



# أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في إقليم كردستان

م. مدرس. ميهزان شريف يوسف  
جامعة زاخو/ فاكولتي العلوم الإنسانية/ قسم العلوم التجارية والمصرفية

## مقدمة

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في السنوات القليلة الماضية، والذي يشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة، لذلك أصبح هذا الموضوع حيويًا و يحظى بأهمية بالغة في شتى دول العالم، حيث يعتبر هذا الموضوع من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر كون هذا الموضوع تصب فيه علوم مختلفة مكنت الإنسان من تحقيق تطلعات وفتحت أمامه رؤى مستقبلية.

## ١. نشأة الحكومة الإلكترونية:

بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية، تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها القرية الإلكترونية (Electronic Village). ويعتبر لارس (Lars) من جامعة اودونيس (Adonis) في الدانمرك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع أيضاً دل (Dill) صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية (مانشستر) وذلك بالاستفادة من التجربة الدانمركية، وهكذا ظهرت محاولات أخرى في الولايات عام ١٩٩٥ بولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم ولكن أول من استخدم كلمة الحكومة الإلكترونية هو الرئيس الأمريكي الأسبق بيل كلنتون.

## ٢. تعريف الحكومة الإلكترونية:

لقد وردت عدة تعاريف للحكومة الإلكترونية ولكننا سوف نذكر تعريفين فقط، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين بشكل مباشر عبر شبكات الانترنت بدقة وسرعة وجودة عالية وباستخدام التكنولوجيا الحديثة. كما عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان سرية أمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان.

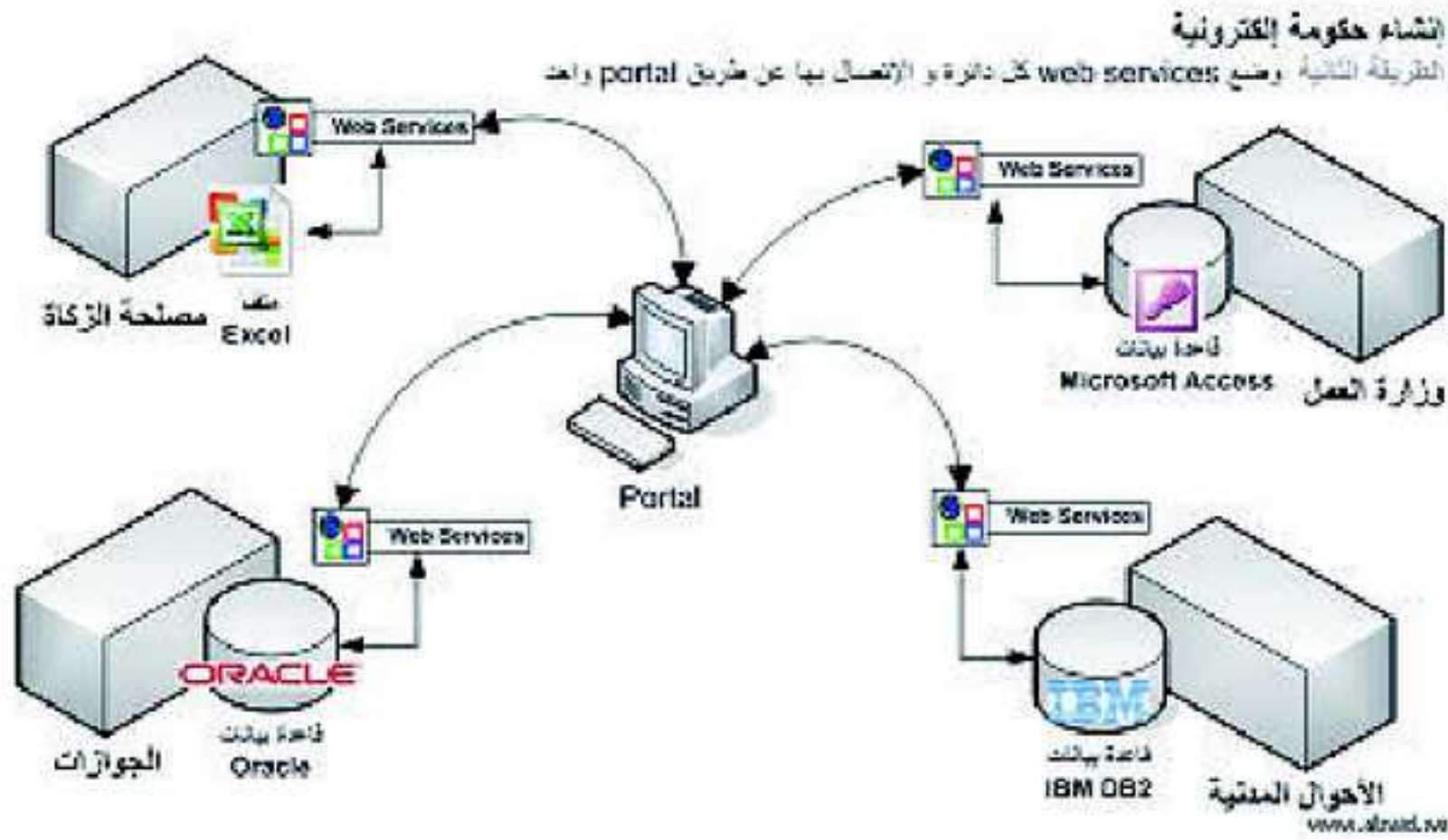
إدارة  
إلكترونية

روگهه

وزيه، بويتى د دتهه فهكولين و  
ودرگيرانين مرؤفايمتى و زانستى

ژماره ٢ - ٣

پاينزا ٢٠١١ - زفستانا ٢٠١٢



### ٣. أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية:

- يرى الباحث أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمكن أن يحقق الآتي:
- أ. السرعة في انجاز المعاملات للمواطنين في الحكومة الالكترونية على عكس الحكومة التقليدية التي تبطئ المعاملات ( فالموظف أحيانا يخلق المعوقات عن قصد عند انجاز المعاملات).
  - ب. يستطيع أي مواطن التواصل مع الشبكة بشكل كامل وغير متقطع على عكس الحكومة التقليدية التي تكون مرتبطة بالدوام الرسمي.
  - ت. عند تطبيق الحكومة الالكترونية لا توجد هناك تكديس في المعاملات.
  - ث. الشفافية في تقديم الخدمة، فكل مواطن هو مسؤول عن تقديم تلك الخدمة ولديه حدود في الوظيفة ولا تكون هناك محسوبية لان التماس بين الموظف والمراجع غير موجود في الحكومة الالكترونية.
  - ج. مواكبة التطور التقني والتكنولوجي في العالم، حيث يجب مواكبة هذه التطورات من أجل التعامل مع بقية الحكومات الالكترونية وحتى تكون الدول متساوية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
  - ح. اختصار الإجراءات الإدارية، في الحكومة الالكترونية فإن كل مواطن لديه رقم مدني تستطيع الدوائر الحصول على المعلومات منه وبالتالي السرعة في انجاز الأعمال.
  - خ. توفر معلومات كاملة عن الاستثمار، إذ أن تطبيق الحكومة الالكترونية تمنح المستثمر الداخلي والأجنبي معلومات عن كافة الفرص المتوفرة في الدولة، مما يساعد على جذب الاستثمارات الأجنبية، فالصين أحد الأمثلة على ذلك حيث كانت من الدول المختلفة.
  - د. الحكومة الالكترونية في الصين بدأت بجذب المستثمرين من خلال انخفاض كلفة الأيدي العاملة ووجود أسواق كبيرة وبذلك زادت نسبة النمو مما أدى إلى تصدير المنتجات وبالتالي رفع درجة النمو في البلد بشكل مستمر.
  - ذ. كذلك فبعد العمل بقانون الاستثمار في الإقليم شجع المستثمرين الأجانب في الاستثمار في مجالات مختلفة، مما انعكس إيجابيا وبشكل ملحوظ في كافة مدن وقصبات الإقليم وخاصة في مدينة أربيل عاصمة الإقليم.



#### ٤. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية في الإقليم لابد أن يمر من خلال عدة مراحل وهي:

- أ. مرحلة تدريب الموظفين في مختلف المؤسسات الحكومية على استخدام أجهزة الكمبيوتر والتعامل مع الملفات والبيانات الالكترونية الرقمية حتى يكونوا مستعدين للتعامل مع المواطنين عبر شبكة الانترنت.
- ب. مرحلة تحويل كافة البيانات الخاصة بالمواطنين إلى بيانات رقمية، ثم وضعها وتحميلها على شبكة الانترنت.
- ت. مرحلة تعميم استخدام بطاقات الرقم القومي على كل المواطنين والذي سيكون أساسا للتعامل من خلال الشبكة.
- ث. مرحلة تدريب المواطنين أنفسهم على استخدام شبكة الانترنت إلى جانب توفيرها لهم بأسعار اقتصادية وبكفاءة عالية.
- ج. إنشاء الموقع الخاص بالحكومة على الشبكة.

#### ٥. مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية:

##### لمزايا تطبيق الحكومة الالكترونية بالنسبة للمواطنين:

١. تبادل المعلومات بين الإدارة والمواطنين يصبح سهلة وسريعة نتيجة الاتصال على الشبكة (الانترنت)، فبذلك يستطيع إيصال صوته ووجهة نظره إلى الإدارة العليا نتيجة هذه الوسيلة الحديثة في الحكومة الالكترونية، حيث يمكن أن تقدم شكوى إلى المشرف العام ضد أية منظمة أو إدارة عامة وبشكل فوري.
٢. تحقق العدالة إذا استخدم بشكل صحيح، في الحكومة التقليدية وفي كثير من الأحيان عندما تراجع دائرة حكومية فإن الروتين والبيروقراطية هي التي تسيطر، حيث يأتي صديق للموظف وتمشي معاملته قبلك وبالتالي تنتظر لفترة طويلة، أما في الحكومة الالكترونية وعندما تكون أمام آلة فهي لا تعرفك ولا تعرف الآخرين وبذلك ندخل بنظام الترتيب وبالتالي يساعد في التخلص من المعاناة نتيجة الثقافة القبلية والعشائرية السائدة.
٣. العمل باستمرار دون توقف، في الحكومة التقليدية فإن المنظمات والدوائر الحكومية تتوقف مع عطل الدولة والمواطنين، وحتى نتخلص من هذه الحالة فإن الحكومة الالكترونية تعمل خلال (٢٤) ساعة دون توقف فتكون الاتصال عبر الشبكة دون تأخير يوم أو يومين.
٤. سرعة الاستجابة لطلبات المواطنين، بمعنى السرعة في انجاز معاملات المواطنين.
٥. السرعة في معرفة التغييرات إلى تحصل في المنظمات نتيجة الاتصال المباشر على الشبكة حيث بالإمكان معرفة القوانين والإجراءات الجديدة.
٦. سهولة التخاطب الفوري المباشر بين المواطن والحكومة، حيث يستطيع أي مواطن الاتصال مع أي مسؤول حكومي عبر شبكات الانترنت.
٧. تقدم خدمات متنوعة إلى المواطنين، فالمواطن لديه معرفة عن خدمات المنظمات عبر شبكات الانترنت.

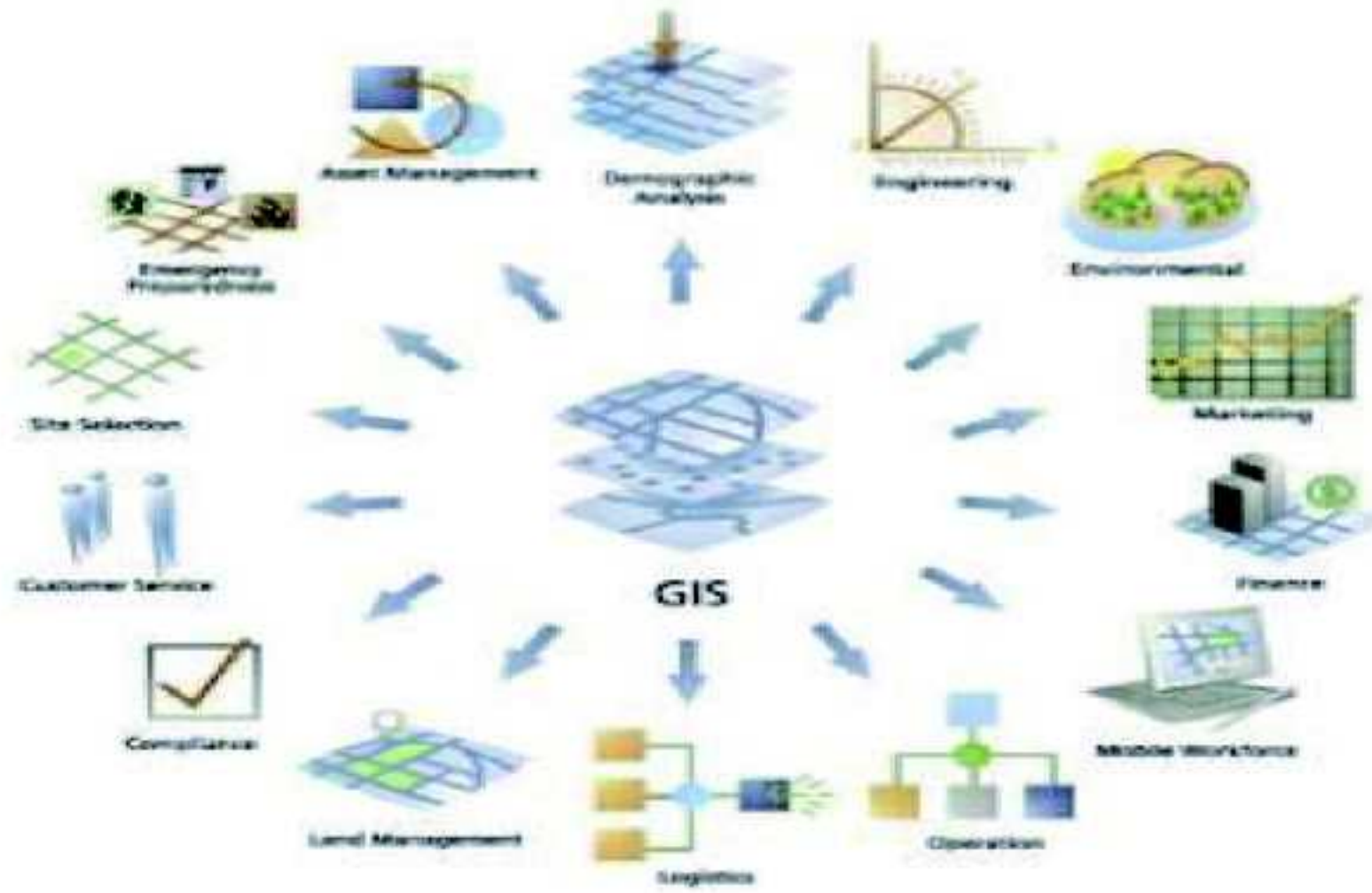
أهمية تطبيق الحكومة...

روگهه

وزیه، بویتهی د دهنه فهکولین و  
ودرکیرانین مرؤقایمتی و زانستی

ژماره ٢ - ٣

پاییزا ٢٠١١ - زفستانا ٢٠١٢



### ٦.١ مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية بالنسبة للمنظمات:

١. الصورة الحديثة للمنظمة العامة مقارنة لصورة المنظمة القديمة التي كانت ترتبط بالروتين والجهد والبيروقراطية والإجراءات المعقدة والطوابير هذه المعاناة والتخلف ارتبط بصورة المنظمة العامة ونتيجة للحكومة الالكترونية فقد تغير الصورة إلى منظمة تصف بالدقة والسرعة في انجاز الأهداف .
٢. عمليات المستندات بين الدولة والدائرة أصبحت فورية وبذلك تعتمد الدولة على أسلوب اللامركزية بدلاً من الأسلوب المركزي في الإدارة التقليدية، وبذلك ساعدت المنظمات العامة على تطبيق اللامركزية في العمل الحكومي.
٣. الشفافية والإفصاح في المنظمات العامة، تستطيع الحصول على المعلومات عن أي خطأ أو خلل في أية منظمة، حيث ساعدت تطبيق الحكومة الالكترونية على جعل المنظمات يفصحون عن أخطاءها .
٤. التنسيق والاتصال بسهولة بين المنظمات المختلفة بحيث يستطيع دائرة المرور الحصول على معلومات من دائرة الشهادة الجنسية وغيرها.

### ٦.٢ معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

يرى الباحث أنه على الرغم من المزايا التي تحققها تطبيق الحكومة الالكترونية إلى أن هناك

#### معوقات قد تعيق تطبيقها في الإقليم، وهذه المعوقات هي:

##### أ. المعوقات البشرية:

- هناك الكثير من المسؤولين الإداريين الموجودين في الإقليم لا يمتلكون الوعي والتصور الكامل لتطبيق الحكومة الالكترونية، ولهذا فهم يضعون العراقيل أمام استخدام الحكومة الالكترونية، فقد يتصور بعض المسؤولين أن استخدام هذا الأسلوب من التكنولوجيا وعدم معرفتهم بها يؤدي إلى تقليل المزايا التي يمتلكونها مثل فقدان المكانة الاجتماعية.
- كذلك فإن بعض المنظمات الحكومية في الإقليم قد تجد صعوبة في تطبيق الحكومة



الالكترونية لأن إجراءاتها الإدارية معقدة، فمثلاً دائرة تسجيل العقار يتطلب إجراء كشف على قطعة الأرض أو المسكن، لذلك من الصعب تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل كامل. إضافة إلى ذلك فإن عدم توفر الكوادر والمبرمجين المختصين داخل الإقليم يعد من أحد المعوقات الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية، لأن الوسائل الالكترونية تتطلب درجة عالية من التقدم من الصعب تشغيلها من قبل الأفراد العاملين العاديين.

### ب. المعوقات المادية:

كثير من الدول لا تستطيع تطبيق الحكومة الالكترونية لأنها لا تمتلك البنية التحتية المتقدمة المتمثلة بشراء أجهزة ومعدات تكنولوجية متقدمة ومتكاملة ومتناسقة، لذلك في تصوري إن أحد المعوقات الرئيسية التي تواجه الدول النامية وإقليم كردستان هي كيفية الحصول على الأموال اللازمة لبناء وتطبيق الحكومة الالكترونية.

### ت. المعوقات الأمنية:

كثير من الدول لا تطبق الحكومة الالكترونية في بعض المجالات وخاصة الأمنية والعسكرية لأن معلوماتها تكون عادة إستراتيجية، لذلك فهي تتخوف من الاختراقات من قبل الأفراد الأذكياء في مجال الانترنت.

## ٧. نماذج الاتصالات في الحكومة الالكترونية:

G2C

وفق هذا النموذج فإن الحكومة تتصل بمواطنيها كأن تعلمهم بتغيير أو تعديل بعض القوانين وعلى المواطن أن يلتزم بتلك القوانين، مثلاً إعلامهم عن مكان وتوقيت الانتخابات أو الكوارث الطبيعية.

G2B

وفق هذا النموذج تقوم الحكومة بالاتصال بالمنظمات والدوائر الحكومية عن طريق الشبكة الالكترونية، كأن تعلن الحكومة عن المناقصات لكل الشركات المقولة.

G2G

وفق هذا النموذج يحصل الاتصال بين حكومة وأخرى أو بين وزارات الحكومة، على سبيل المثال الاتصالات الدبلوماسية والبروتوكولات بين العراق وأمريكا.

B2G

وفق هذا النموذج فغن الشركات والمنظمات هي التي تقوم بالاتصال بالحكومة عبر شبكة الانترنت، فمثلاً الكثير من المنظمات تقدم خدمة إلى الحكومة من خلال إنجاز بعض المشاريع كالجسور والسدود وتطلب هذه الشركات من الحكومة سلفة عبر شبكة الانترنت.

C2G

وفق هذا النموذج فإن المواطنين هم الذين يقومون بالاتصال بالحكومة عبر شبكة الانترنت، كأن يتصل المواطن بالحكومة ويبيدي رأيه عن نوعية الخدمة المقدمة له.

بناءً على المحاور المذكورة أعلاه وعن ما اطلع عليه الباحث في مواقع حكومة الإقليم على شبكة الانترنت، ظهر أنه فعلاً قد تم تطبيق الحكومة الالكترونية في بعض المجالات في



إقليم كردستان مثل توزيع درجات الطلبة للمراحل الثانوية والإعدادية من قبل وزارة التربية، وكذلك توزيع أنواع المخالفات المرورية والغرامات من قبل مديرية المرور عبر شبكة الانترنت وغيرها، إضافة إلى ذلك فقد انعقد مؤتمر في أربيل في ١٦/٥/٢٠١١ حول الحكومة الالكترونية، بمعنى أن هناك محاولات جديدة من قبل حكومة إقليم كردستان في تطبيق الحكومة الالكترونية في كافة المجالات بما يحقق السرعة والدقة في تقديم الخدمات إلى المواطنين.

### المصادر المعتمدة:

[www.tartoos.com](http://www.tartoos.com)  
[www.ahewar.org](http://www.ahewar.org)  
[un.org.www.unpan](http://un.org.www.unpan)  
[www.faculty.kfupm.edu](http://www.faculty.kfupm.edu)  
[www.berc.iraq.com](http://www.berc.iraq.com)  
[www.kenana.nline.com](http://www.kenana.nline.com)

رووگه

وزيره، بويتى د دهته فهكولين و  
وبركيرانين مرؤفايتى و زانستى

ژماره ٢ - ٣

پايبزا ٢٠١١ - زفستانا ٢٠١٢