جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى

م. محمد عصام احمد* م. حسان ثابت جاسم** م. علاء احمد حسن***

المستخلص

تشير الحوكمة الالكترونية للإدارات المحلية إلى تسليم المعلومات والخدمات الوطنية أو المحلية من خلال الانترنت أو أي وسيلة الكترونية أو رقمية أخرى للمواطنين، منظمات الأعمال والدوائر الرسمية الأخرى. فالحوكمة الالكترونية تسهل عملية تزويد المواطنين بالمعلومات والخدمات المطلوبة في الوقت المطلوب وتعمل على تمكين الموظفين والمواطنين من خلال امكانية الدخول الى قواعد البيانات مستبعدة بذلك البيروقراطية لترتقي بمستويات الانتاجية وتخفض كلف المعاملات الحكومية وتسهم في مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرارات. حيث تصف الحوكمة الالكترونية كيف يستفيد المدراء والمشرفون من تقانة المعلومات والاتصالات لتنفيذ مهامهم المتعلقة بالاشراف والتفاعل والتخطيط والتنظيم والتنسيق والتوظيف بفاعلية في ظل مساءلة المجتمع والشفافية وحكم القانون، ويقيس هذا البحث جاهزية الحكومة المحلية في محافظة نينوى لتطبيق الحوكمة الالكترونية محلياً.

Abstract

E-governance for local government refers to the delivery of national or local government information and services via the Internet or other digital means to citizens or businesses or other governmental agencies. E-governance facilitates provision of relevant government information in electronic form to the citizens in a timely manner; better service delivery to citizens; empowerment of the people through access to information without the bureaucracy; improved productivity and cost savings in doing business with suppliers and customers of government; and participation in public policy decision-making. E-Governance refers to how managers and supervisors utilize ICT and Internet to execute their functions of supervising, planning, organizing, coordinating, and staffing effectively under accountability, transparency and judge of law.

* جامعة الموصل / كلية الادارة والاقتصاد
** جامعة الموصل / كلية الادارة والاقتصاد
*** جامعة الموصل / كلية الادارة والاقتصاد

المقدمة:

شكلت تحديات البيروقراطية والروتين اكبر العوائق أمام التقدم والتطوير والارتقاء بالأداء في القطاع العام، وفي ظل غياب الشفافية ومحدودية المساءلة مثل الفساد الإداري والمالي الآفة الكبرى في تحجيم النتائج المتوخاة من برامج الخدمات والإصلاحات الحكومية، من هنا برزت ضرورة إدارة مؤسسات القطاع العام بنفس النسق المتبع في القطاع الخاص من حيث جودة الخدمات واتساقها وإتباع مبدأ الكفاءة والفاعلية الاقتصادية مع التأكيد على الجانب العام من هذه الخدمات فيما يخص العدالة والمساواة لجميع المستفيدين بما يضمن حقوق جميع أصحاب المصالح ويمنع الهدر والفساد.

وحيث أن القطاع الخاص حقق نجاحات واسعة بتطبيق آليات الحوكمة لتحقيق الإدارة الصالحة والرشيدة في الحد من هذه المعوقات والتحديات وتجنب تحيز متخذي القرار تجاه مصالحهم مقابل مصالح المالكين (مشكلة الوكالة)، وجب تكييف تلك الآليات للارتقاء بواقع الأداء الحكومي عامة وأداء الحكومات المحلية خاصة، حيث أن الأخيرة اقرب في المضمون إلى المؤسسات فالحكومة المحلية تمثل الإدارة سواء كانت معينة أم منتخبة والمواطن يمثل المالك أو المساهم إذا جاز التشبيه. وفي ظل الزخم الحاصل في الطلب على الخدمات المقدمة من قبل الإدارات المحلية وعجز الأخيرة على تقديم تلك الخدمات بالجودة المناسبة من حيث النوعية والتوقيت نتيجة عدم القدرة على مواجهة الطلب أو نتيجة حالات الفساد الإداري والمالي والمحسوبية، كان لابد من إتباع الحوكمة للخروج من هذه المعضلة.

وحيث أن زخم العمل الكبير المطلوب من قبل الإدارات المحلية يعوق تطبيق حوكمة الإدارة المحلية (Local Governance)، يطرح هذا البحث مفهوم الحوكمة الالكترونية (Electronic Governance) كأحد السبل الناجعة لمعالجة المشاكل الناتجة عن قصور الإدارات المحلية في إرضاء مواطنيها والقيام بمهامها بالجودة المطلوبة بشفافية وعدالة بمنأى عن ضبابية الفساد والترهل والمحسوبية، هذا وان تطبيق الحكومة الالكترونية يصب بشكل مباشر في اتجاه تحقيق الحوكمة الالكترونية ويعد من أهم أدواتها عبر تحقيق الشفافية والمساءلة وحكم القانون والمشاركة.

المبحث الأول
منهجية البحث

أولاً: الأهمية:

تأتي أهمية هذا البحث في مواكبة جهود الحكومة المركزية والحكومات المحلية في التعرف على الكيفية التي يساهم بها التبسيط الإداري المعمول به في المؤسسات الحكومية في توفير و تحقيق الشفافية وتوفير متطلبات المساءلة والمحاسبية من خلال توظيف الحلول والنماذج المستندة على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بهدف تحقيق الحكم الجيد وإدارة أفضل للموارد والسياسات. وعليه، فإن أهمية هذا البحث تكمن في التعرف على كيفية تطبيق الحوكمة الإلكترونية كأداة عمل لترسيخ وتفعيل مفاهيم وركائز ومعايير الحوكمة. كما سيتناول البحث دور الحوكمة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية وكيفية تطبيقها في مؤسسات الحكومات المحلية وأهم ممارساتها وتجاربها الناجحة في إدارة المؤسسات، كما سيلقي الضوء على دور نظم وتكنولوجيا المعلومات والإدارة والحكومة الالكترونية في تفعيل الحوكمة الالكترونية لما لها من أهمية في إدارة التغيير والتطوير نحو الأفضل. وان فكرة الموائمة بين مفهومي الحوكمة الالكترونية والحوكمة المحلية تعطي بعداً كبيراً لأهمية هذا البحث باعتبارهما من اهم الوسائل التي تؤدي الى خلق ضمانات ضد الفساد وسوء الادارة وهدر الوقت من خلال تطوير المستلزمات الضرورية من نظم واجراءات وقيم لبناء المجتمع المدني الديمقراطي المتحضر.

ثانياً: الأهداف:

1. التعرف على الحوكمة الالكترونية والحوكمة المحلية والتوفيق بينهما.
2. تحديد مفاهيم وركائز ومعايير الحوكمة الالكترونية للادارات المحلية.
3. التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية للادارات المحلية في إدارة التغيير والتطوير.
4. إبراز دور الحكومة الالكترونية في إرساء مفهوم الحوكمة الالكترونية المحلية.
5. تحديد جاهزية الإدارات المحلية من متطلبات لتطبيق الحوكمة الالكترونية والمعوقات التي تشوب ذلك.

ثالثاً: المشكلة:

تتمحور المشكلة البحثية في حاجة أنظمة الحكم المحلية الممثلة في العراق بالمحافظات ومجالس المحافظات إلى نظام يتصف بالكفاءة والفاعلية والشفافية والنزاهة والسيطرة الدقيقة التي تمكن من تقديم

أفضل خدمة لأصحاب المصالح وعلى رأسهم المواطن المحلي وكشف حالات الفساد بمختلف أنواعه وخاصة الإداري والمالي وهذه النظم يجب أن تستند إلى جاهزية الجهة الراعية لتطبيقها ومدى القناعة بأهميتها، وبعبارة أدق فان المشكلة يمكن حصرها بالتساؤلات الآتية :-

1. هل تعي الإدارات المحلية بأهمية الحوكمة في عملية إدارة مؤسسات الدولة من خلال تطبيقها الكترونياً ومحلياً؟
2. ما هو مدى جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية؟

خامساً: فرضيات البحث:

يخمن الباحثين الإجابة الفرضيات التالية للمعضلة البحثية المطروحة:

1. " يوجد قصور في فهم دور آليات الحوكمة الالكترونية في تعزيز الحوكمة المحلية مما يقلل من جاهزية الإدارات المحلية لاعتمادها في أداء أعمالها".
2. " يحول ضعف البنية التحتية وقلة التدريب والخوف من المساءلة والشفافية من تطبيق تطبيقات الحوكمة الالكترونية في الإدارات المحلية".
3. " مقاومة التغيير وغياب الرؤية الواضحة عن منافع الحوكمة الالكترونية في الإدارات المحلية تساهم بشكل كبير في عدم التوجه لاعتمادها".

سادساً: منهجية وأدوات البحث :

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي تهدف إلى تشخيص الظاهرة محل الدراسة، ومحاولة اقتراح حلول لها، ولذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى استخدام منهج الدراسة الميدانية، لذا تم تصميم استمارة استبيان لهذا الغرض ودعمت بالزيارات الميدانية والمقابلات المباشرة للعينة المبحوثة. وقد وزعت الاستمارات على الموظفين في الشعب والأقسام التابعة لديوان محافظة نينوى بواقع (50) استمارة وتم استرداد (37) استمارة صالحة للتحليل لتبلغ نسبة الاستجابة (74%)، تضمنت الاستمارات محورين رئيسين و(22) عبارة هدف من خلالها الوقوف على جاهزية اعتماد الحوكمة الالكترونية محلياً واستخدمت التكرارات والنسب المئوية للخروج بنتائج تعكس الواقع السائد في الجهة المبحوثة، حيث بلغت قيمة المصداقية كرونباخ الفا لهذا الاختبار (0.795).

المبحث الثاني
الحوكمة الالكترونية للإدارات المحلية

أولاً: مفهوم الحوكمة (Governance) :

تشير تقارير الأمم المتحدة إلى مصطلح " Governance " وتشير إلى مرادفه باللغة العربية " الحوكمة " وتبين لجنة خبراء الإدارة العامة في المجلس الاقتصادي والاجتماعي على أن هذا المصطلح ينبثق عنه مصطلحات فرعية أخرى كالحوكمة المحلية (Local Governance) والحوكمة الالكترونية (Electronic Governance) (الأمم المتحدة، 2006، 10). وتبين (الحسيني، 2008، 2) ان العديد من الدراسات تناولت مفهوم Governance وقد عرّبت بمصطلحات مختلفة كالحكم المؤسسي والحكم الصالح أو الرشيد والحوكمة والحاكمية والتحاكمية وغيرها. وسوف يتم اعتماد مصطلح الحوكمة لقبوله في اغلب الهيئات الدولية.

وتعرف العديد من الهيئات الدولية مفهوم الحوكمة ومنها البنك الدولي من خلال التركيز على أربع سمات متداخلة للحوكمة الرشيدة " Good Governance " وهي كما يأتي :

بناء القدرة Capacity Building والمشاركة Participation والتنبؤية Predictability والشفافية Transparency، إذ يتضمن بناء القدرة توفير مستوى معين من الخدمات العامة بشكل كفوء وفاعل، أما المشاركة فهي القبول بالحكم المؤسسي وهو مدخل يسهم في دعم الفوائد والمنافع ويمكّن من ذلك ، في حين التنبؤية هي الأساس الذي يقوم عليه الإطار القانوني من قواعد وقوانين لتضييق النظم غير الرسمية، فيما تعني الشفافية الإنفتاح Openness في القرارات والأفعال من خلال تدفق المعلومات حول القرارات التي تخص المواطنين، وتسهم الشفافية في دعم المتاح من المعلومات ودقتها وكلفتها المنخفضة (Chin, Hung, 2004, 3).

ولم يكن مفهوم الحوكمة ليذكر قبل عام 1995، ولكن بعد ذلك حظي هذا المفهوم باهتمام واسع من لدن المختصين والمهتمين، والمفهوم الضيق للحوكمة قد يصف حالة النظام الرسمي لمساءلة الإدارة العليا من قبل حملة الأسهم، ولكن أتساع صيغة المناقشة لهذا المفهوم طرح مفهوماً واسعاً له تمثل في النظامين

الرسمي وغير الرسمي معاً ليخص الأطراف المستفيدة من المنظمة في المجتمع، من هنا يمكن القول بان الحوكمة تتمثل في هيكل Structure وعمليات Operations وثقافة Culture ونظام System يسهم في إنجاح المنظمة وتحقيق أهدافها (Keasey, et al.,1997,2).

وتسعى الحوكمة من خلال الأهداف إلى تحقيق رفع الكفاءة أداء المؤسسات ووضع الأنظمة الكفيلة بتخفيف أو تقليل الغش وتضارب المصالح والتصرفات غير المقبولة ووضع أنظمة للرقابة على أداء تلك المؤسسات ووضع هيكل يحدد توزيع كافة الحقوق والمسؤوليات وتحديد القواعد والإجراءات والمخططات المتعلقة بسير العمل داخل المؤسسة ويمكن أجمال الأهداف التي يمكن تحقيقها نتيجة تطبيق نظم الحوكمة بما يأتي(عبد الحافظ وعبد الرزاق،2012، 4) :

1. تحقيق الشفافية والعدالة ومنح الحق في مساءلة إدارة المؤسسة للجهات المعنية.
2. تحقيق الحماية اللازمة للملكية العامة مع مراعاة مصالح المتعاملين مع مؤسسات الدولة المختلفة والحد من استغلال السلطة في تفضيل المصلحة العامة.
3. تحقيق فرصة مراجعة الأداء من خارج أعضاء الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات لتحقيق رقابة فعالة ومستقلة.
4. زيادة الثقة في أدارة الاقتصاد القومي بما يساهم في رفع معدلات الاستثمار وتحقيق معدلات نمو مرتفعة في الدخل القومي.

ثانياً: مفهوم الحوكمة المحلية(Local Governance):

بعد أن شغل مفهوم الحوكمة حيزا واسعاً في تقارير دولية عدة مكان الصدارة بين مختلف الأوساط العالمية، يلاحظ أن هذه التقارير الدولية أرجعت ضعف التنمية في الدول النامية إلى ضعف وسيلة ممارسة السلطة في إدارة وتنفيذ السياسات العامة، وأن هناك عناصر وآليات تحد من الحكم السيئ الذي يفتقر إلى الكفاءة والفعالية، كما أشارت التقارير إلى أهمية المعلومات ومدى شفافية الأنشطة الحكومية وتفعيل المشاركة المجتمعية، والاتجاه إلى المزيد من اللامركزية وتقوية الوحدات المحلية حتى يمكن رفع مستوى كفاءة وفعالية الخدمات المحلية (أبو الغيط، 2010، 5).

إن إدراك معنى الحوكمة المحلية بشكل واضح و مفيد لا يمكن ، دون التطرق إلى التحولات و العوامل المتعددة التي أدت إلى ظهور هذا المفهوم ، فضلا عن ضرورة ذكر الصعوبات التي واجهت وضع تعريف محدد للحوكمة، مع التنويع في ذكر التعاريف المختلفة له، من طرف عدة منظمات و مفكرين حتى يتسنى معرفة المحاور التي تتفق عليها جميع وجهات النظر المتعلقة بمفهوم الحوكمة المحلية (www.bouhania.com).

وهنا يبرز التوافق في الرأي على مصطلح "الأيلولة " الذي يشير إلى نقل السلطات السياسية والإدارية من" المركز) "أي الحكومة المركزية أو الحكومة فحسب (إلى الهيئات المنتخبة محليا ذات الطابع التمثيلي، والتي تعمل بناء على ذلك بطريقة مستقلة . والمشكلة أن هذا المصطلح يتخذ نطاقا مختلفا إلى حد بعيد في النُظم القانونية التي يجري استخدامه فيها، وذلك بسبب اختلاف النماذج المؤسسية . فالأيلولة في بلد أحادي، كالمملكة المتحدة، لا يتفق مدلولها مع مدلول الأيلولة في" دولة إقليمية" ، كإسبانيا أو إيطاليا، ولا مع ما يمكن أن يكون لها من مدلول في دولة اتحادية، كألمانيا أو كندا. وفي ضوء ذلك التنوع السياقي، الذي يعطي لنفس المصطلح معانٍ مختلفة، تثور مشكلة تعريف" الأيلولة "بطرق مختلفة، وفقا للنماذج المؤسسية (الأمم المتحدة،2006، 4). وان هذا النقل من المركز إلى المحليات وتفيض المواطنين لأشخاص منتخبين للقيام بمهام الواجبات المفوضة من المركز استلزمت نظاماً فعالا من الحوكمة المحلية لضمان حقوق ومصالح جميع المواطنين وأصحاب المصالح.

ويبدو جلياً أننا بحاجة إلى حوكمة الوزارات، تلك المرتبطة بمشاريع التنمية، وبحاجات الناس، ويمكننا اعتبار الوزير المعني بمثابة رئيس مجلس الإدارة في الشركات المساهمة، ونوابه ومساعديه بمثابة الإدارة التنفيذية، والمواطنين جميعاً بمثابة حملة الأسهم كونهم جميعاً مستفيدين من مشاريع وخدمات الوزارة، أما أصحاب المصالح الذين يجب تحديد العلاقات معهم فهم مثل الشركات الموردين والمقاولين إلى آخر القائمة. عند الحديث عن الأهداف، فهدف كل وزارة تحقيق مصلحة الوطن والمواطنين، وتنفيذ رؤية وتوجيهات ولاة الأمر على أفضل مستوى، وتحقيق هذه الأهداف يتأتى بإتاحة المورد البشري وهم الموظفون والمستشارون في هذه الحالة، وبإتاحة المورد المالي لتنفيذ المشاريع والمبادرات ومشاريع التطوير. هل يضير أن يقوم كل وزير في الوزارات المرتبطة مباشرة بحاجات الناس المعيشية أو من ينيبه بتنفيذ عرض تقديمي كل ربع سنة، كل نصف سنة، وإذا غلبت الحال، كل نهاية سنة مالية، يعرض فيه من أين بدأ العمل مطلع الفترة؟ وما هي المشاريع التي بدأت، وتلك التي انتهت، أو قيد التنفيذ، ومن ينفذها؟ وبكم ينفذها؟ فإذا كان العمل دقيقاً وواضحاً ولا يعاني قصوراً أو أي معوقات فبها ونعمت، وإذا لم يكن يشرح الأسباب سواء الداخلية في وزارته أو الخارجية من وزارات أخرى، فهكذا يكون حقق شفافية كبيرة وعالية، ووضع الكرة في ملاعب أخرى إذا كان ملعبه لا يعاني من إي إشكالات (www.saudiinfocus.com) .

لذا نجد أن البنك الدولي يعرف الحوكمة المحلية انطلاقاً من فكرة مفادها تطوير المؤسسات التي يعرفها بأنها : مجموعة التنظيمات الرسمية (الدستور، القوانين ، التنظيمات و النظام السياسي) و غير الرسمية (الثقة في المعاملات ، نظام القيم ، العقائد والمعايير الاجتماعية) و سلوك الأفراد والمنظمات. حيث يرى البنك الدولي أن الحوكمة المحلية هي " الطريقة التي تمارس بها السلطة لأجل إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية لأي بلد، بغية التنمية. وعرفها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأنها "ممارسة السلطة السياسية والإدارية والاقتصادية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات من خلال آليات وعمليات ومؤسسات تتيح للأفراد والجماعات تحقيق مصالحها . والملاحظ أن هذا التعريف يركز على ثلاثة دعامات للحوكمة المحلية (الدعامة السياسية المتعلقة بعملية صنع السياسة العامة واتخاذ القرار والدعامة الاقتصادية المتعلقة بصنع القرارات المتعلقة بالجانب الاقتصادي والدعامة الإدارية المتضمنة للنظام الخاص بتنفيذ هذه السياسات. وعرفت الحوكمة المحلية حسب منظمة الأمن والتعاون الأوروبي على أنها " بناء و تعزيز المؤسسات الديموقراطية و تشجيعها والتسامح في المجتمع ككل" . والملاحظ أن كل هذه التعاريف تركز على ثلاثة أبعاد للحوكمة المحلية : فالبعد السياسي يقوم على احترام حقوق الإنسان، والحريات المدنية والسياسية، و قيام الدولة بتحقيق الديمقراطية و تفعيل المشاركة السياسية واحترام القانون . أما البعد التقني فيعني الإدارة الفعالة و الشفافة للموارد المادية والبشرية للمجتمع، وتفعيل الديمقراطية المحلية اللامركزية. بينما البعد الاقتصادي فهو فتح المجال أمام القطاع الخاص للنشاط الاقتصادي دون تخصيص القطاع العمومي بامتيازات، أي تساويهما في الحقوق والواجبات. تعتمد الحوكمة المحلية على التفاعل الإيجابي للأبعاد السابقة بحيث تتجسد الديمقراطية والشفافية كمحاور كبرى لها. لذا فان الحوكمة المحلية تستهدف تحقيق مصلحة عموم الناس في المجتمع ، نظرا لكونها نسقا من المؤسسات المجتمعية الممثلة لجميع الأطراف والفئات، وتقوم الحوكمة المحلية على المساءلة والشفافية والمشاركة بواسطة المؤسسات للوصول إلى هدف أسمى هو القضاء على الفقر و الحرمان بمختلف مستوياته وأنواعه، وتحقيق التنمية البشرية المستدامة و مستوى عال من الرفاهية.

ثالثاً: دواعي التحول من الحكم المحلي إلى الحوكمة المحلية:

هناك عدة أسباب أدت إلى بروز مفهوم الحوكمة المحلية، من الناحيتين النظرية والعملية، فهي تمثل انعكاسا للتطورات التي طرأت على طبيعة دور الحكومة من جهة، كما أنها تأثرت بعدة تغيرات منهجية وأكاديمية من جهة أخرى.

وتكمن أهم الأسباب العملية في الأتي(www.bouhania.com):

1- الأسباب السياسية:

- ✓ العولمة كمسار، و ما تضمنته من عمليات ترتبط بـ :
  - عولمة القيم الديمقراطية و قيم حقوق الإنسان.
  - تزايد دور المنظمات غير الحكومية على المستويين الوطني والدولي.
  - عولمة الأفكار اللبرالية و اقتصاد السوق ، و تزايد دور القطاع الخاص.
  - زيادة حدة التفاعلات الدولية و التدفق ألمعلوماتي .
- ✓ عجز الأجهزة الحكومية عن التكيف المتطلبات المتزايدة للمجتمعات.
- ✓ تضخم الجهاز البيروقراطي و ترهل الإدارة الحكومية لاعتمادها على وسائل وتقنيات قديمة.
- ✓ ضعف البنية المؤسساتية و الإدارية و غياب المحاسبة و الشفافية.
- ✓ استمرار ظاهرة الدولة الأمنية التي تضيق على الحريات الأساسية ، و قمع بقية الفواعل المجتمعية الأخرى.
- ✓ فشل الدولة عن القيام بمهامها الأساسية المتمثلة في تلبية إحتياجات مواطنيها ، و عجزها عن قيادة عملية التنمية ، و تحقيق الأمن و السلم و هو ما أدى إلى انعدام ثقة المواطن في المؤسسات الحكومية خاصة في الدول المتخلفة.
- ✓ اللاإستقرار السياسي في دول العالم الثالث خصوصا ، التي تتميز بتسلط النخب الحاكمة وعدم فسحها المجال أمام المجتمع المدني للمشاركة السياسية.
- ✓ تعثر أغلبية عمليات التحول الديمقراطي في معظم الدول حديثة الاستقلال.
- ✓ تقلص حدة التنافر بين الحكم الوطني و الحكم المجتمعي و تقارب العلاقة بين الدولة و المجتمع ، في فترة ما بعد الحرب الباردة.
- ✓ تراكم موروث المساءلة السياسية الذي يقوم على مراقبة تصرفات و أداء السلطة السياسية.

2- الأسباب الاقتصادية:

- ✓ الأزمات المالية التي أصبحت تمر بها الدول الوطنية من حين لآخر، وتعجز عن مواجهتها وهو ما فرض إشراك فواعل جديدة لمساعدتها في صنع وتنفيذ السياسات العامة.

- ✓ الانتقال نحو نموذج اقتصاد السوق و تبني النموذج اللبرالي و تحول النظرة حول دور كل من الدولة والقطاع الخاص في الحياة السياسية و الاقتصادية.
- ✓ انتشار ظاهرة الفساد و تفشيها في جل الدول مما تتطلب إيجاد آلية فعالة لمواجهته.

3- الأسباب الاجتماعية:

وتمثل أهم جانب أدى إلى ظهور الحوكمة المحلية:

- ✓ تراجع المستوى المعيشي للأفراد في الدول النامية ، في المجالات الصحية ، التعليمية ، المالية ، و تراجع مستويات التنمية البشرية.
- ✓ البطالة التي نتجت عن عمليات الخصخصة و ما لها من تداعيات على المستوى الاجتماعي.
- ✓ تفشي الأمية خاصة بين النساء في الدول النامية.
- ✓ ومما سبق نرى بوضوح أن الدولة كبناء مؤسسي في العالم الثالث ، أصبحت عاجزة عن تلبية حاجيات مواطنيها بمفردها نتيجة الاعتماد على الطرق التقليدية في أدائها لمهامها ، وهو الأمر الذي حتم عليها إشراك فواعل جديدة في عملية الحكم للتغلب على المظاهر التي أدت إلى الفشل الوظيفي، وذلك في ظل عدة تغيرات دولية أثرت على المتغيرات الداخلية للدول النامية. أما من الجانب المعرفي فإن التغيرات التالية كان لها دور فعال في تبلور مفهوم الحوكمة المحلية:
- ✓ ظهور مفاهيم للتنمية ، متمثلة في التنمية السياسية و التنمية الشاملة و التنمية المستدامة بأبعاد و مستويات جديدة.
- ✓ ظهور ما يعرف اللبرالية الحديثة نهاية الثمانينات ، و تقوم على حرية الأفراد و الخيار الشخصي للنشاط الاقتصادي.
- ✓ تأكيد عدة دراسات على أهمية إرساء قيم الديمقراطية و حقوق الإنسان و الشفافية.
- ✓ تركيز تقارير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التي بدأ صدورها سنة 1990، على العنصر البشري في عملية التنمية.
- ✓ التغيرات التي طرأت على مفهوم الإدارة العامة في نهاية الثمانينات ، من حيث النموذج ، بظهور اتجاهات تركز على إدارة الحكومة بواسطة المنظمين و ليس بواسطة البيروقراطية، وإعادة هندسة الحكومة لزيادة كفاءتها.

رابعاً: برنامج إدارة الحكم في الدول العربية POGAR:

يمكن لتحويل الحكومات إلى حكومات لا مركزية تحسين إدارة الحكم عبر تعزيز المساءلة والمشاركة والشفافية. وتحولت حكومات الدول النامية في جميع أنحاء العالم إلى اللامركزية في سبيل بناء قدرتها الإدارية والمؤسسية. ومن بين الـ 75 دولة النامية التي يزيد تعداد سكانها على خمسة ملايين نسمة، لم تتبن إلا 12 دولة شكلا من أشكال اللامركزية خلال العقدين الماضيين. ولكن اللامركزية بحد ذاتها لا تضمن إدارة أفضل للحكم. ففي الواقع تخلق اللامركزية غير الفاعلة أو غير الملائمة من المشكلات أكثر مما تحل. ولذا فانه لأمر أساسي أن يتم تطبيق اللامركزية بعناية من أجل ضمان فاعلية المؤسسات المحلية.

(http://www.pogar.org/arabic/governance/localgovernment.aspx)

يشير مفهوم اللامركزية إلى العملية العامة التي تنقل بموجبها السلطة السياسية والعمليات التنفيذية إلى هيئات حكومية على المستوى المحلي. ولإدارة الحكم اللامركزي ثلاث فوائد أساسية. الفائدة الأولى: إن الإداريين المحليين يوفرون مجالا أفضل واكثر راحة ويضعون المؤسسات الحكومية مباشرة في متناول السكان الذين تخدمهم. الفائدة الثانية: إن إدارة الحكم اللامركزية تخلق فرصا اكثر لمشاركة الجمهور وإسهامه. الفائدة الثالثة: في استطاعة الحكومات المحلية أن تكون أكثر تجاوبا وتكيفا مع الأوضاع المحلية الأمر الذي يؤدي إلى فاعلية أكبر.

خامساً: الحوكمة الالكترونية: E- or IT Governance

تفتقد الكثير من الدول النامية التنظيم الإداري القادر على عكس توجهات الرأي العام المحلي. بل أنها لا تملك الشفافية المطلوبة للمحاسبة والمساءلة. فمعظمها تعتمد وبشكل واسع على المنظمات البيروقراطية في صنع وتنفيذ السياسات العامة دون أن يكون هناك مشاركة شعبية فعلية فيها أو رقابة اجتماعية عليها. تهدف الدراسة إلى التعرف على إمكانية مساهمة تقنية المعلومات في جعل الإدارات المحلية أكثر شفافية واستجابة لمتطلبات السكان المحليين (الشيحة، 2012، 1).

وتعرف منظمة اليونسكو UNESCO (www.unesco.org) الحوكمة الالكترونية على أنها " استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسليم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركها مع المواطنين في عملية صنع القرارات وجعل الحكومة أفضل من حيث فاعلية المساءلة والشفافية. فالحوكمة الالكترونية تتضمن نماذج جديدة من أنماط القيادة وطرائق جديدة في مناقشة القضايا العامة وحسم السياسات والاستثمارات وطرائق جديدة في الدخول للتعليم والاستماع للمواطنين وشكاواهم

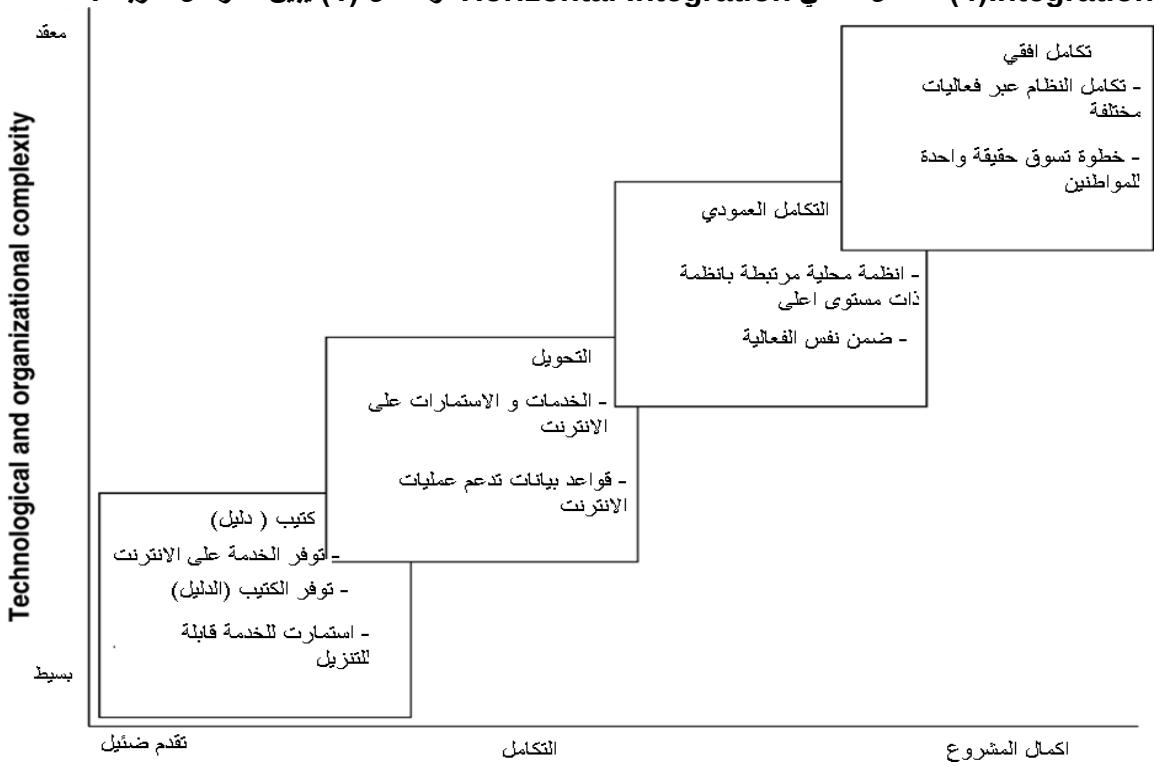
ومقترحاتهم وطرائق جديدة لتنظيم وتسليم الخدمات والمعلومات. فالحوكمة الالكترونية تحتوي مضامين اوسع واشمل من الحكومة الالكترونية فهي تغير من اتجاه علاقة المواطنين بالحكومات وفيما بينهم، كذلك فان الحوكمة الالكترونية يمكن لها ان تترافق مع اربعة مصطلحات في المواطنة: المسؤولية والمشاركة والتخويل والتمكين" (Palvia and Sharma, 2011,7)

وتشير المنظمة العربية للتنمية الإدارية إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي شبكة من المنظمات تشمل الحكومة ، المنظمات غير الربحية ، وكيانات القطاع الخاص ؛والنموذج التطبيقي الشائع للحوكمة الإلكترونية هو بوابة المعلومات الإلكترونية مثل firstgov.gov ، حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات. ويشير استخدام مصطلح " الحوكمة الإلكترونية " ، بدلا من " الحكومة الإلكترونية " إلى فكرة تغيير العلاقات المؤسسية وإشراك الشركاء ، سواء من المجتمع المدني وقطاع الأعمال، في الإدارة الإلكترونية، أما الحكومة الإلكترونية فهو تعبير أضيق نطاقاً ويشير إلى العمليات الحكومية المحلية أو الإقليمية (www.arado.org.eg).

ويبين د.عادل كنيش مطلوب مستشار وزارة العلوم والتكنولوجيا (مطلوب،2012، 1) عملت عدد من المؤسسات الحكومية على وضع منظومات متواضعة لكيفية تطبيق الحوكمة الالكترونية وبهذا تكون قد خطت أولى خطواتها بالاتجاه الصحيح ولا بد من التطرق إلى مراحل تطبيق الحوكمة الالكترونية و مناقشة المشاكل المحتملة والاستفادة من النجاحات التي حققتها بعض المؤسسات لغرض تعميم الفائدة. و يجب التركيز هنا على إن الحوكمة الالكترونية تمر بمراحل نضوج "evolution" وليس تغيير مفاجئ و ثوري على كل ما هو قائم "revolution". ولغرض عرض مراحل النضوج هذه لا بد من التركيز على كيفية التخطيط للتقنيات الإلكترونية القادمة، وعرضها من خلال نموذج يبين كيفية التطبيق، و انطلاقا من هذا المبدأ من الضروري القيام بما يلي:

(1) إعادة هيكلة وتحديث الأعمال (إدارة عامة جديدة، استغلال حديث للتقنية، الخ).
(2) إيجاد طرق جديدة للأعمال الحكومية (شراكات عامة بين مؤسسات الدولة)
(3) تقديم خدمات أفضل للمواطنين والأعمال التجارية.

ومن خلال ما ذكر يتم تحديد ما هو مشترك من تطبيقات داخل مؤسسات الدولة بشكل عام مثل الإدارة الالكترونية ومنظوماتها المطلوبة، نظم الحسابات الالكترونية، أنظمة المخازن الالكترونية...الخ. و أعمال الأتمتة لسير المعاملات، التي قد تكون خصوصية جدا داخل كل مؤسسة. لذا يقدم (Layne and Lee,2001,122-136) نموذجاً مكوناً من اربعة مراحل للتحول نحو الحكومة الالكترونية وهي: (1) كتيب الدليل Cataloguing (2) التحويل Transaction (3) التكامل الرأسي Vertical Integration(4) التكامل الأفقي Horizontal Integration والشكل (1) يبين المراحل الأربعة:



شكل (1)
مراحل التحول نحو الحوكمة الالكترونية

المرحلة الأولى: كتيب الدليل:

تمثل هذه المرحلة الجهود الأولية للمؤسسات الحكومية للظهور على الإنترنت لتعريف المواطنين بنشاطاتها وطرق عملها وفي كثير من الأحيان تعرف بنشاطات كل دوائرها و أنواع الخدمات التي تقدم إلى المواطنين مع الاستمارات الواجب ملئها للحصول على هذه الخدمات. زائري المواقع الالكترونية هذه؛ بدورهم يقومون بإنزال الاستمارات من على الإنترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع أو بطباعتها و ملئها يدويا. عادة المعلومات المطلوبة تكون محدودة، و لإتمام الحصول على الخدمة يحتاج المواطنون إلى مراجعة للمؤسسة، كما في استمارة الحصول على جواز سفر في موقع وزارة الداخلية، أو المتابعة عبر التلفون أو الايميل كما في خدمات وزارات أخرى.

المرحلة الثانية: التحويل:

تسعى المؤسسات الحكومية في هذه المرحلة إلى إحالة قسم من أعمالها إلى المواطن عبر السماح له بالتعامل مع قواعد بيانات المؤسسة وإدخال المعلومات المطلوبة عبر صفحات المؤسسة على الانترنت وبذلك يكون المواطن هو أحد المشاركين في إنجاز الخدمة، وهذا ما يساعد المؤسسة الحكومية إلى تقليص كلف إنجاز هذه الخدمات. ففي تسديد الضرائب السنوية للشركات المساهمة في بريطانيا، على سبيل المثال، إذا يتم إملاء الاستمارات إلكترونيا من على موقع دائرة الضرائب فتكون مجانا في حين إذا تم إرسال الاستمارات المملوءة يدويا فيجب أن تسدد معها قيمة مالية تغطي جهد الموظف الذي تستعمله دائرة الضرائب لإدخال هذه المعلومات الكترونيا.

حتى تستطيع المؤسسات من توفير كذا إمكانيات للمواطنين فلا بد لها من أتمتة بعض العمليات الداخلية لتسمح بكذا تفاعل وأن تكون أمنية المعلومات وسلامتها هي من أوليات هذه التعاملات. وإذا ما نظرنا إلى استمارة الحصول على جواز سفر في موقع وزارة الداخلية في هذه المرحلة، فأن المعلومات المدخلة من المواطن سيتم التأكد منها آليا من خلال مقارنة الكترونية لما أدخل مع بنك معلومات يحتوي على المعلومات الكاملة عن المواطنين، و استخدام البطاقة الائتمانية لتسديد المبلغ، و بذلك تنتفي الحاجة إلى إبراز الوثائق الأربعة المطلوبة (هوية الأحوال المدنية، شهادة الجنسية، البطاقة التموينية وبطاقة السكن) و دفع مبلغ المعاملة عبر صك مالي مصدق، عند تسليم الاستمارة إلى دائرة الجوازات الفرعية، كل هذا يتم على افتراض إن الرقم الوطني غير منجز في هذه المرحلة. و إذا كان الرقم الوطني منجز فتنتفي الحاجة إلى الوثائق الأربعة لأنها أساسا مضمونة بالرقم الوطني؛ كذلك الحال في دفع فواتير الماء أو الكهرباء أو ضرائب الخدمات البلدية. و مع تزايد كمية هذه الصفقات إلكترونيا، فإن الحكومة ستعمل على تضافر الجهود لتكامل أنظمة جميع الأجهزة التابعة لها من خلال الإنترنت.

المرحلة الثالثة والمرحلة الرابعة :التكامل العمودي والأفقي:

في هذه المرحلتين يجري التركيز على إزالة التضارب في مصادر المعلومات التي تحصل عليها مؤسسات الحكومة المختلفة من المواطنين. فمثلا شهادة الميلاد الشخصية تحتاجها مؤسسات الحكومة وليس المواطن؛ المواطن على علم كامل بتاريخ ومكان ميلاده، لكن مؤسسات الحكومة تحتاج إلى أن توثق هذه المعلومات في مؤسسات مختلفة ولأسباب عدة. الحصول على هذه المعلومات من مصدر واحد هو النجاح الذي ترغب فيه جميع المؤسسات الحكومية. للوصول إلى ذلك يركز النموذج على ما يسمى بـ "التكامل العمودي" و "التكامل الأفقي".

"التكامل العمودي" يهدف إلى مركزة المعلومات التي تحتاجها الوظائف المختلفة أو الخدمات الحكومية المختلفة للأجهزة الحكومية المحلية للأقاليم والمحافظات. كمثال على التكامل الرأسي، لو نظرنا إلى إصدار الجوازات لوزارة الداخلية في هذه المرحلة، فإن كافة إصدارات الجوازات بغض النظر عن موقعها الجغرافي ستستخدم قاعدة البيانات الوطنية التابعة لإدارة وزارة الداخلية، ونفس الشيء ينطبق على نظام تسجيل شهادة الميلاد والوفيات في وزارة الصحة، وتكون قواعد البيانات هذه هي المصدر الوحيد المستخدم في مؤسسات الدولة كافة للتعامل مع هذه المعلومات. و بالمقارنة، يهدف "التكامل الأفقي" كتكامل للوظائف والخدمات المختلفة المستخدمة الكترونيا لهذه المعلومات المركزية.

في هذه المرحلتين، تتغير الخدمات إلى الكترونية عبر الأتمتة وتتحول العمليات الحالية إلى رقمية. إن طرح الخدمات الالكترونية لا تقتصر على جانبها الفني بوضع الخدمات الحالية على الإنترنت، ولكن ستحدث تغيرات دائمة في طريقة عمل الحكومة في مجال تقديم خدماتها للمواطنين. لذا فإن مبادرات الحكومة للعمل إلكترونيا يجب أن تكون مصحوبة بإعادة مفهوم تقديم الخدمات العامة .و على المدى البعيد، ستدرك المنفعة الكاملة للحكومة الإلكترونية فقط عندما تقترن هذه التغيرات التقنية بتغيرات تنظيمية. فبعد أن تصبح خدمات التحويل (المرحلة الثانية في النموذج) وإجراء العمليات على الإنترنت سائدة لكنها محلية ومتناثرة، و قواعد بياناتها منفصلة في أغلب الأحيان وغير مرتبطة بالمؤسسات الحكومية الأخرى في نفس المستوى. على سبيل المثال، قاعدة بيانات مديرية الجوازات أو صحة بابل تكون في أغلب الأحيان منفصلة عن قاعدة بيانات

مديرية الجوازات أو مديرية صحة صلاح الدين، لذلك في المرحلة الثالثة والرابعة، ستتصل الأنظمة المتناظرة في الإدارات المحلية والمركزية لتبادل المعلومات وتتخاطب مع بعضهما البعض. أن اتصال الأنظمة المتناظرة سيحسن من جهود الحكومة لتقديم خدماتها الاجتماعية والصحية والتعليمية إلى حد كبير. و يمثل اتصال المنظومات الالكترونية لمؤسسات الحكومة المختلفة، في المرحلة الرابعة، مع بعضها البعض الخطوة الأكثر تكاملا في برنامج الحكومة الالكترونية، وتتشارك بالمعلومات بحيث يكون الحصول على المعلومات من جهاز حكومي واحد منتشرا في جميع الوظائف الحكومية الأخرى، حيث يمكن للمواطنين أن يقوموا بأعمالهم خلال أنواع مختلفة من المتطلبات. مع تواصل المواطنين مع هذه المنظومات الالكترونية و مشاركتهم في التغذية العكسية في المشاركة في وضع أطر عمل المنظومات الالكترونية ستكون الحوكمة الالكترونية قائمة على أرض الواقع مقاسه بالكفاءة والفاعلية في توفير الخدمات للمواطنين.

سادساً: دواعي اعتماد الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس ضرباً من ضروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي منظمة باختلاف أهدافها وملكيتها. وقد ساهمت تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات في الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ومن ثم الحكومة الالكترونية وصولاً إلى الهدف الأسمى الحوكمة الالكترونية. وتمثل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الإدارات المحلية أعباء كبيرة وتعد معياراً مهما لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات في إدارة شؤون التقسيم المحلي المعني، ويمكن تلخيص ابرز الأسباب الداعية لاعتماد الحوكمة الالكترونية في الإدارات المحلية بالاتي:

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة المعاملات.
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
5. ضرورة توفير قاعدة بيانات موحدة متداولة بين مؤسسات الإدارة المحلية المختلفة لاختزال الوقت وتجنب الازدواجية في الإجراءات.
6. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
7. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين المواطنين بالرغم من تحديات اتساع نطاق أعداد المستفيدين.

سابعاً: معوقات التحول إلى الحوكمة الإلكترونية :

1. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3. عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
4. صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
5. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
6. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
7. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.
8. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.
9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

وهناك من يؤكد على أن المعوقات بشكل عام في العالم العربي هي (www.arado.org.eg):

1. الخوف من التغيير .
2. تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق .
3. غياب التشريعات المناسبة .
4. نقص الاعتمادات المالية .
5. قلة وعي الجمهور بالميزات المرجوة .
6. غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة .
7. توفر وسائل الاتصالات المناسبة .
8. معوقات انتشار الانترنت مثل التكلفة العالية واللغة الانكليزية.
9. الرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية وعدم استيعاب أهدافها .
10. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية او التساهل في تطبيقها .
11. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية .

12. التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري .
13. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الالكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري .
14. وجود الفجوة الرقمية بين أناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من أبجدياتها.

ثامناً: معايير الحوكمة المحلية وحتمية تطبيقها الكترونياً :

تعددت معايير الحوكمة المحلية بتعدد الأطراف المساهمة في الموضوع لذا يلقي البحث الضوء على أهم تصنيفات معايير الحوكمة المحلية وكالاتي:

1- معايير الحوكمة المحلية حسب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي:

(حكم القانون ودولة المؤسسات، الشفافية، الاستجابة، بناء التوافق، الفعالية والكفاءة، المساواة، المساءلة والرؤية الإستراتيجية).

2- معايير الحوكمة المحلية حسب البنك الدولي:

(الإدارة بالمشاركة، الإدارة الدائمة، الإدارة الشرعية و المقبولة من الأفراد، الإدارة الشفافة، تشجيع العدالة والمساواة ، القدرة على تطوير الموارد ، تشجيع التوازن بين الأجناس، التسامح وقبول الآراء المخالفة، القدرة على تعبئة الموارد لتحقيق الأهداف الاجتماعية، دعم الآليات الذاتية، التطابق مع القانون، الاستعمال العقلاني و الفعال للموارد، خلق و تحفيز الاحترام والثقة المتبادلة، القدرة على تحديد حلول وطنية و التكفل بها، الضبط اكبر من المراقبة، القدرة على معالجة المسائل المؤقتة، التوجيه نحو الخدمات، روح المسؤولية و التسهيل.

3- معايير الحوكمة المحلية حسب تقرير التنمية البشرية العربية:

(ضمان الحريات الشخصية لتوسيع الخيارات، تحقيق المشاركة الشعبية الفعالة، مأسسة النشاطات السياسية، سيادة حكم القانون و العمل على تطبيقه).

مما سبق يستنتج أن أهم المعايير التي يتميز بها الحوكمة المحلية و التي تتفق عليها معظم الكتابات:

- سيادة حكم القانون : لضمان المساواة و العدالة بين جميع الفئات.
- المشاركة : لأنها تساعد على التعددية و التداول على السلطة.
- المساءلة : التي تضمن معرفة مدى تطبيق السياسات العامة و نجاحها.
- الشفافية : في القضاء و اتخاذ القرار و لترسيخ الثقة المتبادلة بين الحاكم و المحكوم.

تاسعاً: أهمية الحوكمة للحكومة الالكترونية

عندما نتحدث عن أهمية الحوكمة بالنسبة للمؤسسات فلا بد من الحديث عن المؤسسة الأكبر في المجتمع ألا وهي الحكومة وخاصة بعد أن بدأت معظم الحكومات بالانتقال إلى الفضاء الالكتروني من أجل تقديم خدماتها على الانترنت وبمختلف وسائل التنكولوجيا الحديثة. وتعتبر الحكومة الالكترونية أرضاً خصبة لزراعة مبادئ الحوكمة الالكترونية نظراً لتعدد الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة من جهة ولتنوع وتشتت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى. وقد عانت العديد من تجارب الحكومات الالكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الأحيان باهظة الكلفة ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الالكتروني الحكومي بحيث تلتزم بمعاييره كافة الوزارات والإدارات العامة. أضف إلى ذلك أن النقلة إلى الحكومة الالكترونية على المستوى التقني لم يوازيها نقلة متناسبة على المستوى الإداري والتنظيمي. من هنا تبرز أهمية الحوكمة في الحكومة الالكترونية والتي تعالج مواضيع جديدة لم تتطرق إليها التكنولوجيا من قبيل (www.egovconcepts.com):

1. وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الالكترونية.
2. إلتزام الادارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومةالالكترونية.
3. المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمدها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترو-حكومية.
4. جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخداميتها من قبل الجمهور المستهدف.
5. الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الالكترونية. وهكذا فقد يؤدي انتشار الخدمات الالكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الإرهاق الإداري في جسم الحكومة بدلاً من أن يضفي عليها رونق الفعالية والشفافية. ومن أجل الرد على هذا التحدي تأتي حوكمة الحكومة الالكترونية كأداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الالكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس وترفع بأداء الحكومة إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي.

ومن الناحية التطبيقية يجب البدء بتفعيل دور مجالس الاقاليم (المناطق) ومجالس المحافظات والمجالس البلدية بتبني إستراتيجيات تطبيق التقنية المعلوماتية في الاتصال بالإدارات الحكومية من جهة وعموم السكان من جهة أخرى. إن التعرف على احتياجات السكان يمكن المجالس الإقليمية والمحلية من وضع خطط تنموية

تتناسب مع الظروف والمعطيات المحلية. وكذلك متابعة تنفيذ الخطط وتقييم نتائجها إن الخطط المحلية لا تعني تقديم الخدمات فحسب ولكن صنع السياسات والتنظيمات العامة المتعلقة بالتنمية الاقتصادية وما تتضمنه من إيجاد فرص استثمار ووظائف وأعمال ومشاريع جديدة. فالنظام الاقتصادي العالمي يفرض إيقاع سريع وتشابك في المصالح يستوجب أنظمة إدارية مرنة، لامركزية، بحيث تكون الإدارات المحلية (المدن) قادرة على المنافسة وخلق ظروف جذب استثماري . وهنا يبرز دور التقنية المعلوماتية في جعل الإدارات المحلية تتغلب على العوائق الادارية والاقتصادية، من حيث زيادة الإنتاجية والفاعلية وسرعة على المستوى الوطني تعزز التقنية المعلوماتية التواصل بين سكان المحليات ومراكز اتخاذ القرار. بحيث تبن الاستراتيجيات والخطط الوطنية على مبدأ من اسفل إلى أعلى. إن تضمين التوجهات السكانية المحلية في الخطط الوطنية وأخذ الخصوصية المكانية للوحدات المحلية بالحسبان يجعل الخطط الوطنية عملية وواقعية وفاعلة وذات معنى للسكان المحليين. وفي ذات الوقت يحقق التوافق والانسجام بين إسهامات كل إقليم ومحلية والأقاليم والمحليات الأخرى ضمن المنظومة الوطنية. إن البلدان والمجتمعات التي تبادر بتوظيف التقنيات الحديثة سوف تنجح في خلق فرص عمل وتنمية اقتصادية، بالإضافة إلى تحسين جودة الحياة من خلال مشاركة السكان المحليين في عملية صنع القرار العام المحلي. وتجعل السكان اكثر استعدادا لتحمل مسئوليات اكبر ومن ثم تحفيزهم على الإسهام في التنمية المحلية(الشيحة، 2012، 20).

وفي دراسة أعدت من قبل مجموعة جامعة هارفرد للسياسات (The Harvard Policy Group, 2000) حول أساسيات القيادة في ظل التقنية المعلوماتية وعالم الاتصال، أكدت أن تقنية المعلومات تغير وتبدل الاتصال الإنساني بجميع أشكاله شاملة الأعمال، المنظمات، الأسر، المجتمعات، وجميع العلاقات الإنسانية ونمط التواصل الاجتماعي. أوصت الدراسة بعمل الأتي للتحول إلى الخدمات الإلكترونية:

1. التركيز على كيف يمكن للتقنية المعلوماتية أن تعيد تشكيل العمل والإستراتيجيات بالقطاع العام.
2. استخدام التقنية المعلوماتية في تطوير الإستراتيجيات وليس فقط من اجل مكننة الأعمال الروتينية.
3. الاستفادة من افضل الطرق في تطبيق التقنية المعلوماتية.
4. زيادة المخصصات المالية لتمويل التقنية المعلوماتية المطلوبة.
5. حماية الخصوصية وتوفير الأمان.
6. تشكيل أنشطة ذات علاقة بالتقنية المعلوماتية لتحفيز التنمية الاقتصادية.
7. استخدام التقنية المعلوماتية لتشجيع العدالة الاجتماعية وبناء مجتمع معافى.
8. الاستعداد للديمقراطية الإلكترونية.

كما أوضحت Caldow أن القيادات الإدارية التي تعرف مفهوم الحكومة الإلكترونية في حدود ضيقة يفوتون فرص عظيمة لها كبير الأثر في تفوقهم التنافسي على المدى البعيد. إن التفوق التنافسي للحكومات المحلية لا يتأتى من القدرة على تجديد رخصة السير للمركبات، فاستخدام الحكومات للتقنية المعلوماتية في نهاية هذا العقد ستكون سائدة كانتشار الصراف الآلي في الوقت الحاضر. لذا تقترح سبعة قواعد رئيسة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وجعلها رافد للتميز والتفوق المستمر: التداخل والتنسيق، التنمية الاقتصادية، الديموقراطية الإلكترونية، المجتمعات الإلكترونية، العلاقات الحكومية، بيئة السياسات العامة، التقدم في شبكة المعلومات مستقبلاً.

وما يهم هنا الديموقراطية الإلكترونية ، حيث تهدف إلى تشجيع السكان إلى المشاركة بشكل مباشر أو عن طريق دراسات الرأي العام المحلي. من اجل ذلك يستلزم توفير المعلومات والحقائق للسكان حتى يتسنى لهم تشكيل رأيهم حول الموضوعات المطروحة للنقاش. ويجب التنويه إلى أن هناك فرق كبير بين توفير المعلومات بعد اتخاذ القرار وتوفير المعلومات من اجل مشاركة فاعلة في عملية صنع القرار نفسه. ولتحقيق الديموقراطية الإلكترونية يقترح Clift عشرة أمور:

1. الإعلان عن الاجتماعات العامة بشكل منظم ومعتمد.
2. توفير وتقاسم المعلومات مع السكان.
3. توفير وتوزيع الخدمات إلكترونيا.
4. تطويع التقنية لخدمت السكان وليس للإجراءات الإدارية.
5. جعل المناقشات والمداولات مفتوحة و تتم عبر الشبكة.
6. الاستفادة من البريد الإلكتروني في التواصل بين الجهات المعنية والسكان.
7. فتح المجال لتقديم الاستشارات للسكان إلكترونيا.
8. السعي للحصول على الدعم المالي المطلوب لتنفيذ الحكومة الإلكترونية.
9. تثقيف القيادات الإدارية عن استخدامات الشبكة المعلوماتية في أعمالهم.
10. تبادل الخبرات والتجارب مع الحكومات الأخرى في مجال التقنية المعلوماتية.

يبدو جليا أن عمل القيادات الإدارية في عصر المعلوماتية يستلزم بذل المزيد من الجهد والمتابعة المستمرة. في ذات الوقت فإن سرعة التقدم التقني في مجال المعلومات قد اتاح الفرصة لظهور قيادات إدارية

في القطاع الحكومي مبدعة ومبتكرة وتستهدف النتائج. لذا فأن الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص والقطاع غير الربحي لاستخدام التقنية كمورد داعم للقيادات الإدارية في القطاع الحكومي تستهدف ما يلي(الشيحة، 2012، 14):

- تحسين تقديم وتوزيع الخدمات العامة بجميع المستويات الحكومية.
- تشجيع النمو الاقتصادي من خلال الابتكار وتدعيم المشاريع العامة بالتقنيات.
- زيادة المشاركة الشعبية في العمل الحكومي.

عاشراً: واقع العراق من التوجه نحو الحوكمة الالكترونية:

وفقاً لما أعلنه الناطق الرسمي باسم الحكومة العراقية فأن مجلس الوزراء قرر إقرار الخطة المركزية للحوكمة الإلكترونية واعتمادها من قبل الوزارات والحكومات المحلية وإقليم كردستان بما يساهم في بناء القدرات المادية و البشرية والمعرفة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق وتوجيه الوزارات والمحافظات للمساهمة بشكل فعال في تنفيذ الخطة بما يساهم في تحقيق أهدافها المركزية وبالتنسيق مع اللجنة المشكلة بموجب الأمر 46 لسنة 2009 على أن تتولى اللجنة المذكورة آنفاً تنسيق الجهد الحكومي في هذا المجال ومتابعة تنفيذ الخطة (www.goi-s.com)

إذ أشار المصدر ذاته إلى أن إقرار الخطة المركزية للحوكمة الإلكترونية واعتمادها من قبل الوزارات والحكومات المحلية وإقليم كردستان تأتي كانتقاله نوعية في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ضمن ميادين العمل الحكومي والاتصال مع الجمهور لتقديم أفضل الخدمات له حيث يعمل المشروع لقياس مدى تفاعل الجمهور مع الحكومة من خلال تقديم هذه الخدمة المتكاملة وقد تم اعتماد المشروع في عدد من الدول المتقدمة تكنولوجياً وقد ساعد بالارتقاء في العمل الإداري والتواصل مع الجمهور بشكل ممتاز. إذ أن وزارة العلوم والتكنولوجيا قدمت خطة عمل الحوكمة الإلكترونية 2010 والتي تبلورت بعد التنسيق بين اللجنة الوزارية المشكلة لهذا الغرض والجهات المعنية بتنسيق الجهود الحكومية لإنشاء حكومة العراق الالكترونية وكذلك التنسيق مع البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة فقد عقدت هذه اللجنة مؤتمراً دولياً للحوكمة الالكترونية في بغداد يومي 20 و 21 كانون الأول 2009 وأعقبتها ورشة تكميلية عقدت في اربيل للفترة 12- 15 نيسان 2010 وشارك في كلا الحدثين مجموعة كبيرة من الوزارات والحكومات المحلية لبعض المحافظات بالإضافة إلى إقليم كردستان وكان هنالك أثر كبير لإنضاج خطة العمل المعروضة على مجلس الوزراء. وأن خطة العمل للحوكمة الالكترونية تتكون من عناصر أساسية وهي التوعية والإتصالات و القدرات البشرية والملائمة والمعايير والتطبيقات والمؤسسات وإدارة التغيير والإطار القانوني والبنية التحتية للإتصالات و إدارة الموارد المالية والمراقبة والتقييم وإيصال الخدمات للمواطنين فبالنسبة للتوعية والإتصالات فهما على مسارين القطاع العام والجمهور فتكون هنالك دراسة لتقيم الوعي داخل المؤسسات الحكومية ودراسة أخرى لتقييم الوعي لدى الجمهور مع توعية لصانعي القرار بهذا المجال بالإضافة الى حلقات التوعية لموظفي القطاع العام والمؤسسات الأكاديمية وإستخدام وسائل الإعلام والمواقع الالكترونية والنشرات أما القدرات البشرية فتكون على ثلاثة محاور هي القيادة والقدرات الإدارية ومهارات تكنولوجيا المعلومات لموظفي القطاع العام والقدرة العامة للمواطنين على التفاعل وشملت الخطة التدريب لمدراء مراكز المعلوماتية والمتخصصين وبناء المناهج التدريبية لتدريب المدربين وتقييم الاحتياجات لتكنولوجيا المعلومات وقدراتها للمؤسسات العامة والملائمة والمعايير والتطبيقات فيتوجب إنشاء بوابة العراق الإلكترونية والتي تحتوي في المرحلة الأولى على معلومات وخدمات تفاعلية تسمح باسترجاع المعلومات وتحميل نماذج الوثائق مع التركيز على خدمات الصحة والتعليم بالإضافة إلى تقييم الاحتياجات في المؤسسات العامة ووضع معايير الملائمة لهذه الطريقة بالإضافة إلى العمل على المواقع الإلكترونية في تعميم مفهوم إدارة التغيير في مؤسسات القطاع العام والمؤسسات وإدارة التغيير فيكون تعميم مفهوم إدارة التغيير من خلال ارتباطها ببرنامج التدريب للمدربين وإعادة تدريبهم ومن خلال خطة عمل ومنهاج تدريبي لإدارة هذا التغيير والإطار القانوني فهو التحقق من قائمة مسودات القوانين واقتراح الحلول المؤقتة في إطار تلك القائمة وتحديد الأولويات والدعوة إلى سن قوانين جديدة وإقرار قانون مركز المعلومات الوطني والبنية التحتية للاتصالات فهي إعداد آلية واضحة تنسجم مع مسؤوليات مختلف الشركاء وإدارة الموارد المالية فتشمل الدعوة لتسويق مشاريع الخدمات الالكترونية على أساس تحديد الأولويات وتقديم الدعم في إدارة المشاريع والتخطيط الجيد وزيادة النتائج في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والمراقبة والتقييم فينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار استبيان الجاهزية الإلكترونية على توافر الموارد البشرية والقدرات الإدارية على مختلف المستويات والأنظمة المتوفرة التي تخص تكنولوجيا المعلومات وتقويم الأداء وإيجاد معايير لذلك وكذلك مسح الجاهزية الالكترونية أما إيصال الخدمات للمواطنين فيتم عن طريق إنشاء مراكز خدمة المجتمع وتقييم وتحديد مراكز الاستضافة المحتملة وإجراء جولة دراسية في مراكز الخدمات المجتمعية الناجحة في الخارج. حيث تعد الحوكمة الالكترونية العراقية مبادرة تسعى الحكومة من خلالها إلى تطبيق ما يسمى بالحوكمة الإلكترونية

واعتمادها في العراق كونها تشكل عملية تغير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة ومن أجل الحصول على كامل إمكانات الحوكمة الالكترونية بأقصى مدياتها لذا كان لابد من إصلاح في هيكل الإدارة وإدارة العمليات والمعلومات إذ انه من الضروري تغيير عقلية وخطط العمل في الإدارات العامة فضلا عن طريقة تلك الإدارات في التواصل مع المواطنين وأصحاب العمل حيث يقوم العراق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصل إلى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة.

المبحث الثالث
الجانب الميداني

يبين الجدول (1) النتائج التي تم الحصول عليها من خلال استمارة الاستبيان،وقد قسمت العبارات على محورين رئيسيين الأول يقيس إدراك الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية ويشمل المتغيرات (X_1-X_9)، والمحور الثاني يقيس متطلبات اعتماد الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية ويضم المتغيرات (X_{10}-X_{22}). إذ يلاحظ أن المتغير (X_1) المتعلق بادراك مفهوم الحوكمة من قبل المبحوثين كونه معبراً عن الحكم الصالح الرشيد في المنظمة قد حضي باتفاق (73%) من المبحوثين، مما يعني أن نسبة جيدة من المبحوثين يدركون مفهوم الحوكمة بشكل واضح.

جدول (1)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين حول متغيرات البحث

المحور الأول: قياس إدراك الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية				
المتغيرات	نعم		لا	
	ت	%	ت	%
X_1	27	73.0	10	27.0
X_2	24	64.9	13	35.1
X_3	24	64.9	13	35.1
X_4	23	62.2	14	37.8
X_5	21	56.8	16	43.2
X_6	20	54.1	17	45.9
X_7	24	64.9	13	35.1
X_8	30	81.1	7	18.9
X_9	29	78.4	8	21.6
المحور الثاني: متطلبات اعتماد الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية				
المتغيرات	نعم		لا	
	ت	%	ت	%
X_{10}	33	89.2	4	10.8
X_{11}	35	94.6	2	5.4
X_{12}	20	54.1	17	45.9
X_{13}	22	59.5	15	40.5
X_{14}	27	73.0	10	27.0
X_{15}	25	67.6	12	32.4
X_{16}	30	81.1	7	18.9
X_{17}	22	59.5	15	40.5
X_{18}	20	54.1	17	45.9
X_{19}	17	45.9	20	54.1
X_{20}	15	40.5	22	59.5
X_{21}	13	35.1	24	64.9
X_{22}	10	27.0	27	73.0

عدد العينة = 37

المصدر: من إعداد الباحثين

أما المتغير (X_2) فقد حضي باتفاق (64.9%) والمتعلق باعتبار الحوكمة عنصراً ضابطاً لأداء المدراء والمنظمات في القطاع الخاص ويمكن ارجاع هذه النسبة إلى إدراك المبحوثين لمفهوم الحوكمة العام. وعن إمكانية تطبيق الحوكمة في المنظمات الحكومية العامة بنجاح والمعبر عنها بالمتغير (X_3) فجاءت

إجابات المبحوثين تجاهها بنسبة اتفاق (64.9%) دلالة على تطابق رؤية المبحوثين حول فعالية الحوكمة في القطاعين الخاص والعام. ويرى (62.2%) من المبحوثين أن الحوكمة تساعد الحكومات المحلية على ممارسة مهامها بوضوح تام إذ عبر عن هذا المتغير بالرمز (X_4). ويعد (56.8%) من المبحوثين الحوكمة المحلية كأداة فاعلة للتواصل مع المواطنين ومشاركتهم المعلومات وتبادلها معهم وذلك فيما يتعلق بالمتغير (X_5). أما المتغير (X_6) الذي يشير إلى أن الحوكمة المحلية تمثل دور الأداة الرقابية والتقييمية لأداء الحكومة المحلية، فكانت نسبة الاتفاق نحوه (54.1%) بين الأفراد قيد البحث. ويعتقد الباحثون أن هذه النسبة المتدنية تشير إلى عدم وضوح آليات الحوكمة ومنافعها بين المبحوثين.ويشير المتغير (X_7) إلى أن الحوكمة الالكترونية تسهم في تذليل عقبات تطبيق الحوكمة المحلية، إذ جاءت إجابات المبحوثين بنسبة اتفاق على ذلك (64.9%) وهذا يعود إلى وجود قناعة لدى نسبة كبيرة من المبحوثين على أهمية التطورات الالكترونية في تبسيط الأعمال المناطة بهم.

ويرى (81.1%) من المبحوثين أن الإدارة الالكترونية تشكل إحدى أدوات الحوكمة الالكترونية، ويرى الباحثون أن هذا الاتفاق العالي تجاه المتغير (X_8) يعود إلى تطلع غالبية المبحوثين إلى اعتماد الحكومة الالكترونية. ويشير المبحوثين إلى أن الحوكمة الالكترونية تسهم بشكل كبير في نشر المعلومات تحقيقاً للشفافية والمشاركة والمساءلة وتطبيق القانون، فجاءت نسبة الاتفاق تجاه المتغير (X_9) مرتفعة لتبلغ (78.4%).

أما العبارات المتعلقة بقياس متطلبات اعتماد الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية والمعبر عنها بالمتغيرات (X_{10}-X_{22}) فقد حظيت بنسب الاتفاق التالية:

بهدف قياس الرغبة في التغيير والتطوير وانخفاض مستويات مقاومة التغيير تم طرح العبارة (X_{10}) والمتعلقة بوجود رغبة من قبل العاملين في ديوان المحافظة في مختلف المستويات لتطبيق الأساليب الحديثة التي تضمن انسيابية العمل، وجاءت نسبة الاتفاق مرتفعة جداً فبلغت (89.2%) وهذا مؤشر ايجابي يدعم موقف الإدارة المحلية المبحوثة نحو التحول الالكتروني والديمقراطي. وبهدف تأشير مستوى الرغبة في سيادة حكم القانون بين المبحوثين تم طرح العبارة (X_{11}) والتي تنص على "هناك رغبة حقيقية في إتباع طرائق في العمل تحقق سيادة حكم القانون بما يضمن المساواة و العدالة بين جميع الفئات المستفيدة مواطنين ومنظمات" وجاءت استجابة المبحوثين تجاه ذلك بنسبة (94.6%) وهي أعلى نسبة اتفاق بين جميع النسب المطروحة في البحث، وهو ما يدعو إلى التفاؤل نتيجة ارتفاع التأييد القوي لسيادة حكم القانون.

ويرى المبحوثين أن المشاركة لا تشكل مشكلة بين العاملين كونها تضمن التعددية والتداول على السلطة، إذ جاءت نسبة الاتفاق حول المتغير(X_{12}) فقط (54.1%) وهو مؤشر سلبي على ضعف معيار المشاركة والذي يعد احد أركان تطبيق الحوكمة. وبهدف قياس المواقف تجاه المساءلة طرحت العبارة (X_{13}) والتي تنص على أن " الجميع عرضة للمساءلة لضمان مدى تطبيق السياسات العامة وبرامج الحكومة المحلية ومستوى نجاحها" وكانت نسبة الاتفاق متواضعة أيضاً فبلغت (59.5%). أما عن المتغير(X_{14}) والمتعلق بقياس الشفافية والذي يعد الشفافية معيار هام في المنظمة في القضاء و اتخاذ القرار و لترسيخ الثقة المتبادلة بين الحاكم و المحكوم، فقد حضي باتفاق (73%) من المبحوثين وهو مؤشر ايجابي نحو تحقيق الحوكمة الالكترونية المحلية.

ويشير المتغير(X_{15}) إلى سعى المنظمة المبحوثة إلى اطلاع المواطنين على حيثيات القرارات المتخذة ونسب الانجاز بدقة وحظي بنسبة اتفاق (67.6%). أما المتغير (X_{16}) المتعلق بوجود رغبة في تشارك المعلومات مع المواطنين والاستعانة بمنظومات استطلاع الرأي فيما يتعلق بإشراك المواطنين في اتخاذ القرارات والتغذية العكسية فقد حظي بنسبة اتفاق عالية بين المبحوثين بلغت (81.1%). وعن امتلاك الحكومة المحلية قيد البحث للبنى التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية كخطوة أولى لاعتماد الحوكمة الالكترونية والمعبر عنها بالمتغير (X_{17}) اتفق (59.5%) من الأفراد قيد البحث. كما يشير فقط (54.1%) من المبحوثين إلى أن الكادر الإداري والوظيفي مؤهل لأداء أعماله الكترونياً بالاعتماد على تقانة المعلومات والاتصالات، وهي نسبة متواضعة لا تخدم التحول نحو اعتماد الحوكمة الالكترونية بالرغم من الجهود المبذولة الطيبة المبذولة في تطوير الكادر في ديوان المحافظة عبر الدورات التدريبية المتخصصة في هذا المجال.

وعن البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لاعتماد الحوكمة الالكترونية تم طرح المتغير (X_{19}) الذي يشير إلى وجود نظام انترانت في المنظمة المبحوثة مستخدم بشكل فاعل (شبكة داخلية خاصة بالمنظمة لتبادل المعلومات الكترونياً بين الوحدات)، وجاءت نسب الاتفاق بين المبحوثين غير مشجعة بنسبة (45.9%) إذ يقتصر الواقع على استخدام تشارك الملفات الكترونيا عبر ربط بعض الحواسيب (Share) والمراسلات الالكترونية عبر الانترنت.

كذلك كان الاتفاق ضعيفا تجاه المتغير (X_{20}) المتعلق بوجود نظام اكسترانت في منظمتنا ويستخدم بشكل فاعل (شبكة خارجية خاصة بالمنظمة لتبادل المعلومات الكترونياً مع الدوائر الحكومية الأخرى) فكانت

نسبة الاتفاق بين المبحوثين فقط (40.5%). وطالما أن الانترنت هو البيئة الطبيعية لتوافر الحوكمة الالكترونية في أي مجتمع ، لذا تم طرح العبارة (X_{21}) التي تشير إلى إتاحة الانترنت لجميع المواطنين وبمواصفات مناسبة (سعر وسرعة) لتفاعل المواطن مع الحكومة المحلية، ولم تحظى باتفاق سوى (35.1%) من المبحوثين لضعف البنية التحتية لشبكات الانترنت في عموم المحافظة وارتفاع تكاليفها نسبياً ومحدودية انتشارها خارج مركز المحافظة. واشر أيضا من خلال إجابات المبحوثين نحو المتغير(X_{22}) انتشار الأمية الالكترونية بشكل واضح بين مجتمع المستفيدين وهو عائق وتحدي كبير أمام مشاريع الحكومة والحوكمة الالكترونية، والأمر لا يتعلق بالمحافظة قيد البحث فقط ولكن يتعدى ذلك إلى الدول النامية عموماً كما اشر سابقاً.

الاستنتاجات :-

1. تعد الحوكمة أداة ناجحة في القطاعين العام والخاص في تحقيق المساءلة والمشاركة والشفافية وحكم القانون.
2. يعد مفهوم الحوكمة المحلية من المفاهيم الحديثة والمتميزة والذي توكد غالبية الهيئات والمنظمات الدولية على تطبيقه وخاصة فيما يتعلق بالدول النامية.
3. يمكن ان تسهم الحوكمة المحلية في تحسين العلاقة بين المواطنين وأعضاء الحكومات المحلية المعينين والمنتخبين.
4. تعد الحوكمة الالكترونية من مواضيع العقد الحالي، وهي السبيل الناجح للارتقاء بالحوكمة المحلية وتقليل الضغط على الإدارات المحلية من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات والمطالبة بالديمقراطية ونبذ البيروقراطية.
5. لغرض تفعيل مبادئ الحوكمة لابد من أجهزة رقابية فعالة تتابع عمل الجهاز الإداري وتقوم بدراسة السبل الكفيلة بتقويم أدائه على وفق المعايير المتعارف عليها.
6. الإصلاح الإداري مسؤولية الجميع وهدف للجميع وان التوعية باتجاه نشر الحوكمة من متطلبات الإعداد لعملية الإصلاح الإداري.
7. هناك ثمة إشكالية تتعلق بالتنظيم الإداري في الإدارات المحلية. حيث يفتقد الكثير منها للتنظيم الإداري القادر على عكس توجهات السكان والرأي العام المحلي. بل أنها لا تملك الشفافية المطلوبة للمحاسبة و المسائلة . فمعظم الإدارات المحلية تعتمد وبشكل واسع على المنظمات البيروقراطية في صنع وتنفيذ السياسات العامة دون أن يكون هناك رقابة اجتماعية عليها.
8. إن التقنية المعلوماتية من شانها جعل المعلومات متوفرة لعموم المواطنين. مما يساعد على إتاحة الفرصة أمامهم بالمشاركة في عملية أتحاذ القرار أو على اقل تقدير رفع مستوى الوعي الجماعي والإحساس بالأهمية. ومن ناحية أخرى، يجعل عمل البيروقراطيين اكثر وضوحا وبالتالي أكثر مسائلة. لذا فان تطبيق التقنية المعلوماتية ليس من شأنه فقط زيادة الكفاية الاقتصادية والفاعلية ولكن تغيير موقع المعرفة داخل المنظمات بحيث تكون لدى الموظفين التنفيذيين ومن ثم زيادة التمكين.
9. من خلال النتائج الميدانية تبين وجود إدراك واضح لدى الإدارات المحلية لمفاهيم الحوكمة عامة والحوكمة المحلية والالكترونية خاصة.
10. من خلال النتائج الميدانية اتضح وجود اندفاع لدى الافراد لتطبيق الحوكمة الالكترونية محلياً.
11. أبرزت النتائج وقوف المعوقات التقانية وضعف المؤهلات وعدم قدرة البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات الادارة المحلية في طريق اعتماد الحوكمة الالكترونية.
12. شكل عدم انتشار الانترنت بشكل كاف ليشمل جميع المستفيدين من خدمات الادارات المحلية وعدم انتشاره على امتداد الرقعة الجغرافية للمحافظة وارتفاع اسعاره محددا لاعتماد الحوكمة الالكترونية في المحافظة، هذا الى جانب الامية الالكترونية في استخدام الوسائل الالكترونية والتفاعلية من قبل شريحة واسعة من المواطنين.

التوصيات:-

1. اعتماد سياسات وآليات تقوي وتُمكن منظمات المجتمع المدني من المشاركة فى صنع السياسات العامة المحلية نظراً لقربها للناس، وأعلم بالظروف والخصائص البيئية والمجتمعية بالوحدات المحلية .
2. توفير الموارد المالية الكافية لكل وحدة محلية ومنحها الإستقلالية فى توزيعها على الخدمات العامة بما يتفق مع إحتياجاتها الفعلية .
3. تخصيص جزء من الموازنة لدعم التاهيل المهني في مجال تقانات المعلومات والاتصالات وتطبيقات الادارة الالكترونية في مؤسسات الدولة.

4. تفعيل دور الأحزاب السياسية ومؤسسات المجتمع المدني الرقابى حيث أنها الأقرب للقاعدة الشعبية والمجتمعية وهي الأكثر قدرة على التعبير عنها.
5. العمل على ترسيخ مبدأ الشفافية وذلك بإلزام القائمين على العمل التنفيذي بالوحدة المحلية على نشر وعرض كافة التفصيلات لعمليات تنفيذ المشروعات العامة وموازنات كل منهم الكترونياً.
6. أكمال مظلة التشريعات التي تستهدف تطبيق مفهوم الحوكمة الالكترونية محلياً في مختلف أجهزة الدولة لما لهذا النظام من أهمية لتحقيق الهدف الأساسي في الحفاظ على المال العام وتنميته.
7. إلزام كافة أجهزة الدولة بتحديد متطلبات الحوكمة والسعي لتطبيقه والعمل بموجبه.
8. قيام الجمعيات المهنية ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الأعلام بالتعريف بمبادئ الحوكمة ومدى تأثيرها في دعم البنى التحتية لمؤسسات الدولة المختلفة.
9. قيام وزارة التخطيط وبالتعاون مع الجامعات والمراكز المهنية والتدريبية بما يأتي:-

أ. أجراء دراسة شاملة ومفصلة للهياكل الإدارية للمؤسسات التابعة للدولة في ضوء المهام والاختصاصات المنصوص عليها في القوانين النافذة.

ب. تحديد مواطن الضعف ونقاط الخلل في آليات عمل المؤسسات ووضع وتحديد الخطط التي تركز على معالجة هذا الخلل وتطوير الأداء ونشر الحوكمة في مؤسسات الدولة.

ج. أعداد برامج تعليمية وتدريبية وورش عمل لموظفي الدولة وبمختلف المستويات الإدارية لغرض تأهيلهم ليفاء بمتطلبات الأداء الصحيح والسليم للمهام الموكلة بهم وإذكاء وعيهم بمخاطر الفساد الملازمة لأداء وظائفهم.

د. وضع آلية لتشجيع المبادرات والابتكارات والإبداعات.

10. إلزام كافة أجهزة الدولة بمعايير الإفصاح والشفافية وعرض مخرجات عملها على الجمهور باعتباره الهدف الأول الذي تسعى لخدمتها كافة تلك الأجهزة.
11. تخصيص جزء من الموازنة لدعم البنى التحتية اللازمة لاعتماد الحوكمة الالكترونية.
12. العمل على محو الأمية بين المواطنين في ميدان التعامل مع الانترنت ووسائل التفاعل مع الواجهات الحكومية الالكترونية.

المصادر:

أولاً: المصادر العربية

1- المنظمة العربية للتنمية الإدارية (www.arado.org.eg).
2- الأمم المتحدة، (2006)، الوثائق الرسمية للمجلس الاقتصادي والاجتماعي، الملحق رقم ٢٤، (E/2006/44) .
3- شبلي، مسلم علاوي ومنهل، محمد حسين، (2008)، بناء منظور إستراتيجي لنظام الحوكمة وقياس مستوى أداءه دراسة استطلاعية في جامعة البصرة.
4- مطلوب، عادل كنيش، (2012)، ملاحظات عن نشاطات المؤسسات الحكومية في توفير الخدمات الالكترونية، وزارة العلوم والتكنولوجيا.
5- أبو الغيط، هويدا ، دور الحوكمة في تحسين أداء الإدارة المحلية بالتطبيق على محافظة الجيزة في مصر ، أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة العامة والمحلية - كلية العلوم الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
6- الحسيني، دعاء نعمان محمد، (2008)، العلاقة بين معايير الحكم المؤسسي وإدارة عوائد المنظمة ومخاطرها بالتطبيق في عينة من المنظمات المسجلة في عدد من أسواق الأوراق المالية العربية ، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
7- عبد الحافظ، شفق وعبد الرزاق، وسام، (2012)، دور الحوكمة في الإصلاح الإداري، مكتب المفتش العام، وزارة الصناعة والمعادن، العراق.
8- الشيحة، عدنان بن عبدالله ، (2012)، دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الادارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية: الفرص والتهديدات، قسم التخطيط الحضري والاقليمي، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المصادر الاجنبية

1. Layne, K. and J. Lee 'Developing fully functional Egovernment: A four stage model' *Government Information Quarterly*, 18: 2001, 122-136.

2. Chin Stephen W.K., Hung Evap. W., 2004, Good Governance or Muddling Through ? Layoffs and Employment Retormin Socialist China, Communist and Post Communist Studies.
3. Keasey Kevin, Thompson Steve and Wright Mike, 1997, Corporate Governance Economic Management and Financial Issues, McGraw-Hill, USA.
4. Palvia, Shailendra C. Jain and Sharma, Sushil S. ,(2011), E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World , work paper, Long Island University, Brookville, New York 11548, USA .

ثالثاً: الانترنت

1. www.bouhania.com
2. www.goi-s.com
3. www.saudiinfocus.com
4. www.pogar.org/arabic/governance/localgovernment.aspx
5. www.egovconcepts.com
6. www.unesco.org

ملحق (1)

جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

لإجراء دراسة بحثية بعنوان " جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية: دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى" وتهدف الدراسة إلى وضع تصور نظري عن هذا الموضوع الحيوي وقياس مدى جاهزية منظمتكم لاعتماده من إمكانات وتصورات وتحديد المعوقات التي تحول دونه خدمة للعلم والمجتمع، وان إجابتك عن الفقرات الواردة في هذا الاستبيان بدقة تسهم بمدى كبير في أصالة البحث.. ولن تستخدم هذه الاستمارة في غير الأغراض العلمية ولا حاجة للإدلاء بالمعلومات الشخصية منعا للإحراج.. مع التقدير.

الباحثين
د. محمد عصام احمد/مدرس
د. حسان ثابت جاسم/مدرس
د. علاء احمد حسن /مدرس

المحور الأول: قياس إدراك الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية
- اجب بنعم(1) أو لا (0) على العبارات التالية:

ت	العبارة	الإجابة
.1	أدرك مفهوم الحوكمة جيدا كونه معبراً عن الحكم الصالح الرشيد في أية منظمة.	
.2	تعد الحوكمة عنصراً ضابطاً لأداء المدراء والمنظمات في القطاع الخاص.	
.3	يمكن تطبيق الحوكمة في المنظمات الحكومية العامة بنجاح.	
.4	تساعد الحوكمة الحكومات المحلية على ممارسة مهامها بوضوح تام.	
.5	تعد الحوكمة المحلية الأداة الفاعلة للتواصل مع المواطنين ومشاركتهم المعلومات وتبادلها معهم.	
.6	تمثل الحوكمة المحلية دور الأداة الرقابية والتقييمية لأداء الحكومة المحلية.	
.7	تسهم الحوكمة الالكترونية في تذليل عقبات تطبيق الحوكمة المحلية.	
.8	تشكل الادارة الالكترونية إحدى أدوات الحوكمة الالكترونية	
.9	تسهم الحوكمة الالكترونية بشكل كبير في نشر المعلومات تحقيقاً للشفافية والمشاركة والمساءلة وتطبيق القانون.	

المحور الثاني: متطلبات اعتماد الحوكمة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية
- اجب بنعم (1) أو لا (0) على العبارات التالية:

ت	العبارة	الإجابة
10.	يوجد رغبة من قبل العاملين في ديوان المحافظة في مختلف المستويات لتطبيق الأساليب الحديثة التي تضمن انسيابية العمل.	
11.	هناك رغبة حقيقية في إتباع طرائق في العمل تحقق سيادة حكم القانون بما يضمن المساواة و العدالة بين جميع الفئات المستفيدة مواطنين ومنظمات.	
12.	لا تشكل المشاركة مشكلة بين العاملين كونها تضمن التعددية والتداول على السلطة.	
13.	الجميع عرضة للمساءلة لضمان مدى تطبيق السياسات العامة وبرامج الحكومة المحلية ومستوى نجاحها.	
14.	تعد الشفافية معيار هام في منظمتنا في القضاء و اتخاذ القرار و لترسيخ الثقة المتبادلة بين الحاكم و المحكوم.	
15.	تسعى منظمتنا إلى اطلاع المواطنين على حيثيات القرارات المتخذة ونسب الانجاز بدقة.	
16.	هناك رغبة في تشارك المعلومات مع المواطنين والاستعانة بمنظومات استطلاع الرأي فيما يتعلق بإشراك المواطنين في اتخاذ القرارات والتغذية العكسية.	
17.	تمتلك منظمتنا البنى التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية كخطوة أولى لاعتماد الحوكمة الالكترونية.	
18.	الكادر الإداري والوظيفي مؤهل لأداء أعماله الكترونياً بالاعتماد على تقانة المعلومات والاتصالات	
19.	يوجد نظام انترانت في منظمتنا ويستخدم بشكل فاعل (شبكة داخلية خاصة بالمنظمة لتبادل المعلومات الكترونياً بين الوحدات)	
20.	يوجد نظام اكسترانت في منظمتنا ويستخدم بشكل فاعل (شبكة خارجية خاصة بالمنظمة لتبادل المعلومات الكترونياً مع الدوائر الحكومية الاخرى)	
21.	الانترنت متاح لجميع المواطنين وبمواصفات مناسبة (سعر وسرعة) لتفاعل المواطن مع الحكومة المحلية.	
22.	نسبة الأمية الالكترونية منخفضة بين المستفيدين من الحوكمة الالكترونية فيما يتعلق باستخدام الحاسوب والواجهات التفاعلية.	

.....

.....

.....