94-110), <https://doi.org/10.30845/ijbss.v9n10p10>.
 - 40- Waleed, J., Hasan, T.M., Abbas, T., (2017), "Comprehensive Expansion Anti-Forensics Techniques (AFTs) Based Compressed Image", *Annual Conference on New Trends in Information & Communications Technology Applications*, PP (156-161).
 - 41- Prabakaran, Madhu., (2011), "What is Good Governance?", *SSRN Electronic Journal*, <https://www.researchgate.net/publication/228123335>.
 - 42- Rey, Carlos., & Malbašić, Ivan., (2019), "Harmonization of Personal and Organizational Purpose", *Purpose-driven Organizations*, pp (17-27), https://doi.org/10.1007/978-3-030-17674-7_2.
 - 43- United Nations System., (2021), "Senior Leadership Commitments for the Future of Work in the United Nations System", High-Level Committee on Management (HLCM) 41st Session.