



Volume 12, Issue 2, March 2025, p. 1-38

Article Information

Article Type: Research Article

This article was checked by iThenticate.

Article History:

Received

22/01/2025

Received in revised
form

03/02/2025

Available online

15/03/2025

**SUFFICIENCY AND EFFICIENCY OF E-GOVERNMENT
APPLICATIONS IN BAGHDAD CITY**

Makki Ghazi Abdul Lati¹

Anwar Kadhum Khalaf²

Abstract

The research topic addressed the extent of sufficiency and efficiency of e-government applications in the city of Baghdad at the level of ministries, and the positive role these applications and websites provide in providing e-services through the government portal, which contributes to the comprehensive digital transformation planned by the Iraqi government according to the strategy prepared for the years 2012-2025, and which reflects on keeping pace with the leading countries in this field in our current era, which is witnessing rapid technological development and the transition from the era of paper services followed in government departments and institutions to the era of digital government services, as the data related to the research were obtained from the field study and through the National Data Center in the General Secretariat of the Council of Ministers and according to the standards approved by the Ministry of Planning and the United Nations in measuring the progress of e-government, which was an attempt to know the level of services of each Iraqi ministry, as well as to know the spatial differences that occurred, and the study showed that there is a slight difference between the ministries and that e-services are in the process of maturing but have not reached the desired goal, hoping that they will reach their peak in the coming years.

Keywords: Government e-services, sufficiency and efficiency, digital transformation.

¹ Prof. Dr. Baghdad University College of Education for Human Sciences- Ibn Rushd Geographical department.

² Researcher. Baghdad University College of Education for Human Sciences- Ibn Rushd Geographical department.

كفاية وكفاءة تطبيقات الحكومة الالكترونية في مدينة بغداد

مكي غازي عبد لطيف³

أنور كاظم خلف⁴

ملخص

تطرق موضوع البحث الى بيان مدى كفاية وكفاءة تطبيقات الحكومة الالكترونية في مدينة بغداد على مستوى الوزارات ، وبما توفره هذه التطبيقات والمواقع الالكترونية الخاصة بتقديم الخدمات الالكترونية عبر بوابة اور الحكومية من دور ايجابي في تحسين مستوى الخدمات الحكومية وبما يساهم من التحول الرقمي الشامل المخطط من قبل الحكومة العراقية وفق الاستراتيجية المعدة للاعوام 2012-2025 وبما يعكس على مواكبة الدول الرائدة في هذا المجال في عصرنا الحالي الذي يشهد التطور التكنولوجي السريع والانتقال من عهد الخدمات الورقية المتبعة في الدوائر والمؤسسات الحكومية الى عهد الخدمات الحكومية الرقمية، اذ تم الحصول على البيانات المتعلقة بالبحث من الدراسة الميدانية ومن خلال مركز البيانات الوطني في الامانة العامة لمجلس الوزراء ووفق المعايير المعتمدة من قبل وزارة التخطيط والامم المتحدة في قياس مدى تقدم الحكومة الالكترونية ، والتي كانت محاولة لمعرفة مستوى خدمات كل وزارة من الوزارات العراقية، وكذلك معرفة التباينات المكانية التي حصلت ، وظهرت الدراسة ان هناك تباينا طفيفا بين الوزارات وان الخدمات الالكترونية في طور النضوج لكنها لم تصل للهدف المنشود على أمل ان تبلغ ذروتها في قادم السنوات.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، الكفاية والكفاءة ، التحول الرقمي.

المقدمة :

تهدف دراسة كفاية تطبيقات الحكومة الالكترونية في مدينة بغداد إلى التعرف عن الإمكانيات التي تتوفر في بوابة اور الالكترونية وكذلك بوابة كل وزارة من الوزارات العراقية وما مدى ملائمتها وتغطيتها لجميع المستفيدين من الخدمات الالكترونية وبصورة تحقق مبدأ الاستفادة، إذ أن التعرف على كفاية خدمات حكومة الالكترونية في مدينة بغداد يساهم في التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها الحكومة للسكان في المدينة، ومدى توفر الخدمة بصورة تتلاءم مع واقع مدينة بغداد بصورة خاصة والعراق بصورة عامة، وتحديد أهم الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة ، بهدف الوقوف على تقديم أفضل خدمة والتغلب على المعوقات والصعوبات التي توجهها هذه الخدمة في المدينة.

وتدل كفاية الخدمات الالكترونية على مدى القدرة والاستعداد في تقديمها لكل بلديات المدينة بصورة كافية وتحقق مهارة في الأداء والانجاز للمهام التي تقع ضمن الجهات ذات العلاقة ، أما الكفاءة فقد بقدر كبير من الاهتمام لدى العديد من الباحثين والمنظمات وذلك باستخدام العديد من المناهج من اجل قياسها في مختلف أنواع المؤسسات، فالكفاءة تعتبر وحدة قياس إنتاجية إي مؤسسة خدمية والتعرف على مدى فعالية تلك المؤسسة

³ جامعة بغداد/ كلية التربية للعلوم الإنسانية/ ابن رشد قسم الجغرافية.

⁴ جامعة بغداد كلية التربية للعلوم الإنسانية- ابن رشد قسم الجغرافية

في تقديم خدماتها بصورة كفوءه, لذا تعد كفاءة الخدمات من الاحتياجات التي لا بد من تناولها في الدراسات الجغرافية لأهميتها في مقياس أداء اي ظاهرة جغرافية (5) ليصبح استخدام الكفاءة مهم في الدراسات بهدف تقويم أداء الوظائف التي تقدمها المدن لسكانها(6) .

اولا - مشكلة الدراسة :

تعد مشكلة الدراسة العنصر الرئيسي الذي تتبثق منه الدراسة فهي اولى خطوات البحث العلمي وتتركز حول مجموعة من الاسئلة التي يمكن صياغتها وهي كالآتي:-

- 1- هل هناك تباين مكاني لخدمات الحكومة الالكترونية على مستوى الوزارات ؟
- 2- ما مدى كفاية خدمات الحكومة بما يتناسب مع الطلب عليها؟
- 3- ما مدى تطبيق المعايير الحديثة في استخدام تطبيقات الحوكمة الذي ينطبق على مدى كفاءة خدمات الحوكمة الالكترونية المقدمة في مدينة بغداد ؟

ثانيا- فرضية الدراسة.

ويمكن صياغة مجموعة من الفرضيات التي تعتبر حلول لمشكلة الدراسة وهي كالآتي:-

- 1- يوجد تباين مكاني لتوزيع خدمات الحكومة الالكترونية حسب حاجة مؤسسات الدولة لها.
- 2- لا تتناسب خدمات الحكومة الالكترونية مع الطلب السكاني لها .
- 3- هناك تطبيق واضح للمعايير الحديثة في تطبيقات الحوكمة الالكترونية .

ثالثا- اهمية الدراسة :

تعد دراسة موضوع الحكومة الالكترونية في مدينة بغداد بشكل خاص موضوع الساعة لحدائته وللاهتمام الواسع به من قبل الحكومة واصحاب الشأن من خلال انشاء مركز وبوابة الكترونية خاصة بالخدمات وبدء التحول الرقمي التدريجي في المؤسسات والوزارات الحكومية العراقية ،كذلك من اسباب اهمية الدراسة هو قلة الدراسات التي تم نشرها فيه، ونرى ان كل دول العالم تقريباً تمتلك مشاريع إلكترونية لإدارة حكوماتها ومؤسساتها استناداً إلى رؤيتها للحكومة الإلكترونية كخيار أساسي، وذلك واضح وجلي من خلال ما تبنته بعض الدول ومنها العراق من مشاريع وبرامج واستراتيجيات وطنية مثل الاستراتيجية الوطنية العراقية من 2012-2025 تم التركيز فيها على استكمال البنى التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، وإنشاء قواعد البيانات والشبكات، وأدخلت كثيراً من أنظمة المعلومات في الإدارة الحكومية وهو موضوع يحتاج لبحث ودراسة للوقوف على واقع تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، والتطلع الى المستقبل ودور الحكومة الإلكترونية الذي ستساهم فيه.

⁵ - سلمان غامس عبود , عمار عبد الجبار دايس , كفاءة الخدمات الترفيهية في مدينة البصرة (دراسة في جغرافية المدن , مجلة جامعة أروك للعلوم الإنسانية) , جامعة المثنى , مجلد (10) , العدد(1) , 2017 , ص68 .

⁶ - محمد جواد عباس شيع , تقويم كفاءة الخدمات التعليمية والصحية في مدينة عين التمر في محافظة كربلاء المقدسة , مجلة البحوث الجغرافية , جامعة الكوفة , العدد (20) , 2014 , ص271 .

رابعاً - حدود منطقة الدراسة:

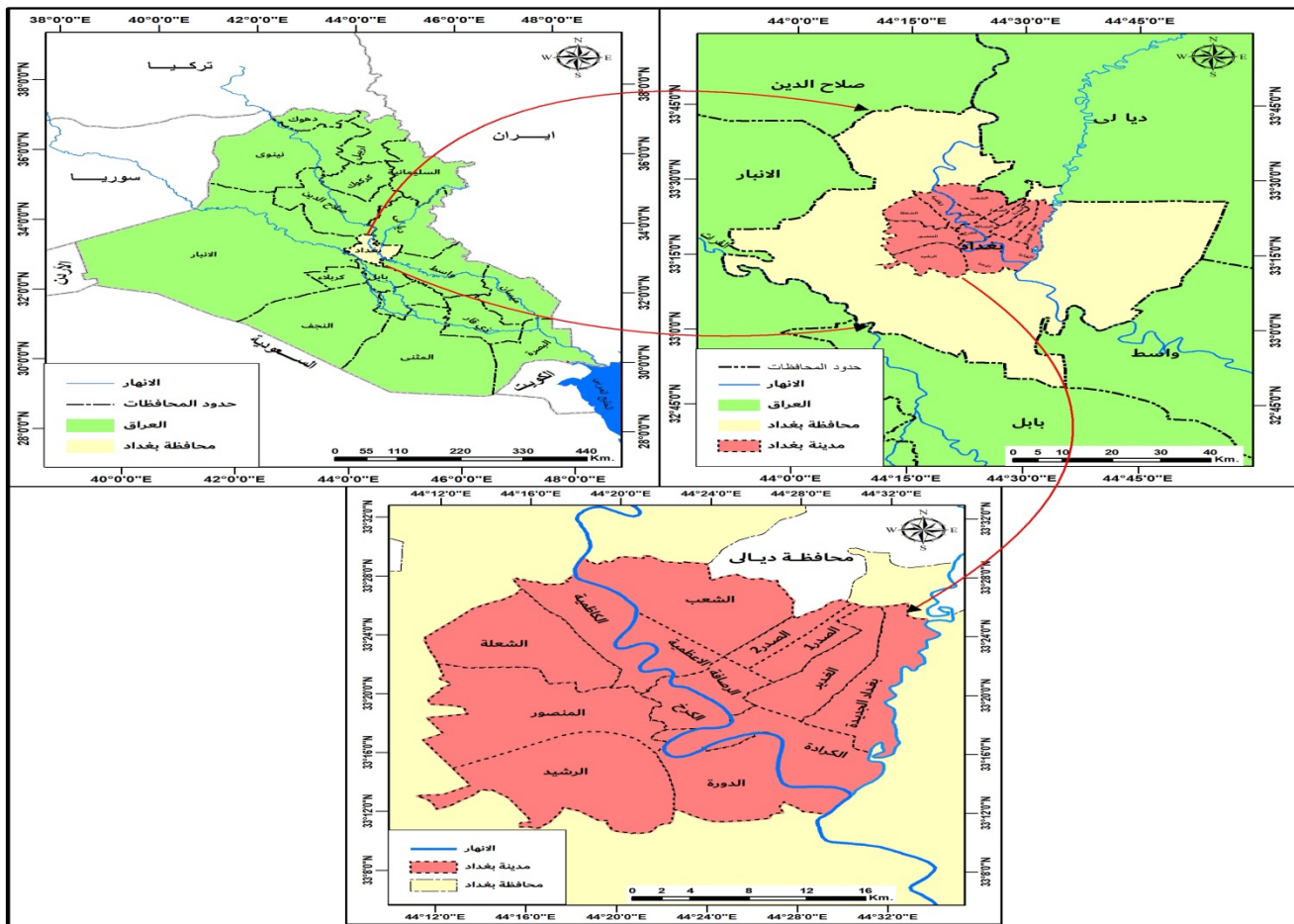
1- البعد المكاني: تم تحديد مدينة بغداد ذات ال (14) بلدية كونها هي المركز الإداري للعراق ويتم فيها معظم مصادر القرار لاسيما الوزارات العراقية , وتتمثل وحداتها البلدية التابعة إلى أمانة بغداد والتي تبلغ مساحتها

(874.82) كم² (7), إذ يشمل وحداتها البلدية بجانبها الرصافة (الرصافة، الاعظمية، الشعب، الصدر/1، الصدر/2، الغدير، بغداد الجديدة، الكرادة)، وجانب الكرخ بوحداته البلدية (الكرخ، الكاظمية، الشعلة، المنصور، الدورة، الرشيد) كما موضح في الخريطة (1).

إذ تقع مدينة بغداد من خط طول (44° 11' 1.98") شرقاً إلى خط طول (44° 34' 16.51") شرقاً، ومن دائرة عرض (33° 10' 28.47") شمالاً إلى دائرة عرض (33° 29' 26.31") (8).

2- الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية للدراسة بواقع الحكومة الالكترونية في مدينة بغداد لسنة (2024).

خريطة (1) موقع مدينة بغداد من محافظة بغداد والعراق.



(7) أمانة بغداد، قسم التصميم الأساس، شعبة نظم المعلومات الجغرافية (مساحات الوحدات البلدية لسنة 2022م)، بيانات غير منشورة لسنة 2022.

(8) وزارة الموارد المائية، الهيئة العامة للمساحة، قسم الخرائط لعام 2022م.

المصدر: الباحث بالاعتماد على: وزارة الموارد المائية، الهيئة العامة للمساحة، قسم الخرائط، خريطة العراق الإدارية بمقياس 1/1000000، لعام 2015.

- أمانة بغداد، قسم المعلومات، شعبة نظم المعلومات الجغرافية، خريطة مدينة بغداد الإدارية بمقياس 1/50000، لعام 2022 باستخدام برنامج (Arc.Gis. 10)

خامساً- اهداف البحث ومبرراته .

1- قلة الدراسات الجغرافية الخاصة بخدمات الحكومة الالكترونية في العراق بشكل عام ولمدينة بغداد بشكل خاص و قلة الدراسات التفصيلية عن اهمية نظم المعلومات الجغرافية في بناء الحكومة الالكترونية.
2- التعرف على مدى قدرة خدمات الحكومة وتوزيعها في تيسير معاملات السكان من هذه الخدمة من خلال إعطاء صورة عن واقع خدمات الحكومة الالكترونية في مدينة بغداد وتحديد حجم احتياجاتها من هذه الخدمة مع أعداد السكان والمساحة مما تحقق مبدأ الكفاية والكفاءة وزيادة الخدمات المقدمة من تطبيقات الحكومة الالكترونية بشكل ينسجم مع ما تشهده المدينة من التوسع والنمو السكاني والعمراني، وكذلك التعرف على أهم مؤسسات الدولة التي توفر خدمات الحوكمة الإلكترونية التي تؤدي الى اختصار الإجراءات الإدارية والسرعة في أداء الخدمة بالاعتماد على النظم المعلوماتية في الإدارة مع تحقيق مبدأ العدالة والشفافية في التعاملات الالكترونية.

سادساً - مصطلحات البحث.

1 - الحكومة الالكترونية : هي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير وتحسين أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير وتسهيل إجراءات تقديم الخدمات⁽⁹⁾.

2- التحول الرقمي : هو منهج يسمح بتحويل المعلومات والبيانات من النظام النظري الى النظام الرقمي من اجل معالجتها بواسطة الحاسب الالى⁽¹⁰⁾ .

3- مفهوم الكفاية والكفاءة : أن العلاقة بين الكفاية والكفاءة هي علاقة مترابطة ومؤثرة , إذ من الصعوبة تحقيق مبدأ الكفاءة في تقديم الخدمات في حالة وجود نقص في مدى كفايتها و سيتم التطرق الى مفهومي الكفاية والكفاءة ومجالات استخدامها .

سابعاً- معايير كفاية وكفاءة تطبيقات الحكومة الالكترونية.

في هذا البحث سيتم استعراض معايير الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية وفي ضوء ما موجود من خدماتها على بوابة اور الالكترونية للحكومة العراقية وهي كما يأتي:

⁹ (محمد مدحت محمد , الحكومة الالكترونية , المجموعة العربية للنشر والتدريب, القاهرة, ط1, 2016, ص27.
¹⁰ (سعيد يقطين , من النص الى النص مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي, بيروت, المركز الثقافي العربي , 2005, ص11.

1- معيار الكفاية.

أن مفهوم توفر الخدمات لابد أن يحقق مبدأ الكفاية أي بمعنى أن كفاية الخدمة هو تقديم الخدمة للسكان كافة عن طريق التخطيط لها وفق ما يحقق الانسجام مع واقع توزيع السكان وكثافتهم ووفق المعايير المعتمدة في كل نوع من الخدمات (11)، إذ أن كفاءة الخدمة تقاس على أساس توفرها لكل شخص وفق المعايير والمواصفات ودون وجود مشاكل وتكون حتمية كفايتها ووفق ما تقتضي التطورات المستمرة والتحديات التي تطرأ لاحقاً (12). ينظر الجدول (1) والشكل (1).

جدول (1) نسب الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوزارات في مدينة بغداد 2024.

النسبة المئوية % للخدمات الالكترونية من المجموع الكلي لخدمات الوزارة	عدد الخدمات الكلي	عدد الخدمات الورقية	عدد الخدمات الالكترونية	البلدية	الوزارة	ت
63	24	9	15	بلدية الرصافة	وزارة الداخلية	1
14	7	6	1	بلدية الرصافة	وزارة النفط	2
7	14	13	1	بلدية الرصافة	وزارة النقل	3
39	28	17	11	بلدية الرصافة	وزارة الموارد المائية	4

11 - حسام صاحب حسون، تحليل خرائطي لتوزيع السكان في حي العامل، مجلة الأستاذ للعلوم الانسانية والاجتماعية، كلية التربية للعلوم الانسانية ابن رشد، جامعة بغداد المجلد الأول، العدد (209)، 2014، ص455.

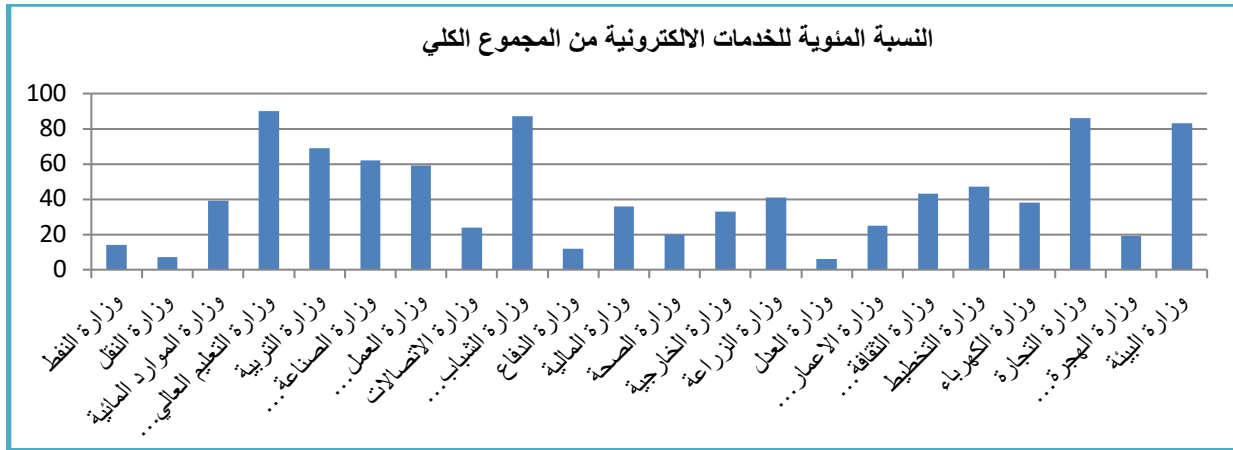
12 - سعيد فاضل أحمد، التباين المكاني لعناصر ومؤشرات كفاية خدمة التعليم الإعدادي والأكاديمي في مدينة بعقوبة للسنة الدراسية (2016 - 2017)، مجلة ديالى، جامعة ديالى، العدد (99)، 2019، ص183.

90	31	3	28	بلدية الرصافة	وزارة التعليم العالي والبحوث العلمي	5
69	16	5	11	بلدية الرصافة	وزارة التربية	6
62	45	17	28	بلدية الرصافة	وزارة الصناعة والمعادن	7
59	29	12	17	بلدية الرصافة	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	8
24	21	16	5	بلدية الرصافة	وزارة الاتصالات	9
87	15	2	13	بلدية الرصافة	وزارة الشباب والرياضة	19
12	17	15	2	بلدية الاعظمية	وزارة الدفاع	11
36	72	46	26	بلدية الاعظمية	وزارة المالية	12
20	66	53	13	بلدية الاعظمية	وزارة الصحة	13
33	15	10	5	بلدية الكرخ	وزارة الخارجية	14
41	29	17	12	بلدية الكرادة	وزارة الزراعة	15
6	99	93	6	بلدية الكرخ	وزارة العدل	16
25	12	9	3	بلدية الكرخ	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
43	40	23	17	بلدية الكرخ	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
47	15	8	7	بلدية الكرخ	وزارة التخطيط	19
38	16	10	6	بلدية الكرخ	وزارة الكهرباء	20

21	وزارة التجارة	بلدية المنصور	70	11	81	86
22	وزارة الهجرة والمهجرين	بلدية الكرخ	6	25	31	19
23	وزارة البيئة	بلدية الاعظمية	5	1	6	83
24						
25	المعدل الكلي للخدمات الالكترونية 42%					

المصدر: الباحث بالاعتماد على بوابة اور الالكترونية.

الشكل (1) نسب الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوزارات في مدينة بغداد.



المصدر : الباحث بالاعتماد على جدول (1) .

يتضح من تحليل الجدول (1) و الشكل (1) تباين الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوزارات في العراق بصورة عامة و على مستوى بغداد بصورة خاصة إذ تبين ان المعدل العام للخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوزارات هو (42%) من المجموع الكلي للخدمات و البالغ عددها (729) خدمة توزعت ما بين (308) خدمة الكترونية و (421) خدمة ورقية من ذلك يتضح عدم تحقيق الكفاية من قبل الوزارات ذلك بسبب كون اغلب الوزارات في طور الانتقال من الطرق التقليدية (الورقية) الى الطرق الحديثة (الالكترونية) في جميع تعاملاتها سواء كانت الادارية أو الخدمية أو المالية ، كما يتضح من خلال التحليل التباين الكبير بين الوزارات من حيث الخدمات الالكترونية إذ ظهرت حسب الترتيب من الاعلى الى الادنى وهي وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بنسبة 90% من اجمالي الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوزارات على مستوى العراق بعدها جاءت وزارة الشباب و الرياضة و بنسبة 87% ثم وزارة التجارة بنسبة 86% بعدها وزارة البيئة بنسبة 83% ثم انحدرت تحتها وزارة التربية بنسبة 69% ثم وزارة الداخلية بنسبة 63% ثم

وزارة الصناعة و المعادن بنسبة 62% بعدها وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية بنسبة 59% ثم جاءت بعدها وزارة التخطيط بنسبة 47% تلتها وزارة الثقافة و السياحة بنسبة 43% بعد ذلك وزارة الزراعة بنسبة 41% ثم ظهرت وزارة الموارد المائية بنسبة 39% ثم جاءت وزارة الكهرباء بنسبة 38% بعدها وزارة المالية بنسبة 36% من ثم وزارة الخارجية بنسبة 33% تلتها وزارة الاعمار و الاسكان بنسبة 25% ثم وزارة الاتصالات بنسبة 24% ثم وزارة الصحة بنسبة 20% ثم جاءت بعد ذلك وزارة الهجرة و المهجرين بنسبة 19% تلتها وزارة النفط بنسبة 14% و بعدها وزارة الدفاع بنسبة 12% ثم ظهرت وزارة النقل بالمرتبة قبل الاخيرة و بنسبة 7% .
واخيرا ظهرت وزارة العدل بنسبة 6% علما إن جميع النسب الخاصة بالوزارات جاءت من خلال ما موجود في البوابة الالكترونية (اور) و المعتمدة من قبل الحكومة العراقية على مستوى التعامل الالكتروني وتقديم الخدمات اللازمة من قبل وزاراتها .

2- معيار الكفاءة.

معيار الكفاءة في الحوكمة الإلكترونية يشير الى مستوى الاداء المطلوب بهدف ضمان فعالية وكفاءة استخدام التقنيات الرقمية في ادارة الموارد والعمليات الحكومية, ولا يوجد تعريف موحد عالميا ويختلف تفسيره وتطبيقه حسب السياق والهدف, وبالاستطاعة تحديد بعض العناصر الاساسية التي تشكل معيار الكفاية وهي⁽¹³⁾
1- الشفافية والمساءلة في الخدمات الالكترونية: يجب أن تكون مواقع الحكومة الإلكترونية شفافة وواضحة، وأن يتم محاسبة المسؤولين عن أدائهم في حال التقصير, ويتضمن ذلك توفر معلومات واضحة حول القرارات والإجراءات المتخذة للخدمة المطلوبة.

2- الأمان والحماية: يجب حماية البيانات والأنظمة الحكومية الإلكترونية من التهديدات الأمنية او الاختراقات التي من الممكن ان تحدث مثل حالات القرصنة , ويجب ضمان سرية وسلامة البيانات الشخصية للمستفيد
3- الفعالية والكفاءة: يجب ان تكون مواقع الحكومة الإلكترونية فعالة من حيث التكلفة، وتساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل البيروقراطية في المعاملات والروتين.
4- سهولة الوصول والشمولية: يجب أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة لجميع المواطنين وفي جميع الاوقات بغض النظر عن موقعهم او قدراتهم ويتضمن ذلك تصميم المواقع الالكترونية والخدمات الرقمية بما يتناسب مع احتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة على سبيل المثال.

5- التوافق مع التشريعات والقوانين: يجب ان تتوافق الحكومة الالكترونية مع القوانين والتشريعات ذات الصلة والتي تقع على عاتق الحكومة مثل قوانين حماية البيانات والخصوصية.

6- التحديث والتطوير المستمر للمواقع والروابط الالكترونية : يجب مواكبة التطورات التقنية المتسارعة لمواكبة الدول الرائدة في هذا المجال، مثل تحديث الانظمة والبنية التحتية للمشروع بهدف تلبية احتياجات المواطنين.

¹³ (محمد بن احمد السديري, مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية , المؤتمر الدولي السابع عشر للحاسب الالي, جامعة الملك عبد العزيز, المدينة المنورة, 2004, ص33.

باختصار فأن معيار الكفاية في الحوكمة الإلكترونية هو مقياس شامل يعتمد على تحقيق التوازن بين جوانب عدة منها التقنية, الاجتماعية, الادارية, بهدف تقديم خدمات حكومية الكترونية فعالة و شفافة وأمنة, وبصورة عادلة لجميع المواطنين.

ومن خلال الخدمات الالكترونية للوزارات العراقية على بوابة اور الالكترونية نجد ان هنالك تباين في عدد الخدمات الالكترونية التابعة لها قياسا بمجموع الخدمات الكلي لكل وزارة الورقية والالكترونية. ينظر جدول (2) والشكل (2).

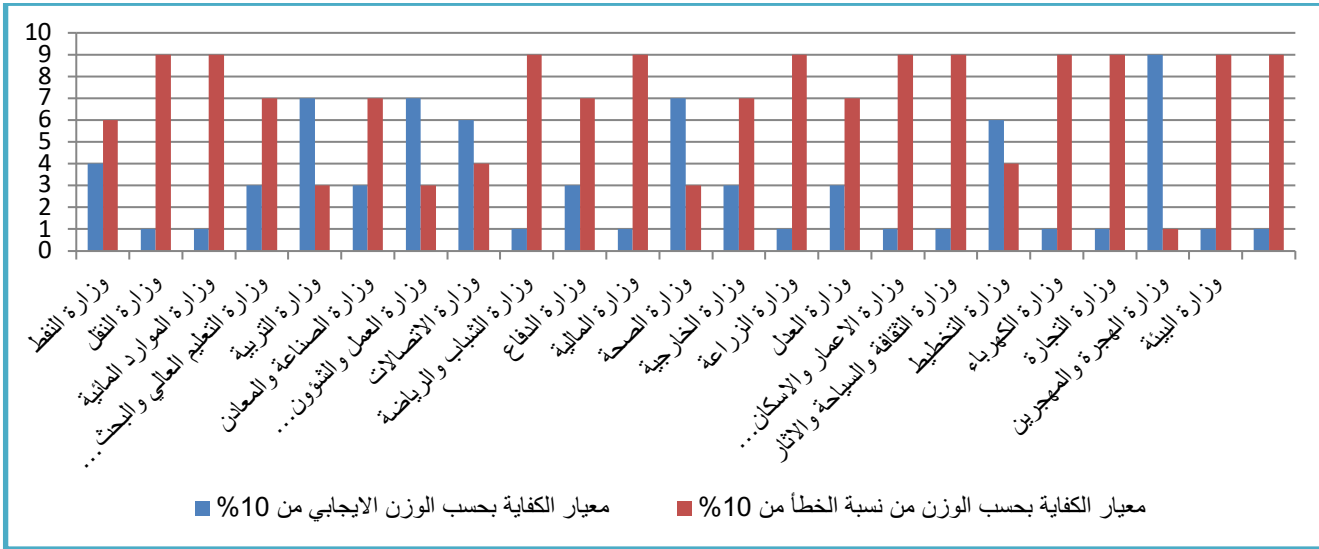
جدول (2) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الكفاءة.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الالكترونية	النسبة المئوية للخدمات الالكترونية مجموعها الكلي	معيار الكفاية بحسب الوزن الايجابي من %10	معيار الكفاية بحسب الوزن من نسبة الخطأ من %10
1	وزارة الداخلية	15	5	4	6
2	وزارة النفط	1	0.3	1	9
3	وزارة النقل	1	0.3	1	9
4	وزارة الموارد المائية	11	3.5	3	7
5	وزارة التعليم العالي العلمي	28	9	7	3
6	وزارة التربية	11	3.5	3	7
7	وزارة الصناعة والمعادن	28	9	7	3
8	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	5.5	6	4
9	وزارة الاتصالات	5	1.6	1	9

7	3	4.2	13	وزارة الشباب والرياضة	10
9	1	0.6	2	وزارة الدفاع	11
3	7	8.5	26	وزارة المالية	12
7	3	4.5	13	وزارة الصحة	13
9	1	2	5	وزارة الخارجية	14
7	3	4	12	وزارة الزراعة	15
9	1	2	6	وزارة العدل	16
9	1	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
4	6	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
9	1	2	7	وزارة التخطيط	19
9	1	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
1	9	22.7	70	وزارة التجارة	21
9	1	2	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
9	1	1.5	5	وزارة البيئة	23
		%100	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (2) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الكفاءة.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (2).

3- معيار الدقة .

معيار الدقة في الحوكمة الإلكترونية هو احد المعايير الاساسية التي تضمن جودة وموثوقية الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً, يمكن تعريف هذا المعيار وتوضيح اهميته من خلال النقاط التالية⁽¹⁴⁾.

- 1- صحة المعلومات: يضمن ان جميع البيانات والمعلومات المقدمة عبر المنصات الحكومية الإلكترونية دقيقة وصحيحة.
- 2- تحديث البيانات: يشمل التحديث المستمر للمعلومات لضمان حداثة وملاءمتها.
- 3- اتساق البيانات: يضمن توافق المعلومات عبر مختلف الأنظمة والقنوات الحكومية.
- 4- دقة المعاملات: يهدف إلى تنفيذ المعاملات الإلكترونية بدقة تامة دون أخطاء.
- 5- التحقق من الهوية: يضمن دقة عمليات التحقق من هوية المستخدمين لمنع الاحتيال.
- 6- سلامة البيانات: يحافظ على سلامة البيانات أثناء نقلها وتخزينها.
- 7- الدقة في الترجمة: يضمن دقة الترجمة في حالة توفير الخدمات بلغات متعددة.
- 8- دقة الحسابات: يضمن دقة العمليات الحسابية في المعاملات المالية والضريبية.
- 9- التوثيق الدقيق: يوفر آليات لتوثيق المعاملات والقرارات بدقة.
- 10- التصحيح السريع للأخطاء: يشمل آليات لاكتشاف وتصحيح الأخطاء بسرعة.
- 11- الامتثال القانوني: يضمن دقة تطبيق القوانين واللوائح في الخدمات الإلكترونية.

¹⁴ (علي حسون الطائي, الحكومة الالكترونية واقعها وافاق تطبيقها في العراق, 2005, ص43.

12- تدريب الموظفين: يشمل تدريب الموظفين على أهمية الدقة وكيفية تحقيقها. ان تطبيق معيار الدقة في الحوكمة الإلكترونية يعزز ثقة المواطنين في الخدمات الحكومية ويقلل من الاخطاء والنزاعات ويحسن كفاءة العمليات الحكومية بشكل عام ينظر الجدول (3) والشكل (3).

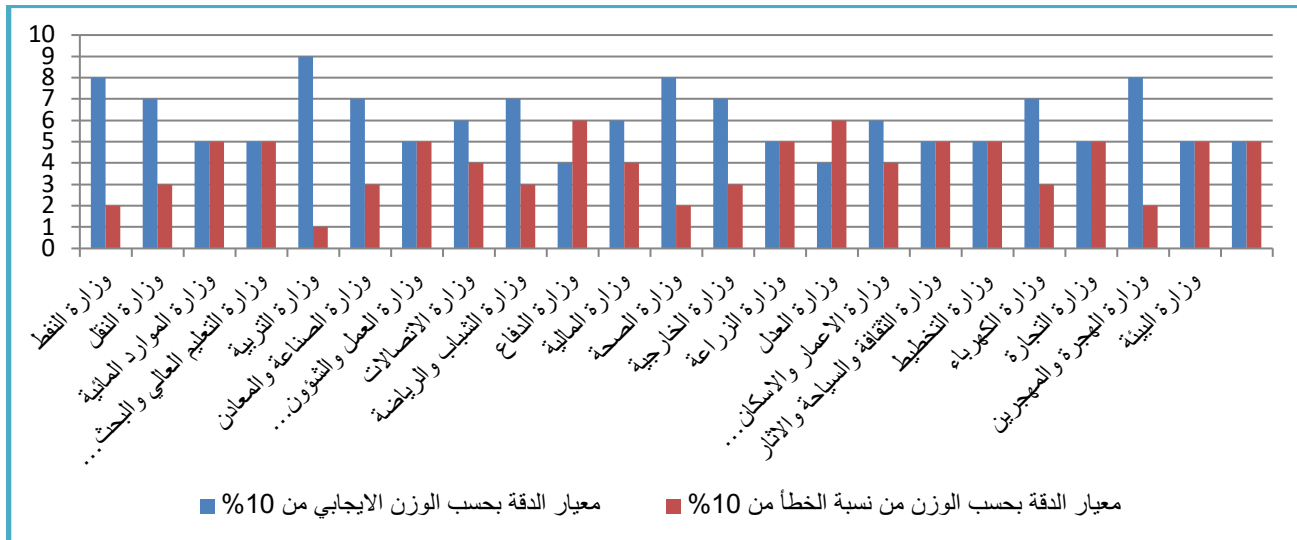
جدول (3) الخدمات الإلكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الدقة.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الإلكترونية	النسبة المئوية للخدمات الإلكترونية مجموعها الكلي	معيار الدقة بحسب الوزن الايجابي من %10	معيار الدقة بحسب الوزن من نسبة الخطأ من %10
1	وزارة الداخلية	15	5.0	8	2
2	وزارة النفط	1	0.3	7	3
3	وزارة النقل	1	0.3	5	5
4	وزارة الموارد المائية	11	3.5	5	5
5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	28	9.0	9	1
6	وزارة التربية	11	3.5	7	3
7	وزارة الصناعة والمعادن	28	9.0	5	5
8	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	5.5	6	4
9	وزارة الاتصالات	5	1.6	7	3
10	وزارة الشباب والرياضة	13	4.2	4	6
11	وزارة الدفاع	2	0.6	6	4
12	وزارة المالية	26	8.5	8	2
13	وزارة الصحة	13	4.5	7	3
14	وزارة الخارجية	5	2.0	5	5

6	4	4.0	12	وزارة الزراعة	15
4	6	2.0	6	وزارة العدل	16
5	5	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
5	5	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
3	7	2.0	7	وزارة التخطيط	19
5	5	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
2	8	22.7	70	وزارة التجارة	21
5	5	2.0	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
5	5	1.5	5	وزارة البيئة	23
		100%	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (3) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الدقة.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (3).

4- معيار وصول الخدمة.

معيار وصول الخدمة في الحكومة الالكترونية هو احد المعايير الاساسية التي تتضمن امكانية وصول جميع المواطنين إلى الخدمات الحكومية المقدمة الكترونياً بسهولة وفعالية و يمكن تعريف هذا المعيار وتوضيح اهميته من خلال النقاط التالية⁽¹⁵⁾.

1- الشمولية: ضمان وصول الخدمات الالكترونية لجميع فئات المجتمع بغض النظر عن العمر او الجنس او المستوى التعليمي او الاقتصادي.

2-سهولة الاستخدام: تصميم واجهات المستخدم او موقع الخدمات بشكل بسيط وواضح يسهل التعامل معها.

3- التوافق مع الاجهزة: توفير الخدمات بشكل متوافق مع مختلف الاجهزة (الحواسيب، الهواتف الذكية، الاجهزة اللوحية).

4- دعم ذوي الاحتياجات الخاصة: توفير ادوات وتقنيات تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام الخدمات.

5- التعدد اللغوي: توفير الخدمات بلغات متعددة لتلبية احتياجات مختلف الفئات اللغوية.

6- توفر الخدمة: ضمان اتاحة الخدمات الالكترونية على مدار الساعة طوال ايام الاسبوع.

7-سرعة الوصول: تحسين سرعة تحميل الصفحات واداء تطبيقات الحكومة الالكترونية لضمان وصول سريع.

8-التوعية والتدريب: توفير برامج توعية وتدريب الكوادر البشرية العاملة على مواقع الحكومة الالكترونية وارشادات المواطنين على كيفية استخدام مواقع الخدمات الإلكترونية.

9-الوصول عن بعد: امكانية الوصول إلى الخدمات من اي مكان عبر الانترنت دون الحاجة للحضور الشخصي للتقديم على خدمة معينة

10- تعدد قنوات الوصول: توفير الخدمات عبر قنوات ووسائل متعددة (مواقع الكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية، اكشاك الخدمة الذاتية (الواي فاي).

11-الامن والخصوصية: ضمان امن وخصوصية بيانات المستخدمين لمواقع الحكومة الالكترونية اثناء الوصول إلى الخدمات.

12- التكامل بين الخدمات: تسهيل الوصول إلى خدمات متعددة من خلال نقطة دخول واحدة او بما يسمى بالنافذة الواحدة.

13-المساعدة والدعم: توفير خدمات المساعدة والارشاد والدعم الفني في حال حدوث خطأ للمستخدمين.

¹⁵ (عبد الحميد حميدان, متطلبات بناء الحكومة الالكترونية , شبكة الانترنت , منتديات نقابة المحامين , 2008.

14-التكيف مع الظروف: القدرة على توفير الخدمات الالكترونية في مختلف الظروف بما في ذلك حالات الطوارئ.

إن تطبيق معيار وصول الخدمة في الحوكمة الإلكترونية يساهم في تحقيق العدالة والمساواة في تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية، ويعزز مشاركة المواطنين ويحسن كفاءة العمليات الحكومية بشكل عام. ينظر الجدول (4) والشكل (4).

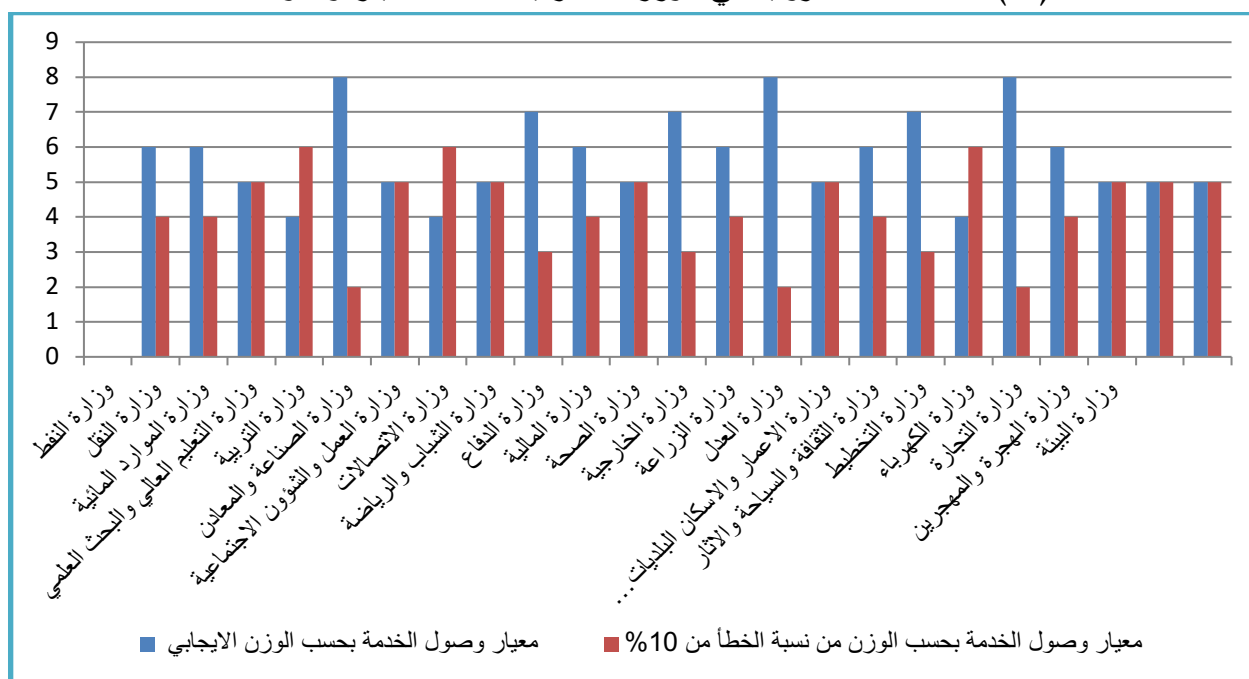
جدول (4) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار وصول الخدمة.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الالكترونية	النسبة المئوية للخدمات الالكترونية مجموعها الكلي	معيار وصول الخدمة بحسب الوزن من نسبة الخطأ من 10%	معيار وصول الخدمة بحسب الوزن من نسبة الخطأ من 10%
1	وزارة الداخلية	15	5.0	6	4
2	وزارة النفط	1	0.3	6	4
3	وزارة النقل	1	0.3	5	5
4	وزارة الموارد المائية	11	3.5	4	6
5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	28	9.0	8	2
6	وزارة التربية	11	3.5	5	5
7	وزارة الصناعة والمعادن	28	9.0	4	6
8	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	5.5	5	5
9	وزارة الاتصالات	5	1.6	7	3
10	وزارة الشباب والرياضة	13	4.2	6	4
11	وزارة الدفاع	2	0.6	5	5
12	وزارة المالية	26	8.5	7	3
13	وزارة الصحة	13	4.5	6	4

2	8	2.0	5	وزارة الخارجية	14
5	5	4.0	12	وزارة الزراعة	15
4	6	2.0	6	وزارة العدل	16
3	7	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان والاشغال العامة	17
6	4	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
2	8	2.0	7	وزارة التخطيط	19
4	6	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
5	5	22.7	70	وزارة التجارة	21
5	5	2.0	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
5	5	1.5	5	وزارة البيئة	23
		%100	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (4) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار وصول الخدمة.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (4).

5- معيار رضا الناس.

معيار رضا الناس في الحوكمة الالكترونية يشير الى مدى قدرة الانظمة والخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة من قبل الجهات الحكومية او المؤسسات على تلبية كل احتياجات ومتطلبات المواطنين والمستخدمين بكل ما يتعلق من الخدمات ويشمل هذا المعيار عدة جوانب⁽¹⁶⁾.

1- سهولة الاستخدام: بمعنى تصميم واجهات المستخدم بشكل بسيط وميسر وواضح مما يسهل على الناس التفاعل معها.

2- الشفافية: توفير معلومات واضحة حول الخدمات الالكترونية والاجراءات مما يعزز الثقة لدى المستخدمين.

3- الاستجابة: سرعة استجابة الانظمة الالكترونية لطلبات المواطنين وتقديم الخدمات بشكل فعال.

4- التواصل والمشاركة: توفير قنوات للتواصل والمشاركة الفعالة مع المواطنين والاستماع لملاحظاتهم وآرائهم بهدف التطوير.

5- الامان والثقة: ضمان حماية البيانات الشخصية وتأمين العمليات الالكترونية، مما يزيد من شعور الامان لدى المستخدمين للمواقع الالكترونية.

ان معيار تحقيق رضا الناس يعد من الأهداف الرئيسية لحكومة الخدمات الالكترونية، اذ يسعى لتحقيق جودة الخدمات وزيادة فعالية المؤسسات الحكومية. ينظر الجدول (5) والشكل (5).

جدول (5) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار رضا الناس.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الالكترونية	النسبة المئوية للخدمات الالكترونية مجموعها الكلي	معيار رضا الناس بحسب الوزن الايجابي من %10	معيار رضا الناس بحسب الوزن من نسبة الخطأ من %10
1	وزارة الداخلية	15	5.0	7	3
2	وزارة النفط	1	0.3	6	4
3	وزارة النقل	1	0.3	5	5

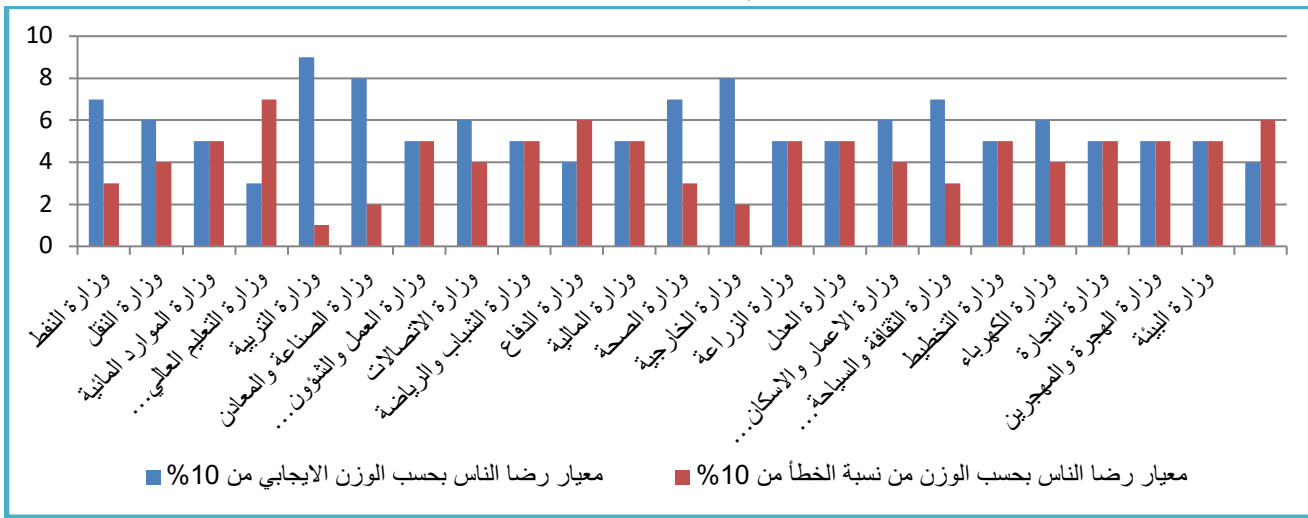
¹⁶ محمد احمد سمير، الادارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص13.

7	3	3.5	11	وزارة الموارد المائية	4
1	9	9.0	28	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	5
2	8	3.5	11	وزارة التربية	6
5	5	9.0	28	وزارة الصناعة والمعادن	7
4	6	5.5	17	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	8
5	5	1.6	5	وزارة الاتصالات	9
6	4	4.2	13	وزارة الشباب والرياضة	10
5	5	0.6	2	وزارة الدفاع	11
3	7	8.5	26	وزارة المالية	12
2	8	4.5	13	وزارة الصحة	13
5	5	2.0	5	وزارة الخارجية	14
5	5	4.0	12	وزارة الزراعة	15
4	6	2.0	6	وزارة العدل	16
3	7	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
5	5	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
4	6	2.0	7	وزارة التخطيط	19
5	5	1.9	6	وزارة الكهرباء	20

21	وزارة التجارة	70	22.7	5	5
22	وزارة الهجرة والمهجرين	6	2.0	5	5
23	وزارة البيئة	5	1.5	4	6
	المجموع	308	%100		

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (5) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار رضا الناس.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (5).

6- معيار الوقت والاستجابة.

ان معيار الوقت والاستجابة في الحكومة الالكترونية هو مفهوم مهم يركز على السرعة والكفاءة في تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية للمواطنين والشركات عبر الوسائل الالكترونية وهو يشمل عدة جوانب رئيسية منها(17).

1- سرعة الاستجابة: يهدف إلى تقليل وقت الانتظار للحصول على الخدمات الالكترونية او المعلومات الحكومية.

2- توفر الخدمات: يضمن امكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية الالكترونية على مدار الساعة و طوال ايام الأسبوع.

3- معالجة الطلبات: يركز على تسريع عملية معالجة الطلبات والمعاملات الالكترونية عند طلبها.

4- التحديث المستمر: يضمن تحديث المعلومات والبيانات الخاصة بالخدمات بشكل منتظم ودقيق.

(17) عبد الفتاح بيومي الحجازي, الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح , دار الفكر الجامعي , الاسكندرية , مصر ط1 , 2008, ص52.

- 5- التفاعل الفوري: يوفر آليات للرد السريع على استفسارات وشكاوى المواطنين مثل المجيب الآلي.
- 6- الكفاءة في تقديم الخدمات: يهدف إلى تبسيط الاجراءات وتقليل البيروقراطية والروتين السائد في المؤسسات الحكومية
- 7- الشفافية: يتيح للمواطنين متابعة حالة طلباتهم ومعاملاتهم بشكل فوري وانجازها .
- 8- قياس الأداء: يشمل وضع مؤشرات لقياس سرعة وجودة الخدمات المقدمة. وهذا ما نجده في بوابة اور الالكترونية, ان تطبيق هذا المعيار يساهم في تحسين رضا المواطنين عند تلبية طلباتهم الالكترونية وزيادة الثقة في الحكومة، وتعزيز الكفاءة الكوادر البشرية الادارية. ينظر الجدول (6) والشكل (6).

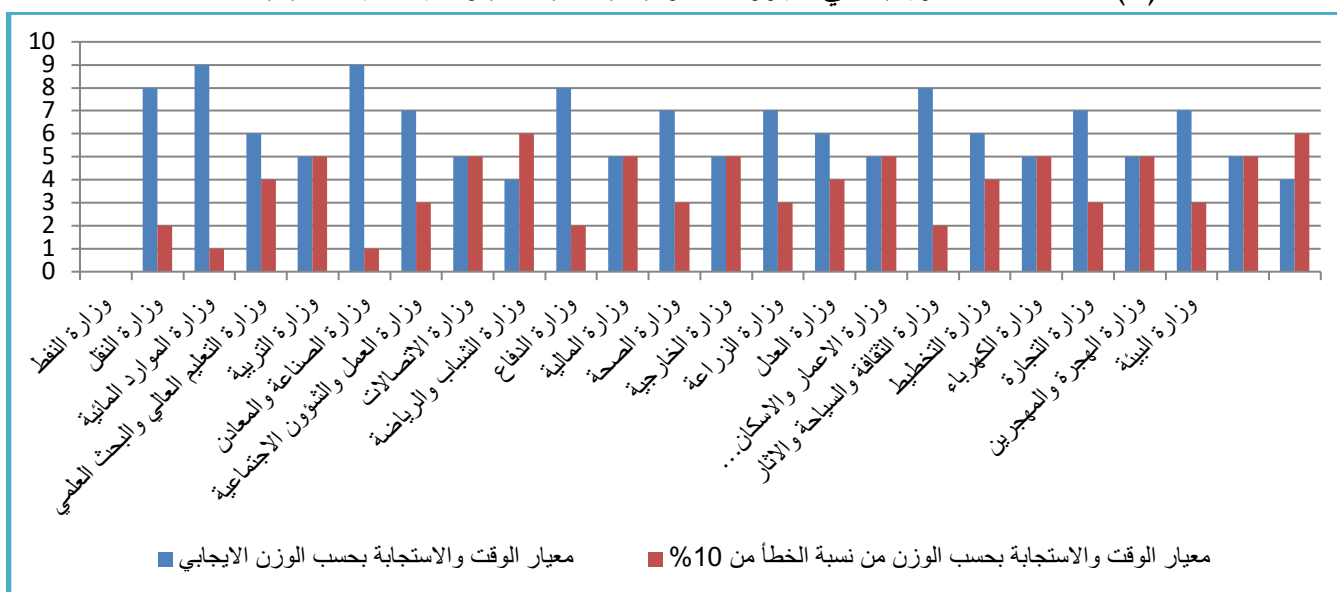
جدول (6) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الوقت والاستجابة.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الالكترونية	النسبة المئوية للخدمات الالكترونية مجموعها الكلي	معيار الوقت والاستجابة بحسب الوزن الايجابي من 10%	معيار الوقت والاستجابة بحسب الوزن من نسبة الخطأ من 10%
1	وزارة الداخلية	15	5.0	8	2
2	وزارة النفط	1	0.3	9	1
3	وزارة النقل	1	0.3	6	4
4	وزارة الموارد المائية	11	3.5	5	5
5	وزارة التعليم العالي العلمي	28	9.0	9	1
6	وزارة التربية	11	3.5	7	3
7	وزارة الصناعة والمعادن	28	9.0	5	5
8	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	5.5	4	6

2	8	1.6	5	وزارة الاتصالات	9
5	5	4.2	13	وزارة الشباب والرياضة	10
3	7	0.6	2	وزارة الدفاع	11
5	5	8.5	26	وزارة المالية	12
3	7	4.5	13	وزارة الصحة	13
4	6	2.0	5	وزارة الخارجية	14
5	5	4.0	12	وزارة الزراعة	15
2	8	2.0	6	وزارة العدل	16
4	6	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
5	5	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
3	7	2.0	7	وزارة التخطيط	19
5	5	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
3	7	22.7	70	وزارة التجارة	21
5	5	2.0	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
6	4	1.5	5	وزارة البيئة	23
		%100	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (6) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الوقت والاستجابة.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (6).

7- معيار الجهد.

يشير معيار الجهد في الحوكمة الالكترونية الى مستوى الجهد المبذول من قبل المواطنين او المستخدمين للوصول بسهولة الى الخدمات الالكترونية والتفاعل مع الانظمة الحكومية و يتضمن هذا المعيار عدة جوانب رئيسية:

- 1- سهولة الوصول هو مدى سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بما في ذلك توافرها عبر منصات متعددة كالمواقع الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الإلكترونية⁽¹⁸⁾.
- 2- البساطة في الاستخدام: تصميم واجهات المستخدم اذ تكون سهلة الفهم والاستخدام، مما يقلل من الوقت والجهد المطلوب لإتمام المعاملات الالكترونية.
- 3- التوجيه والدعم الفني: توفير ارشادات واضحة ومساعدة فورية للمستخدمين، سواء عبر التعليمات المكتوبة او عبر دعم العملاء بما يسهل على المواطنين التنقل في النظام.
- 4- تقليل الاجراءات والعمليات: تقليل واختصار عدد الخطوات والاجراءات اللازمة للوصول إلى الخدمة مما يجعل العملية أكثر كفاءة وسلاسة.
- 5- توفير خيارات متعددة: بمعنى تمكين المواطنين من استخدام قنوات متعددة للتفاعل مع الحكومة سواء عبر الانترنت او خارجها لتلبية احتياجات الجميع والاستفادة من الخدمة الالكترونية.

¹⁸ (سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية ، دار اسامة ، عمان ، الاردن ، 2011، ص60.

ويهدف معيار الجهد إلى تحسين تجربة المستخدم وتعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية، مما يعزز من رضا المواطنين ويساهم في تحقيق الأهداف الموضوعة من الحوكمة الإلكترونية. ينظر الجدول (7) والشكل (7) .

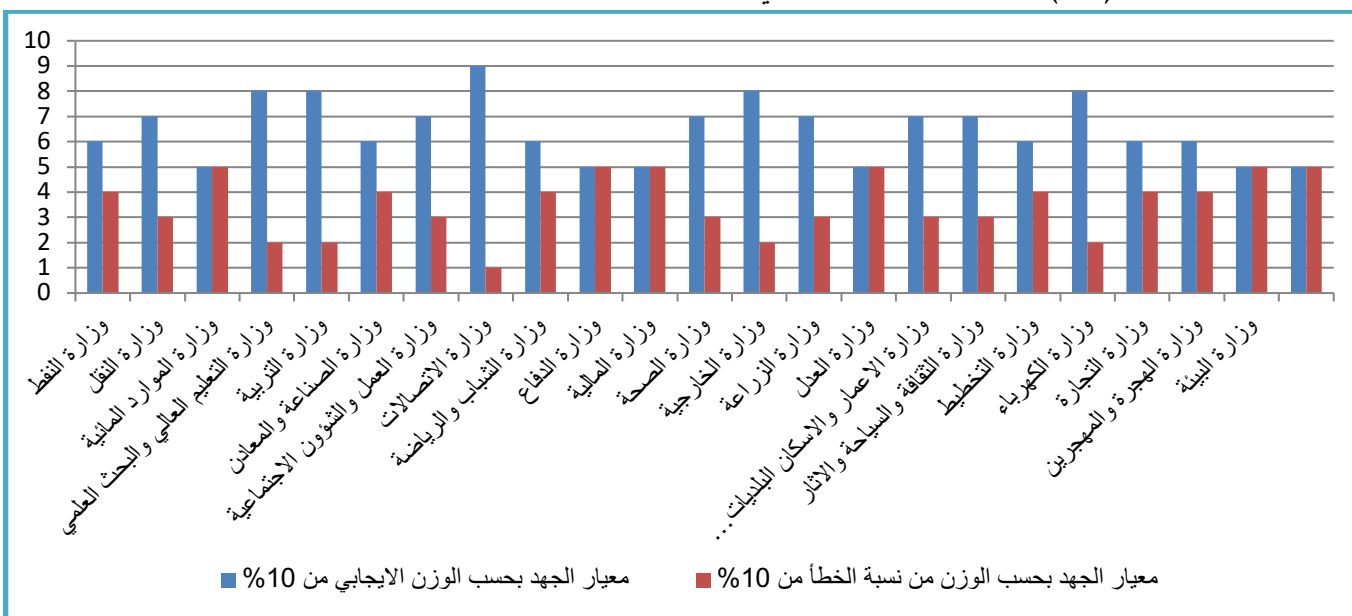
جدول (7) الخدمات الإلكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الجهد.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الإلكترونية	النسبة المئوية للخدمات الإلكترونية مجموعها الكلي	معيار الجهد بحسب الوزن الايجابي من %10	معيار الجهد بحسب الوزن من نسبة الخطأ من %10
1	وزارة الداخلية	15	5.0	6	4
2	وزارة النفط	1	0.3	7	3
3	وزارة النقل	1	0.3	5	5
4	وزارة الموارد المائية	11	3.5	8	2
5	وزارة التعليم العالي العلمي	28	9.0	8	2
6	وزارة التربية	11	3.5	6	4
7	وزارة الصناعة والمعادن	28	9.0	7	3
8	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	5.5	9	1
9	وزارة الاتصالات	5	1.6	6	4
10	وزارة الشباب والرياضة	13	4.2	5	5
11	وزارة الدفاع	2	0.6	5	5
12	وزارة المالية	26	8.5	7	3

2	8	4.5	13	وزارة الصحة	13
3	7	2.0	5	وزارة الخارجية	14
5	5	4.0	12	وزارة الزراعة	15
3	7	2.0	6	وزارة العدل	16
3	7	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
4	6	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
2	8	2.0	7	وزارة التخطيط	19
4	6	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
4	6	22.7	70	وزارة التجارة	21
5	5	2.0	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
5	5	1.5	5	وزارة البيئة	23
		%100	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (7) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار الجهد.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (7).

8- معيار السرعة والاتصال بالعالم والانترنت.

لا يوجد معيار دولي موحد يسمى مستوى الاتصال بالعالم في الحوكمة الالكترونية ومع ذلك يمكن ان تقاس فعالية الحوكمة الالكترونية بالمعايير التي تتعلق بالوصول الى خدمة الانترنت ومدى انتشارها , وجود البنية التحتية الرقمية, وتعتبر هذه العوامل جميعها مؤشرات على مستوى الاتصال بالعالم في سياق خدمات الحكومة الالكترونية⁽¹⁹⁾, ومن هذه المعايير ما يأتي:

- 1- معدل انتشار الانترنت: نسبة السكان الذين لديهم اشتراكات تمكنهم من الوصول إلى الانترنت.
 - 2- سرعة الانترنت: وهي سرعة تحميل وتنزيل البيانات والمعلومات.
 - 3- جودة البنية التحتية: توفر شبكات الاتصال واسعة النطاق (مثل الالياف الضوئية او الكابل الضوئي) وجودة الخدمة.
 - 4- الوصول الى الاجهزة: توفر الاجهزة اللازمة للوصول الى الانترنت مثل (اجهزة الحاسب الالى والهواتف الذكية).
 - 5- المهارات الرقمية: مستوى الفجوة الرقمية و معرفة السكان باستخدام الانترنت والتكنولوجيا.
 - 6- الشمول الرقمي: ضمان وصول جميع فئات المجتمع إلى الانترنت والخدمات الحكومية الرقمية، بما في ذلك الفئات المهمشة.
 - 7- الامن السيبراني: حماية البيانات والمعلومات من الاختراقات والتهديدات والقرصنة الالكترونية.
- ان مؤشر مستوى الاتصال بالعالم هو مؤشر مركب يتألف من عدة عناصر مترابطة كما مبين اعلاه للحصول على صورة واضحة عن مستوى الاتصال بالعالم في سياق محدد، ومن الضروري مراجعة تقارير المنظمات الدولية المعنية بالأمر ينظر الجدول (8) والشكل (8).

¹⁹ (سعد غالب ياسين , الادارة الالكترونية , دار اليازوري العالمية, عمان , الاردن, 2001, ص 23.

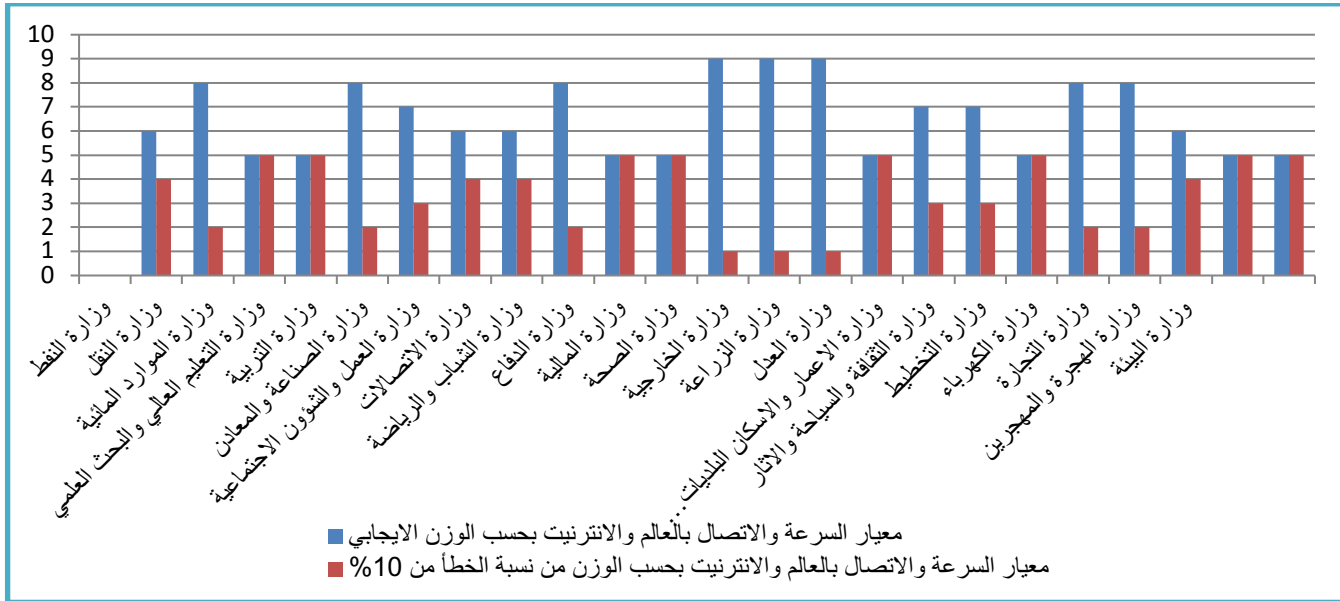
جدول (8) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار السرعة الاتصال بالعالم والانترنت.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الالكترونية	النسبة المئوية للخدمات الالكترونية مجموعها الكلي	معيار السرعة والاتصال بالعالم والانترنت بحسب الوزن الايجابي من 10%	معيار السرعة والاتصال بالعالم والانترنت بحسب الوزن من نسبة الخطأ من 10%
1	وزارة الداخلية	15	5.0	6	4
2	وزارة النفط	1	0.3	8	2
3	وزارة النقل	1	0.3	5	5
4	وزارة الموارد المائية	11	3.5	5	5
5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	28	9.0	8	2
6	وزارة التربية	11	3.5	7	3
7	وزارة الصناعة والمعادن	28	9.0	6	4
8	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	5.5	6	4
9	وزارة الاتصالات	5	1.6	8	2
10	وزارة الشباب والرياضة	13	4.2	5	5
11	وزارة الدفاع	2	0.6	5	5
12	وزارة المالية	26	8.5	9	1
13	وزارة الصحة	13	4.5	9	1

1	9	2.0	5	وزارة الخارجية	14
5	5	4.0	12	وزارة الزراعة	15
3	7	2.0	6	وزارة العدل	16
3	7	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
5	5	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
2	8	2.0	7	وزارة التخطيط	19
2	8	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
4	6	22.7	70	وزارة التجارة	21
5	5	2.0	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
5	5	1.5	5	وزارة البيئة	23
		%100	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (8) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب معيار السرعة الاتصالي بالانترنت.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (8).

9- معيار الشفافية والنزاهة.

يشير معيار الشفافية والنزاهة في الحكومة الالكترونية الى مدى وضوح وشفافية الاجراءات والسياسات الحكومية، اضافة عن الالتزام بالقيم الاخلاقية والنزاهة في تقديم الخدمات الإلكترونية ويتضمن هذا المعيار عدة عناصر رئيسية ومنها²⁰:

- 1- الوصول إلى المعلومات من خلال ضمان سهولة الاتاحة للمعلومات المتعلقة بالسياسات والقرارات والاجراءات الحكومية ، بما يسهل عليهم الاطلاع على ما يحدث في الحكومة.
 - 2- الافصاح عن المعلومات بالالتزام بتقديم تقارير مراقبة الأداء، والميزانية، والانفاق الحكومي بشكل دوري، مما يعزز من فهم المواطنين لكيفية استخدام الموارد العامة.
 - 3- قنوات التواصل: توفير آليات ملائمة للمواطنين للتعبير عن آرائهم ورفع شكاواهم عبر نافذة خاصة بهذا الشأن، مما يسهم في تحسين الخدمات وزيادة المساءلة.
 - 4- محاربة الفساد: من خلال تطبيق قوانين واجراءات فعالة تهدف الى مكافحة الفساد وضمان نزاهة المعاملات الحكومية.
 - 5- المساءلة: التأكد من أن المسؤولين الحكوميين ملتزمون بمسئولياتهم ويمكن محاسبتهم عن أفعالهم، سواء كانت جيدة بالتشجيع والتكريم أو سيئة بالتقصير وتلافي حدوث الاخطاء مستقبلا.
- ان معيار تعزيز الشفافية والنزاهة في خدمات الحكومة الالكترونية يساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، مما يؤدي الى تحسين التفاعل والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار ينظر جدول (9) والشكل (9).

جدول (9) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب الشفافية والنزاهة.

ت	الوزارة	عدد الخدمات الالكترونية	النسبة المئوية للخدمات الالكترونية مجموعها الكلي	معيار النزاهة والشفافية بحسب الوزن الايجابي من 10%	معيار النزاهة والشفافية بحسب الوزن من نسبة الخطأ من 10%
1	وزارة الداخلية	15	5.0	5	5
2	وزارة النفط	1	0.3	6	4
3	وزارة النقل	1	0.3	5	5

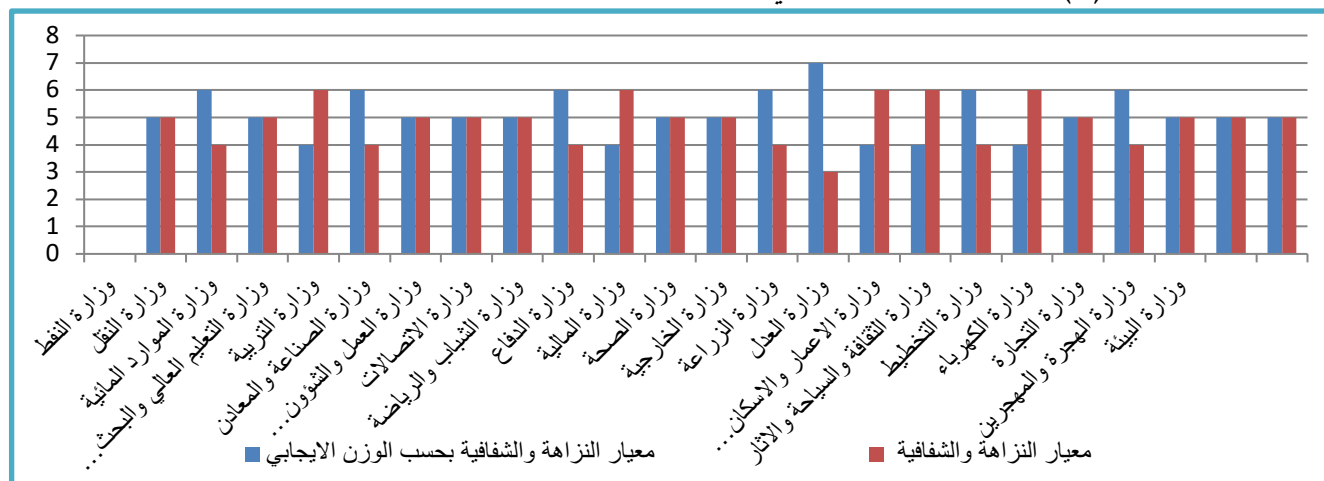
²⁰ (اياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية(دراسة حالة قطاع غزة) رسالة ماجستير غير منشورة، قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية ، غزة فلسطين ، 2007، ص26.

6	4	3.5	11	وزارة الموارد المائية	4
4	6	9.0	28	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	5
5	5	3.5	11	وزارة التربية	6
5	5	9.0	28	وزارة الصناعة والمعادن	7
5	5	5.5	17	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	8
4	6	1.6	5	وزارة الاتصالات	9
6	4	4.2	13	وزارة الشباب والرياضة	10
5	5	0.6	2	وزارة الدفاع	11
5	5	8.5	26	وزارة المالية	12
4	6	4.5	13	وزارة الصحة	13
3	7	2.0	5	وزارة الخارجية	14
6	4	4.0	12	وزارة الزراعة	15
6	4	2.0	6	وزارة العدل	16
4	6	0.9	3	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
6	4	5.5	17	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
5	5	2.0	7	وزارة التخطيط	19
4	6	1.9	6	وزارة الكهرباء	20
5	5	22.7	70	وزارة التجارة	21

5	5	2.0	6	وزارة الهجرة والمهجرين	22
5	5	1.5	5	وزارة البيئة	23
		%100	308	المجموع	

المصدر: الباحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

شكل (9) الخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية بحسب الشفافية والنزاهة.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (9).

جدول (10) التقييم الختامي لمعايير خدمات الحكومة الالكترونية في الوزارات العراقية 2023-2024.

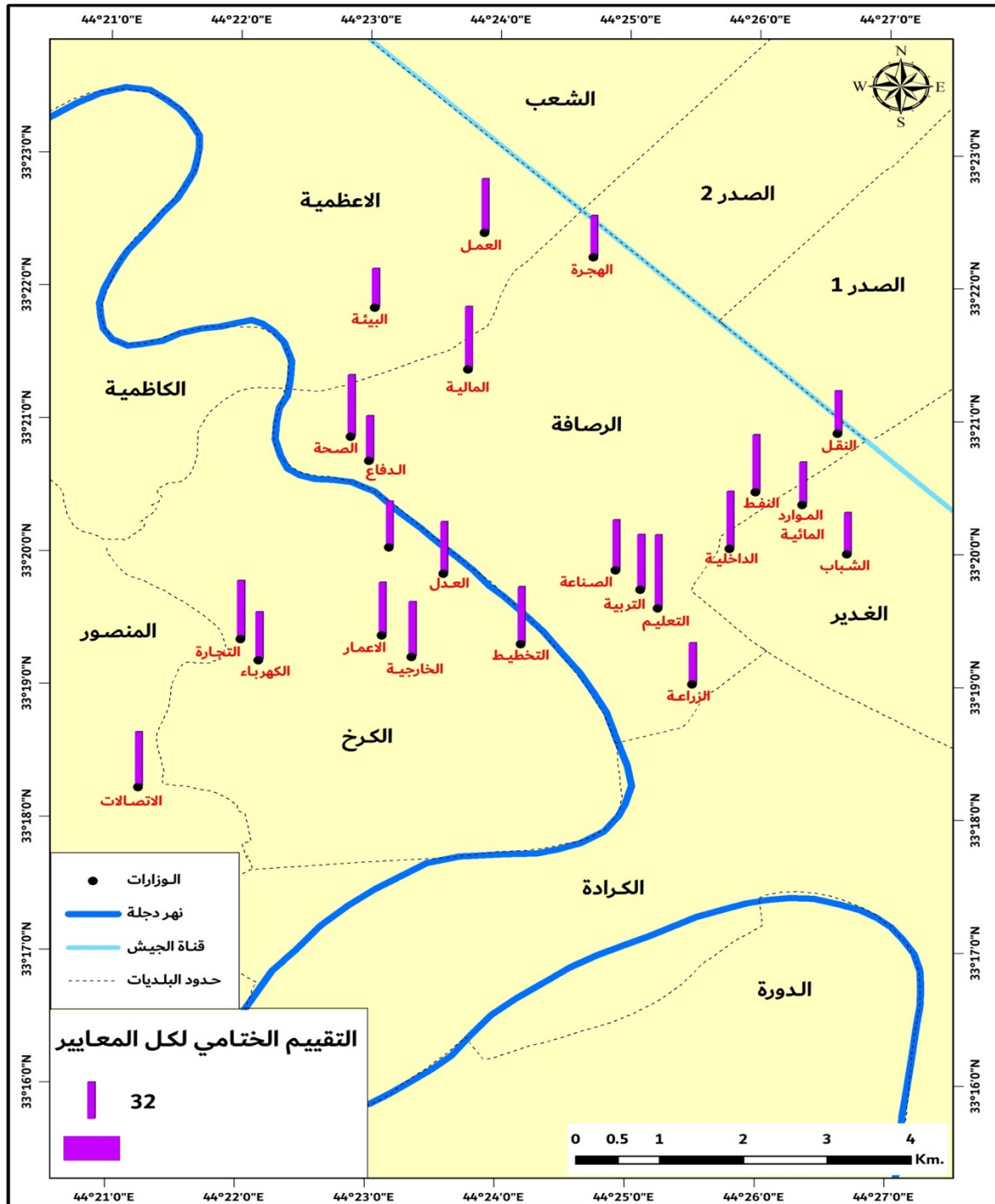
الوزارة	مقياس الكفاية	مقياس الدقة	مقياس الخدمة	مقياس الوصول الى	مقياس رضا الناس	مقياس الوقت والاستجابة	مقياس الجهد	مقياس الاتصال بالعالم والانتريبت	مقياس الاتصال السرعة	مقياس الشفافية والنزاهة	وكفاءة الخدمات	المتوسط الختامي
وزارة الداخلية	4	8	6	7	8	6	6	6	5	50		
وزارة النفط	1	7	6	6	9	7	8	8	6	50		
وزارة النقل	1	5	5	5	6	5	5	5	5	37		
وزارة الموارد المائية	3	5	4	3	5	5	8	5	4	37		

64	6	8	8	9	9	8	9	7	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	5
48	5	7	6	7	8	5	7	3	وزارة التربية	6
44	5	6	7	5	5	4	5	7	وزارة الصناعة والمعادن	7
47	5	6	9	4	6	5	6	6	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	8
48	6	8	6	8	5	7	7	1	وزارة الاتصالات	9
36	4	5	5	5	4	6	4	3	وزارة الشباب والرياضة	10
39	5	5	5	7	5	5	6	1	وزارة الدفاع	11
55	5	9	7	5	7	7	8	7	وزارة المالية	12
54	6	9	8	7	8	6	7	3	وزارة الصحة	13
48	7	9	7	6	5	8	5	1	وزارة الخارجية	14
36	4	5	5	5	5	5	4	3	وزارة الزراعة	15
45	4	7	7	8	6	6	6	1	وزارة العدل	16
46	6	7	7	6	7	7	5	1	وزارة الاعمار والاسكان البلديات والاشغال العامة	17
40	4	5	6	5	5	4	5	6	وزارة الثقافة والسياحة والاثار	18
50	5	8	8	7	6	8	7	1	وزارة التخطيط	19
42	6	8	6	5	5	6	5	1	وزارة الكهرباء	20
51	5	6	6	7	5	5	8	9	وزارة التجارة	21

36	5	5	5	5	5	5	5	5	1	وزارة الهجرة والمهجرين	22
34	5	5	5	4	4	5	5	5	1	وزارة البيئة	23

المصدر: الباحث بالاعتماد على نتائج الاختبار لمعايير الحكومة الالكترونية , الاستبانة.

خريطة (2) التقييم الختامي لمعايير خدمات الحكومة الالكترونية في الوزارات العراقية 2023-2024.



المصدر: الباحث بالاعتماد على جدول (10) باستخدام (Arc gis 10.8)

ثامنا - التقييم الختامي لمؤشرات تطبيقات الحكومة الالكترونية:

بعد تطبيق المعايير الخاصة بالخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية وما تم التوصل له من التقييم النهائي لها, اذ تم تحويل اجابة كل معيار عن كل سؤال يخص المعايير الى قياسات رقمية نسبية وذلك لتسهيل المقارنة بناء على الاجابة لكل سؤال وتحديد القيمة المستهدفة من الحد الادنى المستهدف لكل قياس حيث تم تقسيم نطاق الفئات الى اربعة فئات تتراوح بين اعلى فئة وادنى فئة كما في الجداول اعلاه الخاصة بالمعايير, اذ يتضح ان هناك معايير ووزن كل معيار, اذ تم وضع وزن لكل معيار من الايجابية وفق اهمية المعيار ووزن للمعيار من نسبة الخطأ حسب اهمية المعيار وحسب اجابات المبحوثين.

ونتيجة لما سبق أخذ تقييم معايير الخدمات الحكومية الالكترونية اربعة تقديرات تتضمن (ضعيف, مقبول, متوسط, جيد), تم توزيعها على اربعة مستويات بالاعتماد على النسب التي حصلت عليها الخدمات الالكترونية بحسب المعايير في الوزارات العراقية والدراسة الميدانية التي اجراها الباحث من خلال الاستبانة الالكترونية وهي كما يأتي.

. الفئة الأولى = 56.8 — 64.3 = خدمات الكترونية جيد.

الفئة الثانية = 49.2 — 56.7 = خدمات الكترونية متوسط.

الفئة الثالثة = 41.6 — 49.1 = خدمات الكترونية مقبول.

الفئة الرابعة = 34.0 — 41.5 = خدمات الكترونية ضعيف.

ومن الجدول () والشكل البياني () تتبين المستويات التقديرية لمعايير تطبيقات الحكومة الالكترونية ويتضح ان هناك تباين بسيط في الخدمات الالكترونية وفقا للمعايير وهي كما يأتي:
المستوى الاول :

جاءت خدمات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وفقا للمعايير على اعلى فئة وهي الفئة الاولى (جيدة) على خدمات الوزارات العراقية لسنة 2024 على أعلى نسبة من حيث معايير تطبيقات الحكومة الالكترونية والبالغة (64%)، وادنى خدمات وزارة البيئة بنسبة بلغت 34%.
المستوى الثاني :

جاءت الفئة الثانية فقد جاءت خدمات كلا من (وزارة التجارة بنسبة بلغت 51% , وزارة التخطيط بنسبة بلغت 50% , وزارة المالية بنسبة بلغت 55% , وزارة الداخلية بنسبة بلغت 50% , وزارة النفط بنسبة بلغت 50%).
المستوى الثالث:

جاءت الفئة الثالثة (مقبول) كلا من (وزارة التربية بنسبة 48% , وزارة الصناعة والمعادن بنسبة بلغت 44% , وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بنسبة بلغت 47% , وزارة الاتصالات بنسبة بلغت 48% , وزارة الصحة بنسبة

بلغت 54% وزارة الخارجية بنسبة بلغت 48%، وزارة العدل بنسبة بلغت 45%، وزارة لآعمار والاسكان بنسبة بلغت 46%، وزارة الكهراء 42% .

المستوى الرابع :

جاءت الفئة الرابعة (ضعيف) فقد جاءت خدمات كلا من (وزارة البيئة بنسبة بلغت 34%، وزارة الهجرة والمهجرين بنسبة بلغت 36%، وزارة الزراعة بنسبة بلغت 36%، وزارة الدفاع بنسبة بلغت 39%، وزارة الشباب والرياضة بنسبة بلغت 36%، وزارة الموارد المائية بنسبة بلغت 37%، وزارة النقل بنسبة بلغت 37%).

تاسعا- الخلاصة .

ان مفهومي الكفاية والكفاءة من أكثر المفاهيم المستخدمة في تقويم أداء اي كائن حي و شاع استخدامهما بشكل كبير في مجال الاقتصاد في تقدير حجم الإهدار في الطاقة المستخدمة⁽²¹⁾، إذ كان استخدامهما أولاً في المجالات والدراسات الاقتصادية على وجه الخصوص ، فمفهوما اقتصادياً يعرف بأنه نسبة المخرجات من جميع أنواع الطاقة إلى المدخلات او العكس⁽²²⁾، أما في مجال كفاية وكفاءة الخدمات فهي قدرة المؤسسة الخدمية بكل امكانياتها المتوفرة في تقويم منظومة متكاملة من الوظائف الفاعلة والقادرة على إيصال وظائفها إلى السكان وبأقل جهد ووقت وتكلفة اقتصادية⁽²³⁾ .

استخدم الباحث مفهومي الكفاية والكفاءة بهدف معرفة مدى توفر الخدمات الالكترونية في مدينة بغداد بصورة كافية، ومعرفة العجز في توفرها في المدينة من اجل تقييم كفاءتها للوصول الى تحقيق سهولة وتقديم منظومة هامة وفعالة لها القدرة على إيصال خدماتها إلى جميع السكان في العراق وفي منطقة الدراسة، ويتم ذلك من خلال الدراسة للمؤشرات الخاصة بالخدمات الالكترونية وإمكانيتها المادية والبشرية والبنية التحتية للاتصالات ومستوى تطور الخدمة وغيرها، سيرد ذكرها لاحقاً واعتماداً على المعايير او المؤشرات التخطيطية المعتمدة من قبل وزارة التخطيط ومنظمة الامم المتحدة في تحليل كفاية وكفاءة الخدمات الالكترونية.

ان الحكومة الالكترونية في العراق تشهد تطور ملحوظ، ويعتمد نجاحها على مجموعة من المعايير او المحاور التي تتعلق بالكفاية والكفاءة، وان تطبيقها بشكل فاعل يمكن ان يساعد في تحسين كفاءة الحوكمة الالكترونية في العراق ويعزز الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية، تستخدم هذه المعايير او المحاور من قبل المنظمات الدولية مثل الامم المتحدة والبنك الدولي في تقييم مستوى نضوج الحكومة الالكترونية في مختلف الدول⁽²⁴⁾.

21 - محمد جواد عباس شبع ، تقويم كفاءة الخدمات التعليمية والصحية في مدينة التمر في محافظة كربلاء ، مصدر سابق ، ص371 .

22 - رياض كاظم سلمان أجميلي ، كفاءة الخدمات المجتمعية في مدينة كربلاء ، مصدر سابق ، ص 249 .

23 - عمار عبد الله عبد القادر ، كفاءة التحليل المكاني لرياض الأطفال الأهلية في مدينة بغداد، مجلة الآداب، العدد 125، 2018، ص481.

24 (معاذ يوسف الذنبيات، باسم احمد المبيضين، اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية الرياض، 2009، ص20.

وتساهم الاتصالات والمعلومات الرقمية بصورة كبيرة في تحقيق الحكم الرشيد , اذ يسمى عصرنا الحالي بعصر الاتصالات , وفي ظل الاقتصاد المعاصر الذي يمر بتحولات جذرية بين فترة واخرى من خلال منظومة الانشطة الاقتصادية المعتمدة على المعلومات والمعرفة , وتبنت الحكومة العراقية من خلال برنامجها الحكومي فترة الحكومة الالكترونية بوضع خطه او استراتيجية للمشروع في حالة تنفيذ اي نشاط على الصعيدين المحلي والوطني.

كما ان توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وكفاءة وكفاية استخدامها وتوظيفها بشفافية وفاعلية في تقديم الخدمات الالكترونية سواء بين اجهزة الدولة او شركات الاعمال القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني الاساس في القياس والتقييم لمستوى التحول نحو الحكومة الالكترونية (25).

عاشرا - الاستنتاجات:

- 1- اظهرت الدراسة ان هنالك تباين في كفاية وكفاءة التطبيقات الحكومية الالكترونية بين الوزارات العراقية.
- 2- اظهرت الدراسة ان الحكومة العراقية جادة في سياسة التحول الرقمي الشامل من خلال بناء بوابة حكومية الكترونية (بوابة او الالكترونية) التي يتولى ادارتها مركز البيات الوطني في الامانة العامة لمجلس الوزراء بالتنسيق مع شعب الحكومة الالكترونية في كل وزارة .
- 3- ان الخدمات الالكترونية الحكومية هي في دور الحجوزات على الخدمات ليتم استكمالها ورقيا عند مراجعة المواطن للدائرة او الوزارة المعنية بغرض التقديم على خدمة معينة .
- 4- اظهرت نتائج استبانة الخبراء التي اجراها الباحث ان هناك نسب متفاوتة بحسب الوزن الايجابي ونسبة الخطأ للخدمات الالكترونية في الوزارات العراقية لمدينة بغداد والتي تعتبر العاصمة ومصدر القرار الحكومي وتواجد الوزارات العراقية فيها من خلال المعايير المعتمدة من قبل وزارة التخطيط والامم المتحدة وهي بتقدير دون المتوسط وهي لا تتناسب مع الطلب السكاني لها.

احدى عشر- التوصيات والمقترحات :

- 1- من الضروري تهيئة بنية تحتية لازمة لبناء حكومة الكترونية قوية ومنافسة للدول الرائدة في هذا المجال ونشر ثقافة وتوفير الانترنت والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , رفق المشروع بتشريعات ترعى التكنولوجيا وتنمية العنصر البشري وتأهيله بما يكفل مواجهة القضايا التقنية المتولدة عن الاستعمالات الرقمية.

²⁵ (وزارة التخطيط, مديرية احصاءات النقل والاتصالات , دائرة تكنولوجيا المعلومات , مسح تقييم جاهزية مؤسسات الدولة للتحول نحو الحكومة الالكترونية , 2016,ص4.

- 2- ضرورة انشاء مراكز متطورة ومجهزة باحث ما يستلزم المشروع وتعطى فيها دورات عن كيفية ممارسة تطبيقات الحوكمة الالكترونية للموظفين والافراد على غرار مركز البيانات الوطني في الامانة العامة لمجلس الوزراء.
- 3- ضرورة وضع خطط استراتيجية والتحديث المستمر للاستراتيجيات الموضوعة سابقا التي وضعتها الحكومة في عام 2012 مع وضع جدول زمني واضح من شأنه ان يؤدي للتسريع في التقدم بالحكومة الالكترونية .
- 4- ضرورة العمل بنظام الارشفة الالكترونية في كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية الامر الذي يمكن من بناء قاعدة بيانات رقمية ونظم معلومات مكانية جغرافية صحيحة مع مراعات التحديث المستمر .
- 5- زيادة التخصيصات المالية في الموازنة العامة للحكومة العراقية للحكومة الألكترونية.
- 7- تهيئة البرامج الخاصة بحماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الإلكتروني والتي تحد من الاختراقات والقرصنة.
- 8- وضع برامج ارشادية نوعية وتنقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الألكترونية واهميتها من شأنها ان تضيق الفجوة الرقمية بأنواعها .

اثنى عشر: المصادر.

- حسون, حسام صاحب, تحليل خرائطي لتوزيع السكان في حي العامل , مجلة الأستاذ للعلوم الانسانية والاجتماعية, كلية التربية للعلوم الانسانية ابن رشد , جامعة بغداد المجلد الأول, العدد (209), 2014, ص455.
- المهتدي , سوسن زهير, تكنولوجيا الحكومة الالكترونية , دار اسامة , عمان , الاردن , 2011.
- الحجازي, عبد الفتاح بيومي, الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح , دار الفكر الجامعي , الاسكندرية , مصر ط1 , 2008.
- الطائي, علي حسون, الحكومة الالكترونية واقعها وافاق تطبيقها في العراق, 2005.
- السديري, محمد بن احمد, مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية , المؤتمر الدولي السابع عشر للحاسب الالي, جامعة الملك عبد العزيز, المدينة المنورة, 2004.
- الذنيبات , معاذ يوسف, المبيضين , باسم احمد, اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية , المؤتمر الدولي للتنمية الادارية الرياض, 2009
- حميدان , عبد الحميد, متطلبات بناء الحكومة الالكترونية , شبكة الانترنت , منتديات نقابة المحامين , 2008.
- سمير, محمد احمد, الادارة الالكترونية, دار المسيرة للنشر والتوزيع, ط1, عمان, 2011.

- أحمد , سعيد فاضل , التباين المكاني لعناصر ومؤشرات كفاية خدمة التعليم الإعدادي والأكاديمي في مدينة بعقوبة للسنة الدراسية (2016 - 2017) , مجلة ديالى , جامعة ديالى , العدد (99) , 2019 .
- عبود, سلمان غامس , دايس ,عمار عبد الجبار , كفاءة الخدمات الترفيهية في مدينة البصرة (دراسة في جغرافية المدن , مجلة جامعة أوروک للعلوم الإنسانية) , جامعة المثنى , مجلد (10) , العدد(1) , 2017 .
- عبد القادر , عمار عبد الله, كفاءة التحليل المكاني لرياض الأطفال الأهلية في مدينة بغداد, مجلة الآداب, العدد 2018 , 125
- شيع , محمد جواد عباس , تقويم كفاءة الخدمات التعليمية والصحية في مدينة عين التمر في محافظة كربلاء المقدسة مجلة البحوث الجغرافية , جامعة الكوفة , العدد (20) , 2014 .
- عدوان , اياد خالد, مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية(دراسة حالة قطاع غزة) رسالة ماجستير غير منشورة, قسم ادارة الاعمال, الجامعة الاسلامية , غزة فلسطين , 2007.
- ياسين ,سعد غالب, الادارة الالكترونية , دار اليازوري العالمية, عمان , الاردن, 2001.
- وزارة التخطيط, مديرية احصاءات النقل والاتصالات , دائرة تكنولوجيا المعلومات , مسح تقييم جاهزية مؤسسات الدولة للتحويل نحو الحوكمة الالكترونية , 2016.
- معن سامي حسين , نجيب عبدالرحمن محمود, النمذجة الخرائطية لمؤشرات الرفاه الاجتماعي (الخدمية) في قضاء الخالص لعام 2021 , مجلد 61 , العدد 41 , الملحق 2 , مجلة الاستاذ - كلية التربية ابن رشد للعلوم الانسانية, 2023.
- عباس محمد حميد, جمال دهاش محمد, تأثير كفاية رأس المال على هيكل التمويل دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية للفترة 2014-2020, مجلد 62 , العدد 1 , مجلة الاستاذ- كلية التربية ابن رشد للعلوم الانسانية, 2023.