

# إستراتيجيات الإمارات العربية المتحدة للتحويل إلى الحكومة الذكية

## - الدروس المستخلصة بالنسبة للجزائر -

### United Arab Emirates Strategies to transform into smart government

#### - Lessons learned for Algeria-

\*

دلال بوعتروس

جامعة قسنطينة 2- الجزائر

[dallel.bouatrous@univ-constantine2.dz](mailto:dallel.bouatrous@univ-constantine2.dz)

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/06/26

تاريخ الإستلام: 2021/05/02

#### ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على الحكومة الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي أعلنت عن الانطلاق في مبادرة حكومة الإمارات الذكية سنة 2013، من خلال تحليل لمراحل نضجها وتطورها وعرض ومناقشة مختلف الإستراتيجيات التي تبنتها في سبيل تحويل الخدمات الإلكترونية إلى خدمات ذكية، واستخلاص الدروس المستفادة بالنسبة للجزائر.

لغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها أن الحكومة الذكية هي امتداد للحكومة الإلكترونية، كما بينت أن مختلف المبادرات التي انتهجتها دولة الإمارات العربية المتحدة ساهمت في تسريع وتيرة التحويل الذكي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الذكية، التحويل الذكي، الإستراتيجيات، الخدمات الذكية، الإمارات العربية المتحدة.  
تصنيف JEL: L86 ، L88 .

#### Abstract:

The aim of this paper is to identify the smart government in the United Arab Emirates, which announced to start in smart government initiative in 2013, Through an analysis of the stages of its development, in addition presenting and discussing the various strategies adopted in order to transform e-services into smart services, and conclud the lessons learned for Algeria.

To achieve the objectives of the study, we used the descriptive analytical approach, according to the results ; the smart government is an extension of the e-government , and also shown that the initiatives pursued by the United Arab Emirates contributed to accelerate the pace of smart transformation.

**Keywords:** Smart Government ; Smart transformation ; Strategies; Smart services ; United Arab Emirates

**Jel Classification Codes:** L86; L88 .

\* المؤلف المراسل.

## 1. مقدمة:

التطورات السريعة التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات، لفتت انتباه الدول إلى ضرورة الاستفادة منها في سبيل تحسين خدمات القطاع العام والاستجابة لمتطلبات متعاملها، لذلك قامت حكومة الإمارات العربية المتحدة باستغلال كل إمكانياتها للاستفادة من التطورات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث أعلنت عن انتقالها من مرحلة الحكومة الإلكترونية إلى مرحلة الحكومة الذكية، وذلك في إطار ما يسمى بالحكومة الذكية، هذه الأخيرة التي تعتبر امتداد للحكومة الإلكترونية، والتي تقوم على تقديم الخدمات الحكومية عبر الأجهزة الذكية من خلال منصة موحدة للتطبيقات النقالة وذلك في أي مكان وفي أي وقت، بسرعة وبدقة.

النقلة النوعية التي حققتها الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة كان من خلال المبادرات والإستراتيجيات التي انتهجتها إلى جانب خارطة الطريق التي وضعتها حكومة الإمارات في سبيل التحول الذكي والتي لُحِن عنها سنة 2013. كان الهدف منها خلق بيئة تتطور فيها الحكومة الذكية وكذا تطوير الخدمات الحكومية من أجل تحقيق رضا كل المتعاملين. وتبرز إشكالية الدراسة في البحث عن مختلف هذه الإستراتيجيات والتعرف على مختلف هذه المبادرات وذلك من أجل الأخذ بها واستخلاص الدروس التي يمكن أن تستفيد منها الجزائر، خاصة وأن هذه الأخيرة قطعت أشواط في مجال الحكومة الإلكترونية، والتي يمكن صياغتها في التساؤل التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي إستراتيجيات الإمارات العربية المتحدة للتحويل إلى الحكومة الذكية؟

### 1.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف عن قرب على الحكومة الذكية وأسباب انتشارها في دولة الإمارات العربية المتحدة كأحد الدول العربية الرائدة فيها، والتي حققت المراكز الأولى عربيا في مؤشر الخدمات الذكية، بالإضافة إلى عرض لأهم المؤشرات من أجل الحكم على أداء الحكومة الذكية فيها، واستخلاص الدروس المستفادة بالنسبة للجزائر.

### 2.1. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الحكومة الذكية، الذي توجهت إليه أنظار الدول على غرار الإمارات العربية المتحدة والذي أخذ حيزا من اهتمامها خاصة في ظل التطورات الهائلة التي عرفها ويعرفها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب تقرب وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال مختلف التقنيات والتطبيقات التكنولوجية عبر أجهزتهم الذكية، كل ذلك في سبيل تحقيق رفاهية ورضا مختلف المتعاملين.

### 3.1. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الملائم لطبيعة الموضوع، وذلك من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وعرض الجوانب المتعلقة بها، وتحليل بعض المؤشرات المتعلقة بقياس أداء الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة.

للإحاطة أكثر بموضوع الدراسة، تم الاعتماد على بعض المراجع التي تناولت موضوع الحكومة الذكية والتي نذكر منها:

✓ الدراسة التي أجرتها لونيس (2017):

والتي هدفت من خلالها إلى إبراز دور الحكومة الذكية كأحد الاتجاهات الحديثة لتطوير الخدمات الحكومية الذكية وذلك من خلال توضيح الأثر الكبير الذي أدخلته الحكومة الذكية وذلك بهدف تطوير جودة العمل الحكومي والارتقاء بمستوى الخدمات العامة.

✓ أما دراسة حططاش (2017):

هدفت من خلالها إلى تناول جودة الخدمة العمومية وذلك في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية من خلال دراسة تجربة حكومة دبي الذكية، والتي توصلت من خلالها إلى أن هذه الأخيرة تعمل على استخدام أحدث التكنولوجيا والتدريب المستمر لإطاراتها من أجل الارتقاء بخدماتها.

**2. تعريف الحكومة الذكية:**

إن التطورات التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات وأجهزة تقنيات المعلومات، شبكات الإنترنت والأجهزة الذكية، جعل الدول تتسابق من أجل احتلال الريادة في تقديم مختلف خدماتها خاصة الحكومية منها، بكفاءة وفعالية والحد من البيروقراطية من خلال تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية E-Government من أجل تسهيل تعاملاتها الحكومية لمختلف المستفيدين، إلا أنه أصبحت هناك حاجة ملحة لتبني ما يسمى بالحكومة الذكية، حيث شاع هذا المصطلح ليعبر عن مرحلة جديدة من مراحل التطور التاريخي لمختلف المعاملات الإلكترونية خاصة في ظل ما يسمى بالتطور الرقمي ومجتمع المعرفة (لونيس، 2017، صفحة 1062).

هذه الأخيرة عبارة عن امتداد وانبثاق عن الحكومة الإلكترونية، فهي تعبر عن تحول مستهدف يقوم أساسا على العمل الإلكتروني من خلال مختلف التقنيات الرقمية، حيث يمكن تعريفها على أنها "الاستخدام الإستراتيجي لجميع أنواع تقنيات الأجهزة المتحركة لتقديم الخدمات العامة للمواطنين" (هيئة تنظيم الاتصالات، 2013، صفحة 8).

كما تعد الحكومة الذكية مرحلة متقدمة من مراحل تطور التعاملات الإلكترونية، والتي يقصد بها "تقديم الخدمات الإلكترونية والتطبيقات المعلوماتية المختلفة على الأجهزة المتنقلة الذكية، مثل الهاتف النقال Mobile، والأجهزة اللوحية Tablet، وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي PDA المتصلة بالإنترنت، بحيث يمكن تقديم خدمات الحكومة الذكية من أي مكان، وعلى مدار الساعة، وبسرعة ودقة متناهيتين، وعبر منصة موحدة للتطبيقات المتنقلة، والتي تقدم خدمات الحكومة الذكية" (صدام، 2017، صفحة 192).

كما تعد الحكومة الذكية بمثابة "مفهوم عصري يقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين، المقيمين، الزوار، قطاع الأعمال، الدوائر الحكومية وموظفيها، عبر قنوات إلكترونية متعددة، من أجل تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم" (صدام، 2017، صفحة 187)، وذلك من خلال البوابة الإلكترونية، وبعض المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات إلكترونية عبر الأجهزة الذكية.

وعليه فإن الحكومة الذكية تتيح مختلف التعاملات والخدمات الإلكترونية للمستفيدين منها سواء الأفراد، المؤسسات والإدارات الحكومية، عن طريق الأجهزة الذكية بأنواعها في كل مكان وزمان.

**3. أسباب إنتشار الحكومة الذكية:**

ما زاد من انتشار الحكومة الذكية هي التطورات التكنولوجية في مجال الأجهزة الذكية، والانتشار الواسع لاستخدام الهواتف الذكية من قبل المواطنين من أجل الوصول إلى مختلف خدماتهم، بالإضافة إلى العديد من الأسباب التي كانت الدافع وراء انتشار الحكومة الذكية، والتي تتمثل أهمها في:

✓ زيادة عدد مستخدمي الأجهزة الذكية، حيث أن نصف سكان العالم يستخدمون الهواتف الذكية، وأغلبهم يتصفحون الإنترنت منها، فحسب إحصائيات عالمية لسنة 2016 فإنه يوجد في العالم حوالي أكثر من 5 مليار مستخدم للأجهزة المحمولة، منهم أكثر من مليار مستخدم للهواتف الذكية (صدام، 2017، صفحة 188):

- ✓ بلغ عدد مستخدمي الواتسب WhatsApp حوالي النصف مليار مستخدم؛
- ✓ استخدام الأجهزة الذكية خاصة التابلت Tablet والأيباد iPad في عدة قطاعات كالصحة والفنادق، التعليم والمكتبات؛
- ✓ ظهور العديد من التطبيقات على الهواتف الذكية Mobile Applications في وقت وجيز؛
- ✓ ظهور ما يسمى بإنترنت الأشياء Internet of Things، هذه الأخيرة التي تقوم على دمج العديد من الأنظمة ببعضها البعض من خلال شبكة الإنترنت، مثل أجهزة الكمبيوتر، الهواتف النقالة، أنظمة السيارات، أنظمة المصاعد لتتمكن من تبادل المعلومات بينها (صدام، 2017، صفحة 199).

#### 4. أهداف الحكومة الذكية:

إن توجه الدول إلى الحكومة الذكية أصبح هدفا ووسيلة في نفس الوقت، تسعى من خلالها إلى تحسين خدماتها وتطويرها بما يتماشى واحتياجات ومتطلبات المواطنين، بالإضافة إلى استغلال هذه التطورات التكنولوجية واستثمارها في تقديم خدماتها إلى المستفيدين منها عبر أجهزتهم الذكية والمتنقلة، وعليه فإن التحويل إلى الحكومة الذكية من شأنه يحقق العديد من الأهداف نذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ التحويل إلى اقتصاد المعرفة، من خلال مساهمة الحكومة الذكية في التحويل إلى مجتمع المعلومات، وتحويل الأفكار والخدمات إلى سلع ذات عائد اقتصادي؛
- ✓ تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية وشفافية تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين على نحو سريع وسلس يتجاوز توقعاتهم، من خلال نقل مختلف المعاملات والخدمات إلى كل هاتف ذكي وجهاز متنقل في يد أي متعامل (صدام، 2017، صفحة 208)؛
- ✓ اختصار الزمن والسرعة في إنجاز المعاملات، حتى يتمكن أكبر عدد من المستفيدين من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية على أجهزتهم الذكية بكبسة زر؛

- ✓ تشجيع الإبداع والابتكار في مجال تقنيات المعلومات والتكنولوجيات الحديثة لتقديم كل ما هو جديد ومتجدد. تتمثل هذه النقاط في أهم أهداف الحكومة الذكية، التي تطبقها الدول من أجل الإستفادة منها.

#### 5. مراحل نضج الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة:

إن وصول الإمارات العربية المتحدة إلى هذه المرحلة المتقدمة من الحكومة الذكية- حيث احتلت المرتبة الثامنة عالميا في مؤشر الخدمات الذكية سنة 2020- كان ذلك عبر عديد المراحل، خاصة وأنها كانت من الدول السبابة إلى اعتماد نموذج الحكومة الإلكترونية، إن مختلف مراحل تطور ونضج الحكومة الذكية في دولة الإمارات ندرجها فيما يلي:

##### 1.5. مرحلة الحكومة التقليدية:

خلال هذه المرحلة يتوجب على متلقي الخدمة الانتقال إلى المؤسسات والإدارات العمومية من أجل إتمام مختلف معاملاته، كما تتميز هذه المرحلة بنقص إمكانية الوصول إلى الخدمة.

##### 2.5. مرحلة الحكومة الإلكترونية:

لقد قررت حكومة الإمارات العربية المتحدة التحويل إلى الحكومة الإلكترونية من خلال استخدام الإنترنت وإتاحة تقديم خدماتها للمواطنين دون الحاجة إلى الانتقال إلى الإدارات العمومية، حيث أصبح بالإمكان الوصول إلى الخدمة التي يريدها من خلال جهاز الحاسوب، فقلص ذلك الجهد والوقت في آن واحد سواء بالنسبة لمقدم الخدمة أو لمتلقي الخدمة.

### 3.5. مرحلة الحكومة المتنقلة:

تتبنى الحكومة المتنقلة في الإمارات العربية المتحدة تقنيات حديثة مدمجة في الأجهزة المتحركة، حيث يمكن للمواطن دفع رسوم معاملاته وإرسال الصور ومقاطع الفيديو من أي مكان وفي أي زمان (هيئة تنظيم الاتصالات a، 2015، صفحة 8).

### 4.5. مرحلة الحكومة الذكية:

تم الإعلان عن بداية مرحلة ما بعد الحكومة الإلكترونية سنة 2013 مع إطلاق نائب رئيس دولة الإمارات رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي مبادرة الحكومة الذكية بهدف توفير الخدمات الحكومية على مدار الساعة وفي كل مكان عبر الهواتف المتحركة والأجهزة الذكية.

### 6. المبادرات التي اتخذتها الإمارات العربية المتحدة للتحويل إلى الحكومة الذكية:

احتلال دولة الإمارات العربية المتحدة المراتب الأولى عربياً ودولياً، يرجع بالدرجة الأولى إلى المبادرات التي قامت بها في سبيل العمل على التحويل إلى الحكومة الذكية، وذلك انطلاقاً من إعلانها بشكل رسمي سنة 2013، بعد كل النجاحات التي حققتها في تطبيق الحكومة الإلكترونية وإدراكها لأهمية تكنولوجيا المعلومات وهو ما أتاح لها المجال للانتقال إلى الحكومة الذكية، حيث أكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بضرورة الإسراع للوصول إلى الحكومة الذكية وذلك من خلال نقل مختلف الخدمات والمعاملات الحكومية إلى كل هاتف و جهاز متحرك في يد أي متعامل، فعلى حد قوله فإن الحكومة الذكية هي التي تصل إلى الناس بدل أن يصل الناس إليها، لقد حدد ملامحها فيما يلي (صدام، 2017، صفحة 333):

- ✓ حكومة لا تنام، تعمل على مدار الساعة 24 ساعة في اليوم، ولمدة 365 يوماً في السنة؛
  - ✓ سريعة في معاملاتها وقوية في إجراءاتها؛
  - ✓ تستجيب بسرعة لمختلف المتغيرات وتبتكر حلولاً للتحديات التي تواجهها؛
  - ✓ تسهل حياة الناس وتساهم في ترسيخ الريادة لدولة الإمارات العربية المتحدة على صعيد التطور التكنولوجي.
- في سبيل تسريع وتيرة التحويل الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة فقد قامت هذه الأخيرة بمجموعة من المبادرات، نذكر أهمها فيما يلي:

### 1.6. وضع الدليل الإرشادي لحكومة الإمارات الذكية:

وضع هذا الدليل بعد الإعلان عن التحويل إلى الحكومة الذكية سنة 2013، كان الهدف منه هو مساعدة الهيئات الحكومية للانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، من أجل تجاوز التحديات التي تواجههم، كما تضمن كذلك مجموعة من الإرشادات التي تهدف إلى جعل الجهات الحكومية جاهزة للتحويل الذكي m-ready من حيث توفير مختلف المتطلبات وتنفيذ أحدث التطبيقات والخدمات الذكية التي تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات (هيئة تنظيم الاتصالات a، 2015، صفحة 28)، وركز على كيفية اختيار خدمات الحكومة التي ستقدم عبر القنوات والأجهزة الذكية.

### 2.6. وضع خارطة طرق الحكومة الذكية:

تم وضعها سنة 2013، من أجل دعم وتوضيح أكثر لما جاء في الدليل الإرشادي حيث تعد خارطة الطريق أداة استرشادية لتنفيذ الانتقال من الحكومة الذكية والتي امتدت حتى سنة 2015، تضمنت لمحة عامة عن البيئة العامة للحكومة الذكية في الإمارات (صدام، 2017، صفحة 341)، وكيفية إدارة التحويل إلى الحكومة الذكية.

تتضمن خارطة الطريق أربعة مسارات تتماشى مع مختلف التحسينات المراد القيام بها وهي:

- ✓ إنشاء بيئة مناسبة تزدهر فيها الحكومة الذكية؛
- ✓ تقييم القدرات والكفاءات المتاحة لدى الجهات الحكومية؛
- ✓ إنشاء موارد مشتركة في مختلف الجهات الحكومية على مستوى الدولة؛
- ✓ تحقيق رضا مختلف المتعاملين من مواطنين، جهات حكومية ومؤسسات الأعمال.

### 3.6. مركز إبداع الحكومة الذكية CODI:

يعتبر هذا المركز جزءا من مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة، من أجل تعزيز الثقة في الخدمات الحكومية الذكية، حيث يعتبر منصة متكاملة تقدم الخدمات مع التركيز على ضمان الجودة العالية، والقيام بالتدريب لمختلف الموظفين الحكوميين للإشراف على عملية التحويل الذكي، وتقديم الاستشارات المرتبطة بها (صدام، 2017، صفحة 342)، بالإضافة إلى تشجيع الابتكار والإبداع والبحوث والتطوير.

يضم هذا المركز مجموعة من الأطراف التي لها دورا هاما في جعل التحويل إلى الحكومة الذكية إبتكاريا، فهو عبارة عن همزة وصل تجمع كل من الجامعات والمؤسسات الحكومية، الشركاء الداعمين، مشغلو شبكات الهاتف النقال (هيئة تنظيم الإتصالات، 2013، صفحة 30) والخبراء في تكنولوجيا المعلومات.

### 4.6. متجر التطبيقات الحكومية الذكية:

يعتبر أول متجر في العالم يوفر تطبيقات حكومية عبر منصة واحدة، تم إطلاقه رسميا في 27 مارس 2014، يضم أكثر من 100 تطبيق ذكي لتقديم حوالي 700 خدمة للعملاء من مكان واحد (هيئة تنظيم الإتصالات a، 2015، صفحة 102)، الهدف منه جعل الخدمات الذكية جزءا من الحياة اليومية لمتعلمي الحكومة وأن يكون الوصول إليها سهلا، يضم مئات التطبيقات الذكية المطورة من قبل الجهات الاتحادية والمحلية في الإمارات، ويوفر سهولة الوصول إلى الخدمات ضمن بيئة تفاعلية حية، وعلى درجة كبيرة من الموثوقية والأمان. كما يضم العديد من الخدمات منها التعليمية والصحية، خدمات العدل والدفاع المدني، خدمات الطوارئ، تطبيقات حماية المستهلك، كما يقدم كذلك المتجر خدمات ومعلومات خاصة بزوار دولة الإمارات (صدام، 2017، صفحة 347)

### 5.6. برنامج تدريب الحكومة الذكية:

يتضمن برنامج تدريب الحكومة الذكية العديد من الفعاليات التقنية والدورات التدريبية، التي صممت خصيصا لمختلف الموظفين الحكوميين والمسؤولين عن تصميم وهندسة خدمات الحكومة الذكية، بالإضافة إلى طلبة الجامعات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات. وذلك من أجل تعزيز ثقافة الحكومة الذكية وتطوير الكفاءات. حيث بلغ عدد الدورات التدريبية نهاية سنة 2014 حوالي 80 دورة تدريبية شملت العديد من المحاور منها ما تعلق بإدارة الخدمات النقالة، وتطوير التطبيقات الذكية، استفاد منها أكثر من 1150 موظفا حكوميا و 250 طالبا جامعيًا وباحثين عن عمل (صدام، 2017 صفحة 345).

### 7. قياس أداء الحكومة الذكية في الإمارات:

بعد عدة سنوات من انتقال الإمارات إلى مرحلة الحكومة الذكية، سنقوم بتقييم المرحلة التي وصلت إليها الإمارات ومدى تمكنها من تقديم جل خدماتها في إطار حكومة ذكية وذلك من خلال عرض لبعض المؤشرات.

## 1.7. مؤشر نضوج الخدمات الحكومية والنقالة GEMS:

هو عبارة عن مؤشر يسمح بقياس التقدم المحرز في التحول نحو الخدمات الحكومية الرقمية، يهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية. تم تطبيقه سنة 2018 من قبل الإسكوا في عدة دول عربية بلغ عددها 12 دولة من الدول الأعضاء وهي: الإمارات العربية المتحدة، البحرين، عمان، المملكة العربية السعودية، العراق، الأردن، فلسطين، الجمهورية العربية السورية، مصر، السودان، تونس، موريتانيا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا-الإسكوا، 2019، صفحة 13)، يقوم هذا المؤشر على ثلاث ركائز أساسية:

### ✓ مؤشر توفر الخدمة وتطورها (يمثل جانب العرض):

يشمل هذا المؤشر مدى توفر البيانات المفتوحة، كذلك توفر الخدمة وتوفرها عبر الهاتف النقال، توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، خصص له 15 مؤشر.

### ✓ مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (يمثل جانب الطلب):

خصص لهذا المؤشر ستة مؤشرات يعتمد في قياسه مدى استخدام الخدمات الإلكترونية سواء عبر البوابة الإلكترونية أو عبر الهاتف النقال.

### ✓ مؤشر الوصول إلى الجمهور:

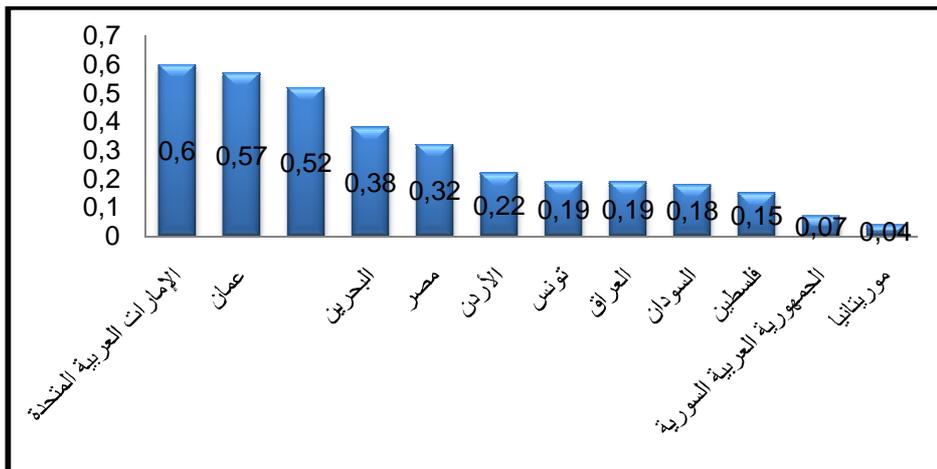
يقاس من خلال ثلاثة مؤشرات حول تطوير القدرات وحملات التوعية حول الخدمات الإلكترونية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا-الإسكوا، 2019، صفحة 13).

## 1.1.7. مقارنة نتائج قياس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS:

نتائج قياس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة في الدول المشاركة يمكن إدراجها في الشكل

الموالي:

### الشكل 1: ترتيب الدول حسب مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة لسنة 2018



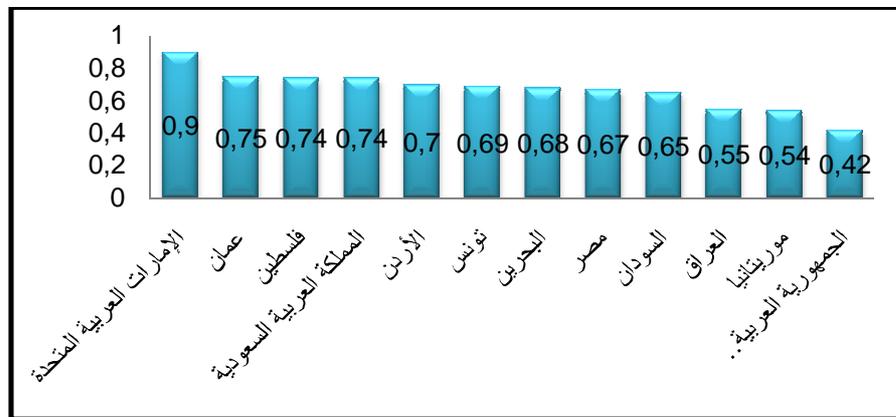
المرجع: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا-الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2019، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت، ص 20

من خلال النتائج المدرجة في الشكل والتي تمكننا من تقييم وضع الخدمات الإلكترونية في بعض الدول العربية خلال سنة 2018، والذي بين أن دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل المرتبة الأولى بمؤشر نسبته 60% ما يعني أنها سجلت تقدم في التحول نحو الخدمات الإلكترونية الرقمية، تليها كل من عمان 57% والمملكة العربية السعودية 52%، في حين سجلت قيم متدنية في كل من الجمهورية العربية السورية وموريتانيا. ومن أجل توضيح أكثر لهذه النسب، سنقدم نتائج قياس هذا المؤشر انطلاقاً من المؤشرات الفرعية:

✓ مؤشر توفر الخدمة وتطورها:

حيث تقدم حكومة دبي لوحدها أكثر من 1500 خدمة ذكية عبر مختلف دوائرها (حططاش، 2017، صفحة 461)، وهو ما يفسر احتلال الإمارات العربية المتحدة للمرتبة الأولى في هذا المؤشر، ومختلف نتائج القياس في الدول المعنية بالقياس مدرجة في الشكل الموالي:

الشكل 2: ترتيب الدول حسب مؤشر توفر الخدمة وتطورها



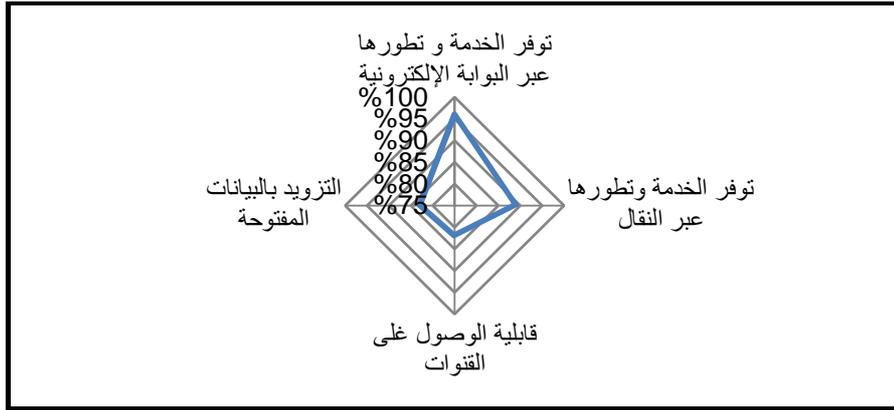
المرجع: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة 2019-GEMS، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت، ص20

ما يمكن ملاحظته أن قيم هذا المؤشر كانت محصورة بين 42% و 90% وهي نسب جيدة نوعاً ما، كونها جل هذه النسب أكبر من 50% ما عدى الجمهورية العربية السورية 42%، وإن هذه النتائج تعكس اهتمام الدول بتوفير خدماتها إلكترونياً سواء عبر البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية أو عبر القنوات الإلكترونية الأخرى.

✓ المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها:

المؤشرات الفرعية التي تدرج ضمن مؤشر توفر الخدمة وتطورها مبيّنة في الخريطة العنكبوتية المثلثة في الأسفل في الشكل حسب النتائج الواردة في تقرير الإسكوا.

الشكل 3: خريطة عنكبوتية للمؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها



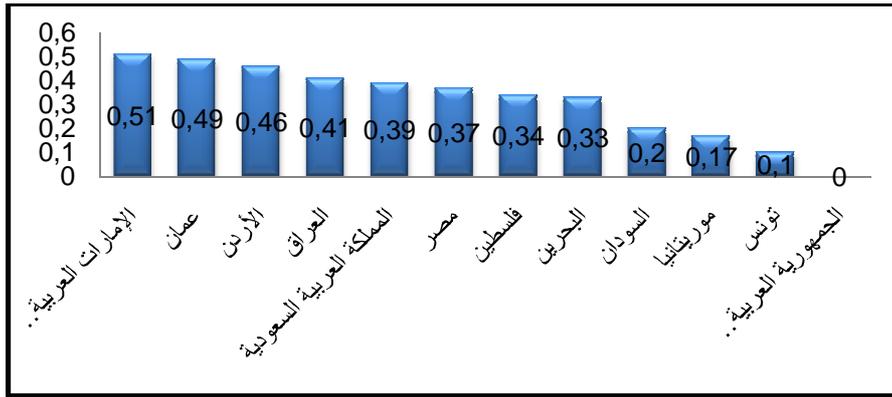
المرجع: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2019، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت، ص74

يلاحظ أن دولة الإمارات أولت عناية على توفير خدماتها الإلكترونية عبر البوابة الإلكترونية والهواتف النقالة والذكية.

✓ مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:

الشكل الموالي يبين ترتيب الدول المشاركة في القياس حسب مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

الشكل 4: ترتيب الدول حسب مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها



المرجع: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2019، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت، ص20

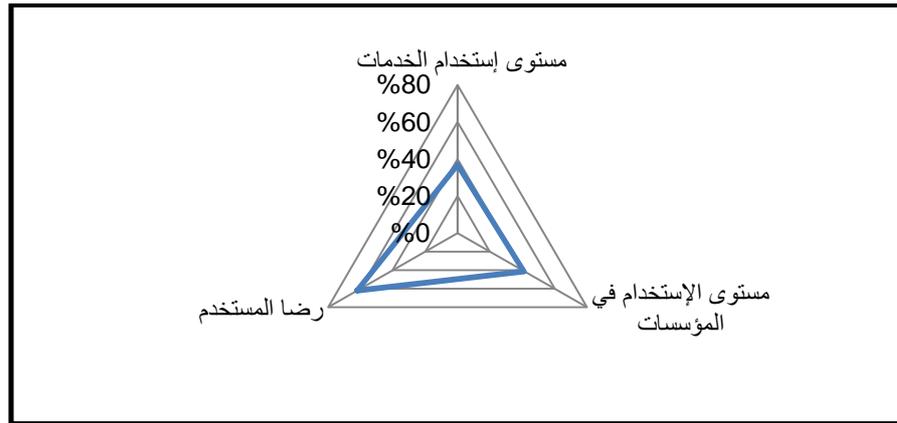
النتائج المدرجة في الأعلى تبين أن نسب استخدام الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدم أقل من 50% في كل الدول العربية، باستبعاد الإمارات العربية المتحدة التي بلغت نسبة 51%، هذه النتائج يمكن تفسيرها بعدم توفر البيانات الكافية وغير المتاحة في بعض الأحيان عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وكيفية الولوج إليها، وهو ما انعكس في عدم رضا المستخدم عنها.

✓ المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:

قيم المؤشرات الفرعية الثلاث المكونة لمؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها تمثلها في الخريطة

العنكبوتية الموضحة في الشكل الموالي:

الشكل 5: خريطة عنكبوتية للمؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

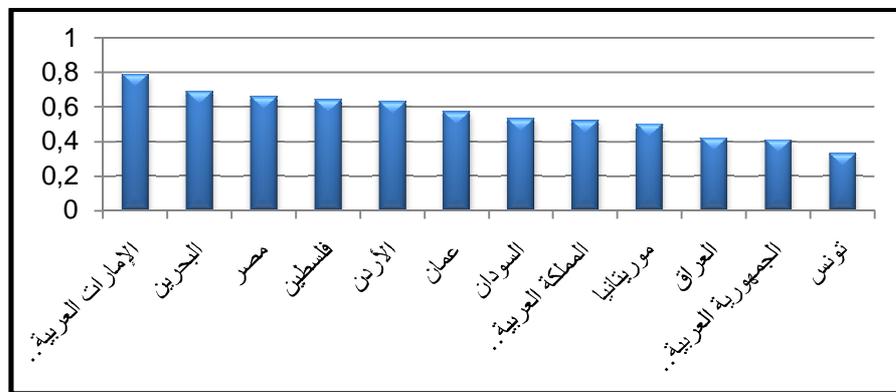


المراجع: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2019، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت، ص75

النتائج تبين أن هناك ضعف في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية على مستوى الأفراد والذي سجل قيم متدنية 37 % مقارنة بمستوى استخدامها في المؤسسات، وهو ما يتطلب تعزيز استخدامها على مستوى الأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما أن هناك رضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في هذه الدولة حيث بلغت نسبة 62 % سنة 2018.

✓ مؤشر الوصول إلى الجمهور: نتائج قياس هذا المؤشر موضح حسب ترتيب الدول في الشكل الموالي:

الشكل 6: ترتيب الدول حسب مؤشر الوصول إلى الجمهور



المراجع: اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2019، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت ، ص 21

من خلال النتائج المبينة نلاحظ أن نسب مؤشر الوصول إلى الجمهور في الدول العربية على العموم متوسط خاصة وأن جملها كانت أكبر من 50%، حيث سجلت أعلى نسبة بالإمارات ب 79 %، وأدنى نسبة كانت بتونس ب 33 %، وهو ما يعني أن هناك قصور نوعا ما في إعلام الجمهور حول الخدمات الإلكترونية المتاحة وتشجيعهم على استخدامها. من أجل توضيح مؤشر مدى نضج الخدمات الإلكترونية المقدمة في الإمارات سننعمد على المؤشرات الفرعية للركائز الثلاث السابقة الذكر كما يلي:

✓ المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور: يتكون هذا المؤشر من التسويق والتوعية وتطوير الإمكانيات، والجدول الموالي يبين النسب المؤوية الخاصة بهما.

الجدول 1: النسبة المؤوية للمؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

النسبة المؤوية %	البيان
74	التسويق والتوعية
84	تطوير الإمكانيات

المراجع: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - الإسكوا، (2019)، مؤشرونضوح الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة 2019 - GEMS، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت، ص76

هذه النسب تعكس الجهود المبذولة من قبل دولة الإمارات العربية المتحدة في التوعية والتحسيس والتعريف بمختلف الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الأجهزة النقالة والذكية، كما تعمل على توفير وتطوير الإمكانيات اللازمة لذلك.

## 2.7. مؤشر الخدمة عبر الإنترنت Online Service Index: OSI:

يعتبر مؤشر الخدمة عبر الإنترنت لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGD I مؤشرا مركبا يقيس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني (United Nations Department of economic and social affairs, 2020, p. 16)، فهو يقيم السمات الفنية للمواقع الحكومية على شبكة الإنترنت ومختلف سياسات وإستراتيجيات الحكومة الإلكترونية المطبقة ومختلف الخدمات المقدمة في القطاع الخاص. يقيم هذا المؤشر 193 دولة الأعضاء في الأمم المتحدة، ضمن مقياس من 0 إلى 1، حيث توافق القيمة 1 مع أعلى توفير للخدمات عبر الإنترنت والقيمة 0 مع الأدنى، وذلك من أجل استخلاص أداء الدول عبر الإنترنت مقارنة ببعضها البعض خلال فترة زمنية معينة (United Nations Department of economic and social affairs, 2020, p. 17).

يتكون هذا المؤشر من أربعة مستويات وذلك حسب مستوى نضج الخدمات:

✓ خدمات المعلومات الناشئة: المواقع الحكومية تقدم معلومات عن السياسة العامة للدولة، الحكومة والقوانين والتنظيمات، أنواع الخدمات الحكومية المقدمة، يمكن للمواطن من الحصول على معلومات عن الحكومة والوزارات (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2014, p. 215):

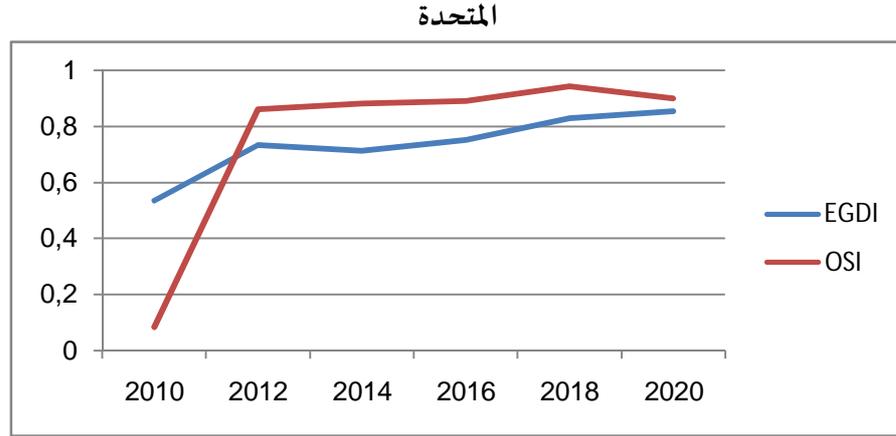
✓ تعزيز خدمات المعلومات: تعمل المواقع الإلكترونية على تعزيز الاتصال الإلكتروني أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمواطن.

✓ الخدمات المعاملاتية: هي الخدمات التي يكون التفاعل فيها ثنائي الاتجاه مع مواطنيها.

✓ الخدمات المتصلة: المواقع الإلكترونية الحكومية غيرت طريقة التواصل الحكومية مع مواطنيها، وذلك من خلال استخدام مختلف الأدوات التفاعلية.

نتائج قياس مؤشر الخدمة عبر الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة يمكن تمثيله في الشكل الموالي.

الشكل 7: منحى تطور مؤشر الخدمة عبر الإنترنت ومؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

هناك تحسن في مؤشر الخدمة عبر الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة في الفترة الممتدة من 2010-2020، حيث قدر هذا المؤشر ب 0.0853 سنة 2010 واحتلت الإمارات الرتبة 49 عالميا، ليتحسن ترتيبها سنة 2016 (الرتبة 29 عالميا) وكذلك خلال سنتي 2018 و 2020 الرتبة 21 عالميا، وسجلت أحسن معدل للمؤشر بقيمة 0.9444 سنة 2018 و 0.90 سنة 2020، وهي بذلك تحتل المرتبة الأولى عربيا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

مختلف هذه النتائج التي تم عرضها والتي تتعلق بدولة الإمارات العربية المتحدة تعكس المراتب الأولى التي احتلتها والجهود المبذولة والإستراتيجيات التي اتبعتها حكومتها والدعم السياسي الذي حصلت عليه، بالإضافة إلى الأهداف الواضحة والصريحة التي أعلنتها حكومتها.

**8. الدروس المستخلصة بالنسبة للجزائر في ظل تجربة الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة:**

إن استعراض تجربة الإمارات العربية المتحدة في تحولها إلى حكومة ذكية، من أجل استخلاص الدروس التي يمكن أن تستفيد منها الجزائر، خاصة وأنها انطلقت في مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2013، وذلك بهدف ربط مؤسسات الدولة وجميع القطاعات الوزارية ذات الاتصال المباشر مع المواطنين للتواصل بواسطة تقنية رقمية (يحياوي، 2016، صفحة 23).

إن التحول الذكي في الجزائر يتطلب الإجابة عن السؤال التالي: ماذا نحتاج من أجل التوجه نحو الحكومة الذكية؟ وذلك في ظل التجربة العربية الرائدة للإمارات العربية المتحدة، هذا الأمر يتطلب القيام بمجموعة من الخطوات الهامة والتي يمكن ذكر أهمها في:

- ✓ إن الانتقال إلى مرحلة الحكومة الذكية في الجزائر يتطلب تحليل الواقع وتحديد ما هو كائن وما يجب أن يكون وذلك يتطلب تحديد أهداف واضحة ومعلن عنها من أجل تسهيل عملية تنفيذها تتماشى مع احتياجات المواطنين وتوقعاتهم وتسهيل الوصول إلى خدمات بطريقة سهلة وسريعة دون عناء وذلك من أجل الارتقاء برضا المتعاملين.
- ✓ وضع خارطة طريق واضحة المعالم تتضمن تحديد الخدمات التي سيتم تحويلها إلى خدمات ذكية، وإجراء دراسات عن مدى جاهزية الجزائر للتحويل الذكي من خلال عرض مؤشرات تتعلق بعدد مستخدمي الأجهزة الذكية، وعدد المشتركين في الإنترنت، عدد الخدمات التي أصبحت تقدم إلكترونيا، سرعة تدفق الإنترنت.
- ✓ توفير البنى التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال توفير الأجهزة والتقنيات والبرمجيات التي تساعد وتسهل في التحول الذكي؛

- ✓ إجراء تدريبات وتكوينات للموظفين الحكوميين خاصة موظفي تكنولوجيا المعلومات من أجل إدارة مختلف التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تستجيب لمتطلبات الحكومة الذكية؛
- ✓ الاهتمام بأمن المعلومات خاصة في ظل التطورات السريعة التي يعرفها مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل حماية التجهيزات والبرمجيات والمنصات الإلكترونية؛
- ✓ تحديد الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات ذكية انطلاقاً من معايير، فليست كل الخدمات الإلكترونية تحول إلى خدمات ذكية، مع ضرورة تحديد الفئات المستهدفة من كل خدمة وذلك في إطار تلبية احتياجات المواطنين.
- إن الدروس المستفادة بالنسبة للجزائر هو من أجل دعم مختلف المجهودات التي قامت بها السلطات العمومية الجزائرية في سبيل تحسين خدماتها الإلكترونية والذي يعتبر بمثابة الخطوة الأولى نحو التوجه إلى الحكومة الذكية.

## 9. خاتمة:

تناولت هذه الورقة البحثية بالدراسة والتحليل الحكومة الذكية، مراحل ظهورها ونضجها في الإمارات العربية المتحدة كأحد الدول العربية التي سارعت في تبني هذا المفهوم، وتطبيقه في الحياة الاجتماعية والاقتصادية وذلك رغبة منها في تحسين رفاهية المواطنين. إلى جانب عرض ومناقشة لمختلف المبادرات، وتحليل لمؤشرات المرتبطة بالحكومة الذكية والتي تبين المراتب الأولى التي احتلتها، وذلك في سبيل الاستفادة منها بالنسبة للجزائر، ولقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج.

نتائج الدراسة: تتمثل أهم النتائج المستخلصة فيما يلي:

- ✓ يعتبر مفهوم الحكومة الذكية من المفاهيم التي ترتبط باستخدام الأجهزة الذكية والمحمولة؛
- ✓ تعتبر الحكومة الذكية مكملّة وامتداد للحكومة الإلكترونية وليست بديلاً لها؛
- ✓ عملية التحول إلى الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة هي عملية مستمرة، نضجت وتطورت عبر عديد المراحل مروراً بالحكومة التقليدية إلى غاية الحكومة الذكية؛
- ✓ يعتبر مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة من بين أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في قياس التحول نحو الخدمات الحكومية الذكية؛
- ✓ احتلت الإمارات العربية المتحدة المراتب الأولى ضمن مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، ما يفسر توفيرها للخدمات عبر الأجهزة الذكية والتطبيقات المتاحة فيها؛
- ✓ عرف مؤشر الخدمات الإلكترونية تحسناً في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2010-2020 وهو ما يعكس اهتمامها بتقديم خدماتها خاصة الحكومية منها عبر الإنترنت؛
- ✓ ساهمت مختلف المبادرات التي انتهجتها حكومة الإمارات العربية المتحدة في تسريع وتيرة التحول إلى الحكومة الذكية.

## 10. قائمة المراجع:

1. صدام محمد طالب الخمايسية، (2017)، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة ؛
2. اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا، (2019)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2019، مطبوعات الأمم المتحدة، بيروت ؛
3. إلهام يحيوي، (2016)، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، مجلة العلوم الإقتصادية علوم التسيير، العدد 16، الصفحات 45-15 ؛
4. هيئة تنظيم الإتصالات هيئة تنظيم الإتصالات a، (2015)، الحكومة الذكية تجربة إمارتية، ابو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
5. هيئة تنظيم الإتصالات هيئة تنظيم الإتصالات، (2013)، خارطة طريق الحكومة الذكية، الإمارات العربية المتحدة.
6. نادية لونيس، (2017)، الحكومة الذكية كإتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، مجلة دراسات في الإقتصاد و التجارة و المالية، المجلد 6، العدد 3، الصفحات 1061-1078.
7. نشيدة حططاش، (2017)، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية-تجربة حكومة دبي-، مجلة رؤى إقتصادية، العدد 12، الصفحات 467-451.
8. United Nations Departement of economic and social affairs, (2020), United Nations E\_Government survey 2020:Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development- With addendum COVID-19 Response. New york;
9. United Nations Departement of economic and social affairs,(2010),United Nations E\_Government survey 2010:Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. New york: United Nations Publications;
10. United Nations Departement of economic and social affairs,(2012),United Nations E\_Government survey 2012: E-Government for the people. New york: United Nations Publications;
11. United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2014), United Nations E-Government survey 2014: E-Government for the future we want. New York: United Nations Publications;
12. United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2018), United Nations E-Government survey 2018:Gearing E-Governmentto support transformation towards Sustainable and Resilient societies. New York: United Nations Publications;
13. United Nations Department of Economic and Social Affairs,(2016),United Nations E-Government survey 2016: E-Governmentin support of Sustainable Development. New York: United Nations Publications.
14. United Nations Departement of economic and social affairs,(2010),United Nations E\_Government survey 2010:Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. New york: United Nations Publications ,p114
15. United Nations Departement of economic and social affairs,(2012),United Nations E\_Government survey 2012: E-Government for the people. New york: United Nations Publications; 2012,p126
16. United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2014), United Nations E-Government survey 2014: E-Government for the future we want. New York: United Nations Publications,2014, p215
17. United Nations Department of Economic and Social Affairs,(2016),United Nations E-Government survey 2016: E-Governmentin support of Sustainable Development. New York: United Nations Publications,2016,p164
18. United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2018), United Nations E-Government survey 2018:Gearing E-Governmentto support transformation towards Sustainable and Resilient societies. New York: United Nations Publications, 2018,p91
19. United Nations Departement of economic and social affairs, (2020), United Nations E\_Government survey 2020:Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development- With addendum COVID-19 Response. New york, p279