

مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - تجربة الحكومة الذكية لدولة الامارات العربية نموذجاً -

The contribution of electronic management to service management - the smart government experience of the United Arab Emirates as an example -

قدوج فوزي

طالب دكتوراه، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

البريد الإلكتروني - gueddoudj.fouzi@univ-

(msila.dz)

جبالي آسيا

طالبة دكتوراه، جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج

بوعرييج -

البريد الإلكتروني (- assia.djabali@univ-

(bba.dz)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على موضوع الإدارة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة، ومدى مساهمتها في تحقيق جودة الخدمة العمومية لديها، حيث تم الاعتماد فيها على أسلوب دراسة حالة بعرض تجربة الامارات المتحدة في تطوير الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية بهدف الاستفادة منها في النهوض بالإدارة الالكترونية في الجزائر وتحديد استخداماتها في بلورة الخدمة العمومية.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها ان تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال الادارة الالكترونية هي تجربة رائدة، اهتمت بتوفير خدمات الكترونية وذكية ذات جودة عالية وتركيز واسع على العملاء، وتقديمها الى الافراد و الشركات والدوائر الحكومية، ويمكن ان نرجع التقدم الذي حققته دولة الامارات الى الإستراتيجيات الواضحة التي تبنتها والتي كان رضا وسعادة المواطن في صميمها.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، جودة الخدمة العمومية، الامارات العربية المتحدة.

Abstract :

Cette étude vise à identifier la problématique de l'administration électronique aux Emirats Arabes Unis, et l'étendue de sa contribution à l'atteinte de la qualité du service public dont elle dispose. La promotion de l'administration électronique en Algérie, et plus particulièrement son utilisation dans le développement du service public.

L'étude a abouti à un ensemble de résultats, notamment que l'expérience des Émirats arabes unis dans le domaine de la gestion électronique est une expérience pionnière, soucieuse de fournir des services électroniques et intelligents de haute qualité et une large focalisation sur les clients, et de les présenter aux particuliers, des entreprises et des ministères, et nous pouvons attribuer les progrès réalisés par les EAU aux stratégies claires qu'ils ont adoptées, dont la satisfaction et le bonheur des citoyens étaient au cœur.

Mots clés : gestion électronique, qualité du service public, Emirats Arabes Unis.

1. مقدمة

ان ما يشهده العالم من تطور سريع وغير متناهي في المعلوماتية جعل من مواكبتها أمراً حتمياً على المجتمع برتمه وعلى مجالاته المختلفة سواء الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، حيث أن هذا التطور أصبح يسهل العمليات الإدارية ويضفي عليها نوعاً من المرونة، فهو مثلاً يضمن السرعة في الأداء من جهة، ومن جهة أخرى يوفر المعلومات المطلوبة لرجال ومنظمات الأعمال، كما أنه يلبي أيضاً الخدمات العمومية ويوفرها بجودة لمعامله وفي وقت محدد.

ان هذا النمط من الإدارة الجديد الذي تكتسيه الرقمنة جعل الإدارة تمتاز في تسميتها به، فنطلق عبارة الإدارة الالكترونية، أو في بعض الأحيان الإدارة الرقمية، كما وأنه وللتحديد نجد من يقسم هذا النوع من الإدارة الى نوعين: أحدهما يركز على المؤسسات الاقتصادية ومنظمات الاعمال ويعرف بالإدارة الالكترونية للأعمال، ونجد أيضاً الإدارة الالكترونية العامة والتي يطلق عليها في بعض المراجع بالحكومة الالكترونية (E-Gouvernement) كونها تخصص لتوفير الخدمات العامة للمواطنين.

كما أن البلدان العربية بدورها ادركت أهمية مواكبة التطورات السريعة للمعلوماتية وأصبحت تبتغي الاستغلال الأمثل لذلك في تقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها، ومن بين الدول العربية التي كانت سباقة الى تبني الادارة الالكترونية في توفير الخدمات العمومية هي الامارات العربية المتحدة من خلال سعيها الى تجسيد الاستراتيجية التي تبنتها الحكومة لتنفيذ المبادرة التي اطلقها رئيس الوزراء حاكم دبي المتمثلة في تعزيز مكانة الامارات في مصاف الدول المتقدمة.

ومن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الاجابة على السؤال التالي:

ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الامارات العربية المتحدة؟

من اجل الاحاطة بالخطوط العريضة للسؤال الرئيسي نطرح الاسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الالكترونية وما علاقتها بجودة الخدمة العمومية؟

- ما هي استراتيجيات الادارة الالكترونية في الامارات العربية المتحدة وماهي اهم انجازاتها؟



اهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية الى تحقيق مجموعة من الاهداف التالية:

- التعريف بمفهوم الادارة الالكترونية كضرورة حتمية لتقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية.
- التعريف بمفهوم جودة الخدمة العمومية.
- عرض تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال الادارة الالكترونية وكذا اهم الانجازات المحققة.
- الخروج باقتراحات وتوصيات تساعد في ارساء إدارة الكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجربة الاماراتية بغية تحسين جودة الخدمات العامة.

منهج الدراسة

استعملنا في هذه الدراسة المنهج الاستنباطي باعتماد الوصف والتحليل.

هيكل الدراسة

من اجل الاجابة على الاسئلة الفرعية المطروحة وكذا اختبار صحة الفرضيات قسمنا دراستنا الى ثلاث محاور هي:

المحور الاول: ماهية الادارة الالكترونية

المحور الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية

المحور الثالث: تجربة الادارة الالكترونية في الامارات العربية المتحدة

ماهية الحكومة الالكترونية

1.2 تعريف الادارة الالكترونية

نظرا للضرورة القصوى للإدارة الالكترونية اليوم في حياة الأفراد، المنظمات والحكومات فقد حظي هذا المصطلح باهتمام بالغ من طرف الباحثين، فقد تم اعطاؤه العديد من التعاريف نذكر منها مايلي:

عرفت على انها: " عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة الكترونية ومتكاملة على الخط المباشر الى المواطنين ومؤسسات الاعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين افرادا او مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم" (الرفاعي، صفحة 309)

من جهة أخرى عرفت على أنها الإدارة التي تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات باستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من جهة، كما تقوم بربط المنظمة ببيئتها الخارجية (موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية) من جهة أخرى.

في ذات السياق فان الإدارة الالكترونية عبارة عن منظومة متكاملة، واطار يشمل شقين: فالشق الأول هو ما يعرف بالأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والشق الثاني هو الادارة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة، أي تلك الموجهة للمواطنين أو لمؤسسات ودوائر الحكومة (ياسين، 2020، صفحة 11)

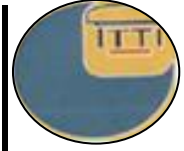
كما تعرف " بانها استخدام تقنية المعلومات في الادارات والاجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والاجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات او اي طريقة تقنية اخرى، تمكنها من الوصول الى المواطنين وتقديم خدمات بسرعة وكفاءة عالية" (درواسي و ادم ، صفحة 291)

وعرفها اوهلوكويست على انها " نموذج اعمال مبتكر مستند للتقنيات، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية، واساليب التفاعل والشفافية والمصدقية والثقة المتبادلة، مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الاعمال الربحية وغير الربحية، ويستهدف بالدرجة الاولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز مع الاخذ بعين الاعتبار خصوصيات السوق المستهدف ويحقق لاطراف التبادل والتعامل الاهداف المشتركة بكفاءة وفعالية" (سليمان و رشيد، 2013، صفحة 10)

الإدارة الإلكترونية: هي عملية التحول بالعمل الإداري من الصيغة الورقية التقليدية إلى

الصيغة الإلكترونية التقنية، بحيث لم يعد استعمال الورق هو الأساس في تنفيذ سائر

الأعمال الإدارية، بل أصبحت تقنيات الحاسب الآلي، ووسائل التقنية هي أساس تنفيذ



العمل الإداري، من حيث تقديم الخدمة أو المعلومة والأرشفة ، وما إلى ذلك من مشتملات

العمل الإداري (جلال و أسامة ، 2010، صفحة 32)

مما سبق نستخلص ان الإدارة الالكترونية تتمثل في تطبيق الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، رقابة، توجيه، واتخاذ القرارات باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في معاملاتها المختلفة ما يضمن لها تقديم خدماتها بسرعة كبيرة ، شفافية، وكفاءة عالية، متجاهلة بذلك الزمان والمكان.

2.2 أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية:

ان الإدارة الالكترونية ماهي الا أسلوب ونمط اداري جديد أجبر العالم على انتهاجها نظرا للثورة المعلوماتية المتسارعة التي يشهدها، الأمر الذي جعل المؤسسات تنتهج في تعاملاتها وتجعله أسلوبا للنهوض بنشاطها وتسريعه سواءا كانت منظمات اعمال أو منظمات حكومية، ولذا يمكن تلخيص أسباب هذا التحول الى: (العمري، 2003، صفحة 18)

- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة، وتحقيق الشفافية من خلال انتهاج الرقابة الالكترونية.

- ان اعتماد الإدارة الالكترونية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعلها تقلل من التكاليف وتوفر الأموال.

- اجراء المعاملات الإدارية بسرعة فائقة، دقة ووضوح تام.

- تبسيط الإجراءات الإدارية من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتلبية الخدمات والأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.

- توفير البيانات المطلوبة للعاملين داخل المؤسسة أو المتعاملين الخارجيين من جهة و زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية من جهة أخرى.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات واعتمادها في اتخاذ القرارات.

- السعي الى تقليل التكاليف وتوفير الأموال .

3.2 أهداف الإدارة الإلكترونية:

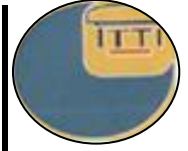
للإدارة الالكترونية جملة من الاهداف أهمها: (عفصي، 2019، صفحة 344)

- ترشيد القرارات الإدارية والتقليل من الاجراءات المعقدة من خلال اعادة تنظيم العمل الاداري وتأهيل الكوادر البشرية وتزويدهم بالتقنيات الحديثة والتدريب والتكوين الجيد عليها.

- تخفيف القيود البيروقراطية و جعل المعاملات بدون ورق, وبالتالي تخفيف العبئ على المواطن وتخفيض التكلفة والجهد والوقت في انجاز هذه المعاملات.
 - تبسيط واختصار الاجراءات الادارية من خلال غريبة المعلومات وانتقاء من ينفع منها فقط وازالة الباقي.
 - تكريس الشفافية والعمل في وضوح تام, مما يضيفي اكثر مصداقية على مختلف اعمال المؤسسات الحكومية وغيرها.
 - توفير البيانات والمعلومات اللازمة بصورة فورية لتسهيل اتخاذ القرار.
 - التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- ومنه نستنتج انه للإدارة الالكترونية جملة من الأهداف تتمحور عموماً في كونها توفر المرونة في تقديم الخدمات وتوفير المعلومات التي تضمن الشفافية، اختصار الوقت وتبسيط العمليات الإدارية.

4.2 متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية:

- تقتضي الإدارة الالكترونية عدة متطلبات: تقنية , تنظيمية وادارية و بشرية وجب توافرها للقدرة على تطبيقها، والتي نلخصها فيمايلي:
(درواسي و ادم ، الصفحات 299-298)
- **توفير البنية التحتية:** اذ ان تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب وجود بنية تحتية مناسبة تتمثل في الشبكات وتركيب اجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات والحكومة بالانترنت, كما يجب تصميم موقع الإدارة على الانترنت وكذا تصنيف المعلومات ووضع النظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة.
 - **ضرورة إنتشار الانترنت:** اذ تعتبر الانترنت الوسيلة الاساسية التي يتم من خلالها تامين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى القطاعات الحكومية من جهة والقطاعات الغير حكومية والمواطنين من جهة اخرى.
 - **ضرورة توفير الحواسيب الالية:** بحيث تعتبر متطلب اساسي لان جميع خدمات الادارة الالكترونية تتم عبر هذه الحواسيب ومنه وجب توفيرها بالعدد المناسب والسعر المناسب الذي يمكن جميع المواطنين من اقتنائها.
 - **ضرورة سن التشريعات والنصوص القانونية اللازمة (البنية التنظيمية):** اذ لا بد من وجود اطر قانونية تضيفي المشروعية والمصدقية على كل المعاملات الالكترونية والتي تسهل قيام الإدارة الالكترونية بحيث تجعل منها مشروعاً يقره الجميع ويلتزم بمقتضياته.
 - **إعادة هندسة الإدارة(الهندرة):** أي استيعاب مختلف النظريات المفسرة للإدارة وإعادة هندستها، والسعي للتحكم فيها في اطار بيئة متماشية مع التكنولوجيا لضمان السرعة، المرونة وسهولة الوصول الى المعلومة من جهة، ومن جهة أخرى تقديم أجود الخدمات بأقل



التكاليف. (ياسين، 2020، صفحة 237)

- توفر الإرادة السياسية: يجب ان يكون هناك دعم من الادارة العليا في البلاد لبرامج الإدارة الالكترونية, من خلال تخصيص الموارد المالية والمادية المناسبة لتطبيقها وضمان استمراريتها.

3. جودة الخدمة العمومية:

1.3. تعريف الخدمة العمومية:

عرفت الخدمة العمومية على انها " بمثابة جوهر عمل الحكومة في تقديم الخدمات العامة للكافة دون انتظار منهم بطلبها, وحتى في الحالات التي يكون المواطن ملزم بطلب الحصول على الخدمة فان من واجب اجهزة الدولة تقديمها له, مادامت في حدود النظام العام والقانون"- (جللط و هاني ، 2019 ، صفحة 83)

كما عرفت على انها "كل وظيفة يكون اداءها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لان تادية هذه الوظيفة يعد امرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي , وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة الا بفضل تدخل قوة الحاكمين" (بن عاشور و قادري ، 2021 ، صفحة 179)

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول ان الخدمة العمومية هي تلك المعاملات التي تكون الدولة احد أطرافها بحيث تكون هي الطرف الذي يقدم هذه الخدمة، حيث أنه لزاما عليها القيام بهذا الدور من اجل ضمان قيامها كدولة.

2.3. مبادئ الخدمة العمومية:

للخدمة العمومية مجموعة من المبادئ ترتكز عليها وهي: (رفاع و قاسمي، 2018، صفحة 327)

- الاستمرارية: هذا المبدأ يضمن استمرارية الرفاهية الاجتماعية والاداء الدائم للخدمة العمومية وتحقيق الرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات الضرورية لهم, وهذا يتعين على الدولة التكفل الكامل بتمويل المؤسسات والادارات العمومية وحمايتها من خطر الافلاس, كما يجب الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى من الاداء في بعض الخدمات.

- المساواة: تكون المساواة من خلال التسوية بين افراد المجتمع في المعاملة تحقيقا لهذا المبدأ امام القانون.

- الملائمة: معناه ان الخدمات العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور الشعوب اي تتكيف مع التطور (مصطفى وليد، 2014) الاجتماعي والتقدم التقني, اي تواكب تطور حاجيات المواطن.

3.3. جودة الخدمة العمومية:

عرفها "bayane" على انها تتعلق بقدرة المؤسسة على ملاقاتة توقعات العملاء او التفوق عليها, ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الاداء" (مرزاقه و مخلوف, 2017, صفحة 388)

كما عرفت على انها " مقياس يبين كيف يمكن بمستوى خدمة مقدم مطابقة توقع المستهلك, والمقصود بجودة الخدمة هو ملائمة توقعات المستهلك بناء على قاعدة متناسقة وثابتة" (مصطفى وليد, 2014, صفحة 359)

ومنه فان جودة الخدمة العمومية هي قدرة الدولة على توقع حاجات ورغبات المواطنين والحرص على تلبيتها بنسبة كبيرة.

4.3. ابعاد جودة الخدمة العمومية:

حسب الباحثين parasuramazeithaur and barry توجد خمسة ابعاد لجودة الخدمة تتمثل فيمايلي: (خيثر و مرايمي ، الصفحات 32-33)

- الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.

- الامان (الثقة): خلق وكسب الثقة, حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا اساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الاخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.

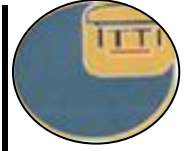
- الاستجابة: ويتضمن هذا البعد اربع متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة والحرص على تقديم الخدمات الفورية لهم ورغبة موظفيها الدائمة في معاوتتهم وعدم الانشغال عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

- الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.

- التعاطف: ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.

4. تجربة الادارة الالكترونية الذكية لدولة الامارات العربية المتحدة

تعد دولة الامارات العربية المتحدة من اوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق الادارة الالكترونية, وقد اخذت القيادة السياسية العليا على عاتقها توفير كل الامكانيات المادية والبشرية والقانونية لتحقيق هذا المشروع, وقامت الامارات منذ الاعلان عن عملية التحول الالكتروني في سنة 2001 ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط بين الدوائر الحكومة الفيدرالية والمحلية, وتوحيد انظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر, بغية القيام بكافة المعاملات وكذا تقديم جميع الخدمات عبر الانترنت, بحيث تتماز خدمات حكومة دولة الامارات العربية بمستوى جودة عالية مقارنة بالخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومات الالكترونية في بعض الدول المتطورة.



1.4. مراحل واهداف تطبيق الادارة الالكترونية في دولة الامارات

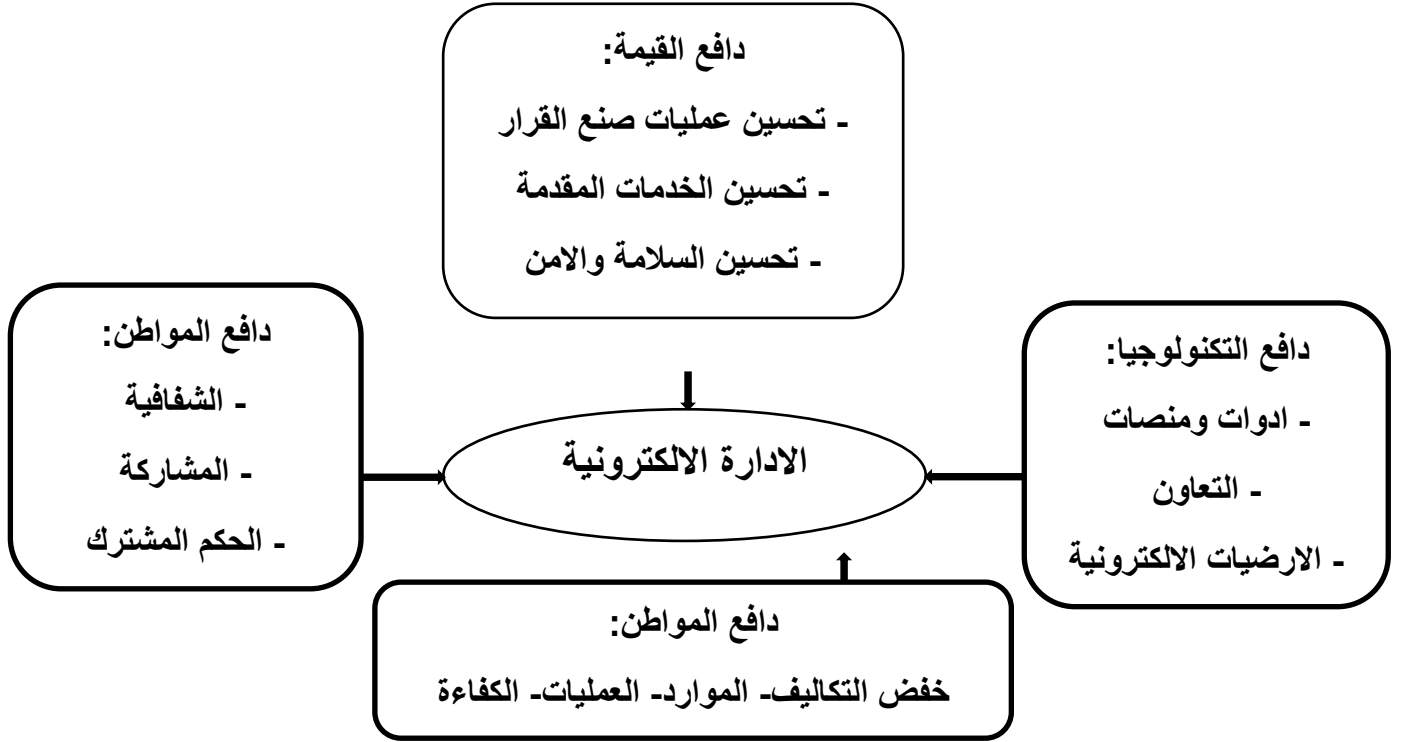
بادرت دولة الامارات العربية المتحدة الى تطبيق الادارة الالكترونية بحيث كانت من الاهداف الاستراتيجية المسطرة منذ سنة 2001, بحيث اصبحت كل الجهات الحكومية في الامارات تدار الكترونيا. ففي 12 نوفمبر 2001 اصدر مجلس الوزراء الاماراتي القرار رقم 636 والذي تقرر بموجبه الشروع في تطبيق معايير الادارة الالكترونية وكل ما يتعلق بها, كالتحصيل الالكتروني ونظام التراخيص الصناعية ونظام المشتريات الحكومية, وتجسد ذلك عبر مرحلتين: (حمدي باشا و محاجبية، صفحة 86)

- المرحلة الاولى: تم فيها العمل على هندسة الاجراءات الخاصة بالقطاع الالكتروني مما يساعد على زيادة الانتاجية ورفع مستوى الكفاءة والجودة في الخدمات التي يقدمها القطاع, وشملت هذه المرحلة توفير كل الخدمات التي تتولى ادارة البيئة الصناعية وتطويرها.

- المرحلة الثانية: عملت الامارات العربية المتحدة على ربط النظام الخدماتي الحكومي الالكتروني عبر شبكة المعلومات والدوائر الحكومية ذات العلاقة وادامة تبادل البيانات والاتصالات اللازمة, والخاصة بالمهام التي تقدمها الحكومة الالكترونية.

وتعد عملية التحول الالكتروني في الامارات العربية المتحدة نابعة من ادراك الدولة لأهمية هذه التطبيقات المتطورة ودورها الفاعل في تحقيق التنمية بشكل عام, والتنمية المستدامة بشكل خاص, ويتضح ذلك من خلال طبيعة الاهداف التي اخذت على عاتق دولة الامارات من اجل تحقيقها, ولعل ابرزها الاهداف التالية: (بهلولي و بوضياف ، 2020، الصفحات 248-249)

- تطوير وتحسين مستوى الكفاءة و الانتاجية في الخدمات الاتحادية.
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الاعمال.
- تطوير وتبسيط خطوات واجراءات العمل مما يخفف الاعباء الادارية على موظفي الوزارات والجهات الاتحادية.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الادارة الالكترونية واستخدام انظمة الكترونية حديثة.
- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين لتمكينهم من اتمام اجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصالات الالكترونية في اي وقت مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم.
- تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية واستخدام النماذج الالكترونية.
- الربط بين كافة الخدمات والاجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل مع الجهات والوزارات في ظل الحكومة الالكترونية.
- اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الاتحادية.

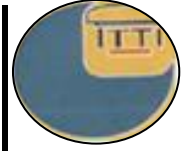


الشكل رقم 01: دوافع التوجه نحو الادارة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة

المصدر: .: (Al-khour , 2012, p. 127)

2.4. مكانة الادارة الالكترونية لدولة الامارات العربية

حسب مختلف الدراسات العالمية فان الادارة الالكترونية تظهر بمستوى عالي في دول الشرق الاوسط على العموم وفي دولة الامارات على الخصوص, ولعل من اهم العوامل المساهمة في ذلك هي حرص القيادة الاماراتية على تطوير بيئة التشغيل الالكتروني من خلال تبني ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في نظم المعلومات والاتصالات والعمل على تطبيقها بما يتناسب مع المعايير الدولية. فضلا عن سعي دولة الامارات العربية الى وضع الاستراتيجيات والسياسات والتشريعات التي تتناسب مع تبسيط كل الاجراءات العامة في الدولة.



جدول رقم 01: معدل استخدام الانترنت في دولة الامارات العربية مقارنة بدول الشرق الاوسط وباقي دول العالم (حسب احصائيات سنة 2021).

عدد السكان	نسبة عدد السكان الى سكان العالم	مستخدمي الانترنت	% مستخدمي الانترنت الى عدد السكان المحليين	% مستخدمي الانترنت الى عدد سكان العالم	
9.991.089	0.0012%	10.316.000	103.3%	0.002%	الامارات العربية المتحدة
265.587.661	3.4%	199.845.130	75.20%	3.9%	باقي دول الشرق الاوسط
7.610.177.926	96.6%	4.969.930.477	63.3%	96.1%	باقي دول العالم
7.875.765.587	100%	5.169.775.607	65.6%	100%	مجموع دول العالم

المصدر: من اعداد الباحثان:

(<https://www.internetworldstats.com/middle.htm>, 2021)

من خلال الجدول نلاحظ ان معدل استخدام الانترنت في باقي دول الشرق الاوسط قدر بـ 75.2% مقارنة بالمتوسط العالمي الذي قدر بـ 65.6% بينما تسجل الامارات العربية المتحدة معدلا اعلى من ذلك بكثير حيث تجاوز 100% وهذا ما يبين بوضوح الجهود المبذولة من قبل دولة الامارات العربية المتحدة في ارساء البنية التحتية الرقمية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

وفي الجدول الموالي نلاحظ تطور معدل مستخدمي الانترنت في دولة الامارات العربية المتحدة منذ بداية تطبيقها للادارة الالكترونية:

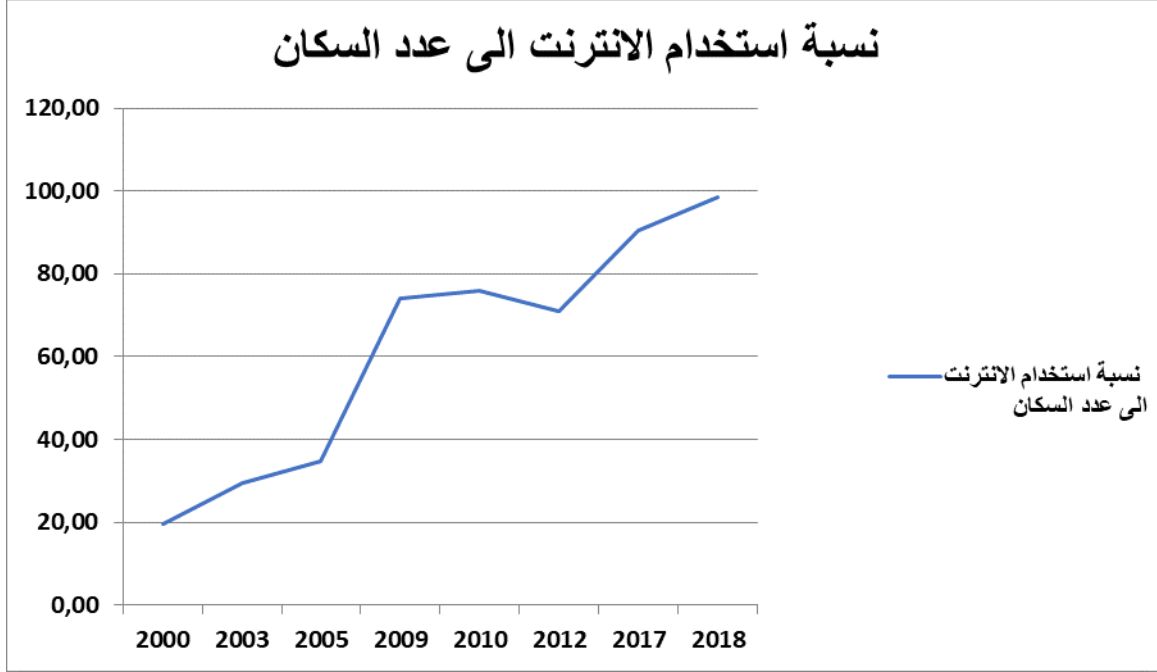
جدول رقم 02: تطور معدل استخدام الانترنت في دولة الامارات العربية المتحدة من سنة 2000 الى سنة 2018.

السنة	عدد مستخدمي الانترنت	عدد السكان	% مستخدمي الانترنت الى عدد السكان
2000	735.000	3.750.054	19.6%
2003	1.110.200	3.750.054	29.6%
2005	1.300.000	3.750.054	34.7%
2009	3.558.000	4.798.491	74.1%
2010	3.777.900	4.975.593	75.9%
2012	5.859.118	8.264.070	70.9%
2017	8.515.420	9.397.599	90.6%
2018	9385.420	9.541.615	98.4%

المصدر: (https://www.internetworldstats.com/me/ae.htm, 2021)



الشكل رقم 02: يوضح تطور نسبة استخدام الانترنت الى عدد السكان في دولة الامارات العربية من سنة 2000 الى سنة 2018.



المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على معطيات الجدول رقم 02

كما أظهر استبيان تنمية الادارات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية أن دولة الإمارات حققت قفزة نوعية في المؤشر الكلي لتنمية الادارة الإلكترونية من المركز 29 في العام 2016 إلى المركز 21 في العام 2018، لتصبح الإمارات من الدول الـ 25 الأولى في هذا المؤشر الذي يرصد مستوى التقدم في مسار التحول الرقمي للحكومات العالمية، متقدمةً ضمن هذا المؤشر على دول عريقة في التحول تطور الادارة الالكترونية من بينها كندا، وإيطاليا، وإيرلندا.

الجدول رقم 03: ترتيب دولة الامارات العربية في المؤشرات المختلفة لتقرير الامم المتحدة

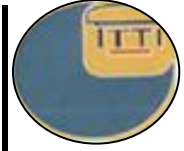
الترتيب العالمي			مؤشرات الاستبيان
تقرير سنة 2018	تقرير سنة 2016	تقرير سنة 2014	
21	29	32	مؤشر تنمية الادارة الالكترونية
17	32	13	مؤشر المشاركة الالكترونية
6	8	12	مؤشر الخدمات الالكترونية الذكية
102	107	117	مؤشر راس المال البشري
02	25	43	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية

المصدر: من اعداد الباحثان : (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لدولة الامارات، 2021)

3.4. الملامح الاساسية لاستراتيجية الادارة الالكترونية لدولة الامارات العربية المتحدة

في اطار عملية التحول من نظام الحكومة التقليدية الى الادارة الالكترونية اعتمدت دولة الامارات على استراتيجية واضحة تعتمد على التقييم الدقيق والشامل للوضع الراهن, دراسة الحقائق على ارض الواقع ثم تحديد المبادرات ومناقشتها مع مختلف الجهات الحكومية, وهذا ضمن اطار ثلاثي الابعاد يتألف من البيئة و الجاهزية والاستخدام, حيث يسלט بعد البيئة الضوء على العوامل والمعطيات الراهنة كانتشار تقنية المعلومات والاتصالات , وبعد الجاهزية يركز على قدرات الحكومة من الناحية التقنية والتنظيمية, بينما يتمحور بعد الاستخدام حول تقديم الخدمات للمتعاملين مع الجهات الحكومية.

حيث تم تحديد خمسة اهداف استراتيجية لخطة الادارة الالكترونية كما هي مبينة في الشكل التالي:



الأهداف الإستراتيجية	الأبعاد الإستراتيجية
<p>رفع مستوى التحول الإلكتروني للجهات الحكومية في دولة الامارات. الارتقاء بتنافسية دولة الامارات في مجال الحكومة الإلكترونية.</p>	<p>الخدمات الإلكترونية e-services</p>
<p>تصميم وبناء بنية تحتية وتطبيقات مشتركة لزيادة التعاون بين الجهات الحكومية وخفض تكلفة مشاريع تكنولوجيا المعلومات. تعزيز الحوكمة عبر بناء الهياكل ودعم توحيد العمليات وتعزيزها بمهارات بشرية ذات مستوى عالي.</p>	<p>الجاهزية الإلكترونية e-readiness</p>
<p>توفير الاطار القانوني اللازم لضمان نجاح استراتيجية الحكومة الإلكترونية.</p>	<p>بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT-Environment</p>

الشكل رقم (03): ابعاد واهداف الإدارة الإلكترونية الاتحادية

المصدر: (Al-khour , 2012, p. 139)

4.4. انجازات الادارة الإلكترونية الاتحادية لدولة الامارات

على الرغم من ان التأسيس للتحول الإلكتروني في دولة الامارات قد بدا منذ سنة 1982 بتأسيس الهيئة العامة للمعلومات, الا ان برنامج الادارة الإلكترونية الاتحادية منذ انطلاقتها سنة 2001 سمح بتحقيق العديد من الانجازات ابرزها مايلي:

أ. الدرهم الإلكتروني:

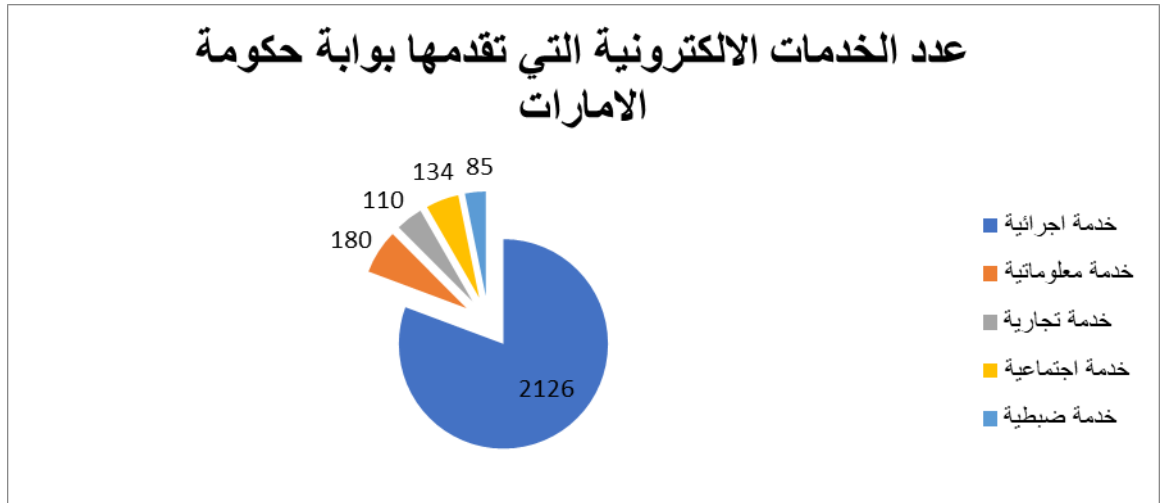
أطلقت وزارة المالية في عام 2001 منظومة الدرهم الإلكتروني لتشكل منصة وطنية إماراتية تسهم في تحقيق رؤية دولة الإمارات الرامية لبناء اقتصاد رقمي قائم على الابتكار، وأصبحت الإمارات بذلك أول دولة في المنطقة تعتمد منظومة دفع وتحصيل إلكترونية تُعنى بمعاملات الدفع الحكومي، وقد تم تطوير الجيل الثالث من منظومة الدرهم الإلكتروني بهدف تيسير إجراءات دفع وتحصيل الرسوم والإيرادات

الحكومية بدءاً من فواتير الخدمات العامة الشهرية وصولاً إلى سداد رسوم إصدار تأشيرات الدخول ودفع ضريبة القيمة المضافة للشركات بمستويات غير مسبقة من الراحة والأمان.

ب. اطلاق البوابة الرسمية لحكومة دولة الامارات العربية المتحدة:

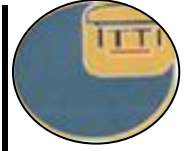
في الرابع والعشرين من مايو 2011، أطلق الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي البوابة الإلكترونية لدولة الإمارات بوصفها النافذة الموحدة للمعلومات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات للأفراد والزوار وأصحاب الأعمال.

وتعد البوابة بمثابة تجسيد للحضور الرسمي لحكومة الإمارات على الشبكة المعلوماتية "الإنترنت"، وهي تجمع خدمات الحكومة المحلية والاتحادية كافة معاً بالإضافة إلى معلومات عن الدولة، وتقدم البوابة مجموعة من الخدمات تتمثل اساساً في الخدمات الالكترونية كالحصول على التراخيص، الدفع الالكتروني، السفر والمواصلات، الاستثمار وتأسيس الاعمال، كما تقدم خدمات عبر الهاتف النقال، واستطلاعات الرأي وكذا تقديم الشكاوى والاقتراحات والاطلاع على مختلف الاحصاءات والتقارير، كما تتيح للمجتمع فرصة المشاركة في تصميم وتطوير الخدمات الالكترونية.



الشكل رقم 03: عدد الخدمات الالكترونية الاتحادية التي تقدمها بوابة حكومة الامارات العربية المتحدة

المصدر: من اعداد الباحثان (الموقع الرسمي لبوابة الحكومة الالكترونية، 2021)



ج. ارساء البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات في دولة الامارات العربية المتحدة:

تحوز الامارات العربية المتحدة بنية تحتية متطورة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات, فخلال السنوات الاخيرة خصصت استثمارات كبيرة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تنتقل الى اقتصاد المعرفة, حيث استثمر صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات اكثر من 1.6 مليار درهم بين عامي 2008 و 2014 في مشاريع مختلفة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واصبح بذلك مركزا اقليميا لخدمات وصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, وهذا ما اكدته تقارير الامم المتحدة فقد احتلت دولة الامارات العربية المركز الثاني حسب مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية حسب تقرير سنة 2018. (البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ، 2021) (البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ، 2021)

د. اطلاق اول موسوعة الكترونية عربية(UAEPedia) :

اطلقت هيئة تنظيم الاتصالات في دولة الامارات العربية المتحدة في اكتوبر 2012 اول موسوعة الكترونية في العالم العربي عنوانها الموسوعة الالكترونية لدولة الامارات, بحيث تقوم هيكله الموسوعة الجديدة على نموذج الموسوعة الإلكترونية الحرة الأكثر شعبية في العالم, ويكيبيديا wikipedia.org, أي أنها موسوعة يمكن لأي مستخدم تعديل وتحرير وإنشاء مقالات جديدة فيها, تتمحور حول تاريخ الإمارات والثقافة المحلية في الدولة.

هـ. تطبيق مشروع بطاقة الهوية الرقمية الذكية:

يعتبر اعتماد بطاقة الهوية الرقمية من الاهداف الاستراتيجية للحكومة الالكترونية في الامارات, وذلك لمساعدتها في حماية وتأمين التعاملات الالكترونية عبر الانترنت, وتسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية, ومزودي الخدمات الآخرين. تقدم الهوية الرقمية أيضاً حلاً سهلاً للدخول إلى الخدمات عبر الهواتف الذكية دون الحاجة إلى كلمة سر أو اسم مستخدم, فضلاً عن إمكانية التوقيع على المستندات رقمياً، والتحقق من صحتها دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة.

5.4. الواقع والرؤية المستقبلية للحكومة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة

عكفت دولة الامارات العربية المتحدة على تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات في اطار التحول الى الحكومة الذكية لدولة الامارات وفقا لرؤية 2021, وشملت هذه المشاريع والمبادرات عدة مجالات كالتعليم و الصحة وتنمية المجتمع, ومن ابرز هاته المشاريع نوجز منها مايلي: (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لدولة الامارات، 2021، صفحة 20)

أ. مشاريع ومبادرات في مجال التعليم: من بين هذه المشاريع برنامج النضج الالكتروني والذي يهدف الى توفير مرجعية عامة تساعد المدارس على توظيف تقنيات الاتصالات والمعلومات بصورة مثلى بما يساعد على تطبيق مفاهيم التعلم الذكي.

ب. مشاريع ومبادرات في مجال الصحة: من بين هذه المبادرات النظام الالكتروني "وريد" لإدارة المعلومات الصحية، والذي يهدف الى توفير المعلومات التي قد يحتاجها الطاقم الطبي والمرضى في كافة المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة ضمن منصة واحدة لتسهيل رحلة المرضى منذ دخولهم المستشفيات، بحيث تم تدعيم النظام بتقنيات الذكاء الاصطناعي التي ساهمت في رفع مستويات دقة تحليل بيانات المرضى وتوقع نسبة الاصابة بامراض معينة بشكل استباقي.

ومن بين المشاريع في مجال الصحة ايضا نظام الصيدلة الروبوتية الذكية والتي تهدف الى توفير خدمة صرف الادوية اعتمادا على احدث التقنيات في مجال السلامة الدوائية، حيث يقوم الروبوت بتحضير ادوية المرضى بسرعات عالية وتوفيرها للمريض في بيئة امنة.

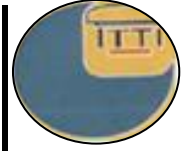
ج. مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع: من بين هذه المبادرات نظام خلاصة القيد الرقمية بحيث تمثل مجموعة من خدمات الاحوال الشخصية التي يتم بموجبها فتح بيان احصائي للمواطن بهدف الحصول على قيد مستقل للاسرة.

جدول رقم 05: القيمة المضافة السنوية المحققة من خلال تطبيق نظام خلاصة القيد الرقمية، سنة (2020).

عنصر القيمة المضافة	تكلفة الاجراء التقليدي	تكلفة الاجراء الالكتروني	قيمة التوفير	نسبة التوفير
تكلفة انجاز المعاملات	656.025	0	656.025 درهم	100%
الاوراق المستعملة لانجاز المعاملات	253.663	0	253.663 ورقة	100%

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على: تقرير التحول الرقمي في دولة الامارات العربية المتحدة، هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2020، ص36.

د. مشاريع ومبادرات في مجال الاقتصاد: من بين هذه المشاريع تطبيق "باشر اعمالك في 15 دقيقة" والذي يسمح للمستثمرين الجدد بتأسيس اعمالهم ومباشرتها خلال دقائق، بحيث اصبحت المدة المستغرقة في تاسيس الاعمال الجديدة 15 دقيقة فقط، كما يتم توفير 10 ملايين ساعة كبديل لاوقات الانتظار و45600 ساعة من وقت الموظفين، كما اطلقت حكومة دولة الامارات استراتيجية التعاملات الرقمية "بلوك تشين" والتي تهدف الى تطوير التقنيات المتقدمة وتوظيفها لتحويل 50% من التعاملات الحكومية على المستوى الاتحادي الى هاته المنصة بنهاية 2021، كما بلغت قيمة الوفر السنوية الناتجة عن توثيق المعاملات باستخدام بلوك تشين 11 مليار درهم وكذا توفير 77 مليون ساعة عمل.



هـ. مشاريع ومبادرات في مجال الامن: من بين هذه المشاريع تطبيق "مجتمعي أمن- مكتب النائب العام" بحيث يوفر هذا التطبيق للجمهور خدمة الابلاغ عن اي جريمة او اشتباه يقع من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ويحل بالامن العام ويهدد امن المجتمع او الاداب العامة او النظام العام.

5. خاتمة

من خلال الدراسة يمكن عرض أهم النتائج التي تم التوصل اليها, وكذا تقديم توصيات تساهم في النهوض بالإدارة الالكترونية في الجزائر وترقى لتطلعات المستفيدين وذلك فيما يلي :

- تقدم الادارة الالكترونية لدولة الامارات العربية المتحدة ذات جودة عالية لمختلف العملاء حيث احتلت المرتبة السادسة عالميا والاولى عربيا حسب مؤشر الخدمات الذكية الصادر عن الامم المتحدة لسنة 2018.

- استطاعت الادارة الالكترونية للإمارات تحقيق انجازات عالمية واقليمية, فقد اثبتت الدراسات ان تجربة الامارات في مجال الادارة الالكترونية هي تجربة ناجحة بامتياز, حيث وخلال فترة وجيزة تحقيق انجازات كبيرة لتصدر المراكز الاولى ضمن قائمة الدول الـ 25 الرائدة في مجال الادارة الالكترونية في العالم.

- الزيادة الملاحظة في استخدام مختلف قنوات الادارة الالكترونية من قبل العملاء من سنة الى اخرى دليل كبير على الثقة التي اكتسبتها خدمات الادارة الالكترونية في الامارات العربية المتحدة لما توفره من خصوصية الثقة والامان في تلبية احتياجات العملاء, بحيث انفق سكان الامارات على التطبيقات الذكية ما يفوق 320 مليون دولار سنة 2020, كما ان متوسط الوقت الذي يقضيه الفرد الإماراتي على الانترنت يفوق 7.24 ساعة يوميا.

التوصيات

من خلال ما لمسناه من النتائج الايجابية التي حققتها التجربة الاماراتية ولدفع مبادرة التحول الالكتروني في الجزائر في الاتجاه الصحيح, وبغية الرقي بجودة الخدمات المقدمة من طرف الادارة الالكترونية في الجزائر نقترح مايلي:

- يجب على الجزائر ان تستفيد من تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال الادارة الالكترونية باعتبارها التجربة الرائدة عربيا وعالميا.

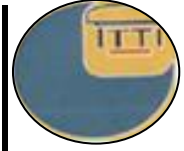
- يجب على الجزائر اعادة هيكلة مختلف الهيئات والادارات بشكل يتماشى مع متطلبات التغيير ويتلائم مع تطبيق مشاريع ومبادرات الادارة الالكترونية, وذلك باعادة هندسة العمليات وتبسيط اجراءات العمل مع التركيز على الاهداف والنتائج, وذلك من اجل تقديم خدمات ذات جودة عالية.

- زيادة الوعي لدى المواطنين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنويع قنوات الحكومة للوصول الى اكبر عدد من العملاء, وكذا العمل على تخفيض تكلفة هاته التقنيات لتشجيع التعامل بها.

- العمل على توفير البنية التحتية المناسبة لتطبيق الادارة الالكترونية, من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواءا من طرف القطاع العمومي او الخاص.

- وضع التشريعات والقوانين الضابطة للمعاملات الالكترونية, لزرع الثقة بين مختلف المتعاملين في مجال ال الادارة الالكترونية.

اشراك الجامعة في ارساء الادارة الالكترونية, من خلال تكوين المكلفين بالمشروع, وكذا تشجيع الابتكار للمساهمة في تطوير الخدمات الجديدة بحلول وتطبيقات متطورة كما رأيناه في التجربة الاماراتية.



قائمة المصادر والمراجع:

1- باللغة العربية

- البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية . (11 , 2021). تم الاسترداد من <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/science-and-technology/key-sectors-in-science-and-technology/information-and-communication-technology>
- الزعبي جلال، و المناعسة أسامة . (2010). جرائم تقنية نظم المعلومات الالكترونية . عمان: دار الثقافة.
- الموقع الرسمي لبوابة الحكومة الالكترونية . (04 , 11 2021). تم الاسترداد من <https://u.ae/ar-AE/information-and-services>
- باية بن عاشور ، و حسين قادري . (2021). ادارة الموارد البشرية كمدخل لتفعيل جودة الخدمة العمومية. المجلة الجزائرية للأمن الانساني، المجلد 06 (العدد 01).
- بوفاسة سليمان، و سعيداني رشيد. (2013). استراتيجيات التحول بوفاسة سليمان، وسعيداني رشيد، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الكترونية (مشروع الحكومة الجزائرية)، - جامعة المدية. مجلة الاقتصاد والتنمية- محبر التنمية المحلية المستدامة.
- توفيق عفصي. (2019). اقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول. مجلة دفاتر اقتصادية (العدد 01).
- سحر قدوري الرفاعي. (بلا تاريخ). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. (العدد السابع).
- سعد غالب ياسين. (2020). مقدمة في الادارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار البازوني للنشر والتوزيع.
- سعيد بن معلا العمري. (2003). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض: كاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- شريفة رفاع ، و عائشة قاسمي. (2018). اثر استخدام ادارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة مجموعة من الادارات العمومية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11 (العدد 02).
- عيسى مرزاق، و سبهام مخلوف. (2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. مجلة الاقتصاد الصناعي، (العدد 12).

- فواز جملط، و عمر هاني . (2019). الحكومة الالكترونية المحلية ودورها في تحسين الخدمة العمومية. مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية, المجلد 09. (العدد 01).
- فيصل بهلوي، و سامية بوضياف . (2020). تطبيق الحكومة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية - تجربة الامارات العربية المتحدة نموذجاً مع امكانية التطبيق في الجزائر. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا, المجلد 16 (العدد 23).
- محمد خيثر ، و أسماء مرايمي . (بلا تاريخ). العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة العمومية ورضا الزبون بالمؤسسة، . مجلة الريادة للتجارة والاقتصاد، المجلد 3. (العدد 01).
- مسعود درواسي، و بن مسعود ادم . (بلا تاريخ). الحكومة الالكترونية: متطلباتها ومعوقات تطبيقها. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات(العدد الرابع).
- نادية حمدي باشا، و نصيرة محاجبية. (بلا تاريخ). حمدي باشا نادية، ومحاجبية نصيرة، عرض تجربة دولة الامارات العربية المتحدة في ارساء حكومة الكترونية اتحادية. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات, العدد الثالث(العدد 03).
- نورالله مصطفي وليد. (2014). فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية 2014. مجلة الباحث(العدد 14).
- هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لدولة الامارات. (04 ,11 2021). تم الاسترداد من <https://www.tdra.gov.ae/ar/media-hub/press-releases/2018/7/19>

2- باللغة الإنجليزية

- Al-khour , M. (2012). EGovernment Strategies, the case of the united Arab emirates European. *Journal of ePractice*(17).
- (2021, 11 04). Retrieved from <https://www.internetworldstats.com/middle.htm>.
- (2021, 11 04). Retrieved from <https://www.internetworldstats.com/me/ae.htm>.