



مركز البیدر للدراسات والتخطيط

Al-Baidar Center For Studies And Planning

هل تتجه بوابات الحكومة الالكترونية نحو تنشيط التفاعل والمشاركة؟ - بوابة أور أنموذجاً -

علي عدنان محمد

إصدارات مركز البیدر للدراسات والتخطيط

تزايد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جانب الحوكمة في السنوات الأخيرة، لاسيما وأنه يوفر للحكومات فرصاً هائلة لتطوير أنظمة الحكم والإدارة والتواصل مع الجمهور، سعت الحكومات بشكل خاص إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير مستوى الشفافية، وقد ظهرت مبادرات كثيرة في هذا المجال ربما كان أبرزها (شراكة الحكومات المفتوحة)، كما حظيت مسألة تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً بالكثير من الاهتمام كذلك، وقد لعب البنك الدولي وغيره من المؤسسات الدولية دوراً كبيراً في تشجيع التوجه نحو الحوكمة الإلكترونية، وبدورها أطلقت الحكومة العراقية بوابة الكترونية تقدّم من خلالها الخدمات للمواطنين عبر الموقع الإلكتروني وذلك في أيلول 2021 تسمى (بوابة أور للخدمات الحكومية).

من جانب آخر، تبنت الحكومة العراقية المشكّلة حديثاً برنامجاً حكومياً معنياً بتقديم الخدمات للمواطنين بشكل رئيس، وقد أشار البرنامج الحكومي إلى «حشد» طاقات أجهزة الدولة في سبيل تقديم الخدمات¹، من هنا نعتقد أنّ العمل على تطوير بوابات الحكومة الإلكترونية (بوابة أور للخدمات الحكومية بالخصوص) من ناحية تنشيط التفاعل والمشاركة سيلبي جزءاً كبيراً من طموح الحكومة في تقديم الخدمات للمواطنين.

ما هي بوابة أور؟

بوابة أور موقع الكتروني أطلقته الحكومة العراقية يتيح وصول المواطنين إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارات الدولة والدوائر غير المرتبطة بوزارة، عبر نافذة واحدة تمثلها هذه البوابة، وتُعَدُّ من العناصر الأساسية في مشروع الحكومة الإلكترونية، يشرف على عمل هذه البوابة مركز البيانات الوطني في الأمانة العامة لمجلس الوزراء².

تضم البوابة (356) خدمة مقدّمة من قبل دوائر الدولة المختلفة، تعمل البوابة على تقديم شرح مبسط لكل خدمة مع رابط الانتقال إلى الخدمة، كما تتيح البوابة إمكانية إنشاء حساب للمستخدم للاستفادة من خدماتها، إذ إنّ الاستفادة من بعض الخدمات تتطلب تسجيل الدخول بحساب رسمي للمستخدم ضمن البوابة، وتضم البوابة حالياً (791281) حساباً مسجلاً ضمنها³.

1. البرنامج الحكومي لرئيس الوزراء العراقي (محمد شياع السوداني): <https://www.pmo.iq/mnhaj.htm>

2. <https://ur.gov.iq/>

3. إحصائيات بوابة أور الحكومية: <https://ur.gov.iq/index/charts>

مشاكل تقنية

قمت بشكل شخصي باستخدام البوابة وتجربة بعض الخدمات التي تقدمها، ورغم افتقادي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنني واجهت بعض المشاكل التقنية ك (end user) أو مستخدم نهائي، وهي ما يلي:

1. تأخر وصول رسالة التأكيد على رقم الهاتف، مما يضطر المستخدم إلى إعادة عملية إنشاء الحساب لأكثر من مرة.
2. تقدّم الكثير من الخدمات ضمن المواقع الرسمية الخاصة بالوزارة أو الجهة غير المرتبطة بوزارة، وفي كثير من الأحيان تضطر إلى إنشاء حساب آخر ضمن تلك المواقع.
3. ما زالت خدمة الشكاوى تقدّم عبر البريد الالكتروني في الكثير من الوزارات، وبعض خدمات الشكاوى تفتقر حتى إلى رابط خاص بالخدمة، ويكشف تلك العمل بهذه الخدمة المستوى الطفيف من الاهتمام الذي تحظى به هذه الخدمة المهمة للمواطن.

التفاعل والمشاركة

تشكّل عوامل (التفاعل، والمشاركة) محددات نجاح المواقع الخدمية الحكومية، فيؤشّر نمو أيّ من هذه العوامل إلى نجاح أداء الموقع الحكومي، وقد أشارت إحصائية الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية في تعريفها لمؤشر (المشاركة الالكترونية) إلى أنه دعم عملية توفير المعلومات وتدعيم فرص المواطن بإبداء الرأي حول المعلومات والمشاركة في اتخاذ القرار⁴، حيث تستبين الأمم المتحدة في إحصائها حول المشاركة الالكترونية بشكل رئيس عن وجود استراتيجية أو سياسة للشمول الرقمي من عدمها، إضافة إلى استعلامها عن وجود سياسة أو استراتيجية وطنية للمشاركة الالكترونية⁵.

4.الصفحة (199) من إحصائية الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية:

<https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

5.راجع أسئلة استبيان الأمم المتحدة في إحصائها للحكومة الالكترونية:

<https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

في الأدبيات الأكاديمية، يشار إلى التفاعل والمشاركة على أنها مصطلحات مترادفة في سياق الحوكمة الالكترونية، تهدف المشاركة إلى تفعيل دور المواطن في عملية اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومة إلكترونياً وفسح المجال إلى التشاور الالكتروني، وقد سجلت معظم دول الشرق الأوسط نسباً متدنية في المشاركة مقارنة مع نسب المشاركة في البلدان المتطورة بحسب نتائج الإحصاء الذي تجريه الأمم المتحدة، كما تطلّعت الكثير من الدراسات والبحوث إلى استكشاف موضوع التفاعل والمشاركة الالكترونية من جهات مختلفة، فقدّم البعض نتائجاً فكرياً و مفاهيمياً لموضوع التفاعل والمشاركة من حيث معنى المشاركة والرغبة في المشاركة وتصنيف المشاركين، بينما اتجهت دراسات أخرى إلى بحث عوامل التأثير في المشاركة، وخلصت بعضها إلى أنّ الثقة بالأداء الحكومي وجودة الخدمات وشيوع استخدام المواقع الالكترونية الحكومية - هي أكثر العوامل المؤثرة في تنشيط التفاعل والمشاركة في المواقع الحكومية إضافة إلى عوامل تقنية أخرى ك (طريقة عرض المحتوى، واجهة المستخدم، تصميم الموقع)⁶.

تنشيط التفاعل والمشاركة في بوابة أور

إن مركز البيانات الوطني في الأمانة العامة لمجلس الوزراء هو الدائرة التنفيذية المسؤولة عن سياسة التحول والشمول الرقمي والمشاركة، وكما يبدو فإنها تبذل جهوداً كبيرة في هذا المجال على الرغم من التحديات والعوائق، إذ تسهم عوامل كثيرة أبرزها الدخل المحدود وضعف جودة الانترنت في تقليل نسبة المواطنين الراغبين في التفاعل مع البوابات الحكومية إلكترونياً، بينما يفضل الكثيرون التعامل وجهاً لوجه لعدم توفر الخبرة الالكترونية في تسيير المعاملات، ويؤثر المستوى المنخفض جداً في عدد الحسابات المسجلة ضمن بوابة أور إلى أنّ هناك مشكلة حقيقية في نسب المشاركة تستدعي بذل جهود للعمل على تنميتها.

أضف إلى ذلك، أن بوابة أور لا تستوفي سوى جزء بسيط من الحوكمة الالكترونية مما يقلل من فرص تنشيط التفاعل والمشاركة، إذ تعمل البوابة كواجهة أو نافذة واحدة تجمع المواقع التي تقدّم الخدمات الحكومية للمواطن، إلا أنّ البوابة لا تقدّم الكثير من المعلومات حول آلية اتخاذ القرار أو آلية سير المعاملة أو غيرها، كما أنّ البوابة لا تقدّم خدمة تتبّع سير المعاملة في الكثير من

6. [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772503022000135E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772503022000135E-participation%20within%20the%20context%20of%20e-government%20initiatives%3A%20a%20comprehensive%20systematic%20review)

الخدمات، وهذا يقيدّ صلاحيات المستخدم (المواطن)، وبالتالي تفتقد البوابة الحكومية ما يشجع المواطن على استخدامها.

كما تفتقد معظم الخدمات المتاحة ضمن البوابة إلى وسائل الاسترشاد التي توفر للمواطن إمكانية الاطلاع على الإجراءات والسياسات والسياقات المعتمدة، فتفتقر الخدمات مثلاً إلى دليل استرشادي للمواطن ليتتبع الإجراءات المطلوبة، أو لا يجد المواطن الوسائط المتعددة ك (الفيديو أو الصور) الاسترشادية الخاصة بخدمة معينة، مما يجعل المواطن أقلّ ارتياحاً تجاه استخدام الموقع الإلكتروني.

وسائل التطوير المقترحة

في البداية، يستوجب تنشيطُ التفاعل والمشاركة الارتقاءً بالبوابة الإلكترونية من مجرد كونها نافذةً واحدةً لتقديم الخدمات إلى بوابةٍ للاطلاع على البيانات والمعلومات المتاحة عن دوائر الحكومة، وبوابة لتقديم المقترحات والاستفسارات والشكاوى، كما يمكن لمركز البيانات الوطني المشرف على البوابة أن يستعين بالبيانات المتاحة عن المستخدمين لبحث واستكشاف عوامل التأثير في المشاركة وتحديد ما إذا كانت هناك فئات قليلة المشاركة لتدعيم مشاركتها.

من جانب تقني، يمكن العمل على اعتماد حساب بوابة أور الإلكترونية الذي ينشئه المواطن في جميع دوائر الدولة المرتبطة بالبوابة، بحيث يمكن للمواطن تسجيل الدخول بحساب بوابة أور ضمن موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أو وزارة العمل أو غيرها، مما يعمل على تنشيط المشاركة والتفاعل في البوابة وتسهيل عملية تسجيل دخول المستخدم لمواقع دوائر الدولة كافة.

من ناحية أخرى، يقع على عاتق مركز البيانات الوطني وضع سياسة للشمول الرقمي وضمان مشاركة الفئات التي قد تعاني من الانعزال الرقمي، فالكثير من المواطنين يعانون من قلة معرفتهم وخبرتهم في الجانب الإلكتروني، مما يعرضهم إلى الانعزال في هذا الجانب؛ مما يوجب على الحكومة وضع استراتيجيات للتقليل من الانعزال وضمان شمول أكبر عدد من فئات المجتمع بالتحوّل الرقمي، ولأن تطبيقات الهاتف الجوّال أصبحت هي الوسيلة الأكثر شيوعاً، نقترح العمل على طرح بوابة أور الإلكترونية كتطبيق للهواتف المحمولة، وقد أشارت بيانات البوابة إلى أنّ (95%) من الأجهزة

المستخدمة للبوابة هي الهواتف المحمولة.

أخيراً وليس آخراً، تُعدُّ مشاركة البيانات وتوفير المعلومات للمواطن حول دوائر الدولة الهدفَ الأهمَّ والخدمة الأبرز التي تقدمها البوابات الالكترونية الحكومية، إذ يحقق ذلك مستوىً عالياً من الشفافية والمشاركة الحقيقية للمواطن، ويبرز الحس العالي بالمسؤولية من قبل الحكومة تجاه مواطنيها، من هنا يمكن لبوابة أور الحكومية أن تلعب دوراً في تنمية مستوى الشفافية في مؤسسات الدولة، من خلال إتاحة الفرصة لمشاركة البيانات وتوفير فرصة ممارسة المواطن لحقوقه في الوصول إلى المعلومات المتاحة له بموجب القانون.

هوية البحث

اسم الباحث: علي عدنان محمد - باحث مختص في الشأن السياسي والاقتصادي.

عنوان البحث: هل تتجه بوابات الحكومة الإلكترونية نحو تنشيط التفاعل والمشاركة؟

- بوابة أور أمودجاً -

تأريخ النشر: آذار - مارس 2023

ملاحظة:

الآراء الواردة في هذا البحث لا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المركز، إنما تعبر فقط عن وجهة نظر كاتبها

عن المركز

مركز البيدر للدراسات والتخطيط منظمة عراقية غير حكومية، وغير ربحية، تأسس سنة 2015م، ومُسجل لدى دائرة المنظمات غير الحكومية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

يحرص المركز للمساهمة في بناء الإنسان، باعتباره ثروة هذا الوطن، عن طريق تنظيم برامج لإعداد وتطوير الشباب الواعد، وعقد دورات لصناعة قيادات قادرة على طرح وتبني وتطبيق رؤى وخطط مستقبلية، تنهض بالفرد والمجتمع وتحافظ على هوية المجتمع العراقي المتميزة ومنظومته القيمية، القائمة على الالتزام بمكارم الاخلاق، والتحلي بالصفات الحميدة، ونبذ الفساد بأنواعه كافة، إدارية ومالية وفكرية وأخلاقية وغيرها.

ويسعى المركز أيضاً للمساهمة في بناء الدولة، عن طريق طرح الرؤى والحلول العملية للمشاكل والتحديات الرئيسة التي تواجهها الدولة، وتطوير آليات إدارة القطاع العام، ورسم السياسات العامة ووضع الخطط الاستراتيجية، وذلك عن طريق الدراسات الرصينة المستندة على البيانات والمعلومات الموثقة، وعن طريق اللقاءات الدورية مع الجهات المعنية في الدولة والمنظمات الدولية ذات العلاقة. ويسعى المركز لدعم الإصلاحات الاقتصادية والتنمية المستدامة وتقديم المساعدة الفنية للقطاعين العام والخاص، كما يسعى المركز لدعم وتطوير القطاع الخاص، والنهوض به لتوفير فرص عمل للمواطنين عن طريق التدريب والتأهيل لعدد من الشباب، بما يقلل من اعتمادهم على المؤسسة الحكومية، ويساهم في دعم اقتصاد البلد والارتقاء به.

حقوق النشر محفوظة لمركز البيدر للدراسات والتخطيط

www.baidarcenter.org

info@baidarcenter.org