



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية – الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا

The e-government as an introduction to achieve the quality of public service - e-government in Bahrain as a model

مولاي خليل¹ * ، نور الدين شنوفي²

¹ ط. د كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف – الجزائر
² مدرسة الدراسات العليا التجارية – القليعة ، أستاذ التعليم العالي – الجزائر

Key words:

e-Government
Electronic Service
Quality of Public Service
Bahrain.

Abstract

This study aims to shed light on the subject of e-government and its contribution to achieving the quality of public service in Bahrain, and this study was based on a case study method through studying the experience of the Bahrain e-government, which is considered the pioneer in this field in the Arab world, and trying to benefit from it in The establishment of electronic government in Algeria.

The study reached a set of results, the most important of which is that the experience of the Kingdom of Bahrain in the field of e-government is a successful experience, concerned with providing high-end electronic services to its clients in a way that satisfies them and we can refer the progress made by the Kingdom to the clear growth strategy that it adopted, which was based on the best international standards in addition to its dependence on the experiences of developed countries in This area, and to provide the necessary ground for the implementation of the project.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2020/01/12

المراجعة: 2020/07/20

القبول: 2020/12/13

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع الحكومة الالكترونية ومساهمتها في تحقيق جودة الخدمة العمومية في البحرين، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب دراسة حالة من خلال دراسة تجربة حكومة البحرين الالكترونية والتي تعتبر الرائدة في هذا المجال عربيا، ومحاولة الاستفادة منها في إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر.

توصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج تتمثل أهمها في أن تجربة مملكة البحرين في مجال الحكومة الالكترونية هي تجربة ناجحة، اهتمت بتقديم خدمات الكترونية راقية للمتعاملين معها بما يحقق رضاهم ، ويمكن أن نرجع التقدم الذي حققته المملكة إلى إستراتيجية النمو الواضحة التي تبنتها والتي كانت مبنية على أفضل المعايير الدولية بالإضافة إلى اعتمادها على تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال، وتوفيرها للأرضية الملائمة لتنفيذ المشروع.

الكلمات المفتاحية:

الحكومة الالكترونية
الخدمات الالكترونية،
جودة الخدمة العمومية
البحرين.

1- مقدمة

مستلهمة في ذلك من مختلف التجارب العالمية.

البحرين من البلدان العربية التي أدركت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل مواكبة التطورات وتقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها، ومن بين أهم الدول العربية التي سعت إلى التوجه نحو الحكومة الإلكترونية، ترقى لتطلعات عملائها.

ومن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الإجابة على السؤال التالي:

كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية وبالتالي الوصول إلى إرضاء العملاء في البحرين؟

الأسئلة الفرعية للدراسة: للإحاطة بالخطوط العريضة للسؤال الرئيسي نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي تشكل المحاور الأساسية لدراستنا:

- ما المقصود بالحكومة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية؟

- ما هي مختلف نقاط قوة الحكومة الإلكترونية البحرينية؟

- ماهي أهم الانجازات التي حققتها الحكومة الإلكترونية في البحرين للوصول إلى إرضاء عملائها؟

- ماهي أهم الدروس المستفادة من تجربة البحرين لإرساء حكومة إلكترونية في الجزائر تقدم خدمة عمومية متميزة؟

فرضيات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيات التالية:

- الحكومة الإلكترونية هي إستراتيجية حديثة تتبناها مختلف الحكومات في ظل الثورة الرقمية للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- حققت الحكومة الإلكترونية في البحرين عدة إنجازات مهمة.

- اعتمدت الحكومة الإلكترونية في البحرين على عدة عوامل لنجاح أهمها البنية التحتية في تجربتها لتقديم خدمة متميزة.

أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من مجموعة من العناصر نذكر منها:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها ستسلط الضوء على مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتبارها أحد إفرازات الثورة الرقمية، إذ أصبح تبنيها ضرورة حتمية لمسايرة مختلف المستجدات الدولية.

- تنبع أهمية الدراسة من عرض تجربة حكومة البحرين الإلكترونية الرائدة التي تقدم الخدمات العمومية إلكترونياً وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر، وما يمكن أن تقدمه هذه التجربة من دروس تطبيقية يمكن الاستفادة منها في إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

لقد ترتب على التطورات السريعة التي شهدها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع نهاية القرن العشرين، الكثير من التحديات أمام المجتمعات التي ألقت على الإدارة عبئ الإعداد لتغيير أساليب العمل، من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا، لكي تتلاءم مع تغييرات البيئة الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح، بما ينعكس بشكل مباشر على الأداء، عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين المتغيرات وسلوك الأفراد، والعلاقات بين جماعات العمل وبين أساليب ونظم الأداء.

ويعد العصر الحالي هو عصر المعلومات والاتصالات، نظرا للتطورات السريعة المتلاحقة في مجال زيادة قدرات وسائل تخزين المعلومات، في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية "الأنترنت"، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف "بالإدارة الإلكترونية" e-management التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء وتقديم أجود الخدمات للمستفيدين.

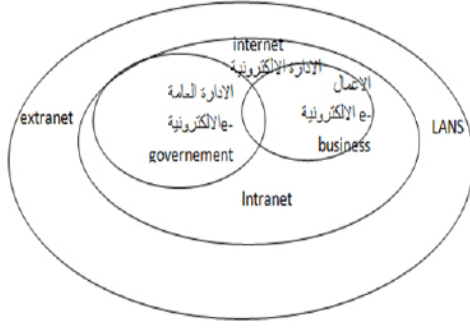
مشكلة البحث

فلقد اقتضت تقنية المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات، وأصبح ما تمتلكه الدول من تقنية مرادفا لنهضة الدولة أو تخلفه، وأصبح إدخال تقنية المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقى، ولقد ارتبط استخدام تقنية المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية (E-Gouvernement)، ويعد هذا المفهوم وسيلة من وسائل إعادة تطوير الجهاز الحكومي وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة يعتمد على الأسلوب الإلكتروني، بما يضمن تغيير جملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي ووضع الشفافية والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية مع جعل المواطن أو الموظف المستفيد من الخدمة على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية للدولة، ويأتي هذا المفهوم مجسدا لمعاني العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع من خلال تقديم خدمات متكافئة في زمن قياسي وجهد وتكلفة ووقت محدودين بما يحقق سرعة الإنجاز ورضا المواطن.

هذا التطور الحاصل في التقدم التكنولوجي والرقمنة دفع بمملكة البحرين لمسايرة مختلف التغييرات التنظيمية وسعيها لإرساء حكومة إلكترونية تمكنها من القضاء على إخفاقات الحكومة الكلاسيكية بما يسمح ببناء نموذج وطني

أبعاد الإدارة الإلكترونية .

الشكل رقم 01 : أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية



المصدر : سعد غالب ياسين ، " الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقها العربية"،
معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية ، 2005 ، ص 21.

أ. مفهوم الحكومة الإلكترونية

توجد في الأدب الإداري محاولات متعددة لتعريف الحكومة الإلكترونية وتحليل أبعادها ومبرراتها، وتنطلق من مداخل مختلفة، لكنها ترتبط بصفة عامة بخيط منهجي يتمثل بفكرة أن الحكومة الإلكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات والخدمات وتوزيعها إلكترونياً خلال 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، وبطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال.⁽¹⁾

تشير المصادر بأنه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وهناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية، ففي عام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين.⁽²⁾

كما قدم البنك الدولي (2005) مفهوماً شاملاً للحكومة الإلكترونية بأنها : "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل: شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية"⁽³⁾

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أن الحكومة الإلكترونية هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهاتف، البطاقات الذكية، البريد الإلكتروني للإنترنت، وتتعلم كيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.⁽⁴⁾

بناءً على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها: استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء

أهداف الدراسة : نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة الأهداف التالية :

- التعريف بمفهوم الجودة في مجال الخدمة العمومية.
- إبراز أهمية الحكومة الإلكترونية كضرورة حتمية لتعظيم رضا المستفيدين.
- استعراض تجربة البحرين في هذا المجال وأهم الانجازات التي حققتها الحكومة الإلكترونية.
- الخروج بتوصيات تساعد في إنجاح إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال عرض التجربة البحرينية ومحاولة استنباط مختلف مفاتيح النجاح لتقديم خدمة عمومية ذات جودة .

منهج البحث

وعن المنهج المستخدم في الدراسة، اعتمدنا على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل، وذلك بسبب تناسبه وطبيعة الدراسة مع إشكالية البحث.

هيكل البحث

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذا اختبار صحة الفرضيات المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور، حيث يتضمن الأول عرضاً نظرياً للمفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، مفهومها، أنواعها، متطلباتها وعلاقتها بجودة الخدمة أما المحور الثاني من البحث فجاء فيه عرض لمشروع الحكومة الإلكترونية في البحرين والاستراتيجيات المتبعة في ذلك، أما المحور الثالث فخصصناه لتقييم انجازات الحكومة الإلكترونية في البحرين .

2. الإطار النظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية

2.1. الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

قبل الحديث عن موضوع البحث محل الدراسة لا بد أن نقف عند مفهوم يحتاج للإيضاح وهو الإدارة الإلكترونية، وذلك يعود لأهمية فك التشابك بين هذا المفهوم وموضوع الدراسة، بحيث يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية e-Business مع e-Commerce، التجارة الإلكترونية، e-Government الحكومة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم التي تربط بين الأنشطة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

حيث تعتبر العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية علاقة الكل بالجزء، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة وفضاء رقمي يحتضن كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية، والشكل الموالي يوضح

التعامل مع الأجهزة الحكومية بتفادي التكرار عند طلب البيانات والحصول عليها والاستفادة من الأساليب التكنولوجية للاتصالات المطبقة في مجالات الأعمال.

- **الوزارات والأجهزة الحكومية** : ويقصد بها تسهيل التعاملات والاتصالات بين الأجهزة الحكومية وبعضها وتحقيق التكامل بينها، بحيث تعمل كشركاء وكواجهة واحدة لتقديم الخدمات للمواطنين، وتكون قادرة على التحسين المستمر لهذه الخدمات وتقديم بيانات دقيقة وفي وقت مناسب.

- **الإدارات الداخلية** : ويقصد بها رفع كفاءة وفاعلية العمل ومساعدة العاملين في الإدارات بالوزارة الواحدة على رفع كفاءتهم عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الأعمال الإدارية، وتطبيق أفضل الأساليب في العمل بما ينعكس على كفاءة وفاعلية عمل الوزارة ويحد من التأخير في الانجاز ويحسن رضا الموظف ويرفع من حالته المعنوية وارتباطه بمكان عمله.

ث. مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية

تؤدي الحكومة الإلكترونية إلى تمكين المواطنين من خلال إتاحة وصولهم إلى المعلومات وتحسين التفاعل مع شركات التجارة والصناعة وتؤدي إلى تحسين تنفيذ خدمات الحكومة للمواطنين وزيادة كفاءة الإدارة الحكومية، وتتمثل الفوائد الناجمة عن ذلك في تسهيل التعامل وتحسين كفاءة النظام الاقتصادي وزيادة الشفافية والحد من الفساد وكلها أمور تؤدي إلى زيادة إمكانيات البلدان النامية في جذب الاستثمارات الأجنبية، وللتفصيل أكثر يمكن إبراز مزايا الحكومة الإلكترونية كالآتي: (7)

- **سرعة أداء الخدمات الحكومية** : إذ أن استخدام الحاسب الآلي ليحل محل النظام اليدوي التقليدي أحدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد وقصير.

- **تخفيض التكاليف** : من الملاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الورق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع بما يفيد وإحالته على موظف آخر.

- **اختصار الإجراءات الإدارية** : لاشك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية، وللقيام على البيروقراطية فإنه ياتباع الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط الإجراءات.

- **دقة الجودة والخدمة المقدمة** : إذ يعتمد نظام الحكومة الإلكترونية على حاسب آلي، والذي تم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة

في المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وذلك بدعم الأعمال الحكومية وتسهيل التفاعل مع المواطنين، وهذا من أجل تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية في كل زمان ومكان وعلى أساس العدل والمساواة بين المواطنين.

ب. أهداف الحكومة الإلكترونية

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية، أي من النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم والإدارة الحكومية إلى أسلوب عمل جديد يعتمد على التكنولوجيا الحديثة، يحقق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي: (5)

- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الوصول إلى الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.

- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.

- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

- توفير منح ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.

- رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعدادات للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.

- ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية.

- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة .

- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين .

- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.

ث. محاور الحكومة الإلكترونية

تتمثل محاور الحكومة الإلكترونية في العناصر الآتية: (6) - **المواطنون**: ويقصد بهم أفراد المجتمع الذين يتعاملون مع الجهات الحكومية في شتى الأمور الشخصية والعائلية المرتبطة بمصالحهم الذاتية، فهم يحتاجون إلى السهولة في معرفة مصدر الخدمة والسهولة في التعامل، ووجود مكان واحد للحصول على الخدمة الحكومية.

- **مؤسسات الأعمال** : ويقصد بهم البنوك والشركات والمؤسسات الخاصة ومكاتب الأعمال، فهم يحتاجون إلى خفض أعباء

النتائج القانونية المترتبة عليها .

- **توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية :** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

- **خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج :** لاستخدام الحكومة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، إلى خطة دعائية وتسويقية تشارك فيها جميع وسائل الإعلام الوطنية المكتوبة والمسموعة والحرص على إقامة الندوات والمؤتمرات وفتح قنوات الحوار حول هذا الموضوع بهدف تهيئة مناخ شعبي قادر التعامل مع مفهوم الحكومة الإلكترونية.

- **وضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال الانترنت (بطاقات الائتمان....):** (9)

بالإضافة إلى العناصر السابقة الذكر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل (بوابة إلكترونية) كدليل لجميع عناوين المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

ح. مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

يمر تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية بمراحل متتالية، بحيث يتم الانتقال تدريجاً إلى الحكومة الإلكترونية والتخلي عن أساليب عمل الحكومة التقليدية، وأوردت دراسات كثيرة ذات الصلة بموضوع الحكومة الإلكترونية مقترحات للتحول إلى الحكومة الإلكترونية بحيث اختلفت مراحل التحول من حيث العدد من دراسة إلى أخرى إلا أنه نجد تشابهاً في المضمون.

ووفقاً لدراسة هيئة الأمم المتحدة فإن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتم عبر المراحل التالية: (10)

- **مرحلة الظهور الناشئ (emerging présence):** تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الانترنت تعرض من خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية.

- **مرحلة الظهور المتقدم (enhanced présence):** في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع.

- **مرحلة الظهور التفاعلي (interactive présence):** في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة، والتوقيع الإلكتروني ويستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني وهذا

بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الإلكترونية.

- **القضاء على الفساد الإداري :** في ظل عدم وجود علاقة مباشرة بين الموظف وطالب الخدمة بالإضافة إلى توافر كل المعلومات حول الخدمة والإجراءات الإدارية على المواقع الإلكترونية فإنه تقل فرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة وخلافه.

ج. متطلبات إقامة الحكومة الإلكترونية

أن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لكي يحقق الأهداف المنتظرة منه، والمتمثلة في جوهرها في تحقيق التنمية الشاملة، إذ يتطلب توفير مجموعة من العوامل يمكن تلخيصها فيما يلي: (8)

- **البنية التحتية:** إذ أن الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات أو البيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

- **توافر الوسائل الإلكترونية:** يجب توفير الأجهزة والوسائل اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومع أجهزة الكمبيوتر الشخصية والهواتف الذكية وغيرها من أجهزة الاتصالات، مع ضرورة مراعاة الأسعار لكي تكون في متناول أغلب المواطنين .

- **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمات بالانترنت :** يجب توفير خدمات انترنت ذات كفاءة عالية وأسعار معقولة من أجل فتح مجال أكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الحكومة في أقل جهد و اقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

- **التدريب وبناء القدرات :** يجب وضع برامج فعالة لتدريب الموظفين على استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الإلكترونية.

- **توافر مستوى مناسب من التمويل :** يجب تخصيص موارد مالية كبيرة نوعاً ما خاصة في بداية تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ويتم بعدها أيضاً توفير الموارد المناسبة من أجل الصيانة الدورية وتدريب الموظفين من أجل الحفاظ على مستوى عال من الخدمات ومواكبة التطورات.

- **توفر الإرادة السياسية :** يجب أن يكون هناك إيمان تام ببرامج الحكومة الإلكترونية من طرف القيادة العليا في البلاد، وتكليف هيئات خاصة تتولى تطبيق هذه البرامج وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة له، كما تتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستوى.

- **وجود التشريعات والنصوص القانونية :** التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة

يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم .

التعليم...الخ.

- **مرحلة الظهور التبادلي (transactionnal présence):** في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم والمخالفات والضرائب.

- **مرحلة الظهور الشبكي (network présence):** في هذه المرحلة تمثل تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الالكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية والجهات الحكومية والأعمال والجهات الحكومية والمواطنين .

2.2 جودة الخدمة العمومية

أ. الخدمة العمومية

هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي نص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها.⁽¹¹⁾

ويمكن تعريفها أيضا " على أنها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها احترام القائمون على إدارتها لمبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلح"⁽¹²⁾

مما سبق يمكن القول أن الخدمة العمومية هي مجموعة من الأنشطة والجهود التي تقوم بها الدولة بهدف تحقيق منفعة عامة، توفرها بشكل إجباري لعامة أفراد المجتمع سواء قدمت بمقابل أو مجانا.

ب. تعاريف جودة الخدمة العمومية

هناك العديد من التعريفات للجودة العامة، يمكن تعريف الجودة العمومية بأنها تكيف الخدمات العامة مع احتياجات المواطنين على حساب التكلفة."إن جودة توفير الخدمة العامة هي فكرة معقدة: فهي تغطي كلا من جودة العلاقة ومحتوى الخدمة نفسها، ويجب تقييمها فيما يتعلق بالتوقعات الفردية للمستخدمين وفيما يتعلق بالبعثات والقيود ذات الأهمية العامة التي تستجيب لها لذلك، فإن تعريفها غاية في البساطة، ولكنه ينطوي بالضرورة على اختيارات وتحكمات.

ومع ذلك، فإن المزيد من الهيئات التنظيمية المسؤولة عن جودة الخدمات العامة تحاول دمج هذه الأبعاد المختلفة للجودة. كتوضيح، فإن الجمعية الفرنسية العامة للجودة، لها التعريف التالي "الجودة العمومية هي قدرة المؤسسة على تلبية الاحتياجات الضمنية والصريحة للمصلحة العامة للمواطنين."⁽¹³⁾

هناك أربعة أنواع من الاحتياجات لتلبيتها:⁽¹⁴⁾

- الاحتياجات المعتادة: المياه، الأمن، الإسكان، التوظيف، النقل ،

- احتياجات الخدمة ذات الصلة: المعلومات، والبساطة، والتخصيص، والسرية، والسرعة، والشكوى...الخ.

- الاحتياجات المجتمعية: التماسك الاجتماعي، التنمية الإقليمية، التنمية المستدامة، المواطنة...الخ.

- بالتكلفة المناسبة: الحاجة إلى دافعي الضرائب و / أو العملاء.

ب- أبعاد جودة الخدمة العمومية

هناك العديد من الأدبيات التي تعرضت لأبعاد جودة الخدمة العمومية ونذكر منها ما يلي:⁽¹⁵⁾

تطرق (Cluzel-Métayer، 2006) إلى أن ظهور مبدأ جودة الخدمة العمومية التي لديها اثنين من المتطلبات المحددة: (1) إمكانية الوصول للخدمة و (2) تحسين الخدمة.

- لا تتعلق إدارة الوصول في الخدمات العامة فقط أماكن العمل وساعات العمل من ناحية، إنها مسألة تكييف عرض الخدمة للأوضاع الاجتماعية والجغرافية المختلفة للمستخدمين لاستعادة الوصول المتساوي إلى الخدمة: من ناحية أخرى، فهي مسألة تعزيز وضوح الإجراءات من قبل أكثر إتاحة وتبسيط الإجراءات الإدارية.

- تحسين الخدمة الإدارية يتطلب قدرا أكبر من القبول المستخدمين وسرعة أكبر من العمل من ناحية، لتحسين الأجهزة الاستماع، لتعزيز القرب ومنع التقاضي، وعلى الجانب الآخر، لتسريع العمل الإداري ولعاقبة التأخير.

يقوم (Sabadié 2003) بتحديد أربعة أبعاد خاصة بجودة الخدمة العمومية (QSP):

- المعاملة المتساوية: ينبغي معاملة المستخدمين (العملاء) في وضع مماثل بنفس الطريقة.

- المشاركة: مع مراعاة رأي المستخدمين (العملاء)، أو ممثليهم، لتحديد عرض الخدمة.

- إدارة الشكاوي : توفير عملية المطالبات والأخذ بها النظر في هذه المطالبة.

- الشفافية: المعلومات المقدمة للمستخدمين (العملاء) حول إجراءات الخدمة العامة عامة وعلى معالجة طلبهم على وجه الخصوص.

تدعيم جودة الخدمة من خلال عناصر الإدارة الإلكترونية

"الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تسمح للأعمال بجذب العملاء والموردين بواسطة بناء علاقات جديدة فيما بينهم، وهذا بدوره يمنع العملاء والموردين من ترك الشركة من أجل منافسيها أو إكراه الشركة على أقل علاقات مربحة، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه العلاقات يهدف إلى تحسين جوهري في جودة الخدمات المقدمة للعملاء والموردين

في أنشطة التوزيع والتسويق والمبيعات".⁽¹⁶⁾

نُد مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة العميل

تعتبر جودة الخدمة إحدى أهم الحلول التي تعتمد عليها المؤسسة في الحصول على الزبائن والحفاظ عليهم، فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة وإنتاج الخدمات وفقا لرغبات وحاجات الزبائن والأداء الجيد لمختلف وظائف المؤسسة (الإنتاجية، المالية، التسويقية) ونتيجة الاستغلال الأمثل لمواردها وأصولها البشرية والتكنولوجية، يؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من الرضا، فالزبون الذي يشعر بالرضا والإشباع والولاء هو الذي يبقى المؤسسة متواجدة في السوق ويدعمها، من خلال وفائه تجاه خدمة واقتنائها بصفة مستمرة، ولهذا وجب على المؤسسات المصرفية العمل على الإبداع لكي تحسن من جودة خدمات وتحقيق رضا زبائنهم، ويمكن تحقيق هذا من خلال استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي توفر لها ما يلي:⁽¹⁷⁾

- تقديم الخدمات الحرة: بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص معينين، ومثال ذلك اللجوء إلى الانترنت ودخول موقع المؤسسة والبحث عن استفسارات أو طلب خدمة معينة؛

- القضاء على زمن الانتظار وضيق الوقت: يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المؤسسة لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار؛

- القضاء على المركزية: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفاذي التنقلات والطواير وغيرها من الأمور التي يستاء منها الزبون والتي تزيد من احتمال تركه واستغناؤه عن خدمات المؤسسة؛

- تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن: بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة زبائنهم عن بعد من أجل معرفة أرائهم حول خدمات، ويكون هذا عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف... الخ، وكل هذا لتشعر الزبون أنه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عنها.

هذه المزايا تساعد المؤسسة على بناء علاقات وطيدة بالزبائن، ولهذا يجب على المؤسسات المصرفية استغلالها كنقطة تجعلها متميزة عن باقي المنافسين الأمر الذي يحفز الزبون على التعامل معها وتفضيل خدماتها.

لقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفهوم جودة خدمة العميل، مما نتج عنه أداء الخدمات للعملاء في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة

توحي بنهاية المعوقات التي تعترض خدمة العميل. إذ أن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين خدمة العملاء أصبح يقدم تحسينات هامة على جودة تلك الخدمات، من خلال خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة⁽¹⁸⁾، مما ينتج عنه تطوير الأنشطة والمهام المقدمة من طرف المؤسسات بشكل عام والمؤسسات الخدمية بشكل خاص.

فالإدارة الإلكترونية تمكن من اختصار الوقت وتوفير السرعة في إنجاز المعاملات، كما تعمل على تقريب المسافات وذلك من خلال إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقة.⁽¹⁹⁾

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين المؤسسة المقدمة للخدمة والعميل انطلاقا من التحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الخدمية من الشكل التقليدي إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، الانترنت والإكسترنات والبرمجيات، مع الاستعانة بالإطارات البشرية ذات الخبرة والمهارة اللازمة لإدارة تكنولوجيا المعلومات لتلبية حاجات العملاء بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل المؤسسات.

- مساهمة الأجهزة والمعدات في تحسين جودة خدمة العميل

إن استخدام أجهزة الحاسوب في عمليات تشغيل البيانات أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة التي كانت ذات أهمية كبرى في الأنظمة اليدوية، الأمر الذي مكن المؤسسات من تحقيق السرعة العالية والدقة المتناهية في أداء العمليات مقارنة بالعنصر البشري، إضافة إلى المرونة في تأدية الأعمال والسعة الكبيرة في تخزين البيانات وسرعة استرجاعها عند الطلب، وهو ما اعتبر دافعا أمام العديد من المؤسسات لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا بغية الحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، وتنمية الإحساس لدى العملاء بأهمية تركز اهتمام المؤسسة حولهم من ناحية أخرى.

لذلك تسعى جل المؤسسات لتدعيم أنشطتها ووظائفها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة، بقصد تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإدخالها في أجهزة الحاسب الآلي وتخزينها ثم الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرارات، وتقديم الخدمات للعملاء بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة. ولو تعننا في وظائف الحاسوب لوجدنا أنه يتجه أساسا لخدمة العميل من خلال تلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، مما جعل المؤسسات

تقدمها هذه الشبكة والتي من بينها البريد الإلكتروني (E-mail) الذي يمكن من تبادل المراسلات بين مختلف الأفراد بسعر قليل وبسرعة فائقة. بالإضافة إلى خدمة المحادثات (Chating) التي تمكن من تبادل الملفات وتوفر خدمة التخاطب مجانا.

ولا شك أن شبكة الانترنت تعد اليوم وسيلة أساسية في عالم الأعمال من خلال دورها في التنسيق والربط بين الأجزاء الداخلية للمؤسسة بما يضمن سيورة العمل ويساعد على تنمية الكفاءات البشرية الفردية والجماعية للعاملين، ويحسن من خدماتها من خلال سهولة إيصال المعلومات والعمل الجماعي، بالإضافة إلى نقل وتبادل الخبرات والمعارف بين الأفراد وكذا عقد الاجتماعات إلكترونيا عن طريق التحوار الإلكتروني.

أما شبكة الإكسترنات التي تعمل على الربط والتنسيق بين جهود المؤسسة والمتعاملين معها سواء كانوا موردين أو عملاء أو أي طرف آخر ممن يتعين عليهم تقديم كلمة المرور (Pass word) للتواصل معها والاستفادة من المعلومات التي يتم عرضها، تؤدي إلى تحسين علاقات المؤسسة الأمامية والخلفية وتقلص من قنوات الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات ويعطي ميزة تنافسية لمن يستخدم هذه الشبكة.

- مساهمة صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة العميل

بالرغم من أهمية توافر المستلزمات المادية المتمثلة في أجهزة الحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصال المختلفة، إلا أن هذه المستلزمات لا يمكن الاستفادة منها ما لم تتوافر إطارات بشرية تمتلك المؤهلات اللازمة في التعامل معها، وتكون لديهم القدرة على استخدام عقولهم ومعارفهم الكامنة بكفاءة عالية لحل المشاكل التي يتعرضون لها والقدرة على تطوير عملهم في المستقبل. وبالتالي فإن أحد أهم العوامل التي يجب على إدارة المؤسسة إيلاؤها الأهمية القصوى هو كيفية تهيئة بيئة عمل تعاونية لصناع المعرفة لديها، مما يساعد على المشاركة ونشر الخبرات فضلا عن كونها تعمل على تنمية دور صناع المعرفة في المؤسسة والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء.⁽²³⁾

3. تجربة الحكومة الإلكترونية البحرين

نحاول من خلال هذا الجزء الثاني عرض تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية، واختيارنا لمملكة البحرين لم يكن بطريقة عشوائية وإنما كان انطلاقا من الإنجازات التي حققها هذا البلد في هذا المجال بالدرجة الأولى، ورغبة منا في دراسة تجربة عربية ناجحة بالدرجة الثانية حتى تكون مثالا يحتذى به من قبل باقي الدول العربية وخاصة الجزائر.

1.3. نشأة الحكومة الإلكترونية في البحرين

انطلقت رحلة توفير الخدمات الحكومية إلكترونيا مع تأسيس هيئة الحكومة الإلكترونية في أغسطس 2007 بموجب مرسوم ملكي، ينص على أن تتبع الهيئة مجلس الوزراء،

بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة تسعى بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن العميل ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجاته قصد توفير خدمات ذات جودة له.

وبالتالي فإن إدخال البيانات بطريقة إلكترونية يجعل الثقة بصحة المعلومات والبيانات المتبادلة مرتفعة والقرارات صائبة والنتائج الإيجابية مضمونة⁽²⁰⁾، فبفضل المعلومات المخزنة في جهاز الحاسوب تستطيع المؤسسات التقليص من الأعمال الورقية، وبإمكان العملاء التخلص من أي قيود تمنعهم أو تحد من وصولهم إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.⁽²¹⁾

- مساهمة البرمجيات في تحسين جودة خدمة العميل

إن الإدارة الإلكترونية في حاجة إلى مقومات غير مادية حتى يكتب لها النجاح والقدرة على أداء الأعمال المرتبطة بها وتحقيق الأهداف المنشودة منها لجميع القطاعات المختلفة في المجتمع. ولعل من أبرز هذه المقومات هي البرمجيات التي تعمل على تشغيل أجهزة الحاسوب وتضمن وجود رقابة إلكترونية مستمرة ومباشرة تحقق المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، كما تعمل على توقع الخلل وتتبع معاملات العملاء، والتقليل من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية. بالإضافة إلى رقمنة جميع الوثائق وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات وخفض عدد العناصر الضرورية لخدمات غير محدودة، وذلك بهدف تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يمكن من إنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع وكذا الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة سواء بقصد إرضاء العميل أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات فإن العميل هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

- مساهمة شبكات الاتصال في تحسين جودة خدمة العميل: لقد ساعد ظهور الانترنت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، مما دفع الكثير من المؤسسات إلى استعمالها في التحسين التدريجي والمستمر للخدمة اعتمادا على استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شبكة الانترنت، والتي تستعمل في تصميم الخدمة وتخفيض التكلفة، وتمكن من نشر المستجدات التي قد تهم العميل بحسب الخصائص التي يرغبها. كما أن هذه التكنولوجيا تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع العملاء تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم وتقديم الجديد لهم وشرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه.⁽²²⁾

فالانترنت أصبحت مكانا للتسوق يمكن للكثير من العملاء في العديد من دول العالم الدخول إليها والاطلاع على مواصفات الخدمات التي يرغبون فيها للمفاضلة بين العديد من العارضين والقيام بعملية الاختيار، وذلك بفضل مختلف الخدمات التي

والجدول الموالي يبين الرؤية المترجمة لأهداف الحكومة الإلكترونية للبحرين لسنة 2010.

الجدول رقم (01): أهداف الحكومة الإلكترونية للبحرين 2010

الرؤية	الأهداف 2010
ريادة مجال الحكومة الإلكترونية	- أحد الرواد الخمس في آسيا - فوز مشروعين بجوائز عالمية
تقدم جميع الخدمات الحكومية	- تغطية كاملة و 100% للخدمات - تقليل 60% من وقت تقديم الخدمة
تقدم خدمات متكاملة والأفضل من نوعها	- 80% رضا العملاء - 65% تقليل تكاليف الالتزام وإتاحة الخدمة
أن تكون الخدمات متاحة للجميع	- تقديم 75% من الخدمات عبر القنوات وليس عبر المنصات الأساسية للخدمات في الهيئات
قنوات متعددة لتقديم الخدمات	- موقع بوابة الحكومة الإلكترونية - مركز اتصال وطني

المصدر: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية موجز 2007-2010 متاح
<https://www.bahrain.bh> البوابة الإلكترونية، تاريخ الاطلاع 2019/03

ب. الانجازات

ومن أبرز الانجازات في تلك الفترة تحقيق مملكة البحرين الريادة العالمية في مجال الحكومة الإلكترونية وارتفاع ترتيبها العام في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010م إلى المركز الثالث عشر عالمياً بعد أن كان الثاني والأربعين، والثالث آسيوياً، والأول خليجياً وعربياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، بالإضافة إلى تدشين أكثر من 300 خدمة إلكترونية عبر عدة قنوات إلكترونية، هي البوابة الوطنية (bahrain.bh)، تطبيقات الأجهزة الذكية، ومراكز الخدمات، ومنصات الحكومة الإلكترونية ومركز الاتصال الوطني.⁽²⁴⁾

3.3. إستراتيجية الحكومة الإلكترونية (2012-2016)

اتبعت مملكة البحرين في وضع إستراتيجيتها للحكومة الإلكترونية 2016 منهجية مكونة من 6 مراحل رئيسية، وذلك بالاستناد إلى رؤية الحكومة الإلكترونية الجديد، وتم التأكد من تضمين جميع الأبعاد والعوامل المتعلقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق إطار عمل متكامل. وقد تم تحديد أهداف طموحة وتصميم نموذج الحكومة الإلكترونية المستهدف ونموذج العمل التشغيلي لتنفيذ المشاريع الرئيسية وتحديد ما تتطلبه من تمويل وإمكانيات⁽²⁵⁾.

أ. الرؤية

استناداً إلى الأسس الصلبة التي تم بناؤها خلال الفترة الماضية الممتدة ما بين عامي 2007 م و 2010 م، تتطلع إستراتيجية

وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وفقاً للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات التي يرأسها نائب رئيس مجلس الوزراء سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة.

في أكتوبر 2015 صدر المرسوم الملكي رقم (69) حول دمج الجهاز المركزي للمعلومات وهيئة الحكومة الإلكترونية وإقرار مسمى "هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية" للهيئة الجديدة.

أطلقت مملكة البحرين أولى استراتيجياتها المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في عام 2007 وتمتد حتى عام 2010، وكانت مبنية على قواعد وأسس قوية، وركزت في بادئ الأمر على تكامل الجهود الحكومية من أجل تقديم خدمات أفضل وأسرع للمواطنين. تمكنت هذه الاستراتيجية من تحقيق أهداف هامة متمثلة في أن تصبح مملكة البحرين رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، تلتزم بتوفير كل الخدمات الحكومية التي تتسم بالتكامل وأن تكون الأفضل في نوعها ومتاحة للجميع من خلال القنوات التي يختارونها.

اليوم أصبحت الحكومة الإلكترونية جزءاً أصيلاً في منظومة الخدمات التي توفرها الحكومة للمواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال والجهات الحكومية، وبفضل هذه الانجازات أصبحت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية من المؤسسات الرائدة عالمياً وجرى تقديرها من احتلالها لمواقع متقدمة في مختلف المؤشرات العالمية بالإضافة إلى حصولها على عدد كبير من الجوائز العالمية. كما ارتفعت مؤشرات رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إلكترونياً، حيث أعرب أكثر من ثمانية من كل عشرة مواطنين أو مؤسسات أعمال عن رضاهم عن مستوى جودة الخدمات المقدمة.

2.3. إستراتيجية الحكومة الإلكترونية (2007-2010)

أ. الرؤية : أن تصبح مملكة البحرين رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية الملتزمة بتوفير جميع الخدمات الحكومية المتكاملة وأن تكون الأفضل من نوعها ومتاحة للجميع من خلال قنوات متعددة للخدمات والتي ستساعد مملكة البحرين على التحول لتصبح أفضل الدول في منطقة الخليج التي يمكن زيارتها والعيش فيها والعمل بها وتدشين الأعمال التجارية عليها، وهي ذلك تشتمل على خمس عناصر أساسية هي :

- ريادة مجال الحكومة الإلكترونية.

- تقدم جميع الخدمات الحكومية.

- تقدم خدمات متكاملة والأفضل من نوعها .

- أن تكون الخدمات متاحة للجميع.

- قنوات متعددة لتقديم الخدمات.

- مبادرات الحوسبة السحابية.

- مشاريع إعادة هندسة الإجراءات، والجودة، والأمن الإلكتروني.

- مشاريع التسويق، التوعية، ورضا العملاء.

- مشروع بناء القدرات.

4. تقييم انجازات الحكومة الالكترونية في البحرين

حققت إستراتيجية الحكومة الالكترونية البحرينية نجاحا ملحوظا على كافة المستويات بشهادة الكثير وعلى رأسهم الأمم المتحدة، وسنحاول تقييم هذه التجربة لمملكة البحرين مع إبراز الانجازات المحققة من خلال التطرق إلى جاهزية الحكومة الالكترونية في البحرين، الخدمات الالكترونية المقدمة، قنوات تقديم الخدمات والجوائز التي تحصل عليها.

1.4. جاهزية الحكومة الالكترونية

يظهر تقرير الأمم المتحدة أيضا المكانة التي حققتها البحرين على المستوى القاري والإقليمي والتي نعرضها من خلال الجدول التالي:

الجدول (02): ترتيب البحرين حسب الجاهزية الالكترونية

الترتيب	2012	2014	2016	2018
ضمن دول مجلس التعاون الخليجي	1	1	1	1
ضمن دول الشرق الاوسط	1	1	1	1
الترتيب العالمي	36	18	24	26

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات البوابة الالكترونية للبحرين
https://www.bahrain.bh. تاريخ الاطلاع 2020/03

تمكنت البحرين من الحصول على المركز الأول إقليميا، وهو المركز الذي نجحت في الاحتفاظ به لأربع مرات متعاقبة منذ عام 2010.

أحرزت مملكة البحرين تقدما ملحوظا في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية 2014 وقياس جودة تقديم الخدمات الإلكترونية لتتصدر مملكة البحرين عدة مناطق جغرافية، وتتقدم إلى الترتيب 18 في جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم بعد أن كانت في الترتيب 36 في التقرير 2012.

هذا ما يدل على أن المشاريع التي قامت بها المملكة في سبيل تهيئة البيئة المناسبة لإرساء الحكومة الالكترونية كانت فعلا ذات جدوى.

2.4. الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في البحرين

تقدم هيئة الحكومة الالكترونية في البحرين خدمات الكترونية متنوعة، إذ تقوم بتقديم معظمها عبر بوابة

الحكومة الإلكترونية الجديدة إلى تحقيق أهداف طموحة لكنها ممكنة التطبيق. وتغطي جميع الأهداف الرئيسية، تم صياغة رؤية جديدة للحكومة الإلكترونية: تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية. من خلال رفع كفاءتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعالة، وتشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بتعاون كافة الشركاء، وإرساء ثقافة الابتكار وروح المبادرة.

ب. الأهداف

لتحقيق رسالة الحكومة الإلكترونية وتحصيل الفوائد المرجوة منها تمت صياغة مجموعة من الأهداف الرئيسية لاستهداف الشركاء والمتعاملين وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

- زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية.

- زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

- بناء قدرات الموظفين في مجال الحكومة الالكترونية.

- الرفع من مستوى أمن المعلومات وحماية حقوق المستفيدين.

- تعزيز القنوات الالكترونية وزيادة نسبة الاستخدام.

- خلق حكومة متكاملة ومتعاونة ذات أداء عالي.

- الاستمرار في الحصول على المستوى الدولي والإقليمي.

4.3. إستراتيجية الحكومة الالكترونية 2020: (26)

تركز الاستراتيجيات الوطنية لمملكة البحرين على تحسين مستوى المعيشة مقابل خفض التكاليف الحكومية، وتأتي الإستراتيجية المقبلة لبرنامج الحكومة الإلكترونية متماشية مع هذا التوجه، من خلال إحداث التحول الإلكتروني في الخدمات الحكومية عبر توظيف تقنية المعلومات والاتصالات، بما يسهل إدارة المعرفة وإنجاز الأعمال بطريقة احترافية، ميسرة، قليلة التكاليف، وتضمن أمن المعلومات، حيث ستنحصر رؤية ورسالة وأهداف الإستراتيجية المقبلة حول إيجاد بيئة قوية ومرنة وآمنة لتشجيع الابتكار في الخدمات العامة، بما يساهم في نشر المعرفة التي تمكن المسؤولين من اتخاذ القرار، وتطور الخدمات بشكل أكبر لتصبح سهلة الإنجاز وبأقل تكلفة.

5.3. المبادرات والإنجازات

من أجل إنجاز أهداف برامج الحكومة الالكترونية، وتحقيق التكامل والتنسيق بين كافة الوزارات والجهات الحكومية في البحرين، كان لابد من تنفيذ عدد من المشاريع الإستراتيجية والمبادرات الرائدة التي نصت عليها الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016 أو تلك التي ظهرت الحاجة لها لاحقا مع تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، ومن هذه المشاريع:

- مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي.

- مبادرات البيانات المفتوحة والبيانات الضخمة.

نلاحظ من خلال الإحصائيات المستعرضة في الجدول أن هناك إقبال كبير على استخدام البوابة الإلكترونية، وهذا يعود بطبيعة الحال إلى الكم الهائل من الخدمات المتنوعة التي تقدمها هذه البوابة لمختلف شرائح وفئات المجتمع بحيث تضاعفت من سنة 2017 إلى سنة 2018.

وقد بلغ عدد الزيارات لموقع البوابة منذ تدشينها في ماي 2007 إلى غاية الفاتح من ابريل 2020 ما يعادل 283,639,407، كما بلغ عدد المعاملات المالية المنجزة خلال الفترة 5,401,050 معاملة ما يعادل قيمة 485,452,091 دينار بحريني⁽²⁸⁾. الزيادة الملاحظة في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية من قبل العملاء من سنة إلى أخرى، دليل كبير على الثقة التي اكتسبتها خدمات الحكومة الإلكترونية في البحرين لما توفره من خصوصية الأمان و جودتها العالية في تلبية احتياجاتهم من مختلف الخدمات.

- مركز الاتصال الوطني

يعد مركز الاتصال الوطني الأول من نوعه في مملكة البحرين، خطوة إستراتيجية لدعم عمليات الاتصال بين الجمهور والوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين. ويقدم المركز خدمات الحكومة الإلكترونية على مدار الساعة من خلال الرقم المجاني 80008001.

ويهدف مركز الاتصال الوطني إلى تسهيل وتمكين العملاء من الحصول على الخدمات الحكومية المتكاملة عبر الاتصال الهاتفي والإلكتروني والفاكس. بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية المختلفة بما فيها المعلومات المتعلقة بمواقع الجهات الحكومية، أو الوثائق المطلوبة، أو الإجراءات الحكومية والقوانين والتأشيرات.

- متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية تطبيقات الأجهزة الذكية

حرصا على استفادة المستخدمين من الخدمات الإلكترونية بطريقة فعالة وجامعة، طورت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية متجرًا شاملاً لتطبيقاتها www.bahrain.bh/apps.

حيث يعد متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية نافذة موحدة ومحفظة شاملة تجمع كافة التطبيقات من عدة جهات بمملكة البحرين. وبفضل ما يحتويه من شرح موجز ولقطات توضيحية من الشاشة، يعد المتجر المكان الأمثل للبحث وتحميل التطبيقات المتاحة لتسهيل حياة المواطنين.

ومن أهم التطبيقات المتاحة للجمهور تطبيق خدمات المرور، وتطبيق دفع فاتورة الكهرباء والماء وخدمات البريد وتطبيق تواصل ونتائج الطلبة الدراسية، بالإضافة إلى تطبيق الدليل الحكومي الذي يوفر قائمة ببيانات الاتصال الخاصة بالجهات الحكومية بما فيها حساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي إضافة إلى تحديد مواقعها الجغرافية على خارطة مملكة البحرين.

الحكومة الإلكترونية وهي تغطي كافة الوزارات والجهات الحكومية كما أنها موزعة على أربع فئات رئيسية: خدمات خاصة بالأفراد، خدمات خاصة بالموظفين، خدمات خاصة بقطاع الأعمال وأخرى بالزوار.

وقد تم تقديم خدمات تناسب جميع فئات المجتمع، فقدمت خدمات عامة للجميع كدفع فواتير الكهرباء والماء وأخرى خاصة كاستخراج الهوية، كما تقدم خدمات للأجانب التأشيرة، مناقصات، السجلات التجارية، بالإضافة إلى خدمات أخرى مقدمة للهيئات الحكومية مثل المناقصات الإلكترونية.

- قنوات تقديم الخدمة

مكنت الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين من توفير باقية من القنوات لمواطنيها حتى يتسنى لهم مباشرة خدماتهم على الشبكة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان بما يتماشى مع متطلباتهم واحتياجاتهم.

تركز هذه القنوات على توفير خصائص متميزة وفريدة من نوعها للعملاء مع ضمان توفرها وسهولة استخدامها، بالإضافة إلى واجهتها الملائمة، وفيما يلي نستعرض كل قناة من هذه القنوات⁽²⁷⁾:

- البوابة الوطنية

تعتبر البوابة الوطنية (www.bahrain.bh) مركزا شاملا لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاعي الأعمال والحكومة وزوار البحرين من المعلومات إلى إجراء المعاملات.

يتماشى موقع البوابة الوطنية، المتوافر باللغتين العربية والإنجليزية، مع الرؤية الإستراتيجية لمملكة البحرين 2030م وذلك عبر توفير الخدمات والمعاملات التفاعلية بما فيها الدفع عبر الإنترنت، وأيضا سوف يتم من خلال البوابة توفير منصة مثالية للعملاء لتقديم اقتراحاتهم وآرائهم والمشاركة في صياغة السياسات الحكومية وتحسين طرق تقديم الخدمات.

أما عن إحصائيات استخدام البوابة فنستعرضها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): إحصائيات استخدام البوابة الإلكترونية للبحرين خلال الفترة (2017-2019)

السنوات	2017	2018	2019
عدد الصفحات المستعرضة (مليون صفحة)	19	36	39
اجمالي مبالغ المعاملات المالية (مليون دينار بحريني)	67	107	135

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات البوابة الإلكترونية للبحرين <https://www.bahrain.bh>، تاريخ الاطلاع 2020/04

Satisfaction Index Science لقياس رضا العملاء.

أ.النموذج الأمريكي المستخدم في تقييم رضا العملاء ACSI :

النموذج الأمريكي ACSI هو نموذج علمي تم تطويره من قبل أكاديميين متخصصين في جامعة ميتشيجان الأمريكية وقد رأى هذا النموذج النور منذ عام ألف وتسعمائة وأربعة وتسعين، وينتشر حتى الآن في قرابة الست عشرة دولة من بينها في الشرق الأوسط: الكويت والسعودية فقط، مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) هو مؤشر اقتصادي يقيس رضا المستهلكين في جميع أنحاء الاقتصاد الأمريكي. يتم إنتاجه من قبل مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI LLC) ومقره في آن أربور، ميشيغان.⁽²⁹⁾

ب. نتائج الدراسة وفق النموذج البحريني BHCSI

تم تكليف جامعة البحرين من قبل هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية لتنفيذ الدراسة السنوية لقياس مؤشر رضا العملاء حول خدمات الحكومة الإلكترونية، بناء على متطلبات الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية، أعد الفريق من متخصصين استبياناً متكاملاً يعد أول مؤشر لقياس رضا العملاء للخدمات الإلكترونية على مستوى المنطقة، وأطلق عليه "مؤشر البحرين لقياس رضا العملاء BHCSI".

كشفت الدراسة السنوية حول رضا العملاء والوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية ومدى تأثيرها على المتعاملين وتفاعلهم مع الجهات الحكومية لسنة 2017، عن وصول مستوى رضا العملاء حول الخدمات الإلكترونية إلى 78%، تم قياسه من خلال استبيان متكامل، من النموذج البحريني BHCSI المعتمد والمبني على النموذج الأمريكي ACSI (The American Customer Satisfaction Index Science) لقياس رضا العملاء، حيث شملت الدراسة عينة بحجم حوالي 3 آلاف شخص ممثلين لقطاع الأفراد والحكومة والأعمال من جميع محافظات المملكة.⁽³⁰⁾

كما كشفت الدراسة عن بلوغ نسبة الاستخدام على القنوات الإلكترونية 85% بشكل عام، وهو ما يؤكد زيادة الإقبال على إنجاز المعاملات الحكومية إلكترونياً وأتمتة الإجراءات الحكومية ضمن منهجية التحول الإلكتروني في المملكة في إطار إعادة هندسة إجراءات الخدمات.⁽³¹⁾

ومما سبق يتضح لنا أن التحول الإلكتروني في البحرين يشهد تقدماً هائلاً والإقبال الكبير من قبل العملاء على الخدمات الإلكترونية ورضاهم عن الخدمات المقدمة خير دليل على نجاح الحكومة الإلكترونية في البحرين ووصولها لأهدافها المسطرة.

4.4. جوائز البحرين في إطار الحكومة الإلكترونية

خلال مسيرتها التي تعد قصيرة نسبياً، حظيت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بسجل حافل بالجوائز والإنجازات، جعل برنامجها رمزاً في خارطة الدول المتقدمة عالمياً في هذا المجال، وأظهرت قوة وجودها كمنافس على الساحة الخليجية

أما عن إحصائيات استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية فنستعرضها من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (04): إحصائيات تطبيقات الأجهزة الذكية خلال الفترة (2018، مارس 2020)

السنوات	2018	2019	الى غاية مارس 2020
استخدام التطبيقات (مليون)	7 819 359	8390966	1 887 120
عمليات التحميل (مليون)	537,576	594 870	156 035
عدد المعاملات المالية	214,641	322 227	68 344
المدفوعات المالية (مليون دينار بحريني)	12,131,399	18 221 635	3 068 708

المصدر : المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات البوابة الإلكترونية لبحرين <https://www.bahrain.bh>، تاريخ الاطلاع 2020/04

نلاحظ من خلال الإحصائيات المستعرضة في الجدول أن هناك إقبال كبير على استخدام التطبيقات الذكية، وهذا الإقبال يرتفع من سنة لأخرى وهذا يعود بطبيعة الحال إلى الكم الهائل من الخدمات المتنوعة التي تقدمها هذه التطبيقات لمختلف شرائح وفئات المجتمع و سهولة الولوج إليها عن طريق الهواتف الذكية .

ـ منصات الحكومة الإلكترونية

منصات الحكومة الإلكترونية (Kiosks) هي أجهزة تشبه إلى حد كبير أجهزة الصراف الآلي وتعمل بنظام الخدمة الذاتية، أطلقتها الهيئة في 2009، ثم دشنت النسخة المطورة منها في 2016، التي زادت فيها عدد الخدمات والمميزات، بحيث أصبحت واجهة المستخدم للمنصات المثبتة في الجهات الحكومية مصممة خصيصاً لخدمات الجهة نفسها، كما توفر الأجهزة خدمات الدفع الإلكتروني نقداً وعبر البطاقات البنكية، ويمكن طباعة الأرصدة والمستندات من خلالها، وأصبحت شاشاتها تعمل بشكل أسهل وأسرع باللمس.

يبلغ عدد منصات الحكومة الإلكترونية المطورة 35 جهازاً في 34 موقع، تم توزيعها في الأماكن العامة التي يتردد عليها الناس باستمرار كالمطار وبعض الجهات الحكومية التي تستقبل المراجعين.

3.4. رضا العملاء حول خدمات الحكومة الإلكترونية في البحرين

تعتمد هيئة الحكومة الإلكترونية في البحرين لقياس رضا العملاء على النموذج البحريني BHCSI المعتمد والمبني على النموذج الأمريكي ACSI (The American Customer)

والعربية فضلا عن العالمية، وفيما يلي بعض الجوائز العالمية المتحصل عليها: (33)

والعربية فضلا عن العالمية، وفيما يلي بعض الجوائز العالمية المتحصل عليها: (33)

- جائزة التميز الخاصة من الأمم المتحدة 2010 فئة أفضل أداء (تغير إيجابي) "تحقيق المركز 13 بعد أن كان 42 في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية".

بالإضافة إلى عدة جوائز عربية وخليجية، إذ يمكن القول أن هذه الجوائز تعتبر دليل على نجاح المملكة في إرساء حكومة الالكترونية متكاملة تتماشى ورؤيتها المستقبلية.

5. خاتمة

من خلال الدراسة يمكن عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها، وكذا تقديم توصيات تساهم في إثراء إرساء حكومة الالكترونية جزائرية ترقى لتطلعات العملاء و المواطنين في الجزائر:

- تقدم حكومة البحرين الالكترونية أرقى الخدمات لمختلف العملاء (موظفين ومتعاملين) بما يحقق رضاهم ويتناسب مع تطلعاتهم والدليل على ذلك نسبة 78 % نتيجة الدراسة الاستقصائية وفق المؤشر البحريني BHCS.

- استطاعت الحكومة الالكترونية للبحرين الوصول إلى انجازات عالمية وإقليمية مرموقة، فقد أثبتت الدراسة أن تجربة مملكة البحرين في مجال الحكومة الالكترونية هي تجربة ناجحة، حيث أنها استطاعت وخلال فترة وجيزة تحقيق انجازات فاقت بكثير الأهداف التي خطت لها ومكنتها من تبوأ مكانة جيدة ضمن قائمة الدول الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية.

- تقوم الهيئة المسيرة للحكومة الالكترونية بعمل دراسات سنوية حول رضا العملاء والوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية ومدى تأثيرها على المتعاملين وتفاعلهم مع الجهات الحكومية تم قياسه من خلال استبيان متكامل بناء على نموذج وطني، كما حرصت حكومة البحرين الالكترونية على فتح قنوات التواصل مع المعنيين والتعرف على ملاحظاتهم لأن التغذية الراجعة هي وسيلة مهمة لتطوير الأداء.

- الزيادة الملاحظة في استخدام مختلف قنوات الحكومة الالكترونية من قبل العملاء من سنة الى أخرى دليل كبير على الثقة التي اكتسبتها خدمات الحكومة الالكترونية في البحرين لما توفره من خصوصية الأمان وتبليتها احتياجات الجمهور.

- ويمكن أن نرجع التقدم الذي حققته المملكة إلى إستراتيجية النمو الواضحة التي تبنتها والتي كانت مبنية على أفضل المعايير الدولية بالإضافة إلى اعتمادها على تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال، وتوفيرها للأرضية الملائمة لتنفيذ المشروع.

- جائزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة 2015 منح صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة، رئيس الوزراء بمملكة البحرين جائزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة 2015 من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات كأول رئيس حكومة عربي يتم منحه هذه الجائزة.

- تكريم الأمم المتحدة للمملكة كواحدة من أفضل 20 دولة عالميا في تقدمها المتميز 2014.

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2014 فئة تطوير تقديم الخدمات العامة "مشروع النظام الوطني للمعلومات الصحية (iSeha) التابع لوزارة الصحة".

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2014 فئة تشجيع التكامل الحكومي في عصر المعرفة "مشروع مركز الاتصال الوطني".

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2013 فئة إدارة المعلومات الحكومية "مشروع المنصة الموحدة لإيصال الخدمات".

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2012 فئة إدارة المعلومات الحكومية "مشروع زاجل".

- جائزة الحكومة الإلكترونية المستقبلية 2012 فئة منظمة القطاع العام بالشرق الأوسط.

- جائزة منتدى العالم الإلكتروني 2011 فئة أفضل مبادرة مبتكرة في تميز الحوكمة "المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات".

- جائزة المنتدى الأوروبي جهود الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية محمد علي القائد لمشروع الحكومة الإلكترونية في البحرين ونجاحه في قيادة الهيئة.

- جائزة سيسكو للإبداع 2010 تقدير الإنجازات المتميزة والاعتراف بالجهود التي ساهمت في تعزيز نمو وانتشار التكنولوجيا.

- جائزة الهند الإلكترونية I4D 2008 فئة أفضل مبادرة ومشروع للحكومة الإلكترونية.

- جائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف النقال 2010 فئة الحكومة المتنقلة والمشاركة "مشروع بوابة الهاتف النقال".

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2010 فئة إدارة المعرفة المتقدمة بالحكومة "المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات".

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2010 فئة تطوير

توصيات الدراسة

المراجع

- 1- محمد سمير احمد، (2009)، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار المسيرة، ص20
 - 2- منال صبحي محمد الحناوي، (2010)، الاستراتيجية الأمنية للحكومة الإلكترونية، المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية: بيئة المعلومات الأمنية المفاهيم التشريعات والتطبيقات، الرياض، ص3
 - 3- ايمان عبد المحسن زكي، (2009)، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل، مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية، ص19
 - 4- تغريد ابو سليم، (2005)، دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر، ص34
 - 5- علاش أحمد وآخرون، (2013)، معوقات التحول الى الحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب البلدية -الجزائر.
 - 6- بن نذير نصر الدين وغردي محمد، (2013)، متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية جامعة سعد دحلب البلدية.
 - 7- خولة رشيد حسن، (2014)، الابعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية، العدد الثلاثون، جامعة الكوفة، بغداد، ص ص5-6.
 - 8- محمود القدوة، 2010، الحكومة الإلكترونية و الادارة المعاصرة، دار أسامة، الاردن، ص 5
 - 9- علي لطفي، (2007)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي، مؤتمر الحكومة الإلكترونية حول الادارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية، دبي، الامارات العربية المتحدة، ص6
 - 10- سوسن زهير المهدي، (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار اسامة، الأردن، ص33.
 - 11- رفاع شريفة، (2008)، نظرية الإدارة العامة الحديثة و دورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث، العدد6، ص 104
 - 12- لدرسي السيد حجازي، (2004)، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 98
 - 13- Touati N. (2009). la gestion de la qualité dans le secteur public : a-t-on fait le tour de la question. La Revue de l'innovation dans le secteur public. p243.
 - 14- touati N. (2009)Idem p 246.
 - 15- k Goudarzi et Marcel Guenoun. (2010) Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale. Politiques et management publique.vol 27/3. p35
 - 16- احمد محمود محمد خلف، (2015)، دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت الإدارية، الطبعة الأولى، مكتبة القانون و الاقتصاد الرياض، مصر، ص ص 136 - 137.
 - 17- إسماعيل حجازي وآخرون، (2014)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة العميل الملتقى العلمي الدولي حول: إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية: أداة لتطوير الأداء ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية في الدول النامية - تتمين الفرص و مواجهة التحديات يومي 29 و 30 أكتوبر .
 - 18- عشور عبد الكريم، (2009)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص13.
 - 19- عاشور عبد الكريم (2009)، مرجع السابق، ص 13
 - 20- حماد مختار، (2007)، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، ص39
- يمكن للجزائر في إطار سعيها لتحسين خدماتها العامة التي تبنتها لمشروع الحكومة الإلكترونية الاستفادة من تجربة حكومة البحرين الإلكترونية وخاصة بعد المصادقة على مشروع قانون يتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين من قبل مجلس الوزراء المنعقد في 26-08-2014، والذي يعتبر خطوة أساسية في مجال تعزيز الثقة في التعاملات الإلكترونية من خلال إضفاء الصبغة القانونية على التوقيع الإلكتروني، من أجل الرقي بجودة الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في الجزائر نقترح ما يلي :
- يجب على الجزائر أن تستفيد من تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية، باعتبارها تجربة عربية رائدة وناجحة بكل المقاييس .
- يجب أن تركز الجزائر لبناء نموذجها للحكومة الإلكترونية على عامل الجمهور، حيث أن نجاحها يعتمد على تحقيق رضاه مثلما ارتكزت عليه إستراتيجية الحكومة الإلكترونية للبحرين.
- زيادة الوعي لدى المواطنين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها، و تنويع قنوات الحكومة الإلكترونية للوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء مثل القنوات التي اعتمدت عليها البحرين مثل منصات الحكومة الإلكترونية ومتجر التطبيقات الذكية .
- ينبغي على الحكومة الجزائرية العمل سريعا على تطوير إستراتيجية فعالة لحث المواطنين على المشاركة، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، وتعزيز الثقة والأمن والخصوصية في استخدامها، مثلما عملت به البحرين والدليل على ذلك الكم الهائل من المعاملات المالية التي قام بها العملاء عن طريق مختلف القنوات و الذي هو في تزايد مستمر من سنة إلى أخرى في البحرين.
- إشراك الجامعة في إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من خلال التكوين المتخصص والمستمرة للإطارات القائمة على المشروع، وتشجيع الابتكار لتقديم خدمات جديدة بحلول متطورة في مجال الخدمة العمومية .
- ضرورة تطوير الأطر القانونية في مجال المعاملات الإلكترونية وهذا من أجل حماية المتعاملين عبر الشبكات.
- تطوير الدفع الإلكتروني ليتسنى للعملاء القيام بمختلف المعاملات المالية على الخط مثل ما هو معمول به في البحرين.

تضارب المصالح

❖ يعلن المؤلفان أنه ليس لديهما تضارب في المصالح.

- 21- سحر قدوري، (2010)، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، المجلد 01، العدد 14، العراق، ص 163.
- 22- Laudon K. C. & Laudon J. P. Management information systems: managing the digital firm. Pearson. Prentice Hall. 2004. P231.
- 23- حامد كريم الحدراوي وعلي حميد هندي العلي، دور تكنولوجيا إدارية المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية: دراسة حالة في كلية الطب بجامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد 01، العدد 27، العراق، 2012، ص 291.
- 24- الحكومة الإلكترونية للبحرين، (2018)، عن الحكومة الإلكترونية للبحرين، <https://www.bahrain.bh> تاريخ الاطلاع ماي 2018.
- 25- الحكومة الإلكترونية للبحرين . (2018). عن الحكومة الإلكترونية للبحرين، <https://www.bahrain.bh> تاريخ الاطلاع ماي 2018
- 26- الحكومة الإلكترونية للبحرين، (2018)، عن الحكومة الإلكترونية للبحرين، <https://www.bahrain.bh> تاريخ الاطلاع ماي 2018
- 27- الحكومة الإلكترونية للبحرين، (2018). عن الحكومة الإلكترونية للبحرين، <https://www.bahrain.bh> تاريخ الاطلاع ماي 2018
- 28- جريدة اخبار الخليج. (06 ماي 2018). نتائج الدراسة حول الحكومة الإلكترونية 2017. تاريخ الاسترداد 2018، من جريدة اخبار الخليج: <http://akhbar-alkhaleej.com/news/article/1121173> تاريخ الاطلاع ماي 2018
- 29- https://en.wikipedia.org/wiki/American_Customer_Satisfaction_Index . date de consultation 01/2020
- 30- جريدة أخبار الخليج. (06 ماي 2018). نتائج الدراسة حول الحكومة الإلكترونية 2017، من جريدة اخبار الخليج: <http://akhbar-alkhaleej.com/news/article/1121173> تاريخ الاطلاع ديسمبر 2018
- 31- الحكومة الإلكترونية (2018)، من موقع الحكومة الإلكترونية للبحرين: <https://www.bahrain.bh>، ماي 2018

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

المؤلف خليل مولاي، وآخرون (2021)، الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية - الحكومة الإلكترونية في البحرين نموذجا، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 13، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، الصفحات. ص: 142-156