AL KUT JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES
Publisher: College of Economics and Management - Wasit University

"التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، من وجهة نظر موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط – العراق"

"Digital Orientation Towards Consolidating the Components and Benefits of the E-Government Project, From the Point of View of The Employees of Al-Suwaria District in Wasit Governorate- Iraq"

م. د. نصير محمد عزال

كلية الكوت الجامعة

naseer.m.azaal@alkutcollege.edu.iq

المستخلص: يركز البحث الحالي على دراسة "التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، من وجهة نظر موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط - العراق". ويهدف إلى إيجاد الفروق أو عدمها بين توجهات مجتمع البحث قوامه (50) موظف أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لدى موظفي قائممقامية قضاء الصويرة موضوع البحث. استعمل الباحث، المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز إطاره الفكري والتحليلي. صممت استمارة الإستبيان لجمع البيانات والمعلومات. وتوظيف الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لإستخراج وتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات.

أهم الاستنتاجات: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات توجهات مجتمع البحث نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى إلى متغيري مستوى النوع ومدة الخدمة لدى موظفي المنظمة المبحوثة.

أهم التوصيات: معالجة حالات غسيل الأموال، وتمويل الإرهاب، والإحتكار، والأنشطة غير المشروعة، والقضاء على الفساد بمختلف أنواعه والحد من البيروقراطية والارشفة الورقية والقيام بعمليات الإصلاح والتطوير الإداري والمؤسسي وتجسيد العدالة والمساواة والشفافية والأمن، وتوطيد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية بإتجاه تعميق فلسفة الحوكمة الإلكترونية وتحقيق التنمية الشاملة وصولا إلى التنمية المستدامة.

Abstract: The current research focuses on the study of 'digital orientation towards consolidating the elements of the e -government project and its benefits, from the point of view

of the staff of the district of Suwaria in Wasit Governorate - Iraq. It aims to find the differences or not between the directions of the research community of (50) employees, to consolidate the elements of the e -government project and its benefits, due to some personal and job changes among the employees of the Essaouira District Commissioner, the subject of the research. The researcher used the descriptive analytical approach to accomplish its intellectual and analytical framework. The questionnaire form is designed to collect data and information. And the employment of the statistical package for social sciences (SPSS), to extract and analyze search results and test the hypotheses. The most important conclusions: There are no statistically significant differences between the average trends of the research community towards consolidating the elements of the e -government project and its benefits, due to the variables of the level of gender and the duration of service among the employees of the organization. The most important recommendations: addressing money laundering cases, terrorist financing, monopoly, illegal activities, eliminating corruption of various types, reducing bureaucracy and paper archiving, carrying out the operations of reform and administrative and institutional development, the embodiment of justice, equality, transparency and security, and consolidating the public's confidence in the e -government in the direction of deepening the philosophy of e -governance and achieving Comprehensive development to sustainable development.

المقدمة: لقد تطورت أغلب إدارات الدول، بما يتوائم مع تجليات العولمة والديمقراطية والأتمتة ومتطلبات الثورة الرقمية والمعرفية والتقدم التكنولوجي والاتصالات وشبكة الأنترنت، فظهر نظام إداري حديث يسمى بالحكومة الإلكترونية واتباع الإدارة الإلكترونية بدلا من اتباع الإدارة التقليدية لتقديم الخدمات بشفافية وعدالة إلى المواطنين والمستفيدين إلكترونيا، كماً ونوعاً وزمناً، وبجودة وبأسرع وقت وبأقل تكلفة، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.

يهدف البحث إلى تحديد مقومات الحكومة الإلكترونية وفوائدها، مما يستلزم خلق بيئة عمل أفضل متطورة وتأسيس بنية تحتية لإرساء مشروع حكومة الكترونية ناجحة وهندرة مؤسساتها العامة والخاصة وإعادة هيكلتها الكترونيا على وفق تصور مستقبلي لتحقيق الانسيابية والتفاعل المتبادل والتكاملي بين الحكومة والمواطنين وجهات المصالح المشتركة المتعاملين معها، من أجل أداء أفضل وبكفاءة وفعالية وإنسانية.

إرتأينا تقسيم هيكلية البحث إلى أربعة مباحث، تناول المبحث الأول المنهجية وتطرق المبحث الثاني الإطار الفكري ترسيخ مقومات الحكومة الإلكترونية وفوائدها. وجاء المبحث الثالث الدراسة التحليلية للبحث ثم جاءت بعدها الاستنتاجات والتوصيات من حصة المبحث الرابع.

المبحث الأول

الإطار المنهجي للبحث:

يقدم المبحث الحالي عرضاً لمنهجية البحث المتضمنة عناصر عديدة الموضحة على النحو الآتي: -

أولاً: إشكالية البحث: بعد الإطلاع على البحوث والدراسات السابقة والقيام بالزيارات الميدانية وإجراء المقابلات الشخصية: ما تزال بعض مؤسسات الدولة ودوائرها المعنية لازالت بعيدة عن التطبيق الحقيقي والكامل للإدارة الإلكترونية تمارس وظائف الإدارة التقليدية في ظل الروتين والبيروقراطية والتضخم غير المسبوق بحجم البيانات والمعلومات والأمية الإلكترونية والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين واسرافاً للوقت والجهد والتكلفة وبطيء تقديم الخدمات، وتفشي ظاهرة الفساد بأشكاله المختلفة. وضعف البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وندرة راس المال البشري، حال دون تطبيق الحكومة الإلكترونية بالشكل المتكامل.

من هذا المنطلق تتمحور إشكالية البحث حول قياس توجهات مجتمع البحث إزاء متغيرات "التوجه الرقمي نحو إرساء مشروع الحكومة الإلكترونية وترسيخ المقومات والفوائد، في قائممقامية الصويرة في محافظة واسط، فضلاً عن طرح بعض الأسئلة الآتية التي تسهم في توضيح إشكالية البحث التي أجيب عنها ضمن مباحث البحث القادمة، وهي :

1. **ما الفرق بين مفهوم الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والحوكمة الإلكترونية؟**
2. **ما مقومات ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها؟**
3. **ما معوقات الحكومة الإلكترونية وتحدياتها؟**
4. **هل توجد فروق بين توجهات موظفي قائممقامية قضاء الصويرة أزاء مقومات الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، مستوى التعليم، مدة الخدمة).**

ثانياً: أهمية البحث: تكتسب أهمية البحث المعرفية أهمية كبيرة في مجال بحث الإدارة الإلكترونية والضرورية حاضرا ومستقبلاً. وينبع من علوم متنوعة مستقبلية عديدة، ولاسيما أن هناك ندرة في مثل هذه البحوث والدراسات التي يمكن أن تثري المكتبة العربية والعراقية والفائدة للباحثين. يتطلب التحول الرقمي مقومات عديدة ويوفر مزايا عديدة بكفاءة استغلال الموارد وفعالية تحقيق الأهداف لإرساء مشروع الحكومة الإلكترونية بنجاح. وتمتد أهمية البحث النظرية إلى أهميته التطبيقية لأنه يسلط الضوء على دراسة "التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، من وجهة نظر موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط - العراق". في ظل العصرنة والتقانة والظروف البيئية شديدة التقلب والتغير والتنافس، لتلبية طلبات الجمهور المتجددة وتنوعها بشكل مستمر والمصالح المشتركة.

ثالثاً: أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- تسليط الضوء للتعرف على مفهومي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية؟

ب- امكانية التحول الرقمي، لتطبيق "الحكومة الالكترونية" في قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط.

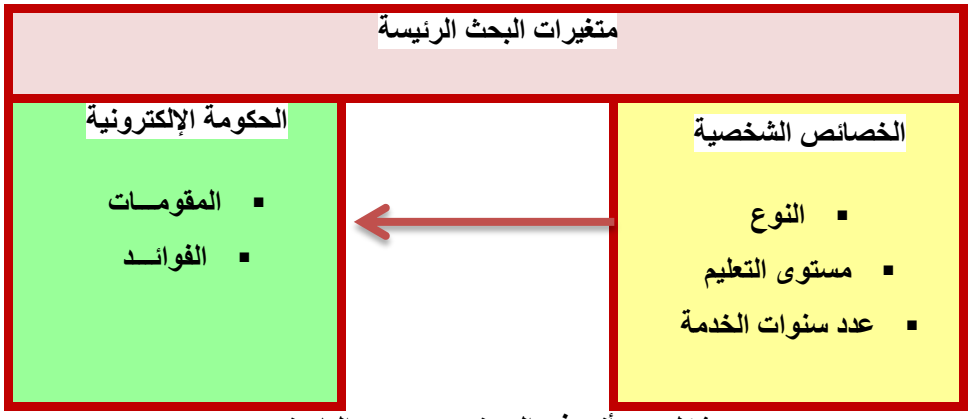
ج- التعرف وبيان مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها وأهدافها؟

د- تحديد المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية والجهات المستفيدة الأخرى.

هـ- تشخيص معوقات الحكومة الإلكترونية وتحدياتها؟

و- قياس الفروق بين توجهات موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط أزاء مقومات الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، مستوى التعليم، مدة الخدمة).

رابعاً أنموذج البحث: تم وضع أنموذج البحث التنبؤي، كما موضح في شكل (1-1) الآتي بناء على ما أسفرت به الدراسات السابقة والإطار الفكري لأدبيات هذا البحث ومنهاجيتها العلمية المتعمقة وانسجاماً مع أهدافها الذي يشير إلى العلاقات المنطقية بين متغيرات البحث تعبيرا عن الحلول المؤقتة التي يقترحها الباحث للإجابة عن الأسئلة البحثية التي أثيرت في إشكالية البحث التي تكمن في قياس "التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، من وجهة نظر موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط - العراق".



شكل (1) أنموذج البحث من تصميم الباحث

خامساً: فرضية البحث: توافقاً مع إشكالية هذا البحث وأهدافه واختباراً لأنموذجها، فقد اعتمدت البحث على مجموعة من الفرضيات الفرعية انبثقت من فرضية البحث الرئيسة، التي تعبر عن مجموعات التوقعات التي يضعها الباحث كحلول تنبؤية لإشكالية البحث. ويمكن التعبير عنها وفق الآتي:

فرضية البحث الرئيسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء متغيرات ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، مستوى التعليم، مدة الخدمة) لدى موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط - العراق موضوع البحث. وقد تفرعت عن هذه الفرضية الفرضيات الثانوية الآتية:

1. **الفرضية الثانوية الأولى**: - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير النوع لدى موظفي المنظمة المبحوثة.
2. **الفرضية الثانوية الثانية:** - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير مستوى التعليم لدى موظفي المنظمة المبحوثة.

3. **الفرضية الثانوية الثالثة**: - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير مدة الخدمة لدى موظفي المنظمة المبحوثة.

سادساً: منهج البحث: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز البحث الحالي على وفق الآتي:

1. **الأسلوب الوصفي**: استعمل هذا الأسلوب لتغطية جانبها الفكري استنادا على المسح المكتبي معتمدا على ما نشر في الكتب والدوريات العلمية، والمقالات، والدراسات منها، والأجنبية، فضلا عن التصفح في شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت) لتعقب آخر المستجدات العلمية ذات الصلة بموضوع البحث.
2. **الأسلوب التحليلي:** استعمل هذا الأسلوب لإنجاز الجانب التحليلي اعتمادا على أداة البحث (الاستبانة) لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة، فضلا عن المقابلات الشخصية مع موظفين المنظمة المبحوثة للحصول على آرائهم ووجهات نظرهم إزاء متغيرات " التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية، وفوائدها في قائممقامية الصويرة.

سابعاً وصف مجتمع ومجتمع البحث وتصميم استمارة الاستبيان:

1. **وصف مجتمع وعينه البحث:** يبلغ عدد أفراد المجتمع الإحصائي الكلي للبحث (80) موظف العاملين في قائممقامية الصويرة. وقد اختير عينة البحث البالغ عددهم (66) موظف حسب جدول تحديد حجم مجتمع البحث من المجتمع الإحصائي[1]. إذ وزع (66) استمارات الاستبيان على عينة البحث للإجابة على عباراتها، أما مجموع الاستمارات التي لم تسترد عددها (7) استمارة، وقد استلمت الاستمارات المسترجعة (53) استمارة وبعد فحصها، وقد هملت (3) استمارة لعدم صلاحيتها وغير مستوفية الشروط. في حين بلغت الاستمارات المتبقية الصالحة للتحليل (50) استمارة وبلغت نسبة الاستجابة (76%) من عينة المجتمع الكلي.

جدول (1) مجالات الاستبانة - من إعداد الباحث

المجال (المتغيرات الرئيسة)	عدد العبارات
بعض الخصائص الشخصية والوظيفية	
النوع: 2	-
مستوى التعليم: 6	-
مدة الخدمة الوظيفية : 5	-
مقومات إرساء الحكومة الإلكترونية	**20**
فوائد إرساء الحكومة الإلكترونية	**20**

الاجمالي	**40**

2. **وصف أداة البحث:** صمم وتطوير الإستبانة لتحقيق أغراض البحث إعتماداً على الأدبيات الإدارية والبحوث السابقة الخاصة بموضوع البحث واشتملت على قسمين هما: تضمن الأول: المتغيرات الشخصية (النوع، مستوى التعليم، مدة الخدمة). ويتألف الثاني: من 40 عبارة توزعت على مكونين الأول يحتوي (20) عبارة تقيس مقومات الحكومة الإلكترونية والثاني ويتكون من (20) عبارة اختصت بقياس فوائد الحكومة الإلكترونية، في قائممقامية الصويرة موضوع البحث.ويظهر الجدول (1) هيكليه الاستبانة على وفق أقسامها ومتغيراتها الرئيسة والفرعية التي حددها الباحث، وصاغ جميع عبارات الاستبانة حسب مقياس ليكارث الخماسي Likert Scale الذي يتراوح مداه بين (1-5) درجات؛ اذ تعطي (5) درجات إذا كانت إجابة المبحوثين اتفق تماماً و(1) درجه اذا كانت الإجابة غير موافق تماما و(2) درجه اذا كانت غير موافق و(3) درجه اذا كانت الإجابة محايد (4) درجة إلى موافق و(5) موافق تماما. أعدت استمارة الاستبيان بصيغتها الأولية، ومراجعتها وتدارس فقراتها اعتماداً على الصدق الظاهري لقياس صدق مقاييس مجالات الاستبانة ومدى وضوح عباراتها الثانوية ومدى صلاحياتها بعد عرضها على المحكمين لتعديل عبارات المقياس، أو الإضافة أو الحذف، إذْ استقرت الاستبانة على (40 عبارة).

ثامناً: ثبات مقياس البحث: يستعمل **معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach** هو اختبار إحصائي للتأكد من صدق وثبات عبارات الاستبيان، على وفق هذه الطريقة، استعملت جميع استمارات البحث، والبالغ عددها 50 استمارة، ثم طبقت معادلة (الفا كورنباخ) لإعطاء الشرعية للإستبيان على ضوئه تُعدّل عبارات الاستبيان أو تبقى ومن شروط سلامة المقياس هو تمتعهِ بالثبات، إذْ بلغت نسبة الثبات في لمجالات البحث الحالي(0.809 و 0.779) وهو معدل مقبول لأغراض وهذا يشير إلى أداة البحث بأنها تتسم بالثبات وصالحة لأغراض البحث العلمي والتحليل الاحصائي.

جدول (2) درجة ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات البحث– استمارة الإستبيان.

المجال	المقاييس	معامل الثبات	معامل الصدق
إرساء الحكومة الإلكترونية	مقومات الحكومة الإلكترونية	**0.809**	**0.899**
	فوائد الحكومة الإلكترونية	**0.779**	**0.882**

المرجع: نتائج بيانات استمارات الاستبيان باستعمال برنامج .Spss

ثامناً: حدود البحث: أجري البحث وفق ظرفها المكاني والزماني على النحو الآتي:

1. **الحدود المكانية:** اشتمل موقع هذا البحث قائممقامية الصويرة - محافظة واسط محل البحث.

2. **الحدود الزمانية:** امتدت دراسة قياس متغيرات مقومات نجاح تطبيق للحكومة الإلكترونية - دراسة تطبيقية في (قائممقامية الصويرة أنموذجا)). خلال العام الدراسي: (2023 – 2024) م.

تاسعا: أساليب التحليل الإحصائي: عرضت نتائج البحث وتحليلها ومناقشتها باستعمال البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية البرمجيـات الواردة في (SPSS) Package for Social Sciences Statistical)، لإيجاد التحليل المبدئي الرياضي المتمثل باحتساب النسب المئوية والتكرارات والوزن المئوي لتحديد الأهمية النسبية لعبارات استمارة الاستبيان. وتوضيح أعداد المبحوثين من افراد مجتمع البحث، وفقاً لخصائص مجتمع البحث. واحتساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري واحتساب التباين الأحادي(ANOVA) للفروق ودلالتها الإحصائية.

المبحث الثاني

الإطار النظري للبحث (الحكومة الإلكترونية :المقومات والفوائد)

ظهر في (العقود الأخيرة من القرن 20- وبداية القرن 21) لأول مرة مصطلحات، الكتاب الالكتروني المكتبة الالكترونية والتجارةالالكترونية والحكومة المتشابكة بينيا والحكومة الالكترونية (E-Library & E-commerce& E-book & Government). يُعد سمة نوعية في عالم اليوم التي يقاس بها إزدهار الدول ورقيها.

لقد إختصت "الحكومة الالكترونية" بداية في إعداد الموازنات المالية للدول ، في السبعينيات وتطورت بشكل متسارع تقنيات الحاسوب، كما كان للدول الإسكندنافية في الثمانيات بدايات في مجالات تطبيق "الحكومة الالكترونية تعرف بالقرى الالكترونية Electronic Villages تلبيه متطلبات القرويين .

وباشرت المملكة المتحدة عام 1989 في مشروع قاعات مانشستر الالكترونية Electronic Villages Halls، واقرت" دول الاتحاد الاوربي " خطة عمل

ضمن مفهوم الحكومة الالكترونية، سميت أوربا الالكترونية في عام 2000 م وفي خطة شاملة للتطبيق عام 2005 م تحسين مستوى الوظائف، الترابط الاجتماعي وفي عام 2010 م كنهاية لأهداف تلك الخطة بجعل الاتحاد الاوربي يصل إلى اقتصاد مزدهر يتسم بالقوة تسوده منافسة عالية[2].

المكون الاول: مفهوم الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والحوكمة الإلكترونية: تشير أدبيات الفكر الإداري المعاصر بحداثة مصطلح: الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والحوكمة الإلكترونية وتعددت مفاهيمهما وتعاريفهما، وأن أغلبها تداخلت وترابطت، لكن لا يوجد تعريف محدد إليهم يجمعهم ومن المناسب هنا يستعرض جدول (3) بعض هذه التعاريف على النحو الآتي:

جدول (3) تعاريف الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والحوكمة الإلكترونية

الباحث	الإدارة الالكترونية
قدوري	" تلك الإدارة التي عمادها استعمل الحواسيب وشبكات الانترنت التي توفرها المواقع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية"[3]
محمد- طارق	"استعمل الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان"[4].
حسين الحسن	" استعمل نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات اداء الاجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الاهداف المرجوة منها"[5].
الحكومة الإلكترونية	
تعريف الحكومة العراقية (الاسدي والاسدي)	"الاستعمال "لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في تقديم الخدمات الحكومية لكل من المواطنين، وقطاع الأعمال، ومؤسسات المجتمع المدني[6]".
الأمم المتحدة United Nations	"استعمل الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"[7].
منظمة التعاون والتنمية OECD	"الحكومة الإلكترونية هي استعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".
الحوكمة الإلكترونية	
عبد الكريم	سلسلة العميات والإجراءات المحاطة بإطار قانونى يهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات وتأمين سبل حفظها وأرشفتها وتوفير آلية استرجاعها مرة أخرى بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المموات.)زبير عبد الكريم، 0228)
منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD	" مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الادارة وحملة الاسهم وغيرهم من اصحاب المصالح "
Michiel Backus	استعمل المؤسسات لتقنيات الأنترنت والتي لدينا القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والمؤسسات ولها غايات مختلفة مثل تمكين المواطنين للوصول إلى المعلومات أو بشكل

	أكثر شفافية والبعد عن الفساد والعمل[8].

من المفيد هنا أن نميز بين مفاهيم: الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والحوكمة الإلكترونية، وتوضيح التأصيل الفكري ونفض التداخل والتكامل والترابط بينها على النحو الآتي:

1. تشير **الادارة الإلكترونية E-Mangement** للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أوالموجهة للأعمال والقطاع الخاص، والموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة[9]. فتقوم بتنفيذ العمليات الحكومية التي ترتكز على تكنولوجيا المعلومات الرقمية والإنترنت، مما أدت الحاجة إلى التحول من "الإدارة التقليدية" إلى تطبيق "الإدارة الالكترونية".

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية E-Mangement محور اهتمام مؤسسات الدولة في العالم الرقمي واهتمت بعلاقات التواصل الفعال بين المواطن والدولة[10]، بوصفها المظلة الكلية للتطبيقات الالكترونية التي تضم المجتمعات الالكترونية (E-Society تحتها المتمثلة بالتجارة الإلكترونية E-Commerce، والحكومة الالكترونية E-Government، والأعمال الإلكترونية E-Business، التي تتكامل في مجالاتها وعملياتها الإدارية.

تعد الإدارة الإلكترونية مسألة فنية أو تقنية وثقافية وسلوكية تتعلق بتغير القيم والأفكار والعادات السائدة على وفق منهج حديث يعتمد على ممارسة الوظائف الإدارية ووظائف المنظمة ومهامها باستعمال التقنيات الالكترونية لتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة وفعالية وإنسانية بإستغلال الموارد وراس المال المعلوماتي المعرفي الفكري[11] ودوره الحيوي والعامل الاكثر في تعظيم الأهداف وبجودة عالية وأسرع وقت[12]. وتعمل الادارة الالكترونية على تطوير البيئة المعلوماتية داخل المؤسسة[13].

وعليه فالإدارة الالكترونية بوصفها نظام متكامل وشامل، في فضاء عالم رقمي أوسع، وتحتوي جميع الأعمال الالكترونية (الإدارة الالكترونية للأعمال فقط) والحكومة الالكترونية تشير للدلالة على الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة، لذا ستكون الحكومة الالكترونية جزءاً من كل متمثل بالإدارة الإلكترونية [14].تستعمل شائعا "الإدارة الالكترونية" بوصفه مصطلحاً رسمياً على مستوى الدول والمؤسسات الدولية بوصفه التعبير العلمي الأدق بالرغم من شيوع اعتماد مصطلح "الحكومة الالكترونية"[15].

2. تمثل **الحكومة الإلكترونية: E-Government**: العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي طبقت الإدارة الالكترونية، التي تكون من ضمن المنظمة والتي تعمل ضمن منظومة الحكومة الالكترونية. فهي منظومة رقمية حديثة متقدمة بل إنها ثورة تكنولوجية معلوماتية أحدثت نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الحكومية والقطاع الخاص وغيرها من الادارات التقليدية إلى التعاملات الالكترونية أو الإدارة بدون أوراق على الانترنيت.

استعمل هذا المصطلح دوليا للدلالة على السياسة العامة للدولة وتوضيح الأهداف المراد تحقيقها، أما الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها، والعمل على تحقيق الأهداف العامة، وهذه المهمة أي الإدارة هي التي يمكن أن تتحقق بالطريقة الرقمية من خلال الحاسوب وشبكات الانترنت.

تعد الحكومة الإلكترونية، النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان إن الحكومة الالكترونية تعيش محفوظة في بمراكز حفظ البيانات (Data Center) للشبكة العالمية للأنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية التي وجدت بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة[16]، لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية، بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية[17]. تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا أو ومؤسسات الأعمال في المجتمع، للوصول إلى أداء حكومي أفضل وتزويدهم بخدمات عامة غير نمطية بأفضل نوعية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم بفضل تكنولوجيا المعلومات وّالاتصالات، بضمان سرية وأمن المعلومات[18].

3. توصف **الحوكمة الإلكترونية E-Gouvernance**: بالطريقة أو نظام ممارسة سلطة الإدارة الحقة والرشيدة والحاكمية للصالح العام المعتمدة على التقدم التكنولوجي والاتصالات والأنترنت لتحسين الاداء الحكومي في تقديم أفضل الخدمات للمواطن بالجودة والتميز في الأداء من خلال عبر مجموعة القوانين والقواعد ومبادئ الحكم الرشيد المتمثلة بالعدل والمساواة والديمقراطية والشفافية والنزاهة والرقابة والكفاءة والفعالية واخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية ومكافحة الفساد الإداري والمالي وغيره[19]. والاهتمام بخدمة المواطن ووصول الخدمة اليه وليس العكس، أي أن الدولة تقوم الاحتواء المجتمعي لعامة الناس بتقديم الخدمات الاستباقية وإدارة المخاطر، مع مراعاة مصالح المتعاملين مع الحكومة مؤسسات الدولة المختلفة، رفع معدلات الاستثمار في الدخل القومي. فالحوكمة الإلكترونية ظاهرة ذات أهمية وطنية ودولية، تعمل على تعزيز ركائز الحكم الرشيد من خلال إدارة مجتمعة ومنضبطة ومشتركة مع الجمهور في صنع القرار[20].

- تشير الحكومة الإلكترونية إلى استعمل الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت لتقديم الخدمات الحكومية للجمهور وقطاع الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني. في حين تستعمل الحوكمة الإلكترونية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتعزيز دعائم الحكم الرشيد.

- تعتمد الحكومة الإلكترونية على مخرجات الحوكمة الإلكترونية فلا توجد الأولى الأ بوجود الثانية وهذا ما يسمى "بروتوكول اتصال ثنائي الإتجاه". وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى انجاز الخدمة الالكترونية للجمهور وتبسيط إجراءاتها، بشفافية عالية بين الحكومة من جهة، ومواطنيها على مستوى الأفراد والمؤسسات والدوائر الحكومية الأخرى. ويأتي أثر حوكمة الحكومة الالكترونية للتأكد؛ لأنه تم تقديم الخدمات وقد تم الوفاء بها على وفق المعايير والمقاييس والتشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية وغيرها[21].

وعلى الرغم من وجود بعض الاختلافات بين الحكومة الالكترونية[22] والحوكمة الالكترونية لكن كل منهما يحملان نفس المعنى ويشتركان باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(ICT) لتقديم الخدمات الحكومية، وتبادل معلومات معاملات الاتصالات وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين تصنيفات معاملات الحكومة الإلكترونية بنماذج الخدمة الأربعة لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للمجالات الحكومية التي تمثلت بـ: حكومي - حكومي (G2G) Government to Government وحكومة - مواطن(G2C Government to Citizen) وحكومية- مؤسسات أعمال (Government to Busines)(G2B) وحكومي–العاملينGovernment to Employees(G2E) فتقوم الحكومة الإلكترونية بالاستعمال التكاملي الفعال لجميعها كما يوضحها الشكل (2) الآتي:

الشكل (2) تصنيف معاملات الحكومة الإلكترونية وانواعها من تصميم الباحث

ويستخلص الباحث بالتوصل إلى إعطاء تعريف **للحكومة الإلكترونية** خاص به، مؤداه: هي نتاج الثورة الرقمية ومساهمتها في تحول شكل الحكومة التقليدية البيروقراطي الإداري إلى الشكل التقني للحكومة الالكترونية فهي صورة افتراضية عن الحكومة التقليدية وليست بديلا لها، في تقديم الخدمات إلى لكل من المواطنين، وقطاع الأعمال، ومؤسسات المجتمع المدني باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محققةً بذلك الجودة والتميز والشفافية والعدالة والسرية والأمان المعلوماتي والرضا ولاغيةً للمحددات الزمانية والمكانية.

ثالثاً: الأهداف الحكومة الإلكترونية: ويمكن توضيح أهم الأهداف الحكومة الالكترونية إلى تحقيقها فيما يلي[23].

1. تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة وبأقل التكاليف وبالجهد اللازم، وخفض البيروقراطية والاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين.
2. التعرف بالقوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت التي تحكم حالات معينة، والإلتزام بها، واتاحة المعلومات للإرتقاء بوعيهم وثقافتهم وتشجيعهم على استعمل وسائل التكنولوجيات الحديثة.
3. توفير مناخ ملائم للاستثمار ومعالجة المعوقات وتقديم التسهيلات، لجذب المستثمرين فضلا عن الترويج الخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية.
4. رفع كفاءة الأداء الحكومي والاعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
5. ترشيد الانفاق الحكومي عن طريق تخفيض عدد الموظفين، فضلاً عن استعمل التقانة والحاسبات الآلية بدلاً من المستندات والوثائق الورقية المتكدسة بالمخازن.
6. القيام بالإصلاح الإداري والمؤسسي لمعالجة سوء الإدارة وهندرتها، ومعالجة الفساد وأشكاله الأخرى.
7. التميز التنظيمي وترسيخ الحوكمة الإلكترونية، عبر مجموعة القوانين والقواعد ومبادئ الحكم الرشيد المتمثلة بالعدل والمساواة والديمقراطية والشفافية والنزاهة والرقابة والكفاءة والفعالية واخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية.

8. بناء الثقة وعلاقات قوية متبادلة وتكاملية بين الحكومة والمواطنين ومؤسسات أعمال والموظفين والمجتمع المدني.

المكون الثاني: مقومات الحكومة الإلكترونية وفوائدها: هناك العديد من المقومات والفوائد عند إرساء مشروع الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات إلكترونياً منها على النحو الآتي:

أولاً: مقومات الحكومة الإلكترونية:

1. تهيئة البنية التحتية المناسبة لإرساء مشروع الحكومة الإلكترونية، وللإرتقاء بأدائها من خلال هندرة والقيام بالتغيير التنظيمي لقطاعات الدولة العامة والخاصة وتدعيمها بالتقنيات المتطورة والاتصالات والمعلومات.

2. توعية المجتمع بمزايا وفوائد التحول إلى المجتمع الرقمي وتلبية الحاجات من الخدمات الالكترونية ومن الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة[24].

3. انشاء وخلق بيئة عمل مناسبة تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الأعمال ومؤسساته الأخرى للتواصل بين الحكومة تعمل بكل يسر وسهولة من خلال المشاركة والديمقراطية وتحقيق المساواة والعدالة [25].

4. الاستغلال الأمثل للموارد البشرية وضع الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب في ضوء تقييم وتقويم الأداء الوظيفي والمؤسسية وإستقطاب رأس المال البشري الملم باستعمال التقانة وتمكينهم وتحفيزهم. والاستعانة بالمختصين في إدارة الشبكات وتشغيل التكنولوجيا الحديثة لتعميق المعارف والخبرات ذات العلاقة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا.

5. يرتكز ترسيخ مشروع الحكومة الإلكترونية على عمليات التفكير الاستراتيجي والتخطيط الاستراتيجي على وفق مضامين الإدارة الإستراتيجية المتمثلة بتحديد التوجه الإستراتيجي (الرؤية والرسالة والغايات والأهداف) وصياغة الاستراتيجيات الواقعية المناسبة وتنفيذها بدقة ووضوح والرقابة والتقويم الإستراتيجي لتحقيق مزايا تنافسية وتعظيم العوائد تكون متوائمة مع اهداف المصالح المشتركة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعايير الدولية، بالتماشي مع استراتيجيات التنمية شاملة والمستدامة.

6. التكيف وسرعة الإستجابة للتغيرات المستقبلية والمفاجئة وإعادة هندسة التصميم لإدخال التقنيات الالكترونية الحديثة تمارس إدارة بلا مكان وبلا زمان تستمر 24 ساعة وصيانتها بإستمرار وتوافر فرص التغذية الراجعة.

7. تعميق مفهوم الشفافية وتجاوز البيروقراطية ومكافحة الفساد بكافة أشكاله والقيام بعملية الإصلاح والتطوير الإداري أولاً قبل عملية التحول الرقمي لإقامة مشروع الحكومة الإلكترونية بوجود نظام إلكتروني مرن[26].

8. وجود قيادة إدارية قوية وارادة سياسية داعمة ومساندة للتحول الرقمي بشكل متكامل وتمارس الديمقراطية الالكترونية بمساهمة المواطنين في عمليات اتخاذ القرار والاستفتاءات لتوجيه الحكومة ومؤسساتها.

9. توافر الإمكانات والموارد المادية والتقنية والمالية والبشرية وتأمين شبكات المعلومات والاتصالات للتحول الرقمي في ظل المناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والأمني الإيجابي ومعالجة المشكلات بشفافية بحلول إبداعية ومجابهة التحديات والمعوقات لتحقيق الرضا والانتماء والأمان والسعادة[27].

10. تتحدد أهداف ذكية قابلة للقياس كما ونوعا وزمنا وواقعية برؤى جديدة إستراتيجية ضمن التوجه الرقمي نحو إرساء وترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات إلكترونياً.

11. التفاعل والمشاركة الإيجابية وإنشاء موقع على شبكة الانترنت للرد على استفسارات وشكاوى المواطنين للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة لنجاح مشروعات الحكومة الإلكترونية.

12. تحسين مقدرات المجتمع وفعاليته الحياتية تفعيل وسائل الإعلام والإتصال الدائم بالمواطنين لنشر الوعي الإلكتروني لديهم وطرح ايجابيات الحكومة الالكترونية لجذبهم.

13. خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية لبناء مجتمع معلوماتي قادر للتعامل مع ممارسات الإدارة الالكترونية ومواكبة الثورة والتقنية والمعلوماتية ولتنمية الابتكار والإبداع.

14. توافر الدعم الإداري والمرونة التنظيمية والموظف المؤهل والتقانة الملائمة والبرامج والنماذج الحكومية المتطورة لإنجاز الخدمات الكترونياً، والإفصاح عن معلومات صحيحة موثقة بوجود الارشفة الالكترونية.

15. تصمم شبكة اتصالات بين الوزارات والحكومة بشكل مباشر وأتمتة أعمال دوائرها والتنسيق والربط بين الجمهور والقطاع الخاص والجهات الأخرى محليا وعالميا وإدامة أنظمتها الإلكترونية في موقع الحكومة، وصيانة الكيبل الضوئي، لتفعيل خدمة النت بإستمرار بالتنسيق مع وزارتي الاتصالات والتخطيط.

16. توثق المعاملات الورقية وأرشفتها وحفظها الكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية، لتحويل المستند الورقي إلى مستند الكتروني وتوفير السرية الامن السيبراني وحماية المعلومات الوطنية من الهجمات الإلكترونية مثل البرامج الضارة، والقرصنة، والهجمات الاجتماعية.

17. تجسيد الحوكمة الإلكترونية واخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية فضلا عن زيادة الأمن السيبراني المحلي والأمن العالمي.

18. انجاز العمل عن بعد لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة، وتصمم بتبادل المعلومات محليا ودوليا بسرعة ومرونة طبقاً لقواعد سرية بوجود الأمن المعلوماتي.

19. تكون الرقابة الالكترونية الحديثة مباشرة وصادقة وآنية وذاتية تضمن المتابعة المستمرة من خلال شبكتها الداخلية، تؤدي إلى تشخيص الانحرافات ومعالجتها، بوقتها المناسب[28].

20. التكامل بين الوزارات والمؤسسات الحكومية فيما بينها والقطاع الخاص والجهات المتعاملين معها بنظام واحد بتقنيات موحدة الكترونياً، لتبادل المعلومات بسرعة بسرية وأمان مع المجتمع ككل محليا ودولياً.

ثانياً: فوائد الحكومة الإلكترونية:

1. تكون إدارة الحكومة الإلكترونية إدارة بلا ورق، وإدارة بلا زمن محدد، بمعنى يتم انجاز المعاملات المواطنين والجهات الأخرى الكترونياً على مدار 24 ساعة بلا مكان من دون حضور الموظف في مكان معين، فضلا عن توفير المعلومات للمواطنين باستعمال تكنولوجيا المعلومات داخل الوطن وخارجه.

2. تقدم الخدمات بحجم محدود من الموظفين وعدم الحاجة إلى اماكن التخزين ويخفض استغلال المباني، واختزال مستويات إدارية لصنع القرار مع الحفاظ على حقوق العاملين وتحفيزهم لتنمية الإبداع والابتكار لديهم والتنافس بينهم[29].

3. تطبيق مبدأ الثواب والعقاب من خلال تقويم الأداء ومكافحة الفساد الإداري والمالي وأنواعه الأخرى والقيام بالإصلاحات والتطوير الإداري والمؤسسي لتحقيق الحكم الرشيد، والتنمية الشاملة وصولا للتنمية المستدامة.

4. التخلص من بيروقراطية الأداء وتبسيط الاجراءات وتقليل التكاليف وتوفير المال والوقت والجهد يتم الاستغناء عن الموظفين غير الاكفاء والمتوائمة من خلال هندرة التنظيم وتغيير الثقافة التنظيمية السائدة.

5. تحسين مستويات الأداء لتقديم الخدمات إلكترونياً مثل البطاقة الوطنية والجوازات والصحة والتعليم والنشر الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية والقدرة على الدفع باستعمال النقود الرقمية وغيرها لنجاح سير المعاملات الكترونيا بكفاءة وفعالية.

6. توفر الأرشفة الإلكترونية في شبكات اتصالات حكومية معلومات آنية، صحيحة وموثقة تكون متاحة للمتعاملين مع الاهتمام بتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، والمعوقين.

7. رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وتطويره وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، للارتقاء بمستوى أدائها، نتيجة ترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها.

8. التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة ومواكبة عصر الثورة التكنولوجية والمعرفية والمعلوماتية والاتصالات وتبسيط الإجراءات وتسهيل الاتصال بين المصالح المختلفة داخل مختلف الإدارات وتعود الفائدة للمواطنين.

9. ساهمت العلاقات الكونية المتمثلة السياسية، والاقتصادية والاجتماعية، والإدارية، والقانونية والبيئية مما أدى إلى التحولات الديمقراطية وزيادة الاستمرار في قطاع التقنية وتجنب العزلة والتخلف وعكست توجهات العولمة وتجلياتها الانفتاح والتكامل بين دول العالم من خلال شبكة الانترنت والفضاء الالكتروني[30].

10. تفعيل نظم للسداد النقدي من خلال الانترنت ولتحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة.

11. تجسد الحكومة المسؤولية الاخلاقية والمهنية إتجاه المصالح المشتركة لتلبية إحتياجاتهم وتطلعاتهم وتحقيق رسالتها وأهدافها من خلال توافر فرص استثمارية بقطاع المعلومات إلى جانب الحفاظ على البيئة.

12. الحد من الوصول إلى المعلومات الشخصية وعدم التطفل عليها. مع إعطاء مشروعية لإستعمال الوثائق الإلكترونية لتلبية إحتياجات المواطنين محليا وخارجيا كإثبات الشخصية واستعمل البريد والتوقيع إلكترونيا، التي تتسم بالموثوقية والقانونية والشفافية المساءلة العالية.

13. التخطيط الجيد للموازنة والوقت المحددين للإنجاز وتلافي نقص الموارد المالية تمكّن الجميع من الاطلاع المباشر وإعطائهم الحق في المشاركة وضمان الشفافية والمسائلة عن الأداء الحكومي عبر الإنترنت.

14. تزرع الحكومة الإلكترونية الثقة لدى المواطنين بالمؤسسات الحكومية والشعور بالأمان والرضا وتخفيض المخالفات والأخطاء لسهولة النظام الإلكتروني.

15. تحسين الوصول إلى المعلومات المشتركة وإنشاء قنوات اتصال إضافية إلى عامة الناس وزيادة التواصل والوصول الاني للمعلومات والخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية بين مختلف الجهات الحكومية، من جهة والمواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة أخرى.

16. صياغة خريطة واضحة المعالم وفق المدى الإستراتيجي توضح الوضع الحالي والمستهدف مستقبلاً، توفير مصادر تمويل جديدة تحسين جودة الخدمات المقدمة. ولمشروعات التنمية لتعزيز مفهوم ادارة الجودة الشاملة.

17. مساهمة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بطرق إلكترونية وتنمية روح الإبداع والابتكار وبأقل جهد وتكلفة، وفي أي وقت وفي أي مكان بسرعة ودقة متناهيتين، تساعد على زيادة ولائهم ورضاهم نتيجة للاستجابة السريعة والتسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.

18. الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكل خاص، وقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة.

19. تؤدي التجارة الإلكترونية وخدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل البلد وخارجه إلى فرص عمل جديدة ونمو الصناعة البرمجية والموارد لتدعيم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة وتحقيق رضا الجميع.

20. فضلا عن تفعيل الانشطة الاجتماعية باستعمال تقنيات التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني والفيسبوك والهواتف الذكية وغيرها، مع الاستعانة بوسائل الاعلام، التوعية الإعلامية بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وكيفية الاستفادة منها.

المكون الثالث: تحديات الحكومة الإلكترونية: على الرغم من الايجابيات والفوائد التي تحققها ممارسات نظام الحكومة الالكترونية فإنه يواجه بعض التحديات التي يمكن تلخيصها بالآتي[31]:

جدول (4) تحديات الحكومة الإلكترونية وفق الأدبيات الإدارية من اعداد الباحث.

	تحديات الحكومة الإلكترونية[32]
التحدي السياسي	▪ التبعية للبلدان المتقدمة في مجال التكنولوجيا والمعلومات ندرة الموارد المالية في موازنة الدولة - التأخير في صناعة عملية اتخاذ القرارات وتنفيذه. عمليات الاصلاح والاندماج والتطوير. – البيروقراطية - قلة خبرة المسئولين.
التحدي الاجتماعي	▪ الأمية الإلكترونية وضعف المعرفة الإلكترونية والثقافة المعلوماتية والمستوى التعليمي والتفاعل الالكتروني. - الرضا المجتمعي الخاص بالحصول على الخدمة الكترونيا بشكل ذاتي - الخصوصية والسرية للمعلومات وعدم التطفل على المعلومات الشخصية، وعدم تجسيد اخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية.
التحدي الاقتصادي	▪ ندرة الموارد التي تقابلها حاجات المجتمع المتعددة والمتنوعة - زيادة كلفة التقنية الحديثة - النقص في توفير البنية التحتية للاستثمار- الفساد الإداري والمالي وأشكاله المختلفة الأخرى.
التحدي التقني	▪ قلة مهارات المتخصصة بالتقانة والشبكات - ارتفاع تكلفة استعمل الشبكة الدولية للمعلومات - غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستعمل المعلومات والبرمجيات - التوافق والتكامل بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية، وتفعيل التكامل المعلوماتي على مستوى الدولة ككل.
التحدي القانوني.	▪ غياب قانون المعاملات الإلكترونية وتسهيلها - إعطاء المشروعية اليها بتحديد المباح، والمحرم منها، والعقوبات المفروضة - وإستعمال الوثائق الإلكترونية محليا وخارجيا كإثبات الشخصية واستعمل البريد والتوقيع إلكترونيا، التي تتسم بالموثوقية والقانونية والشفافية المساءلة العالية.
التحدي الأمني	▪ وجود طرق الاختراق عديدة منظومة المعلوماتية وما يترتب عليها من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم. وتوفير الامن السيبراني السرية وحماية المعلومات الوطنية من التجسس الإلكتروني الهجمات الإلكترونية مثل البرامج الضارة، والقرصنة، والهجمات الاجتماعية وغيرها.
التحدي الإداري	▪ مقاومة التغيير وعرقلة التوجه الرقمي لدى بعض الموظفين القدامى لضعف الوعي والمعرفة الإلكترونية لديهم وافتقارهم لممارسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - يختزل العمالة عند تطبيق الحكومة الالكترونية مما يؤدي إلى زيادة البطالة. -الروتين وانعدام المرونة التنظيمية. - ضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات.

المبحث الثالث

الإطار التحليلي للبحث: عرض نتائج البحث وتحليلها واختبار فرضياته.

يستعرض هذا المبحث توزيع مجتمع البحث حسب بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية التي تمثل خصائص مجتمع البحث بإيجاز المتمثلة (النوع- مستوى التعليم – مدة الخدمة)، والمذكورة في القسم الاول من استمارة الاستبيان وسيتم في القسم الثاني وعرض نتائج البحث وتحليلها اعتمادا على الأسلوب الرياضي لإستخراج التكرارات والنسب المئوية لكل متغير) وعلى الإحصاء الوصفي لإستخراج الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية واختبار فرضيات البحث والمبينة بالجداول القادمة ضمن أقسامها بما ينسجم مع منهج وتصميم البحث الميداني وعلى النحو الآتي:

المكون الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة: تكشف جدول (5) البيانات العامة التعريفية: توزيع مجتمع البحث حسب بعض المتغيرات الشخصية:

جدول (5) التكرار والنسب المئوية لبعض خصائص مجتمع البحث من اعداد الباحث.

المتغير	الفئات	التكرار	النسب المئوية %
النوع	انثى	18	36
	ذكر	32	64
	الكلي	50	100
مستوى التعليم	متوسطة	4	8
	اعدادية	6	12
	دبلوم تقني	13	26
	بكالوريوس	22	44
	ماجستير	4	8
	دكتوراه	1	2
	الكلي	50	100
مدة الخدمة	من سنة إلى اقل 5 سنوات	13	26

	من 5 إلى اقل 10 سنوات	17	34
	من 10 إلى اقل 15 سنوات	16	32
	من 15 سنة فأكثر	4	8
	الكلي	50	100

المكون الثاني: نتائج البحث وتحليلها واختبار فرضيات البحث: يشتمل على المتغيرات الفرعية او الثانوية لبعض ل التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها والمذكورة في القسم الثاني من استمارة الاستبيان. يستعرض الباحث الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان المئوية وترتيب الأهمية وفقا لتوجهات مجتمع البحث أزاء توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط، ومناقشتها اعتمادا على الأسلوب الرياضي والإحصاء الوصفي المبينة في جدول (6) الآتي:

جدول (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان المئوية وترتيب الأهمية وفقا لتوجهات مجتمع البحث أزاء توافر مقومات الحكومة الإلكترونية.

ت	المتغيرات الفرعية (عبارات الاستبانة)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الترتيب الأهمية
	قناعة الإدارات العليا بضرورة تطبيق الحكومة الالكترونية، فضلا عن وضع أهداف ذكية قابلة للقياس كما ونوعا وزمنا وتكون واقعية	4.64	0.48	0.93	الثالثة
	تترسخ اخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية، ومبادئ الحوكمة الإلكترونية وفق المعايير الدولية.	4.12	0.85	0.82	العاشرة
	تتوافر البيئة التحتية المناسبة وتخصيص الموارد المادية والتقنية والمالية والبشرية والمعلوماتية لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.	4.78	0.42	0.96	الأولى

	يرسخ التخطيط الإستراتيجي وفق مضامين الإدارة الإستراتيجية لوضع الاستراتيجيات الواقعية بالتماشي مع استراتيجيات التنمية المستدامة.	3.66	0.82	0.73	الثالثة عشر
	يتم تفعيل صناديق الشكاوى والمقترحات لتقديم الحلول الإبداعية لتحقيق الرضا والإزدهار التنظيمي.	4.38	0.75	0.88	السادسة
	تتكامل شبكة الاتصالات بنظام واحد الوزارات والحكومة والقطاع الخاص بشكل مباشر لتبادل المعلومات بسرعة بسرية وأمان.	4.52	0.65	0.90	الخامسة
	يتم تجاوز الأساليب الروتينية والبيروقراطية من خلال إدارة بلا تنظيمات جامدة بوجود نظام إلكتروني مرن.	4.32	0.71	0.86	السابعة
	توثق المعاملات الورقية القديمة وأرشفتها وحفظها الكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية، لتحويل المستند الورقي إلى مستند الكتروني.	4.28	0.86	0.87	الثامنة
	تتسم المعلومات الحكومية بالموثوقية والقانونية والشفافية المساءلة العالية، لإنجاز الخدمات بتقنيات موحدة الكترونياً.	4.38	0.57	0.88	السادسة
	توافر المرونة التنظيمية للتكيف وسرعة الإستجابة للتغيرات المستقبلية والمفاجئة وهندرة التصميم التنظيمي لإدخال التقنيات الالكترونية الحديثة.	3.76	0.92	0.75	الثانية عشر
	تمارس إدارة بلا مكان وبلا زمان تستمر 24 ساعة وصيانتها بإستمرار وتوافر فرص التغذية الراجعة. يرتقي بأداء الحكومة الالكترونية.	4.72	0.45	0.94	الثانية
	تستثمر الحكومة رأس المال البشري وتمكينهم وتحفيزهم، والاستعانة بالمختصين في إدارة الشبكات وتشغيل التكنولوجيا الحديثة.	4.56	0.67	0.91	الرابعة
	تفعيل تقنيات التواصل الاجتماعي الكثيرة كالبريد الالكتروني والواتساب والفيسبوك والهواتف الذكية وغيرها.	4.24	0.69	0.85	التاسعة
	يتم ايجاد مجتمع معلوماتي فعال للتعامل الالكتروني ومواكبة الثورة والتقنية والمعلوماتية ولتنمية الابتكار والإبداع.	4.82	0.39	0.96	الأولى
	تفعل وسائل الإعلام والإتصال الدائم بالمواطنين لنشر الوعي الإلكتروني المعلوماتي لديهم وطرح ايجابيات الحكومة الالكترونية لجذبهم.	3.68	0.77	0.74	الثالثة عشر

	لا يفصح عن المعلومات الشخصية وحماية أمن المعلومات ضد هجمات القراصنة لتوطيد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية.	4.54	0.54	0.91	الرابعة
	تلبى إحتياجات المواطنين محليا وخارجيا لاستعمل الوثائق الإلكترونية لتلبية كإثبات الشخصية واستعمل البريد والتوقيع إلكترونيا.	3.76	0.59	0.75	الثانية عشر
	تمارس الديمقراطية الالكترونية بمساهمة المواطنين في عمليات اتخاذ القرار والاستفتاءات لتوجيه الحكومة ومؤسساتها.	4.26	0.72	0.85	التاسعة
	تجمع المعلومات في موقع الحكومة الرسمي الكترونيا وإدامة أنظمتها، وصيانة الكيبل الضوئي بالتنسيق مع وزارتي الاتصالات والتخطيط.	4.02	0.68	0.80	الحادية عشر
	يشتمل نظام إلكتروني على سعر المنتج لتسهيل تدفق الأعمال بسهولة وبشفافية، والتخلص من عمولة الوسطاء.	3.76	0.66	0.75	الثانية عشر
	الوسط المرجح بالأوزان والانحراف المعياري العام لمقومات الحكومة الإلكترونية	4.26	0.38	0.85	

المرجع: نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لبيانات استمارة الاستبيان اعتمادا على نظام .Spss

القسم الثالث: في هذا القسم الذي يشتمل على المتغيرات الفرعية، أو الثانوية لبعض فوائد إرساء الحكومة الإلكترونية

يستعرض الباحث الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان المئوية وترتيب الأهمية وفقا لتوجهات مجتمع البحث أزاء توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط، ومناقشتها اعتمادا على الأسلوب الرياضي والإحصاء الوصفي المبينة في جدول (7) الآتي:

جدول (7) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان المئوية وترتيب الأهمية وفقا لتوجهات مجتمع البحث أزاء توافر فوائد الحكومة الإلكترونية.

ت	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الترتيب الأهمية
	توفير المال وتقليل الهدر والوقت والجهد وتكاليف الاستثمارات الخاصة بالمباني.	3.90	0.71	0.79	الثامنة

تختزل الحكومة الالكترونية مستويات إدارية بحجم محدود من الموظفين، وتكاليف الارشفة الورقية.	3.86	1.16	0.77	التاسعة	
يتم القيام بالإصلاح الاداري والاقتصادي والديمقراطي لتعزيز فرص التطوير الإداري والمؤسسي وتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.	3.48	0.93	0.70	الحادية عشر	
تنسق الحكومة لتقديم الخدمات إلكترونياً مثل البطاقة الوطنية والجوازات والصحة والتعليم والنشر والصيرفة الإلكترونية وغيرها.	4.28	0.67	0.86	السابعة	
يتم التخطيط للموازنة بكفاءة وتلافي نقص الموارد المالية والإفصاح عن بيانات الميزانيات وعن السياسات والبرامج ومؤشرات الأداء.	3.20	1.07	0.64	الثالثة عشر	
تمكين المواطنين وتوجيه الموظفين وتحفيزهم في التعاملات الإلكترونية بكفاءة وفعالية وإنسانية.	4.38	0.73	0.88	السادسة	
يتم هندرة العمل الحكومي وفق تصور تقني حديث، وتقليل الروتين والبيروقراطية وتدنية التكاليف.	4.52	0.76	0.90	الثالثة	
تحتاج التقانة والأتمتة واستعمل التكنولوجيات الحديثة فرص استثمارية بقطاع المعلومات وزيادة الفرص الوظيفية.	4.48	0.65	0.90	الرابعة	
يوضع برنامج واستثناءات لتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.	3.42	0.99	0.68	الثانية عشر	
يستند تبادل المعلومات بسرية عالية، محليا ودوليا إلى الأمن المعلوماتي والإلتزام بمبادئ الحوكمة الإلكترونية والمعايير العالمية.	4.46	0.79	0.89	الخامسة	
تستغني الحكومة الإلكترونية الموظفين غير الاكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.	3.56	1.09	0.71	العاشرة	
يوفر نظام الدفع الإلكتروني مزيد من الأمن والأمان والسرعة والمرونة لإنجاز المعاملات المالية بسلاسة وبلا نقد تالف أو مزيف.	3.94	0.77	0.79	الثامنة	
يطبق مبدأ الثواب والعقاب والشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب لفي ظل تعميق تقويم الأداء بموضوعية.	4.44	0.70	0.89	الرابعة	

تجسد المسؤولية الاخلاقية والمهنية في انجاز المعاملات إلى جانب الحفاظ على البيئة.	4.74	0.49	0.95	الثانية	
يطلع بشفافية المواطنين على عمل الحكومة عبر شبكة الإنترنت، تكون متاحة وفي أي وقت.	4.36	0.63	0.87	السابعة	
ترسيخ الثقة بالمؤسسات الحكومية والشعور بالأمان والرضا وتخفيض المخالفات والأخطاء.	4.74	0.53	0.95	الثانية	
تقدم الخدمات إلى الجمهور خلال 24 ساعة دون حضور الموظف، وكسر الحواجز الجغرافية فهي إدارة بلا زمان وبلا مكان وبلا ورق.	4.80	0.49	0.96	الأولى	
يتم كشف الأنشطة غير المشروعة ومكافحتها كحالات الفساد بمختلف أنواعه وغسيل الأموال وتمويل الإرهاب والإحتكاروغيرها.	4.48	0.54	0.90	الرابعة	
تؤدي التجارة الإلكترونية إلى فرص عمل جديدة ونمو الصناعة البرمجية والموارد لتدعيم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.	3.16	1.04	0.63	الرابعة عشر	
رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وجودة إنجاز الوظائف المختلفة وتحقيق رضا الجميع.	4.38	0.85	0.88	الخامسة	
الوسط المرجح بالأوزان والانحراف المعياري العام لفوائد الحكومة الإلكترونية	4.13	0.52	0.83		

المرجع: نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لبيانات استمارة الاستبيان اعتمادا على نظام: Spss

رابعا: اختبار فرضيات البحث: تشير معطيات الجدول (8) نتائج تحليل التباين الأحادي(One- Way ANOVA) للفروق ودلالتها الإحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين إزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها تعزى إلى الخصائص الشخصية والوظيفية: أن نتيجة اختبار تحليل الأحادي (ANOVA) تظهر فروقاً أو عدمها عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) دالة إحصائياً يؤدي إلى رفض الفرضية أو قبولها.

إذْ تم استعمل اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق ودلالتها الإحصائية تبعاً لمتغيرات النوع والتعليم والخدمة لدى موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط موضوع البحث. واتضحت النتائج الآتية:

أ. أن نتيجة اختبار تحليل الأحادي(ANOVA) تظهر فروقاً أو عدمها عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) دالة إحصائياً بين: متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير النوع لدى موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط، حيث يتبين من الجدول (8) أن قيمة (F) بلغت (0.835)، وبمستوى

دلالة بلغ (0.658)، وهو أكبر من (0.05)، وبذلك يمكن الاستدلال بانه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وهذا يعني أن مستوى استجابات أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، لا تختلف باختلاف النوع لديهم وهذا يؤدي إلى رفض الفريضة البديلة والقبول بفرضية العدم او الصفرية مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير النوع لدى موظفي المنظمة المبحوثة موضوع البحث.

جدول (8) نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) للفروق ودلالتها الإحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول درجة إمكانية تطبيق التوجه الرقمي نحو ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها بحسب الخصائص الشخصية والوظيفية.

الخصائص - مصدر التباين		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات التباين المقدر	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
(النوع)	بين المجموعات	4.209	20	0.210	0.835	0.658	رفض الفرضية الثانوية (1)
	داخل المجموعات	7.311	29	0.252			
	الكلي	11.520	49				
(التعليم)	بين المجموعات	46.023	20	2.301	2.343	0.018	قبول الفرضية الثانوية (2)
	داخل المجموعات	28.477	29	0.982			
	الكلي	74.500	49				
(الخدمة)	بين المجموعات	14.580	20	0.729	0.755	0.740	رفض الفرضية الثانوية (3)
	داخل المجموعات	28.000	29	0.966			
	الكلي	42.580	49				

المرجع: نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لبيانات استمارة الاستبيان اعتمادا على نظام. Spss

ب. أن نتيجة اختبار تحليل الأحادي(ANOVA) تظهر فروقاً أو عدمها عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) دالة إحصائياً بين: متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير النوع لدى موظفي قائممقامية قضاء الصويرة في محافظة واسط، حيث يتبين من الجدول (8) أن قيمة (F) بلغت (0.835)، وبمستوى دلالة بلغ (0.658)، وهو أكبر من (0.05)، وبذلك يمكن الاستدلال بانه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وهذا يعني أن مستوى استجابات أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، لا تختلف باختلاف النوع لديهم وهذا يؤدي إلى رفض الفريضة البديلة والقبول بفرضية العدم او الصفرية مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير النوع لدى موظفي المنظمة المبحوثة موضوع البحث.

ج. أن نتيجة اختبار تحليل (ANOVA) كشفت فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها في المنظمة المبحوثة تعزى لمتغير ومستوى التعليم، حيث بلغت قيمة (F) (2.343) بمستوى دلالة (0.018) وبذلك يمكن الاستدلال بانه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني أن تقدير موظفي قائممقامية قضاء الصويرة أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها في المنظمة المبحوثة تختلف باختلاف ومستوى التعليم لديهم. وبذلك يمكن الاستدلال بانه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وهذا يؤدي إلى قبول الفريضة البديلة نصها: الفرضية الثانوية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير مستوى التعليم لدى موظفي المنظمة المبحوثة.

د. إن نتيجة اختبار تحليل (ANOVA) كشفت فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها تعزى لمتغير ومدة الخدمة، حيث بلغت قيمة (F) (0.755) بمستوى دلالة (0.740) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك يمكن الاستدلال بانه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وهذا يعني أن مستوى استجابات أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، لا تختلف باختلاف مدة الخدمة لديهم وهذا يؤدي إلى رفض الفريضة البديلة والقبول بفرضية العدم مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث إزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير مدة الخدمة لدى موظفي المنظمة المبحوثة موضوع البحث.

المبحث الرابع:

الاستنتاجات والتوصيات

المكون الأول: الاستنتاجات: استكمالا للدراسة النظرية والتحليلية للبحث أثمرت الاستنتاجات الفكرية والتحليلية الآتية:

1. أسفرت الأدبيات الإدارية عن وجود تمييز بين الحكومة الالكترونية والحوكمة الإلكترونية والإدارة الالكترونية:

أ. تعد الحكومة الإلكترونية هي النموذج التنبؤي أو النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية التي تحاكي أعمال الحكومة التقليدية الموجودة بشكل حقيقي ومادي في مؤسسات الدولة وأجهزتها.

ب. تشير الحوكمة المؤسسية إلى سلطة الإدارة الحقة والرشيدة والحاكمية للصالح العام والتميز في الأداء المرتكز على مجموعة القوانين والقواعد واللوائح والمعايير ومبادئ الحكم الرشيد المتمثلة بالعدل والمساواة والديمقراطية والشفافية والنزاهة والرقابة والكفاءة والفعالية واخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية ومكافحة الفساد الإداري والمالي وغيره.

ج. ليست الحوكمة الإلكترونية مجرد مصطلح فني؛ بل هي مصنع تقيمه الحكومة، بينما الحكومة الإلكترونية هي المنتج المناسب والجيد التي ينتجها ذلك المصنع.

د. تعتمد الحكومة الإلكترونية على مخرجات الحوكمة الإلكترونية فلا توجد الأولى الأ بوجود الثانية، وهذا يدعى "بروتوكول اتصال ثنائي الإتجاه" ويأتي أثر حوكمة الحكومة الالكترونية للتأكد، لأنه قدم الخدمات، وفى بها على وفق المعايير والمقاييس وغيرها.

هـ. تستعمل "الإدارة الالكترونية" بوصفها مصطلحاً رسمياً على مستوى الدول والمؤسسات الدولية بوصفه التعبير العلمي الأدق بالرغم من شيوع اعتماد مصطلح "الحكومة الالكترونية".

2. يتطلب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي. لأن الافتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات يمنع المواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الإلكترونية من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها.

3. يؤدي نظام الدفع الإلكتروني إلى تقليل استعمال النقد والأوراق النقدية التالفة والمزيفة وتقليل الروتين وتعزيز الشفافية، ويسهم في تحسين الكفاءة في إنجاز المعاملات المالية وبسلاسة ويوفر مزيد من الأمن والأمان.

4. الكشف عن دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين واستعمال تكنلوجيا المعلومات والاتصالات وما تتيح شبكة الإنترنت من تطبيقات النافذة الالكترونية، والأرشفة الالكترونية، والتوقيع الالكتروني مع ضمان الخصوصية وامنية المعلومات والمعرفة الإلكترونية.

5. الكشف عن حالات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والإحتكار والأنشطة غير مشروعه، والفساد بمختلف أنواعه وتقنيات المعالجة من أجل أداء أفضل بعلاقة شفافة ونزاهة وعدالة بأسرع وقت ودقة وجودة عالية.

6. تقدم الحكومة الالكترونية الخدمات المعلومات والبيانات بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية وتحقيق العدل والمساواة بين فئات المجتمع بضمنهم ذوو الاحتياجات الخاصة والنساء وكبار السن للوصول إلى خدماتها بطريقة سهلة حسب قدراتهم ووجودهم ومعالجة العوائق ومجابهة التحديات والأزمات

7. يتضح هناك الكثير من الجهات المستفيدة من الحكومة الإلكترونية تتمثل بـ بـأصحاب المصالح (المواطنـون - الأعمـال - الأجهزة الحكومية - الموظفون - القادة السياسيون- الحكـومـة - الشركاء والموردون). وجميعهم المستفيدون من خدمات الحكومة الإلكترونية.

8. كشفت نتائج البحث حسب توجهات مجتمع البحث أزاء العبارة(3) الخاصة بتوافر البيئة التحتية المناسبة وتخصيص الموارد المادية والتقنية والمالية والبشرية والمعلوماتية لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. حققت الترتيب الأهمية الأولى بوصفها أحد مقومات الحكومة الإلكترونية بوسط حسابي مقداره 4.78 وانحراف معياري0.42 والوزن المئوي بنسبة 0.96.

9. كشفت نتائج البحث حسب توجهات مجتمع البحث أزاء العبارة(17) الخاصة تقدم الخدمات إلى الجمهور خلال 24 ساعة من دون حضور الموظف، وكسر الحواجز الجغرافية فهي إدارة بلا زمان وبلا مكان وبلا ورق. حققت الترتيب الأهمية الأولى بوصفها أحد فوائد الحكومة الإلكترونية بوسط حسابي مقداره 4.80 وانحراف معياري0.49 والوزن المئوي بنسبة 0.96.

10. استدل الباحث عن طريق الدراسة التحليلية للبحث الحالي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وهذا يعني أن مستوى استجابات أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، لا تختلف باختلاف النوع ولمتغير مدة الخدمة لدى موظفي المنظمة المبحوثة موضوع البحث.

11. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات مجتمع البحث أزاء ترسيخ مقومات مشروع الحكومة الإلكترونية وفوائدها، تعزى لمتغير مستوى التعليم بمستوى دلالة (0.018) لدى موظفي المنظمة المبحوثة اعتماد اعلى نتيجة اختبار تحليل (ANOVA) التي كشفت فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

المكون الثاني: التوصيات والمقترحات: لقد توجت استنتاجات البحث الحالي التوصيات والمقترحات الآتية:

1. ضرورة تهيئة هيكل البنية التحتية الأساسية لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتطويرها في أداء أعمالها. وتقديم الموارد والدعم المالي المناسب، لتغطية تكلفة الخدمة المقدمة والتكاليف التقنية والبرمجية وتوفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها من وإلى المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال محليا وخارجياً.
2. تطوير قطاع الاتصال وّالإعلام ونشر الوعي الإلكتروني واستعمل برامج التقنية الحديثة لمواكبة الحداثة والعصرنة في ترشيد الوقت والجهد في تقديم الخدمات وغيرها، وتزويدهم بمقومات ترسيخ إقامة مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين وللمواطنين اقتناعهم بفوائدها ومزاياها.
3. توحيد البرمجيات والتطبيقات المشتركة بين القطاعات الحكومية ومؤسساتها العديدة تحكمها اللوائح والقوانين وأمن المعلومات ضمن شبكة الانترنت العالمية وحماية مواقع الحكومة الإلكترونية وتعيين مسئول محدد لمراقبتها وتقييمها وتقويمها بإستمرار ووضع الإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم وفقا للمعايير الدولية.
4. يحتاج مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى التخطيط الاستراتيجي على وفق مضامين الإدارة الإستراتيجية المؤدي إلى نجاح أداء الحكومة الإلكترونية لتحقيق تنمية شاملة وّللوصول إلى التنمية المستدامة.
5. يستلزم وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية بين جمهور المتعاملين والدوائر الحكومية، والتصدي إلى معالجة مقاومة التغير لدى الموظفين وتأهيلهم وتفعيل الرقابة الإلكترونية للحفاظ على خصوصية التعاملات

وعلى المعلومات الشخصية للمواطنين وسريتها من خلال ومنح الصلاحية وبناء نظام متكامل لعملية دخول المستخدمين من خلال الهوية الإلكترونية.

6. ضرورة عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية وتدريب العاملين على تطبيق الحكومة الالكترونية وحماية أمن المعلومات ضد هجمات القراصنة لتوطيد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية التي لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية واعتماد توقيع الكتروني كي يكون معتمداً رسمياً وتأخذ المخاطبات الطابع الرسمي.

7. القيام بتفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية لتخفيف العبء عن كاهل الحكومات، وكذلك توفير العمالة المدربة في مجال المعلوماتية، ورفع مستوى قدرة الجمهور إلى التعامل مع هذه التقنيات الجديدة في زمن اتسم بالتسارع التقني والحداثة.

8. التخفيف من المركزية وزيادة اللامركزية وتفعيل الاتصال الالكتروني وترشيد الانفاق المحلي والتخلص من صور البيروقراطية السلبية وسوء الإدارة لتعزيز الديمقراطية التساهمية والاستماع إلى شكاوى المواطنين ومعالجتها بحلول إبداعية وتأهيل الموظفين وتنمية المديرين إشراكهم في إعداد الخطط ووضع الأهداف وصياغة الاستراتيجيات واتخاذ القرارات السليمة.

9. ردم الفجوة الرقمية من خلال المعرفة الإلكترونية وفرص تعليمية وتثقيفية والقدرة على الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية وجود نظام تبادل المعلومات بين دول العالم المتقدم ودول العالم الأخرى وتقديم الخدمات الحكومية إلى المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة. للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

10. معالجة حالات غسيل الأموال، وتمويل الإرهاب، والإحتكار، والأنشطة غير مشروعه، بالمقابل القضاء على الفساد بمختلف أنواعه وعلى حالات المحاباة والوساطة والرتابة والارشفة الورقية الطوابير في تقديم الخدمات والقيام بعمليات الإصلاح الشامل وتحقيق العدالة والمساواة والشفافية والأمن، لتوطيد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية.

11. ضرورة الاهتمام بعقد الندوات والدورات والمحاضرات، وتدريب المتعاملين وموظفي الحكومة على التعامل والتكيف مع الرقمنة والتكنولوجيا المتطورة، واستعمال برمجيات الحكومة الالكترونية، والتعرف على مقومات وفوائد الحكومة الالكترونية وحماية الخصوصية والسرية والالتزام بممارسة مهام الأمن لنجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

المراجع المعتمدة:

[1] Resource: Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, 1970.

[2] مصطفى سلمان منسي، تأثير الحكومة الالكترونية في أداء المنظمات: دراسة تحليلية لآراء عينة من ضباط وموظفي مديرية المرور العامة / مديرية تسجيل المركبات وإجازات السياقة، رسالة الدبلوم العالي في التخطيط الإستراتيجي الأمني، جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد،2022 ص:28.

[3] سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد 14 خاص، أكتوبر 2009، ص 161.

[4] محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004، ص ص 10، 11.

[5] حسين محمد الحسن، "الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط 1، 2011، ص 42.

[6]الاسدي، عباس زهير عبد والاسدي، عدي غني، فاعلية استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الحكومات المحلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد والإدارية المالية، العدد 3، المجلد 8، 2016، ص 52.

[7] علي، شاكر نايف شاكر، تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق: الحلول والافاق المستقبلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تكريت، كلية العلوم السياسية، 2018، ص:15.

[8] Michiel Backus: E. governance and developing countries, introduction and examples, research report, No.3,2001, p2.

[9]سعد غالب ياسين، " الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص21.

[10]سهام بوفلفل - سمية سريدي، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وزارة الداخلية والجماعات المحلية- جامعة 8ماي، الجزائر، 2019، https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/844

نقلا عن:

عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

[11]عبود نجم، "الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 126.

[12] . سهام بوفلفل - سمية سريدي، مرجع سبق ذكره، 2019.

[13] سلمان عبود زبار، اليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المستفيدين من الخدمات الالكترونية مديرية جوازات – بغداد، مجلة جامعة بابل – العلوم الإنسانية – المجلد 23- العدد 2، 2015، ص:706.

[14]عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص: 35.

[15] موفق نورالدين، الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه،2019،

[16] مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، ص53 - 58https://mail.almerja.net/reading.php?idm=17845

[17] سوليفان، جون "، الحكم الديمقراطي الصالح المكون الرئيسي للإصلاح السياسي والاقتصادي،" مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن، 2008، ص 28.

[18] الخناق، نبيل محمد "، الشفافية التنظيمية، " مطبعة الرفاه، بغداد،2006 ص.39

[19] سندس سعدي حسين، أثر حوكمة الشركات في التدقيق الداخلي، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين (بحث مقدم لنيل شهادة المحاسبه القانونيه)، بغداد، 2006.

[20] الصالح احمد علي، " بناء محافظ رأس المال الفكري من الأنماط المعرفية ومدى ملاءمتها لحاكمية الشركات في القطاع الصناعي المختلط في بغداد " اطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد كجزء من متطلبات شهادة الدكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال ،2006، ص117 .

[21] مصطفى سلمان منسي، مرجع سبق ذكره،2022 ص:34.

[22] مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، ص53 - https://mail.almerja.net/reading.php?idm=17845858

[23] أبو بكر محمد الهوش – الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق – مجموعة النيل العربية- 2006

[24]تارقي يونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية – دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ولاية أدرار – مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، 2017، ص 6.

[25] محمود، محمد فتحي، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر، ورقه عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي للعام السابع للإبداع والتجديد في الادارة، المقام في الدار البيضاء في المملكة العربية المغربية، الادارة العربية .وتحقيق اهداف التنمية في الالفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية الادارية، مصر،2006 ، ص:118.

[26] محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/500603

[20] علا الخواجة – الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الالكترونية فى مصر – مركز الدراسات المالية والاقتصادية - جامعة القاهرة –مؤتمر مواجهة تحديات الاصلاح الاقتصادى فى مصر- يونيو 2005.

[28]مهدي مراد ويحياوي نصيرة، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية – دراسة حالة بريد الجزائر – مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد الثالث، دون تاريخ نشر، ص 264.

[29]حورية قارطي وإيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، دون تاريخ ولا دار نشر، ص ص 4-5.

[30] رزوقى، نعيمة حسن " اقتصاديات الأفكار في بيئة الفضاء الإلكتروني"، آفاق اقتصادية، سنة2002.

[31] جبريل حسن العريشي، ورقة بحثية بعنوان" الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها"، جامعة الملك سعود، سنة 2010.

[32] حططاش عبد الحكيم، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن – دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013 – أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2018، ص:54-55.