دور نظام الحكومة الاليكترونية في الاصلاح السياسي لمؤسسات الدولة: بحث تطبيقي

ايناس ضياء مهدي

قسم العلاقات الدولية والدبلوماسية، كلية القانون والعلاقات الدولية، جامعة جيهان- اربيل، كردستان، العراق

المستخلص

يعد نظام الحكومة الاليكترونية مرحلة متقدمة من مراحل تطبيق برنامج معلوماتي معرفي شامل ولا يمكن تطبيقها ابتداءً وذلك لما تحتاجه من تهيئة على المستوى الفني والسياسي والاقتصادي والتعليمي. ونظراً لما انتجته تقنية المعلومات والاتصالات من دقة في تعاملاتها المالية والاقتصادية وهو الأساس الذي تستند عليه الحكومة الاليكترونية، لذلك فإن بإمكانها ان تسهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الاصلاح السياسي في مؤسسات الدولة. وبما ان قضية الاصلاح السياسي لمؤسسات الدولة وخاصة مؤسسات القطاع العام تعد من القضايا ذات الاهتمام البالغ بالنسبة للباحثين السياسيين والاداريين على حد سواء فإن البحث يحاول ان يجد ارتباطاً منطقياً بين تطور العمل الاداري اليكترونياً وصولاً الى مقومات تطبيق نظام الحكومة الاليكترونية لمؤسسات الدولة واعتمادها كنسق روتيني في تعاملاتها اليومية والربط بين تحقيق اصلاح اداري وسياسي شامل دون الحاجة الى بذل مزيد الجهود في تغيير القيادات الادارية والسياسية والتي يصعب التنبؤ بسلوكها الاصلاحية داخل مؤسسات الدولة، كذلك فإن ماتوفره الحكومة الاليكترونية من نظام رقابي متقدم وحيادي الى حد كبير ينهي ماتعاني منه انظمة الرقابة السياسية والادارية من خلل وتحيز ومحسوبية في تقييم اداء مؤسسات الدولة. وعليه فإن البحث يؤكد على محاولة اثبات فرضية اساسية تتعلق بوجود علاقة ايجابية بين تطوير نظام الحكومة الاليكترونية وزيادة الاصلاح السياسي في مؤسسات الدولة، وذلك من خلال التأكيد على مجموعة من المعطيات الاساسية التي تربط بين متغيري البحث والتي سيجري مناقشتها بصورة تفصيلية عبر مراحل البحث.

مفاتيح الكلمات: الحكومة الاليكترونية، المعلوماتية، ادارة المعرفة، امن المعلومات، الاصلاح السياسي.

1. المقدمة

درجة كبيرة من الاصلاحات السياسية والادارية ويعود ذلك الى دقة انظمة المعلومات في استخراج النتائج وكذلك الى حيادية هذه الانظمة في تصحيح الاخطاء وادارة الازمات. عليه فإن البحث يحاول الوقوف على الاساليب التي تتبعها الدول المطبقة لنظام الحكومة الاليكترونية والتي استطاعت ان تحقق انجازات سياسية مهمة على صعيد الاصلاح السياسي.

اهداف البحث

يحاول البحث الوصول الى تحقيق الاهداف الاتية:

1. اعطاء تعريف علمي محدد لمعنى الحكومة الاليكترونية بما يتلائم مع متغيرات البيئة السياسية الدولية.
2. توضيح المراحل العملية التي تحتاجها الدول في تأسيس نظام الحكومة الاليكترونية.
3. تحديد معايير الاصلاح السياسي والخطوات اللازمة للوصول لتحقيقه
4. تحقيق العلاقة الترابطية بين متغيري الحكومة الاليكترونية والاصلاح السياسي وكيف يؤدي تأسيس الحكومة الاليكترونية الى تحقيق الاصلاح السياسي

منذ انبثاق عصر المعلوماتية في النصف الثاني من القرن العشرين حتى الوقت الحاضر حاولت الدول جاهدة اللحاق بركب التطور والحداثة باعتبار ان المعلومات والمعرفة اصبحت احد المؤشرات الرئيسية على حضارة الدولة ومقدار تفوقها. ونتيجة لظهور هذه المعايير والمؤشرات اصبحت الحكومة الاليكترونية احد المراحل التكنولوجية التي وصلت اليها الدول وهي تسير في ركب التطور السياسي والاداري مما دعت الحاجة الى ضرورة البحث في هذا الموضوع وفقاً للمعطيات العلمية. وقد كان من بين الانجازات التي حققتها الحكومة الاليكترونية في العديد من الدول هو وصولها الى

مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية

المجلد 5، العدد 2 (2021).

أستلم البحث في 21 شباط 2021؛ قبل في 25 آذار 2021

ورقة بحث منظمة: نُشرت في 10 آب 2021

البريد الإلكتروني للمؤلف: inas.mahdi@cihanuniversity.edu.iq

حقوق الطبع والنشر © 2021 ايناس ضياء مهدي. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة

المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

مناهج البحث المستخدمة

الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء. ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون عام 1992. (الهوش، 2006)

بدأ هذا المفهوم بالانتشار على المستوى العالمي في منتصف التسعينات الميلادية حيث بدأت هيئة البريد المركزي في إحدى الولايات الأمريكية تطبيقه على إدارتها. لكن التأسيس الرسمي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا المنعقد في شهر مارس لعام 2000م. والحكومة الإلكترونية تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية. ويمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلومية تعتمد في المقام الأول على خدمات الشبكة العالمية "الإنترنت" وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة. ويمكن التمييز بين ثلاث مستويات من هذه الخدمات: (زكي، 2009)

المستوى الأول: مستوى إعلامي يتم فيه توفير ونشر البيانات والمعلومات.
المستوى الثاني: مستوى تفاعلي بين الجهة الحكومية وطالب الخدمة كتنسجيل استشارات طلب الخدمة من قبل المستفيد وتسديد الرسوم... الخ.
المستوى الثالث: مستوى معاملاقي يتمثل في إنهاء إجراءات تقديم الخدمة من قبل الجهة.

ويمكننا في ضوء ما تقدم القول أن الحكومة الإلكترونية من حيث مفهومها هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتحقق فيها الأنشطة الحكومية أهدافها. وتعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية وفقاً لتعدد الأبعاد التقنية، والإدارية، والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها. حيث تعرفها الأمم المتحدة بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة، لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين". أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية تعرفها بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل". وإذا حاولنا جمع هذه التعاريف واستخلاص النقاط المشتركة بينها، يمكننا تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها: "استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات، لدعم الأعمال الحكومية والتفاعل مع المواطنين، بغية تقديم هذه الخدمات بطريقة سهلة عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا، وأهمها الإنترنت، والتقنيات الجديدة للاتصال" (مرعي، 2016)
أن الحكومة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطن وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية. (العولمة، 2002)
الحكومة الإلكترونية تعني أسلوباً جديداً في العمل الحكومي، يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في إدارة الشؤون العامة للمواطن (Al-Delawi A.S., Ramo W.M., 2020).

ويعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من

يستخدم الباحث عدة مناهج للبحث العلمي في العلوم الانسانية ومنها منهج التحليل النظري والمنهج المقارن والمنهج الوصفي والمنهج الاحصائي لمعرفة مدى وجود المتغيرات في المؤسسات التي تم البحث بها.

مشكلة البحث

يحاول البحث حل مشكلته القائمة على التساؤلات الآتية:

1. ماذا تعني الحكومة الإلكترونية وهل يمكن تطبيقها في جميع البلدان بما فيها البلدان النامية ؟
2. كيف تسير الدول النامية باتجاه الحكومة الإلكترونية.
3. ماهي مؤشرات الاصلاح السياسي وكيف يؤدي انشاء مشروع الحكومة الإلكترونية الى تحقيق اصلاح سياسي مضمون في الدولة

فرضية البحث

ينطلق البحث من فرضية علمية مفادها (يؤدي تأسيس نظام الحكومة الإلكترونية بميزاتها الدقيقة والحيادية الى تحقيق مستويات مرتفعة من الاصلاح السياسي) اي ان هناك علاقة طردية بين تأسيس نظام الحكومة الإلكترونية وتحقيق الاصلاح السياسي للدولة.

تقسيمات البحث

ينقسم البحث على مبحثين اساسيين : يتناول المبحث الاول المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث من حيث تعريف الحكومة الإلكترونية ونشأتها وتطورها والفوائد التي حققتها الدول التي تطبقها. وكذلك يتناول المبحث موضوع الاصلاح السياسي من حيث المفهوم ومعايير التطبيق وكذلك يتطرق الى حالات الربط الموضوعي بين موضوعي الحكومة الإلكترونية والليات تطبيق الاصلاح السياسي.
اما المبحث الثاني فيتناول نتائج التحليل الحصائي الذي تم اعتماده بعد توزيع استشارات الاستبيان على مجموعة من القيادات الادارية في وزارة الكهرباء والذي يقيس مدى وجود متغيرات البحث واعتمادها كالية عمل من قبل عينة البحث المختارة. واخيراً يتم طرح مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل اليها من خلال البحث.

يتناول المبحث الاول دراسة متغير الحكومة الإلكترونية من خلال ثلاث فقرات اساسية تتعلق الفقرة الاولى بتوضيح معنى الحكومة الإلكترونية من خلال طرح المفاهيم المختلفة التي وضحتها الباحثين في مجال المعلوماتية ومؤيدي تطبيق انظمة الحكومة الإلكترونية وتحويل مؤسسات الدولة الى مؤسسات معلومية لتلافي الخطأ والفساد الحاصل في اجزائها، في حين تناولت الفقرة الثانية مراحل تأسيس نظام الحكومة الإلكترونية والخطوات التفصيلية التي تؤدي لتطبيق برامجها وتعالج الفقرة الثالثة معنى الاصلاح السياسي في حين تتطرق الفقرة الرابعة لطرح معايير المعلوماتية المعتمدة وفعاليتها في الاصلاح السياسي.

2. الحكومة الإلكترونية

أولاً: مفهوم ونشأة الحكومة الإلكترونية

يعد مصطلح الحكومة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة كونها نظام حديث تتبناه

التي تتعامل بالنقد يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت، وجعل هذه العملية متاحة لكل من يقوم بإجراء المعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية، وتلخيص المتطلبات القانونية مثل إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد أمن الوثائق ومتطلباتها بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته من خلال التالي: (صحراوي، 2019)

1. الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية والاعتراف بالوثائق الإلكترونية وسيلة لإثبات الشخصية وتسهيل المعاملات.
2. المراجعة المستمرة لهذه القوانين بصورة دورية.
3. استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية مثل البطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن ونظم حماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.
4. السعي لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة الإلكترونية بين أطراف المجتمع، وإدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية وتدريبها.
5. الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة لنشر هذا المفهوم ونشر برنامج الاتصال الجماهيري الذي يروج للحكومة الإلكترونية.
6. توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات الإلكترونية، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطنين، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.
7. مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات: تحتاج المتطلبات السابقة إلى إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها مثل إعادة هندسة الوظائف والانتقال إلى التنظيم المصنوفي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الإلكتروني وإعادة هيكلة العمليات الأساسية وتصميمها وذلك من خلال الخطوات الآتية: (العزام، 2001)

- 1- التعريف بالخدمات الحالية والوحدات التي تقدمها.
- 2- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يتم تقديمها إلكترونياً.
- 3- تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي وإزالة التداخل فيها.
- 4- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الإلكترونية.
- 5- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها للمنظمات والمستخدمين.
- 6- إدخال تغييرات في النسيج التقني للمنظمة لاستيعاب العمل الإلكتروني ويكون التغيير تدريجياً وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.
- 7- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الإدارة وإلغاء الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تنسجم معها وتغيير الملاكات، وتدريب الموظفين على هذه الوظائف الجديدة وتغيير طرق الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظيف ومعايير ونوعية الاختبارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختيار ونظم الحوافز وتقييم الأداء وغيرها من أعمال الموارد البشرية في المنظمة.

خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد. (التكريتي والعلاق، 2002)

الحكومة الإلكترونية " هي قدرة القطاعات الحكومية على التبادل في المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين القطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، ومع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي مكان، يدل هذا التعريف على معنى أكثر عمقاً وشمولية حيث تضمن عدة عناصر وهي: بيان أطراف الخدمة في الحكومة الإلكترونية، وتوضيح مزايا المترتبة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات، التنفيذ باستخدام التقنيات والشبكات الإلكترونية، والاهتمام بالأمن والسرية عند تداول المعلومات تجاوز عامل الزمان والمكان. (العزام، 2001).

ثانياً: مراحل تأسيس الحكومة الإلكترونية

إن مشروع الحكومة الإلكترونية لا بد وأن يمر من خلال عدة مراحل تحتاج كل مرحلة منها إلى مجموعة من التطبيقات التدريبية سواء لافراد الدولة القائمين عليها أو الجمهور المستفيد منها. وعليه فإن عملية انشاء وتأسيس الحكومة الإلكترونية بحاجة إلى المرور بالمرحلة الآتية:

المرحلة الأولى: تقييم وإعادة ضبط البيئة التنظيمية:

تعرف البيئة التنظيمية على أنها كل ما يحيط بالدولة من مؤسسات وقوى تؤثر بشكل مباشر على أداءها، والعمليات التي تجريها، بالإضافة إلى الموارد الخاصة بها، ويمكن ملاحظة مدى التأثير من خلال متابعة مدى التغيير في أداء الدولة وتبعاته؛ تبعاً للقوى والمؤسسات المحيطة بها، وتختلف المنظمات من حيث بيئة النشاط فيها؛ إذ إن بعض المنظمات تواجه بيئة ثابتة مع تغييرات بسيطة في القوى المحيطة، بينما تسيطر على البعض الآخر بيئة ديناميكية نشطة، وقد تؤثر بيئة النشاط أيضاً على وجود المنافسين الجدد. تجدر الإشارة إلى أن البيئة التنظيمية للمؤسسة تضم جميع العناصر التي تقع خارج حدودها، وقد تؤثر هذه العناصر على المنظمة ككل أو على جزء منها، ومن الأمثلة على هذه العناصر: الهيئات التنظيمية الحكومية، والمنافسين، والعملاء، والموردين، وضغوطات الجمهور، وتنقسم البيئة التنظيمية إلى قسمين: البيئة التنظيمية الداخلية، والبيئة التنظيمية الخارجية، وعليه فإنه يتحتم على المدراء فهم بيئة المنظمة بشكل جيد لإدارتها بشكل فعال. (عبد العزيز، 2019)

وثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، منها المتطلبات التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية. حيث أن أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية تتركز فيما يلي: (صحراوي، 2019)

حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية: بمعنى أن تتوافر سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية يجب وضعها على الإنترنت وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة ممكن أن تواجه الحكومة هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية إذ أنه لا يوجد نظام للتوثيق يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح وبالوقت المطلوب فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني وتوفير وسائلها التقنية. (حسين وآخرون، 2018)

حل المشاكل القانونية المرتبطة بالتبادلات التجارية والتنظيمية ذلك أن جميع المبادلات

منه مواقع المصالح والدوائر الحكومية المقدمة للخدمات. حيث أن الوصول لهذه المرحلة يتطلب تحقيق تكامل الخدمة والمنفعة باستخدام أنظمة تدمج العديد من الخدمات والمناقص التي يريد المستفيدون الحصول عليها من خلال الاستفسار عن المعلومات وملاء الاستشارات والنماذج بنظام الاتصالات المتبادلة ذات الاتجاهين، ويتم ذلك من خلال الاتي: (الدلاهمة، 2008)

1. تطوير وتحسين نظام توصيل المعلومات وتوزيعها.
2. إنشاء نظام آمن لسرية المعلومات الخاصة والشخصية في الشبكات، وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير.
3. التزام الدولة بتفعيل نظام الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال الحكومة الالكترونية والتي تشمل القضايا الاتية:

أ- معاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين

تهدف إلى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية كالحصول على وثائق عامة أو خاصة، فالوثائق ذات الطبيعة العامة لا تتطلب التحقق من شخصية الطالب مثل شهادة التيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادة المطابقة للشروط البيئية أو الصحية، ويمكن للجهات الحكومية أن تقوم بطرح نماذج هذه الشهادات على موقعها لدى شبكة الإنترنت. كما تمكن هذه الخدمات الإلكترونية من الحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة منها: (رضوان، 2005)

الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق.

شهادات التعليم بمختلف مراحلها.

جوازات السفر وبطاقة الهوية.

ونظراً لخصوصية هذه البيانات الخاصة، فإن الحصول عليها يتطلب التأكد من شخص طالبها، ولا سيما أن القانون أمن إجراءات الحصول على الوثائق، ولهذا فإن تسليمها يكون يدوياً.

ب- معاملات الحكومة الالكترونية مع منظمة الأعمال

تلعب الحكومة دور المنظم وجامع الضرائب والزبون الداعم لقطاع الأعمال بغض النظر عن الخدمة أو المنتج التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص، ومن أهم الخدمات التي توفرها الحكومة في إطار علاقاتها مع منظمة الأعمال هي الأداء الإلكتروني للضريبة. (الدلاهمة، 2008)

ج- المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية

فتهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين، ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال، ويتم الربط بين المنظمات الحكومية من خلال شبكة الأترنت وتحقيق التكامل في الخدمات التي تشترك فيها أكثر من جهة حكومية.

د- الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية

من أجل تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها يتم ممارسة الأعمال، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل الحصول على الإجازة والإطلاع على تقارير الكفاءة والتدريب الإلكتروني، وتعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين

المرحلة الثانية: مرحلة توفير الامكانيات المادية: لا يمكن العمل والنجاح في التحول للحكومة الإلكترونية دون توفر المتطلبات المادية المحتملة - في البنية التحتية اللازمة لتنفيذ المشروع. حيث أن المكونات المادية تمثل الحجر الأساس لموضوع الحكومة الإلكترونية، إذ تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة النواة الأساسية لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات الأساسية والحساسة عن بعد مثل الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية مع ضمان صحتها ومصداقيتها وخاصة ان جوهر العمل الإلكتروني يعتمد أساساً على خمس خصائص أساسية هي: (الهادي، 1989)

1. التخزين: ويعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.
2. النقل: ويعني تحديث وإرسال المعلومات المخزنة إلكترونياً بسرعة كبيرة جداً مما كانت كمياتها بواسطة أجهزة الحاسب الآلي، وتوفيرها على شكل معلومات وخدمات لمن يريدونها عبر الشبكات ومواقع الويب المختلفة.
3. الموقع على الشبكة العالمية: ويقصد هنا بوابة الحكومة الالكترونية المتمثلة بموقع ويب على شبكة الإنترنت، يتم من خلاله توفير كافة خدمات الحكومة الالكترونية.
4. وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي: وهي وسائل الوصول للخدمات من خلال موقع الحكومة الإلكترونية على الإنترنت من خلال وسائل الاتصال السلكية مثل خط التلفون وخدمة خلال الإنترنت اللاسلكي أو عبر أجهزة الموبايل وغيرها.
5. أجهزة التحكم بالاتصال (استقبال وإرسال): هو العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة. حيث أن البنية التحتية هي المكون الطبيعي للموس المشروع الحكومة الإلكترونية، والتي لا يمكن قيام المشروع بدونها، وتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية.

المرحلة الثالثة: مرحلة تبادل المنفعة والقيمة

ففي هذه المرحلة تعمل الحكومة الإلكترونية على تكوين مواقع ويب على شبكة الإنترنت فكما تقوم منشآت باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية، تستطيع الحكومة الإلكترونية أيضاً تقديم خدماتها بنفس الطريقة، وهكذا تحقق الحكومة الإلكترونية مزاي وعوائد كبيرة بالإضافة إلى تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين الأداء المتقن والجيد.

إن هذه المعرفة تعرف بتبادل المنفعة والقيمة، إذ يتم فيها إحداث ثقل نوعية في أداء الحكومة التقليدية ممثلة في إعادة هندسة آليات عمل الحكومة لتحقيق تبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية والمواطنين. ومن خلال المواقع التي تتاح على شبكة الويب تستطيع الحكومة الإلكترونية عرض خدماتها بشكل مباشر على المواطنين في الشكل الحقيقي، وتقدمها للمواطنين بشكل فوري.

المرحلة الرابعة: مرحلة التحول الكامل

والتي يتم فيها إتاحة كافة الخدمات من خلال موقع واحد للحكومة الإلكترونية يتفرع

السلبية المترتبة على بقاء الوضع على ما هو عليه، من خمود وجود، ولاستعراض هذه الظروف والكيفية التي تتم فيها عملية الإصلاح وحجم أو درجة الإصلاح المطلوب، فإنه لا بُد من الإشارة إلى مجموعة من الاعتبارات أبرزها: إنَّ الإصلاح عادة ما يتم في ظروف الأزمة *The Context of Crisis*، فنقطة الانطلاق هي الأزمة التي تمثل خطراً أو تحدياً للنظام القائم، وبالتالي لا بد من التصدي لهذه الأزمة باتخاذ قرارات حاسمة وإجراء إصلاحات جذرية، وقد تكون الأزمة خارجية تهدد أمن الدولة، واستقرارها، أو كيانها، فالخطر الخارجي هو الذي دفع بالقادة العثمانيين إلى إجراء إصلاحات عسكرية، وذلك للدفاع عن سيادة الإمبراطورية وأمنها في وجه التهديدات والأطاع الخارجية للدول الأوروبية، وقد تكون الأزمة ناتجة عن عوامل داخلية مثل: تردي الأوضاع الاقتصادية، أو عدم الاستقرار السياسي، أو فقدان الشرعية في نظام الحكم، أو هذه العوامل مجتمعة، بحيث يكون الإصلاح هو الاستجابة العقلانية لمواجهة هذه الظروف الصعبة. وفي هذا السياق يمكن اعتبار سياسة الإصلاح، أو إعادة البناء التي تبناها الزعيم السابق للاتحاد السوفيتي غورباتشوف، في التحول نحو اقتصاد السوق وإنهاء حكم الحزب الواحد، مثلاً على تبني الإصلاح لمواجهة الظروف الاقتصادية، والسياسية السيئة في نظام ما. فالأزمة هي لحظة تاريخية حاسمة لا تقبل التوفيق، أو التلفيق أو الإبطاء من أجل التقدم والازدهار وتلافي المصاعب والأخطار الناجمة عن عدم الإمساك بتلك اللحظة واستثمارها. (اوتاي وذن، 2014)

إنَّ دعاة الإصلاح عادة ما يستندون في دعواتهم الإصلاحية إلى عقيدة فكرية، تساعد في تبرير الأفكار الإصلاحية والدفاع عنها. فالخطاب الإصلاحي المستند إلى عقيدة، أو أيديولوجية يتميز بوضوح الرؤية وقوة الحجة عند المبادرة، أو المشاركة، أو حتى عند النقاش، فالعلمانية، والديمقراطية، والعقلانية، والمواطنة، هي جميعاً أيديولوجيات يمكن لقادة الإصلاح الاستناد عليها في دفاعهم أو تبريرهم لتوجهاتهم الإصلاحية وإقناع الجماهير بضرورتها. إلا أنه ليس من الضروري أن تكون الدعوات الإصلاحية كافة نتاج عقائد سياسية، لا بل أن بعض قادة الإصلاح قد يتبنون أفكاراً إصلاحية تتناقض وعقائدهم السياسية، فعلى سبيل المثال تبنت رئيسة وزراء بريطانيا السابقة مارجرت تاتشر برنامجاً اقتصادياً إصلاحياً قام ببيع القطاع العام إلى القطاع الخاص بالرغم من انتفاء تانتشر إلى التيار المحافظ. (ياسين، 2002)

إنَّ الإصلاح الذي يأتي بمبادرة من القائد ومن هم حوله "النخبة الحاكمة" *Reform from Above*، لا بد من أن يدفع نحو توسيع قاعدة المشاركة السياسية، وخلق عناصر وفتات تستفيد من عملية الإصلاح حتى يكتب له النجاح والاستمرارية، أي خلق جبهة للإصلاح، فكلمة اتسعت قاعدة المشاركة في عملية الإصلاح زادت شرعية الإصلاحات، فالإصلاح الذي يتم من أجل حريات الناس ومصالحهم، ومن أجل مستقبلهم، لا شك سوف يدفعهم للتمسك به وحمايته مما يحاولون عرفلته أو الإساءة إليه، وبالتالي لا بد من أن يؤدي الإصلاح إلى حراك اجتماعي وخلق إرادة مجتمعية، وبلغة أخرى، يواكب المبادرات الإصلاحية من أعلى إصلاح تدريجي من الأسفل *Reform from Below*، وبخلاف ذلك فإنه تبقى الإصلاحات جزئية وغير مؤثرة يسهل التراجع عنها، وذلك لغياب الجماهير التي يمكن أن تدافع عن هذه الإصلاحات وتمسك فيها، فعلى سبيل المثال لم تسهم التحولات نحو الديمقراطية في معظم الدول العربية في خلق مؤسسات ديمقراطية فاعلة، مثل: صحافة حرة، أو برلمانات قوية، أو أحزاب وقابلات فاعلة وغيرها من مؤسسات المجتمع المدني، فكانت

بالمنظمات الحكومية ممثلة في السن والمؤهل والوظيفة والدرجة العلمية والحالة الاجتماعية.

3. معنى الإصلاح السياسي

يقصد بالإصلاح هو تحسين أو تعديل ما هو خطأ أو فاسد أو غير مرضي. أما المصطلح بالسياق السياسي فظهر في أوروبا مع حركة الإصلاحات البرلمانية التي ظهرت في القرن السادس عشر. ويميز الإصلاح عن الثورة كون الأخيرة تسعى للتغيير الشامل والجذري في حين أن الإصلاح يهدف لمعالجة بعض المشاكل والاختفاء الجادة دون المساس بأساسيات النظام. (داوود: 2003)

ويعد الإصلاح ضرورة في البلدان النامية لتحسين مستوى المعيشة ويتم غالباً من دعم من المؤسسات المالية الدولية ووكالات المعونة ويمكن أن يتضمن إصلاح السياسات الاقتصادية والخدمات المدنية والإدارة المالية العامة.

إن فكرة الإصلاح فكرة قديمة قدم الإنسانية، إذ إننا نجد في كتابات قدماء المفكرين اليونان، من أمثال أفلاطون وأرسطو، الكثير من الأفكار الإصلاحية مثل: العدالة، والقوانين، وتنظيم المجتمع والدولة، والاستقرار السياسي، والتوزيع العادل للثروة، وغيرها، ويمكن القول إنَّ فكرة الإصلاح كانت، ولم تزال، الهدف الأسمى للعديد من الفلاسفة، والقادة، والحركات السياسية، والاجتماعية في مختلف أرجاء العالم، فضلاً عن كونها موضوعاً رئيساً في النظريات السياسية للفلاسفة والمفكرين، منذ أيام ميكافلي في العصور الوسطى حتى كارل ماركس في القرن العشرين، فقد تحدث ميكافلي في كتابه الشهير "الأمير" عن عملية الإصلاح والتغيير، وفي هذا الصدد فقد أشار إلى: "أن أصعب شيء في التنفيذ، وأكثره تعرضاً للفشل، وأجزائه خطورة في التناول، هو إقامة نظام جديد للأُمور". (عبد المنعم، 2007)

إنَّ حركة الإصلاح في العالم لم تتوقف وإن تعثرت أحياناً. فمفرد اللورد كرومل في بريطانيا في منتصف القرن السابع عشر، والثورة الفرنسية 1789، وقبلها الثورة الأمريكية وغيرها من الحركات السياسية جاءت جميعاً لتحقيق إصلاحات سياسية في المقام الأول، فهذه الثورات الديمقراطية هي التي وضعت حدا للاستبداد السياسي، وأمنت الحقوق المدنية والسياسية للمواطنين. (حرب، 2004)

فكرة الإصلاح بدأت في الدولة العثمانية في المجال العسكري بعد الهزيمة التي تعرضت لها أمام روسيا القيصرية عام 1774م وتوقيعها معاهدة كجك قنطارية، ثم امتدت لاحقاً إلى المجالات السياسية والإدارية والاجتماعية. ففي سنة 1839م أصدر السلطان عبد الحميد الأول مرسوماً عرف "بالتنظيمات الخيرية"، والتي أكدت على المساواة ما بين المسلمين وغير المسلمين في الدولة العثمانية، ثم تبع ذلك تبني أول دستور في الدولة العثمانية سنة 1876م والذي تم بموجبه إنشاء برلمان مُثل فيه المسلمون، والمسيحيون، واليهود، وبذلك ظهر مفهوم المواطنة *Citizenship*، لأول مرة في الدولة العثمانية. واستمرت حركة الإصلاح حتى نهاية الدولة العثمانية، إلا أن الجهود الإصلاحية كانت بطيئة، جزئية ومتأخرة، وبالتالي لم تنجح في إنقاذ الرجل المريض الذي توفي بانهيار الحرب العالمية الأولى. (Mahdi, 2011)

ثانياً: معطيات ومعوقات عملية الإصلاح السياسي

إن عملية الإصلاح لا تحدث في فراغ، ولا تنطلق لمجرد الرغبة في التغيير، إذ لا بد من توفر بيئة مناسبة أو ظروف موضوعية تدفع باتجاه الإصلاح، وذلك لتجنب الآثار

- 2- جودة المعلومات: وتعني مدى كون المعلومات الواردة عبر مختلف مراحل الخدمة تتمتع بالدقة والموثوقية والسهولة ومدى وضوح المعنى.
- 3- الاداء الموثوق: تقيس هذه المعايير مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المسؤولين من حيث تقييم الاداء الاصلاحى في المؤسسات السياسية.
- 4- الاستجابة: بمعنى ان تتمتع الخدمة باستجابة عالية في خدمة القائمين على الاصلاح السياسي وذلك من خلال قياس معايير فاعلية الاداء ووضع الخدمة القائمة في تقييم الاصلاح السياسي.
- 5- امن المعلومات: يقصد بظمانينة التعامل توافر مجموعة من الضمانات التي من شأنها تظمين مستفيدي الخدمة والحفاظة على خصوصيتهم.

ثانياً : وصف عينة البحث

تم توزيع استمارة الاستبيان على عدد من القيادات التنفيذية في وزارة الكهرباء العراقية ، اذ تم توزيع (65) استمارة استبيان على المدراء التنفيذيين في اقسام الوزارة وتم استحصال (38) استمارة، وعليه اختيرت العينة وفقاً للأسباب الآتية:

1. التعامل المباشر بين عدد من اقسام الوزارة مع المواطنين.
2. استخدام اقسام الوزارة لعدد من الخدمات الالكترونية التي يتم تقديمها للمواطنين.
3. حصول العديد من موظفي الوزارة على الدورات التدريبية لتأهيلهم لاستخدام المعلومات الالكترونية.
4. معرفة اراء العينة في مدى فاعلية تقديم الخدمات الالكترونية للحد من الفساد الاداري وبالتالي زيادة الاصلاحات السياسية في المؤسسة.

جدول (1) وصف عينة البحث

العدد	38	30-22	40-30	50-40	60-50	60
العمر	11	11	11	10	6	فاكثر
التحصيل الدراسي	اعدادية	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	غيرها	لا يوجد
مدة العمل في المؤسسة	4	22	9	3	لا يوجد	
	سنة - 10	30-20	20	فاكثر		
	12	16	10			

يلخص الجدول اعلاه مواصفات عينة البحث التي بلغت 38 شخص من مجموع 65 استمارة تم توزيعها في دوائر وزارة الكهرباء . وتم استحصال معلومات حول اعمار عينة البحث وتحصيلهم الدراسي ومدة العمل في المؤسسة وهي البيات التي تهتم بالبحث وموضحة في الجدول (1).

ثالثاً : مستوى وجود متغيرات البحث ومدى تأثيرها.

تم قياس مستوى وجود متغيرات البحث المتمثلة بالحكومة الالكترونية وفعاليتها في تحقيق الاصلاح السياسي عبر مجموعة من الاسئلة التي ضمتها استمارات الاستبيان والتي تحاول الوقوف على اهم المعايير التي طبقها الوزارة في هذا الموضوع .

1- الاستخدامية عبر مؤشر الاستخدامية عن مدى قدرة افراد المؤسسة على الاستفادة من الخدمات الالكترونية المتوفرة في المؤسسة وذلك عبر المؤشرات الفرعية المؤكدة على سهولة الاستخدام من قبل الموظفين وامكانية تذكر رابط الخدمة

النتيجة ضعف في هذه المؤسسات، وتراجع المسيرة الديمقراطية في أكثر من دولة عربية. اما معوقات الاصلاح السياسي فيمكن تلخيصها بالنقاط الآتية:(القرعي:2004)

1. تحدي المسألة السياسية المرتبط بغياب أو هشاشة ثقافة سياسية واجتماعية مكرسة لقيم العمل السياسي الإيجابي ولبدائى المواطنة والمسؤولية والسلوك الانتخابي الواعي، وتكريس وشيوع القيم المختلفة من الفساد السياسي والمالي وغلبة العلاقات الزبائنية والمحسوبية وتراجع فرص الإصلاح والتغيير المطلوب، وظل دور الساسة التقليديين محصوراً في حدود الإنشغال بتبدير المصالح الحزبية ومواقفات الإنتفاع الشخصي.
2. تحدي المسألة السياسية المرتبطة بالانتخابات، إذ فرض سوء الأداء والإنجاز للسلطة التشريعية، من حيث إختيار مفوضية الانتخابات وقانون الانتخابات، والشكوك التي دارت حول نزاهة العملية الانتخابية إلى حالة من الجزع والتأمل من قبل المواطن مما شكل تحدياً أحاط بمستوى المشاركة الانتخابية للمواطن بشكل متدني، فقد أصبحت عملية البحث عن الأصلاح والأفضل مدار اهتمام صعب ومعقد بالنسبة للمواطنين في ظل التكاليف على السلطة وشيوع المال السياسي وعدم الإكتراث بهوم المواطنين، وأشر ضعف المشاركة الانتخابية تدني وتدهور المكانة أو القيمة السياسية والاجتماعية للأحزاب والقوى السياسية وتراجع حيز تأثيرها وجاذبيتها وقدرتها على تأطير وتوجيه الرأي العام قياً ومواقف وممارسة
3. ضعف الأداء الإنجازي للعمل الحكومي في الجمل، أما بعض الإستثناءات الإيجابية فهي تفسر على أنها إنجاز فردي أو قطاعي محدود ومؤقت في ظل غياب حكومة تديرية رشيدة ومتكاملة للشأن العام تتعكس على مستوى الخدمات وتقوية المؤسسات.(عاكوم،2004).
4. إستفحال ظاهرة الاقتتال على السلطة وتزايد ظاهرة تأسيس الأحزاب والتحالفات المؤقتة والموسمية التي تظهر وقت الانتخابات وتختفي بعدها.

4. النتائج التطبيقية للبحث

يتضمن الجانب التطبيقي صياغة النتائج التي تم التوصل لها من خلال بحث المتغيرات من خلال تحليل اراء عينة البحث والتي تم توزيعها على عينة من القيادات الادارية في وزارة الكهرباء العراقية وذلك من خلال ثلاث فقرات اساسية تتناول الفقرة الاولى التعريف الاجرائي بمتغيرات البحث في حين تتناول الفقرة الثانية وصف عينة البحث كما تتعلق الفقرة الثالثة بقياس مدى وجود وفعالية متغيرات البحث في المؤسسات العراقية.

اولاً: التعريف الاجرائي لمتغيرات البحث

هناك مجموعة كبيرة من المعايير المعقدة في البحوث والدراسات العلمية والتي تعد مؤشرات على جودة نظام الحكومة الالكترونية وتأثيرها في دعم الاصلاح السياسي للمؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص وتمثل هذه المؤشرات متغيرات فرعية قابلة للقياس بما ينسجم مع متطلبات البحث .ومن بين المعايير التي سيتم من خلالها اجراء القياس المطلوب هي الاتي(مجموعة باحثين،2015)

1- الاستخدامية: ويعني قياس مدى سهولة استخدام الخدمة الالكترونية ومدى امكانية تحقيق الرقابة من خلالها للمسؤولين عن عملية الاصلاح السياسي.

المواطن قلت عن مستوى الوسط المعياري البالغ (2.5) . مما يؤثر ضعف وجود المؤشر في المؤسسة . وهذا يمثل خلافاً يتطلب العلاج من صانعي قرار المؤسسة وان يتم تفعيل هذا المتغير في الوزارة.

الاداء الموثوق

يعبر هذا المتغير عن مدى صحة ودقة المعلومات والتي يتلقاها المواطن ومدى خلوها من الاخطاء مما يعزز ثقة المواطن بالخدمة الاليكترونية والمؤسسة وبالتالي يزيد من فاعلية الاصلاح الاداري والسياسي .

جدول (4)

الايواسط الحاسوبية والانحرافات المعيارية لمؤشر الاداء الموثوق

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة
0.13	2.22	1- خدمة اليكترونية خالية من الاخطاء بعد تقديم الطلب
0.25	2.31	2- تسليم الخدمة اليكترونيا بحيث لا يحتاج المواطن مراجعة المكتب
110.	2.26	3- يستطيع المستخدم طباعة اشعار التاكيد او الايصال الخاص بالمعاملة الاليكترونية
	2.26	الوسط العام

يوضح الجدول اعلاه ضعف وجود مؤشر الاداء الموثوق في الفقرة المتعلقة بالخدمة الخالية من الاخطاء والتي تقل عن 2.5 وهو المتوسط المعياري المطلوب توفره في المتغير مما يؤثر خلافاً واضحاً يحتاج الى مراجعة كذلك فان المؤشرين الفرعيين لا يعبران عن قوة تواجدهما في المؤسسة بسبب ضعف الاواسط الحاسوبية لها رغم ارتفاعها عن مستوى الوسط المعياري المطلوب.

الاستجابة

يوضح الجدول ادناه مدى استجابة الافراد (المواطنين) للتعامل مع الخدمات الاليكترونية التي تقدمها الوزارة وذلك من خلال معرفة مدى سرعة الخدمة الاليكترونية وقابلية المستخدم بتلقي اشعارها باتمام التنفيذ وكذلك الخدمات التوضيحية المقدمة للمستخدم من الخدمة .

جدول (5)

الايواسط الحاسوبية والانحرافات المعيارية لمؤشر الاستجابة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة
0.41	4.42	1- تعتبر الوسيلة الاليكترونية اكثر سرعة في تلبية طلب المواطن
0.34	4.14	2- يتلقى المستخدم اشعاراً باتمام التنفيذ
0.22	.163	3- في حال ارسال رسالة اليكترونية الى المواطن فانه يحتوي على رقم مرجعي للتوضيح
	3.9	الوسط العام

والملاحظ من نتائج الجدول اعلاه ارتفاع مستوى الاواسط الحاسوبية لجميع الاسئلة التي تعبر عن وجود المتغير عن مستوى الوسط المعياري البالغ (2.5) مما يؤكد على

سهولة مما يؤكد كثرة الاستخدام واعتماديته مع تواجد الصفحة الرئيسية على كومبيوترات الموظفين للاستخدام السريع والفاعل . وقد زادت جميع الاواسط الحاسوبية عن 2.5 بما يؤكد وجود المتغير الفرعي وفاعليته في المؤسسة.

رابعا: مستوى وجود متغيرات البحث ومدى تأثيرها

تم قياس مستوى وجود متغيرات البحث المتمثلة بنظم المعلومات الاليكترونية وفعاليتها في القضاء على الفساد السياسي عبر مجموعة من الاسئلة التي ضمتها استمارات الاستبيان والتي تحاول الوقوف على اهم المعايير التي طبقتها الوزارة في هذا الموضوع .

الاستخدامية

عبر مؤشر الاستخدامية عن مدى قدرة افراد المؤسسة على الاستفادة من الخدمات الاليكترونية المتوفرة في المؤسسة وذلك عبر المؤشرات الفرعية المؤكدة على سهولة الاستخدام من قبل الموظفين وامكانية تذكر رابط الخدمة بسهولة مما يؤكد كثرة الاستخدام واعتماديته مع تواجد الصفحة الرئيسية على كومبيوترات الموظفين للاستخدام السريع والفاعل . وقد زادت جميع الاواسط الحاسوبية عن 2.5 بما يؤكد وجود المتغير الفرعي وفاعليته في المؤسسة

جدول (2)

الايواسط الحاسوبية والانحرافات المعيارية لمؤشر استخدام المعلومات الاليكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة
0.4	4.6	1- سهولة استخدام الخدمة الاليكترونية من قبل موظفي المؤسسة
0.12	3.5	2- سهولة تذكر رابط الخدمة الاليكترونية
0.32	4.11	3- سهولة الوصول الى الخدمة الاليكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع .
	.0333	الوسط العام

جودة المعلومات

يقيس هذا المؤشر مدى فاعلية المعلومات من جانب المواطن والذي يمكنه من الثقة بفاعلية وشفافية الاجراءات الحكومية المتبعة . وتم تأكيد وجود هذا المؤشر من خلال الاواسط الحاسوبية والانحرافات المعيارية الاتية:

جدول (3)

الايواسط الحاسوبية والانحرافات المعيارية لمؤشر جودة المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة
0.121	2.3	1- يتم توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال تنفيذ الخدمة الاليكترونية
0.23	3.4	2- توضيح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة
0.09	1.4	3- ذكر الفترة الزمنية المتوقعة بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج.
	2.366	الوسط العام

وقد ظهر من تقييم الاواسط الحاسوبية والانحرافات المعيارية ان فقرتي وضوح الخطوات وتفاصيل الخدمة الاليكترونية وفترة ذكر الفترة الزمنية لوصول النتائج الى

فاعلية متغير الاستجابة في الوزارة.

طمأنينة المتعامل

يؤشر هذا المتغير الفرعي مدى طمأنينة المواطن للتعامل مع نظام الخدمات الاليكترونية المقدمة من قبل الوزارة ويظهر الجدول (6) انخفاض مستوى السؤال المتعلق بإمكانية المستخدم بحذف وحفظ الاسم وكلمة المرور الى مادون المتوسط المعياري وهو ما يضعف طمأنينة المتعامل مع النظام ولعل سبب ذلك يعود اما لضعف معرفة المستخدم بالية تغيير الاسم وكلمة المرور او لحظر هذا التغيير من قبل القائمين على معلوماتية المؤسسة وفي كلا الحالتين تعتبر عوامل ضعف للمتغير ، رغم ان السؤالين التاليين قد سجلا ارتفاعا في نسبة الاوساط الحسابية . ويلاحظ تداخل السؤال الاول مع السؤال الثاني من حيث المضمون الا ان النتائج تختلف وهذا يمكن ان يؤشر ضعف المعرفة ببعض التطبيقات التي تحتاج الى مزيد من الممارسة والتعلم .

جدول (6)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر طمأنينة المتعامل

الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1- بمقدور المستخدم (المواطن) حذف او حفظ اسم المستخدم وكلمة المرور	2.45	0.12
2- توفير عملية سهلة لاعادة تعيين كلمة المرور	4.47	0.46
3- وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به	4.43	0.37
الوسط العام	7.83	

5. النتائج والتوصيات

من خلال شرح التفاصيل النظرية والتطبيقية في البحث تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن طرحها على النحو الاتي:

اولا: الاستنتاجات

من خلال المباحث والفقرات السابقة تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات والتي يمكن تصنيفها الى صنفين :

التصنيف الاول : استنتاجات الجانب النظري

يمكن تلخيص مجموعة الاستنتاجات من خلال الجوانب النظرية والمفاهيمية التي تم من خلالها شرح متغيري البحث المتمثلين بالحكومة الاليكترونية والاصلاح السياسي وفيما يأتي اهم هذه النتائج:

تمثل انظمة المعلومات الاليكترونية احد التوجهات المهمة في ميدان العمل الاداري الحالي وذلك للخصائص المهمة التي تقدمها خاصة فيما يتعلق بمميزات الدقة والموضوعية التي توفر الوقت والجهد للموظفين والمواطنين على حد سواء.

من اكثر المفاهيم التي تعبر عن تعريف انظمة المعلومات الاليكترونية هو التعريف الذي تنبأه البنك الدولي والذي وصفها كونه من المصطلحات الحديثة والذي يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم

من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد . تتطلب عملية التحول نحو بناء نظام الحكومة الاليكترونية حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الاليكترونية: بمعنى ان تتوافر سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والناذج الحكومية يجب وضعها على الانترنت وكذلك حل المشاكل القانونية المرتبطة بالتبادلات التجارية والتنظيمية ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت.

ان جوهر العمل الإلكتروني يعتمد أساسا على خمس خصائص أساسية هي: التخزين والنقل والموقع على الشبكة العالمية ووسائل الاتصالات واجهزة التحكم بالاتصال ، واذا ماتم تفعيل هذه الخصائص فان ذلك يؤدي الى زيادة نظام العمل بالحكومة الاليكترونية وتحقيق مزيد من الاصلاحات المطلوبة .

إن عملية الإصلاح والقضاء على الفساد السياسي لا تحدث في فراغ، ولا تنطلق لمجرد الرغبة في التغيير، إذ لابد من توفر بيئة مناسبة أو ظروف موضوعية تدفع باتجاه الإصلاح، وذلك لتجنب الآثار السلبية المترتبة على بقاء الوضع على ما هو عليه، من خمود وجمود، ولاستعراض هذه الظروف والكيفية التي تتم فيها عملية الإصلاح وحجم أو درجة الإصلاح المطلوب، فإنه لا بد من الإشارة إلى مجموعة من الاعتبارات ابرزها: إن الإصلاح عادة ما يتم في ظروف الأزمة The Context of Crisis، فنقطة الانطلاق هي الأزمة التي تمثل خطراً أو تحدياً للنظام القائم، وبالتالي لابد من التصدي لهذه الأزمة باتخاذ قرارات حاسمة وإجراء إصلاحات جذرية، وقد تكون الأزمة خارجية تهدد أمن الدولة، واستقرارها، أو كيانها.

التصنيف الثاني: استنتاجات الجانب التطبيقي: ويمكن تلخيصها من خلال المعطيات الاتية:

تم اختبار عدد من المعايير المعتمدة في البحوث والدراسات العلمية والتي تعد مؤشرات على جودة نظام الحكومة الاليكترونية وتأثيرها في دعم الاصلاح السياسي للمؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص وتمثل هذه المؤشرات متغيرات فرعية قابلة للقياس بما ينسجم مع متطلبات البحث .ومن بين المعايير التي سيتم من خلالها اجراء القياس المطلوب هي:الاستخدامية وجودة المعلومات والاداء الموثوق والاستجابة وطمأنينة المتعامل.

تم توزيع استشارة الاستبيان على عدد من القيادات التنفيذية في عدد من منشآت وزارة النفط العراقية ، اذ تم توزيع (55) استشارة استبيان على المدراء التنفيذيين في اقسام الوزارة وتم استحصال (48) استشارة.وهو العدد الذي اعتمد كعينة بحث.

عبر مؤشر الاستخدامية عن مدى قدرة افراد المؤسسة على الاستفادة من الخدمات الاليكترونية المتوفرة في المؤسسة وقد بلغ متوسط وجوده (3.033) مما يؤشر وجود المتغير في الوزارة.

يقيس مؤشر جودة المعلومات مدى فاعلية المعلومات من جانب المواطن والذي يمكنه من الثقة بفاعلية وشفافية الاجراءات الحكومية المتبعة ، الا انه ظهر من تقييم الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ان نسبة وجوده بلغت (2.366)، والتي قلت عن مستوى الوسط المعياري البالغ (2.5) . مما يؤشر ضعف وجود المؤشر في المؤسسة . وهذا يمثل خلافا يتطلب العلاج من صانعي قرار المؤسسة وان يتم تفعيل هذا المتغير في الوزارة .

، الامر الذي يوفر
للأفراد العاملين مزيداً من الثقة في اعتماد نظام الحكومة الالكترونية وزيادة مستويات
الاصلاح السياسي المنشود.
اعتماد انظمة الرقابة الالكترونية في تقييم اداء العاملين بدلا من انظمة التقييم الشخصي
والتي تدخل فيها الاعتبارات الشخصية بشكل كبير.
التعاون بين الوزارة والمؤسسات الأكاديمية وتفعيل اقسام البحث والتطوير في داخل
الوزارة بمايخدم الاصلاحات الادارية والسياسية فيها.

6. المصادر والمراجع

- اوتاي ،مارينا ودن .ميشيل. (2007). الانظمة الحاكمة ومآزق الملك في العالم العربي :
وعود ومخاطر الاصلاح الهري،مؤسسة كارنيغي، واشنطن، الولايات المتحدة
الامريكية.
التكريتي. سعد غالب والعلاق.بشير.(2002).الاعمال الالكترونية، دار المناهج : عمان
،الاردن.
حرب. اسامة الغزالي.(2004). "الاصلاح من الداخل". مجلة السياسة الدولية، 156
، 6-8.
حسين.نوري طه واخرون.(2018). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين
جودة الخدمة الحكومية".مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 5، 130-147.
داوود. عبد الرزاق الشيخ.(2003).الفساد والاصلاح ، منشورات اتحاد الكتاب
العرب: دمشق ،سوريا.
الدلاهمة. مصطفى.(2008).اساسيات نظم المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا
المعلومات،الوراق للنشر والتوزيع: عمان، الاردن.
رضوان. رأفت.(2005). "الحكومة الالكترونية :المفاهيم و الاسس العلمية
للمعرفة".المركز البولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية،العدد 5، 8-39.
زكي ،ايمان عبد المحسن .(2009).الحكومة الالكترونية مدخل اداري
متكامل،منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية: القاهرة، مصر.
عبد العزيز.صحراوي.(2019). "الحكومة الالكترونية ومساعي استتباب الامن
المعلوماتي:الامارات العربية المتحدة نموذجا"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، 6،
287-311.
عبد المنعم .محمد احمد .(2007).مبدأ المواطنة والاصلاح الدستوري :دراسة تحليلية
مقارنة،دار النهضة العربي:القاهرة ، مصر.
العزام .احمد حسين محمد .(2001). "الحكومة الالكترونية في الاردن : امكانية
التطبيق"،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة اليرموك ،عمان،الاردن.
العوالمة. نائل عبد الحافظ.(2002). "الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة
العامة:دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر" ،مجلة دراسات، 29 ،
146-162.
القرعي. احمد يوسف. (2006). " دور المجتمع المدني في الاصلاح العربي"،مجلة
السياسة الدولية، 155، 22- 48.
كوفان. داتيان.(2017).الخرافات والحقائق المرتبطة بادارة الحكم والفساد، مركز

يعبر متغير الاداء الموثوق عن مدى صحة ودقة المعلومات والتي يتلقاها المواطن ومدى
خلوها من الاخطاء ممايعزز ثقة المواطن بالخدمة الالكترونية والمؤسسة وبالتالي يزيد
من فاعلية الاصلاح الاداري والسياسي ويتضح ضعف وجود مؤشر الاداء الموثوق
وذلك بعد ان بلغ الوسط الحسابي الخاص به (2.26) والتي تقل عن 2.5 وهو
المتوسط المعياري المطلوب توفره في المتغير ممايؤشر خلاا واضحا يحتاج الى مراجعة من
قبل القائمين على صنع القرارات في الوزارة.
ارتفاع مستوى الاوساط الحاسوبية لجميع الاسئلة التي تعبر عن وجود متغير
الاستجابة والذي بلغ (3.9) (عن مستوى الوسط المعياري البالغ (2.5) ممايؤكد على
فاعلية متغير الاستجابة في الوزارة.

يؤشر متغير طمأنينة المتعامل رغبة المواطن للتعامل مع نظام الخدمات الالكترونية
المقدمة من قبل الوزارة ويظهر ان متوسط وجود المتغير يبلغ (3.78) بشكل عام الان
المأخذ على هذا المتغير هو انخفاض مستوى السؤال المتعلق بامكانية المستخدم بحذف
وحفظ الاسم وكلمة المرور الى مادون المتوسط المعياري الامر الذي يضعف طمأنينة
المتعامل مع النظام ولعل سبب ذلك يعود اما لضعف معرفة المستخدم بالية تغيير
الاسم وكلمة المرور او لحظر هذا التغيير من قبل القائمين على معلوماتية المؤسسة وفي
كلا الحالتين تعتبر عوامل ضعف للمتغير ،رغم ان السؤالين التاليين قد سجلا ارتفاعا في
نسبة الاوساط الحاسوبية . ويلاحظ تداخل السؤال الاول مع السؤال الثاني من
حيث المضمون الا ان النتائج تختلف وهذا ممكن ان يؤشر ضعف المعرفة ببعض
التطبيقات التي تحتاج الى مزيد من الممارسة والتعلم .

ثانيا التوصيات

- إن التوصيات التي يقدمها البحث فيمكن تصنيفها الى مجموعتين كذلك:
اولا : التوصيات المقدمة الى الباحثين الأكاديميين في مجالي البحث السياسي والاداري
والتي تتمثل بالاتي:
البحث في النواحي التطبيقية والنظرية للمتغيرات الاساسية والفرعية المرتبطة بموضوع
الحكومة الالكترونية والادارة المعرفية وعمليات الاصلاح السياسي ،خاصة فيما يخص
مؤسسات القطاع العام التي تتصل بشكل مباشر مع المواطنين.
متابعة التطورات التي تحدث في العمل الاداري نتيجة ادخال عناصر المعلوماتية في
التطبيق الاداري العملي وقياس مدى امكانية اسهام هذه التطبيقات في زيادة الفاعلية
الادارية وتقديم الخدمة للمواطن .مع اعطاء الملاحظات الأكاديمية حول تطوير هذه
الاساليب بشكل علمي.
ضرورة العمل بنظام معايشة الأكاديميين داخل مؤسسات القطاع ال عام التي تطبق
النظم المعلوماتية الامر الذي يسهم في زيادة البحوث الميدانية في هذا المجال.
زيادة البحث في المتغيرات العلمية التي تخدم فاعلية مؤسسات البولة في تحقيق
الاصلاحات السياسية ،مثل متغيرات الاصلاح المعلوماتي والمعرفي وازمات الحكومة
الالكترونية والحكومة الاصلاحية وغيرها.
ثانيا : التوصيات المقدمة الى مؤسسات الدولة وخاصة وزارة النفط باعتبارها ميدان
البحث ، والتي يمكن تلخيص بالاتي:
زيادة عدد الدورات التدريبية والورش الفنية التي تزيد من مهارة عملي الوزارة في
مجال المعلوماتية والاستخدام الامثل لمقومات الحكومة الالكترونية.
اختيار القيادات الادارية وفقا لاعتبارات الكفاءة المعلوماتية والزاهة في ذات الوقت

Al-Delawi. A.S.& Ramo.W.M. (2020). The impact of accounting information system on performance management, polish journal of management studies, 21, 36-48. DOI: 10.17512/pjms.2020.21.2.03

Mahdi .I.D .(2011). The impact of political thinking on the decision maker in analyzing the strategic environment of the state (applied study in the Iraqi Ministry of Finance, Journal of Economics and Administrative Sciences, 17,152-165.ISSN: 2227-703X

Mahdi. I.D. (2017). The impact of the characteristics of human resources information systems in the implementation of the strategic decision of the state Applied research in the Journal of Kufa legal and political Iraqi Ministry of Oil, science, 30, 233-252. ISSN: 2070-9838.

المشروعات الدولية الخاصة.ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي للمركز تم استرجاعها في 7-8-2021 على الرابط <https://cipe-arabia.org/>

مجموعة باحثين. (2015). "وثيقة معايير جودة الخدمات الاليكترونية الحكومية". بحث مقدم الى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فلسطين، تم استرجاعه في 7-8-2021 على الرابط <http://eportal.gov.ps/eportal/uploads/openDataDocs/1439885084900.pdf>

مرعي، ايمان. (2013)، " امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية لتعزيز عملية صنع القرار : نظام مقترح في دائرة الرعاية الاجتماعية لمحافظة نينوى"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل،، العراق، الموصل.

الهادي.محمد. (1989). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق: القاهرة، مصر.

الهوش، ابو بكر محمود. (2006). الحكومة الاليكترونية: الواقع والافاق، مجموعة النيل العربية للنشر: القاهرة، مصر.

ياسين. السيد. (2002). الحوار الحضاري في عصر العولمة، مطبعة نهضة مصر : القاهرة ، مصر .