

# مرکز حمو رايي



أهمية الحكومة الإلكترونية في  
تحسين مستوى الأداء الحكومي

# أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الأداء الحكومي

الباحث مقتدى عثمان علي

مركز حمورابي للبحوث و الدراسات الاستراتيجية

13 آذار 2024

حقوق النشر محفوظة لمركز حمورابي  
للبحوث و الدراسات الاستراتيجية

لا يجوز نشر أي من هذه الأبحاث و الدراسات و المقالات إلا بموافقة المركز، و يجوز الإقتباس بشرط ذكر المصدر كاملاً ، و ليس من الضروري أن تمثل المقالات و الأبحاث و الدراسات و الترجمات المنشورة وجهة نظر المركز ، وإنما تمثل وجهة نظر الباحث.

في عصر التكنولوجيا الحديثة، باتت الحكومة الإلكترونية (e-government) أحد الأدوات الرئيسية لتحسين مستوى الأداء الحكومي وتعزيز الخدمات التي يتلقاها المواطنون، وتقوم الحكومة الإلكترونية على أساس استخدام التكنولوجيا لتسهيل وتحسين عمليات الحكومة وتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فعالية وشمولية. ومن بين أهم العوامل التي تشير إلى أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الأداء الحكومي ما يلي:

- 1. زيادة الشفافية والمساءلة :** يمكن للحكومة الإلكترونية توفير معلومات دقيقة وشفافة للمواطنين بسرعة وفعالية، مما يساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي إضافة إلى الشفافية في صنع القرار، حيث تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال توفير معلومات شاملة حول عملية صنع القرار الحكومي ويمكن للمواطنين الوصول إلى المعلومات حول السياسات والقوانين والقرارات الحكومية بسهولة، مما يسمح لهم بفهم الإجراءات الحكومية والمشاركة بشكل أكبر في العملية الديمقراطية وبناء مجتمعات قائمة على أسس الديمقراطية والعدالة .
- 2. تحسين الخدمات الحكومية :** يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الانتظار في الطوابير في ضل مشكلة الازدحام المروري الذي يتطلب من المواطنين عدة ساعات لإكمال معاملاتهم اليومية ، وتعد عملية النجاح في تأسيس الحكومة الإلكترونية حل يوفّر الوقت والجهد والسهولة في إكمال الإجراءات
- 3. توفير التكلفة :** تقليل التكاليف المترتبة على الحكومة والمواطنين بسبب التقليل من الإجراءات الورقية والتعاملات الإدارية الروتينية إضافة إلى إيرادات وسائل النقل .
- 4. تعزيز المشاركة المجتمعية :** يمكن للحكومة الإلكترونية تعزيز التواصل بين الحكومة و المواطنين وتشجيع المشاركة المجتمعية في صنع القرارات عبر استثمار في وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الاستبانات والاستطلاعات حول قضايا قد تكون سياسية او اقتصادية واجتماعية وينتج توافق للفرد مع العملية التشريعية في صياغة القوانين والسياسات

**5. الحد من معضلة الفساد :** يمكن للتقنيات الإلكترونية أنت ساهم في تقليل حالات الفساد من خلال تحسين إجراءات الرقابة والمراقبة والتدقيق، وتساعد الحكومة الإلكترونية في تقليل الفجوة بين المواطنين والحكومة وتقليل فرص التلاعب والرشوة ، إضافة إلى توفير بيئة تشجع على التعاملات النزيهة والموثوقة وتوفير بيانات دقيقة حول المشتريات العامة والمشاريع الحكومية وبالإمكان من مراقبة ومتابعة هذه التفاصيل من قبل المواطنين ، هناك آليات في الحقيقة تعمل عليها الحكومة الحالية من خلال منصة أور التي امتازت بتوفير نوافذ تعيين في القطاع العام والقطاع الخاص ويوضح لنا دور الحكومة في الانتقال من الممارسات التقليدية الى الاستعمال الإلكتروني والتعاون المتبادل بين القطاعين ، ووفرت الحكومة منصة لتقديم الشكاوي والطلبات من المواطنين الى الحكومة وتراجع الحكومة الطلبات المقدمة وتساهم على تنفيذ البعض منها ونأمل بتنفيذ كافة طلبات المواطنين والظهور بالصورة الاحسن من خلال تطوير الحكومة الإلكترونية والانتقال الى النموذج الأمثل للتحويل الى الحكومة الذكية وقراراتها تكون محكومة ومأتممة .

### أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية .

على الرغم من فوائد الحكومة الإلكترونية في العراق، فإنها بنفس الوقت تواجه بعض التحديات منها :

1. **ضعف البنية التحتية التكنولوجية :** يفتقر العراق إلى البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كامل ، مما يعيق تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت بشكل فعال.

2. **تحديات الأمن السيبراني :** يواجه العراق تحديات كبيرة في مجال الفضاء الإلكتروني بما في ذلك التهديدات الإلكترونية والاختراقات مما يعرض البيانات الحكومية والمعلومات الشخصية للخطر والمتاجرة والتهديد بها .

3. **قلة الوعي التكنولوجي :** يفتقر بعض المواطنين والموظفين في الحكومة العراقية إلى الوعي التكنولوجي الكافي لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية بفعالية.

4. **الفساد والتبعية البيروقراطية :** يواجه العراق تحديات في مجال مكافحة الفساد وتحسين الإدارة الحكومية ، والتي يمكن أن تعيق جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية.

5. **تحديات اقتصادية ومالية :** تعاني الحكومة العراقية من تحديات اقتصادية ومالية تعيق استثماراتها في تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتحديث الخدمات الحكومية.

6. التحديات الثقافية والاجتماعية : تواجه الحكومة العراقية تحديات ثقافية واجتماعية في تعزيز الثقة بين المواطنين واستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، بالإضافة إلى تعزيز الوعي بفوائد التكنولوجيا وتبني ثقافة التطور التكنولوجي، بشكل عام، يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق تغييرات شاملة على مستوى البنية التحتية التكنولوجية، وتحسين الأمن السيبراني، وزيادة الوعي التكنولوجي والثقافي، بالإضافة إلى مكافحة الفساد وتحسين الإدارة الحكومية .

### في حين ان الحكومة الإلكترونية تترك أثراً إيجابياً على المجتمع في عدة جوانب أهمها :

1. تحسين جودة الحياة : من خلال توفير الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر سهولة، يمكن للمواطنين تحسين جودة حياتهم وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.
2. تعزيز الشمولية : يمكن للحكومة الإلكترونية أن تصل إلى فئات واسعة من المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الدخل المحدود وذوي الاحتياجات الخاصة، مما يزيد منشمولية الخدمات الحكومية.
3. توفير الوقت والجهد : يساعد الوصول السهل إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت في توفير الوقت والجهد للمواطنين، وبالتالي يساهم في زيادة الإنتاجية وتعزيز الاقتصاد المحلي.
4. تعزيز التواصل والمشاركة الاجتماعية : توفر الحكومة الإلكترونية منصات للتواصل والتفاعل بين المواطنين والحكومة، مما يشجع على المشاركة الاجتماعية وتبادل الآراء والأفكار.
5. تحفيز الابتكار والريادة : يمكن أن تشجع الحكومة الإلكترونية الابتكار والريادة من خلال توفير بيئة تشجع على استخدام التكنولوجيا لتقديم الحلول الجديدة للتحديات الاجتماعية والاقتصادية. ويتضح بأن الحكومة الإلكترونية، تبرز كأداة حيوية لتحسين جودة الحياة وتعزيز التنمية المستدامة في العصر الرقمي الحديث. من خلال توفير الخدمات الحكومية بشكل أكثر فعالية وشمولية، وتعزيز التواصل بين الحكومة والمواطنين، تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء مجتمعات أكثر تطوراً وشمولاً. ومع التحديات التقنية والاجتماعية التي تواجهها، يتعين على الحكومات العمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية وزيادة الوعي التكنولوجي لدى المواطنين لضمان تحقيق أقصى استفادة من فوائد الحكومة الإلكترونية. في نهاية المطاف، تظل الحكومة الإلكترونية عنصراً أساسياً في بناء مستقبل أكثر تقدماً وازدهاراً للمجتمعات في جميع أنحاء العالم.

## مركز حمورابي للبحوث و الدراسات الاستراتيجية

أسس مركز حمورابي للبحوث والدراسات الاستراتيجية في، 18-11-2006 بمدينة بابل(الحلة)، كمركز علمي بحثي يمتد الى دراسة الموضوعات السياسية و المجتمعية بصورة علمية و استراتيجية، فضلاً عن التركيز على القضايا والظواهر الحادثة والمحتملة في الشأن المحلي والأقليمي والدولي ، ويتعامل مع باحثين من مختلف التخصصات داخل العراق وخارجه، وتحتضن بغداد المقر الرئيسي للمركز.

[www.hcrsiraq.net](http://www.hcrsiraq.net)



07810234002



[hcrsiraq@yahoo.com](mailto:hcrsiraq@yahoo.com)



[t.me/hammurabicrss](https://t.me/hammurabicrss)



مركز حمورابي للبحوث والدراسات الاستراتيجية



العراق - بغداد - الكرادة - العرصات الهندية-قربالسفارة الصينية

