

# جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية-تجربة حكومة دبي-

أ. حططاش نشيدة

جامعة سطيف - 1 - ، الجزائر

Nachida-11@hotmail.com

## *The public service quality under the smart electronic government Dubai Government Experience*

Nachida Ahtatache

University of FARHAT Abbas -Sétif- ; Algerai

Received: 16 Feb 2017

Accepted: 17 June 2017

Published: 30 June 20

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جودة الخدمة العمومية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية الذكية، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أبرز السمات التي تميز العالم الحديث، الذي أصبح عبارة عن قرية صغيرة تختصر فيها المسافات البعيدة ويتواصل فيها الأفراد بسرعة فائقة، وأصبحت اقتصاديات الدول أكثر ارتباطا بالتقنية والمعرفة الرقمية وهو ما يصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي. وتم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب دراسة حالة من خلال دراسة تجربة حكومة دبي الذكية والتي تعتبر الرائدة في هذا المجال عربيا، ومحاولة الاستفادة منها في بناء منظومة إلكترونية تساهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية الجزائرية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل أهمها في أن حكومة دبي تهتم بتقديم أرقى الخدمات لموظفيها ومتعاملها وبما يحقق رضاهم ويفوق توقعاتهم؛ كما أنها تؤمن بأهمية إشراك مختلف فئات أفراد المجتمع في جهود التميز وجودة الخدمات؛ كما تعمل على التدريب المستمر لإطاراتها على استخدام أحدث التكنولوجيا وتطبيق المعايير الدولية في هذا المجال. الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة الخدمة العمومية، الحكومة الالكترونية، حكومة دبي الذكية.

رموز JEL: L86، L88

### Abstract:

*This study aims at shedding light on The public service quality under the smart electronic government Dubai Government Experience, where ICT is one of the most distinguishing features of the modern world, which is a small village short distances and where individuals are very fast, More closely related to technology and digital knowledge, which is what the digital economy calls it.*

*The study was based on a case study by studying the experience of the Dubai Smart Government, which is the pioneer in this field in the Arab world, and tries to benefit from it in building an electronic system that contributes to the quality of Algerian public services.*

*The study has reached a number of results, the most important of which is that the Government of Dubai is committed to providing the highest quality of services to its employees and customers in order to achieve their satisfaction and exceeding their expectations; it also believes in the importance of involving various segments of the community in excellence efforts and quality of services; International standards in such shops.*

**Keywords:** *Quality, Quality of Service, Electronic Governance, Smart Government of Dubai.*

**(JEL) Classification :** L86 ،L88.

تمهيد:

في ظل تضخم الجهاز الحكومي بزيادة عدد العمال فيه وبالمقابل تفشي ظاهرة البيروقراطية وتعدد نشاطات الأجهزة الحكومية، ظهر مفهوم جديد للدولة يعتمد على استعمال الانترنت وتكنولوجيا المعلومات من أجل تسهيل عمله وتقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات بالإضافة إلى القضاء على مشكل البيروقراطية. فبفضل الحكومة الإلكترونية أصبح المواطن يمكنه تقديم طلباته للحصول على الخدمات الحكومية عبر الانترنت وكذا يمكنه الحصول على كل المعلومات التي يحتاجها وفي أي مكان كان فيه عن طريق الولوج إلى شبكة العنكبوتية. وبدخول الدول عصر جديد من المعلوماتية والتقنية أصبحت تقدم خدمات لمواطنيها بتكلفة أقل وفي وقت قياسي وجودة عالية، ومن ثم تحقيق رضا المواطن وضمان الجودة في خدماتها. وبلدان العربية بدورها أدركت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تواجه تحدي استغلالها بشكل أمثل، من أجل مواكبة التطورات وتقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها، ومن بين أهم الدول العربية التي سعت إلى توجه نحو الحوكمة الإلكترونية دولة الإمارات العربية، حيث تعتبر حكومة دبي دبي رائدة في هذا المجال، باعتبارها تتوفر على العديد من المقومات التي ساعدتها في بناء حكومة ذكية ترقى لتطلعات عملائها، بالإضافة إلى سعيها لتجسيد الإستراتيجية التي تبنتها حكومة دبي لتنفيذ المبادرة التي أطلقها حاكم إمارة دبي التي ترمي الى جعل دبي "المدينة الأذكى في العالم".

ومن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الاجابة على السؤال التالي:

ما مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات العمومية في الجزائر؟ وما هي إيجابيات التحول إلى حكومة ذكية اعتمادا على تجربة حكومة دبي؟

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

- التعريف بمفهوم الجودة في مجال الخدمات العمومية؛
- إبراز أهمية الحوكمة الإلكترونية كضرورة حتمية لتعظيم رضا المستفيدين وتوفير بنية تحتية لمختلف المتعاملين؛
- دراسة العلاقة بين الحكومة الالكترونية ومستوى الجودة في الخدمات العمومية الجزائرية؛
- استعراض تجربة دبي في هذا المجال وأهم الانجازات التي حققتها الحكومة الذكية.

أهمية البحث: تتجسد أهمية هذا البحث في جانبين رئيسيين هما:

- التأسيس النظري لجودة الخدمة العمومية والحكومة الالكترونية يمثل مساهمة فكرية في مجال التأطير النظري يضاف إلى مجموعة الأبحاث والدراسات في هذا المجال؛
- ومن الناحية العملية فالإضافة العلمية تتجسد في عرض تجربة دبي الحكومية في مجال الحوكمة الالكترونية للخدمات العمومية، وما يمكن أن تقدمه هذه التجربة من أبعاد تطبيقية ودروس يمكن الاستفادة منها لبناء نموذج الحكومة الجزائرية الذكية.

أولاً. الإطار النظري والدراسات السابقة

### 1. التأصيل النظري لمفهوم الجودة والحكومة الإلكترونية

في عصر المعلوماتية والمعرفة أصبحت كل الخدمات تقدم على الشبكة العالمية للانترنت التي توفر لمستخدميها عدة مزايا، وبدورها سعت الحكومات إلى استغلال هذه التكنولوجيا من أجل تقديم خدماتها لعملائها بجودة عالية.

#### 1.1 جودة الخدمة العمومية:

تتنوع الخدمات التي تقدمها الحكومة للمستفيدين والتي قد تكون في أغلبها مجانية، بحيث يكون الهدف منها غير تجاري، بل هو تقديم المنافع للمواطنين ومحاولة الوصول من خلالها إلى إرضائهم وضمان الجودة في خدمتهم.

##### 1.1.1 تعريف الخدمة العمومية:

يعتبر مصطلح الخدمة من المصطلحات التي لم يتفق الباحثين على تعريف موحد لها، فعرف kotler الخدمة على أنها الخدمة هي: "نشاط أو أداء خاضع للمبادلة، غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل للملكية، ويمكن أن يرتبط أو لا بمنتج مادي"<sup>1</sup>، ويمكن تعريف الخدمة بأنها "إحدى أشكال المنتجات التي تقوم بإنتاجها المنظمات مثل الفنادق والسياحة والبنوك والمؤسسات وهيئات البريد والوزارات والمصالح الحكومية مثل الاتصالات والمرور والتعليم"<sup>2</sup>.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص ما يلي: الخدمة نشاط أو أداء خاضع للمبادلة، منفذ بواسطة المورد، الذي تكون لديه القدرة على مقابلة توقعات العميل و احتياجاته الغير مشبعة، و يكون غير ملموس (الأداء أو النشاط) و لا تتوفر فيه صفة نقل الملكية. و قد يرتبط عرضه و تقديمه بمنتج مادي ملموس. وتأسيسا على ذلك فالخدمة العمومية المنفعة العامة التي تقدمها الحكومات لمختلف المستفيدين منها وتكون في الغالب دون مقابل.

##### 2.1.1. جودة الخدمة العمومية:

حسب معايير ISO 9000 (إصدار 2000) فالجودة عبارة عن: "قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو نظام أو سيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية"<sup>3</sup>.

ويمكن تعريف جودة الخدمة على أنها "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة، أي أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة لتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها"<sup>4</sup>.

وتوصف الجودة في مجال الخدمات العمومية بأنها قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضاء متطلباتهم الضمنية والمعبّر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها المواطنون. وفي هذه الحالة فالجودة ترتبط بمقدار الإشباع الذي يتحصل عليه المستفيد من الخدمة العمومية، ومدى رضاه عن المؤسسة الحكومية التي تتولى تقديمها.

وحسب ميثاق جنيف بشأن جودة الخدمات العامة التي اعتمدها المجلس العالمي للاتحادات في 2011، فإن توفر الجودة في الخدمات العامة من شأنه توفير العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة والمساواة، وتحسين نوعية الحياة للمجتمع وهذا من خلال ما يلي<sup>5</sup> :

- التأكيد على حق المواطنين في الحصول على الخدمات العامة التي يجب أن تكون في متناول الجميع ومتاحة بغض النظر عن الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية أو الجغرافية، والتي تغزز المساواة والإنصاف بين الجنسين؛
- الاعتراف بأهمية اعتماد الجودة في الخدمات العامة في البلدان النامية والناشئة والمتقدمة لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام وتوزيع المنافع بشكل عادل؛
- اعتماد سياسات واستراتيجيات التنمية البشرية التي تلبى الاحتياجات الأساسية للجميع كالحاجة للمياه والطاقة والغذاء والسكن، وتوفير حصول الجميع على التعليم والصحة والنقل والاتصالات والمعلومات، والحفاظ على التنوع الثقافي والحرية، وضمان الحق في ظروف عمل لائق؛
- الإدارة الجيدة التي تتميز بالشفافية وخالية من الفساد من أجل خدمة المجتمع المتنوع وغير المتحيز.

#### 2.1. مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي أصبحت ضرورة أفرزتها ثورة المعلوماتية مع الانتشار الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وأصبحت الحكومات مجبرة على مواكبة هذه التطورات والولوج لعالم المعلوماتية واستغلالها.

#### 1.2.1. تعريف الحكومة الإلكترونية:

استعملت ألفاظ عديدة لدلالة على مفهوم الحكومة الإلكترونية مثل: الأعمال الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، الحكومة الرقمية. وتوجد عدة تعاريف لمفهوم الحكومة الإلكترونية. فيمكن تعريفها بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) في الإدارة العامة، وما صاحبها من تغيرات في تنظيم ومهارات جديدة من الموظفين"<sup>6</sup>. وتعرف بأنها "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، من خلال موقع واحد على الشبكة"<sup>7</sup>.

كما عرف عبده نعمان الشريف الحكومة الإلكترونية على أنها "استخدام الدولة لكافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرامجها في كل وظائفها ومهامها، لإدارة كل نشاطات مؤسساتها إلكترونياً، وتقديم كافة المعاملات والخدمات الحكومية عبر شبكات المعلومات لكل المستفيدين منها، وإدارة المؤسسات الحكومية بفاعلية وكفاءة مما يساعد في خلق الديمقراطية الإلكترونية والشفافية، خلال إتاحة إمكانية المشاركة للأفراد والجماعات في الوصول للمعلومات واتخاذ القرارات والذي يزيد من قناعتهم بدور الدولة ومؤسساتها وبدور الحكومة الإلكترونية كأداة من أدوات التحول الجذرية في الطريق والأساليب، التي تتبعها الحكومات في أدائها لأعمالها والتي تتيح إمكانية إعادة صياغة دور الدولة ووظائف دور الدولة ووظائف مؤسساتها وتحجيم الفساد وتخفيض الإنفاق العام"<sup>8</sup>.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن الحكومة الالكترونية تعتمد في الأساس على:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة الشبكة الانترنت العالمية؛
  - وتهدف إلى تقديم خدمات لعملائها في فترة زمنية قصيرة وبتكلفة منخفضة وذات جودة عالية؛
- إن تبني الدول لمفهوم الحكومة الالكترونية له فوائد كثيرة تعود عليها وعلى المستفيد؛ وهذا من خلال السرعة في انجاز الأعمال وخفض التكاليف، والوصول إلى المستعمل في أي مكان وفي كل زمان بالإضافة الى قضاء على مشكل الذي يورق الحكومة المتمثل في البيروقراطية والرشوة، مع إتاحة الفرصة لدولة لتقديم وابتكار خدمات جديدة تلقى قبول ورضى المستخدم الحكومة الالكترونية.

**2.2.1. أهداف الحكومة الالكترونية:** تسعى الحكومة إلى تقديم أحسن الخدمات لمواطنيها وبذلك لجأت إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تساعدها في تحقيق أهدافها، والتي تتمثل في تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطن والمؤسسات، استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، وبذلك تجاوز مشكلة الانتظار والصفوف طويلة في الإدارة التقليدية، إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ، إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني، القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به، إلغاء عامل المكان والزمان، وتحسين الخدمات من خلال خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات<sup>9</sup>.

**1. 2. 3 متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:** يستلزم تطبيق الحكومة الالكترونية توافر مجموعة من العناصر الرئيسية، نذكر منها<sup>10</sup>:

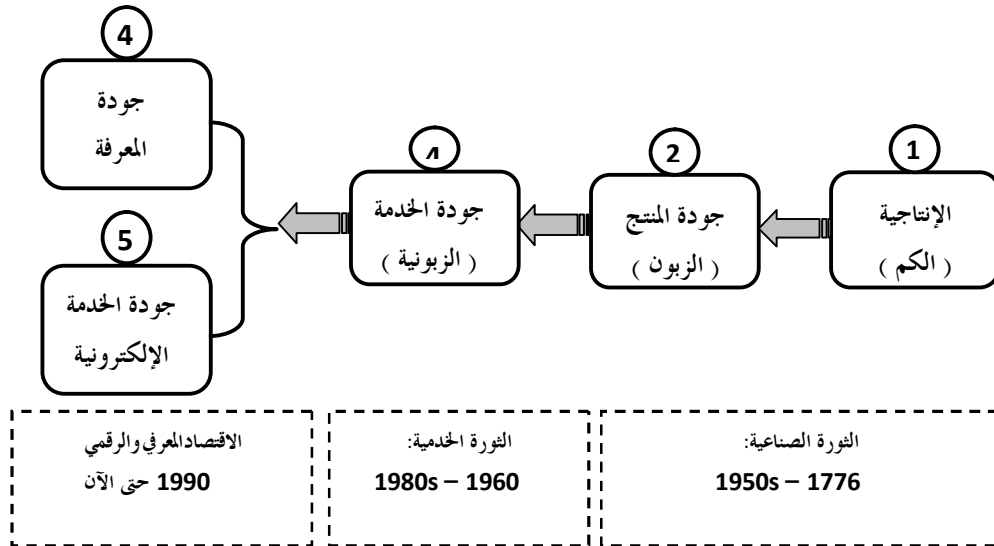
- توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الالكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار؛
- ضرورة انتشار الانترنت: تعد الانترنت المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.
- ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: معظم خدمات الحكومة الالكترونية تتم على هذا الجهاز فإنه متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى؛
- ضرورة توفير التشريعات اللازمة: وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الالكتروني وغيره من الجوانب؛
- إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بوصف كل الخدمات

الحكومية بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات، تحديد العلاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل، إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الحديث، ونشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت. ويمكن إضافة إلى المتطلبات سابقة الذكر التأكيد على ضرورة تكوين وتأهيل العنصر البشري الذي يعتبر أساس نجاح أي عملية وكذلك نشر الوعي والثقافة استعمال تكنولوجيا المعلومات لدى المواطن.

3.1. الجودة الإلكترونية:

تعتبر الجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، والشكل (1) يوضح هذا التطور حيث يظهر جليا أن التطور منذ التسعينات قد أخذ اتجاهين متداخلين هما: اتجاه التطور في جودة المعلومات والمعرفة، واتجاه جودة الخدمات الإلكترونية.

الشكل (1): التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم وباسم المبيضين، الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات الأعمال – التحديات العالمية المعاصرة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27 – 29 أفريل 2009.

والمقصود بالجودة الإلكترونية هو عنصر قابلية التنبؤ من الزبون والانساق في تقديمها من قبل المنظمة، وهي كذلك تحقيق كفاءة التنقل على شبكة الانترنت، وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص<sup>11</sup>.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى، بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عوامة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والروابط الشبكية) التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية. لهذا فإن العديد من الأبعاد لتقييم جودة الخدمة في البيئة المادية (بيئة وجه لوجه) تكون مؤثرة بدرجة كبيرة في البيئة الافتراضية. هذه الأبعاد (في البيئة التقليدية) تتضمن:

المعولية (الدقة)، الاستجابة (السرعة والتوقيت) الجدارة (المعرفة والمهارات)، قابلية الدخول والوصول، اللطافة (الأدب، الاحترام، والصدقة)، الأمن (التحرر من الخطر)، التفهم (الاهتمام الفردي)، الاتصالات (تقديم التوضيحات)، الوثوقية، الجدارة، المموسات (الموارد المادية).

## 2. الدراسات السابقة

1.1 دراسة الأمم المتحدة، بعنوان "استراتيجيات الحكومة الالكترونية في الدول العربية الواقع وآفاق التطوير" (2013)<sup>12</sup>:

هدفت هذه الدراسة والتي أعدت في إطار برنامج عمل قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكو) لعامي 2012 - 2013، إلى رصد واقع استراتيجيات برامج الحوكمة الإلكترونية في الدول العربية وأهم تطبيقات الخدمات الالكترونية الحكومية الحالية وآفاق تطويرها.

2.1 دراسة عبدة نعمان شريف، "بعنوان الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي" (2009)<sup>13</sup>:

هدفت الدراسة إلى دراسة مشروع الحكومة الالكترونية، وبيان المفهوم العام لها، والوقوف على دور الحكومة الالكترونية كإستراتيجية جديدة تساعد على إعادة النظر في الدور الدولة ووظائف مؤسساتها وهيئاتها وهياكلها، والوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل، وتم وضع استراتيجية ومنهجية من قبل الباحث لتطبيق الحكومة الالكترونية يمكن تطبيقها في أي دولة في العالم، وتم إسقاط الدراسة على واقع التطبيق في دول مجلس التعاون الخليجي، وتم التوصل إلى أن الحكومة الالكترونية تصلح لأن تكون إستراتيجية متكاملة للتغيير، تعمل على إعادة صياغة دور الدولة ووظائفها مؤسساتها بشكل فعال، كما انه من السهل التغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف الدول بشكل عام، وفي دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص في الحاضر والمستقبل، بصورة تحقق النجاح والاستمرار للمشروع إذا ما توافرت الإرادة السياسية لدى القادة، والتشريعات والقوانين، والدعم المادي والتقني للمشروع.

3.1 دراسة على محمد عبد العزيز بن درويش بعنوان "تطبيقات الحوكمة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي" (2005)<sup>14</sup>:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على البيئة الادارية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الالكترونية، والتعرف على معوقات التي تعترض تطبيقات الحوكمة الالكترونية، واستخدم الباحث أسلوب المسح الاجتماعي على عينة من 300 ضابط وضباط صف والمدنيين. توصلت الدراسة إلى ان أكثر المعوقات تأثيرا على سير العمل على الحكومة الالكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها المعوقات الثقافية ثم المعوقات الادارية وأخيرا المعوقات الخاصة بالموارد. تشير النتائج إلى أن أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية والتنظيمية هي المجموعات الخاصة بمواءمة الهيكل التعليمي، يليها المجموعة المتعلقة بمواءمة التقنية المطبقة وأخيرا مواءمة البيئة الادارية.

ثانيا: تجربة الحكومة الذكية لإمارة دبي

تسعى دبي إلى إيجاد حكومة افتراضية من خلال توفير خدمات إلكترونية وذكية ذات جودة عالية وتركيز واسع على العملاء، وتقديمها إلى الأفراد والشركات والدوائر الحكومية. وكذلك العمل على ترويج تبني الخدمات الإلكترونية عبر انتهاج الأسلوب الأمثل للتعامل مع العملاء.

#### 1. إنشاء حكومة دبي الإلكترونية:

يعود إنشاء حكومة دبي الإلكترونية إلى عام 2000 ومن ثم بموجب القانون "إنشاء الحكومة الإلكترونية رقم (7) سنة 2009" معلن من قبل حاكم دبي تم إنشاء دائرة الحكومة الإلكترونية لإمارة دبي. يقع مقر الدائرة في ديوان حاكم دبي.

تعمل دائرة حكومة دبي الذكية بتناسق وتكامل مع كافة الدوائر والهيئات التي تقع تحت مظلة حكومة دبي، والتي تبلغ 35 دائرة حكومية.

وتهدف دائرة الحكومة الإلكترونية لإمارة دبي إلى المساهمة في بناء مجتمع المعرفة من خلال تميز القطاع الحكومي في التحول الإلكتروني وتقديم خدمات إلكترونية إبداعية لجميع فئات المجتمع بالاعتماد على كوادر مؤهلة وإجراءات عمل وأنظمة تقنية متطورة وفق أفضل المعايير العالمية<sup>15</sup>.

وبموجب المادة 5 من القانون المشار إليه تتحدد مهام واختصاصات الدائرة كما يلي<sup>16</sup>:

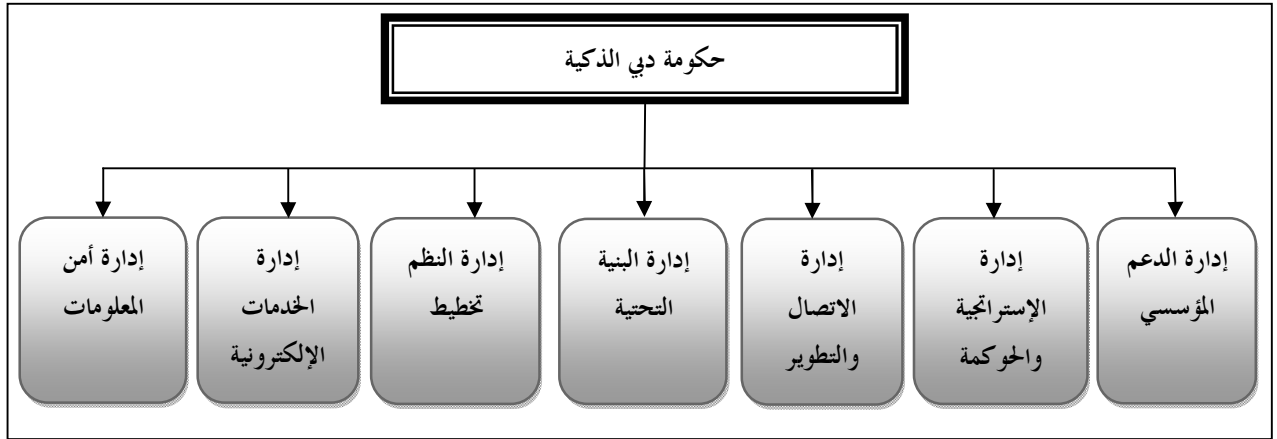
- تحديد الإستراتيجية العامة للحكومة الإلكترونية وتوفير القيادة والتوجيه والإشراف على عمليات التحول الإلكتروني على مستوى الجهات الحكومية؛
- وضع الإطار الهيكلي والسياسات والمعايير لإدارة تقنية المعلومات وأمنها وتوفير الخدمات الإلكترونية وإدارة المعرفة ورأس المال البشري وفق أفضل الممارسات العالمية؛
- تحديد المبادرات الإستراتيجية التي تحقق مستوى عال من التكامل في الإجراءات الحكومية وتسهم في تطوير المجتمع الرقمي، وتوفير الإشراف والتنسيق والمتابعة اللازمة لتنفيذها؛
- مراجعة خطط وميزانيات الجهات الحكومية المتعلقة بتقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنه؛
- اقتراح التشريعات اللازمة لتسهيل عملية التحول الإلكتروني وتمكين الحكومة من الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة؛
- توفير خدمات نظم معلومات ذات طبيعة مشتركة ومنها نظم المالية والمشتريات والعقود والمخازن والموارد البشرية والصيانة وإدارة المشاريع وخدمات البريد والتراسل الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية وبوابة الدفع الإلكتروني والبوابة الإلكترونية ونظم الترابط والتكامل الإلكتروني ونظم دعم اتخاذ القرار؛
- توفير خدمات حاسوبية مشتركة وشبكات موحدة للمعلومات، والإشراف على تشغيلها والمحافظة على مستوى أدائها واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حمايتها من أية اختراقات داخلية أو خارجية؛



- التنسيق والإشراف على حملات التوعية التي تستهدف شرائح المجتمع المختلفة لتعزيز مستوى استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة بوسائل تقنية متطورة؛
- تكوين القدرات المؤسسية والمهنية المطلوبة لتحقيق أهداف الدائرة وإعداد الخطط اللازمة لاستقطاب وتطوير وتأهيل الكفاءات البشرية المطلوبة للعمل في الجهات الحكومية في مجال تقنية المعلومات والحكومة الإلكترونية؛
- التواصل مع الجهات الحكومية وتقديم الدعم اللازم لها لتمكينها من الاستفادة القصوى من الخدمات المشتركة.

## 2. هيكل إدارة دبي الإلكترونية

تتألف حكومة دبي الذكية من 7 إدارات، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:  
الشكل 2: الهيكل التنظيمي لإدارة دبي الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية لإمارة دبي [www.dsg.gov.ae](http://www.dsg.gov.ae) تاريخ الزيارة: 2017/02/12.

من الشكل السابق تتكون الحكومة الذكية لإمارة دبي إلى 7 إدارات وتنقسم كل إدارة إلى عدة أقسام. وفي ما يلي الإدارات ومهامها وأقسامها<sup>17</sup>:

أ) مهام إدارة الدعم المؤسسي: تتولى هذه الإدارة توفير الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والمشتريات والمالية والحسابات، وكذلك الخدمات الإدارية العامة والخدمات القانونية والتعاقدية لكافة الأقسام في حكومة دبي الذكية. وتضطلع أيضاً بوظيفة دعم الأعمال، متممةً بذلك الفعاليات العديدة الجارية في حكومة دبي الذكية. وتنقسم هذه الإدارة إلى قسمين:

- قسم الشؤون المالية

- قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية.

ب) مهام الإدارة الإستراتيجية والحوكمة: تتولى إدارة الإستراتيجية والحوكمة ضمان تطوير إستراتيجية دائرة حكومة دبي الذكية وترشيدها، وكذلك الإشراف على سير عملها وإعداد تقرير عنه. كما تتولى صياغة

المبادرات الإستراتيجية للتحويل الإلكتروني والقواعد الحاكمة لها وتنفيذها؛ بما يرفد الاقتصاد والمجتمع المبنين على المعرفة في دبي وفقاً لخطة دبي الإستراتيجية. كذلك تتولى هذه الإدارة تحديد السياسات والمعايير والأطر المتعلقة بالحكومة الذكية وتعيد صياغتها على مستوى الحكومة، مع إجراء عمليات التدقيق والتقييم الخاصة بتبنيها والتقييد بها. علاوة على تحديد أطر الجودة اللازمة والإسهام بتنفيذها و/ أو الإشراف عليها على مستوى حكومة دبي الذكية، ويتبع هذه الإدارة قسم تحت مسمى (الإستراتيجية وإدارة الأداء).

**ت) مهام إدارة الاتصال وتطوير الأعمال:** تتولى هذه الإدارة تحديد العملاء وقطاعاتهم وتخطيط هذه القطاعات لتلبية لاحتياجاتها وتوقعاتها عبر توفير خدمات وحلول إلكترونية بهدف ضمان التركيز على العملاء ونيل رضاهم. وتقوم الإدارة بتنفيذ فعاليات مدروسة في مجالي الاتصالات والتسويق بهدف تلبية الأهداف الرامية إلى قياس مدى تبني العملاء لها. وتنفيذ فعاليات تسويقية بما فيها العلاقات العامة والحملات الإعلانية والإعلامية والتسويقية ومتابعة الفعاليات.. وتنسق النشاطات التدريبية كجزء من بناء المعرفة لدى العملاء إلى جانب توفير خدمات رعايتهم، ودعمهم المتواصل. تضطلع الإدارة أيضاً بتوفير الخدمات الإبداعية وخدمات المحتوى؛ بما في ذلك إعداد المحتوى العربي والإنجليزي لوسائل الإعلام وخدمات تصميم الرسوم البيانية وإعداد النصوص الترويجية.. وهكذا تتولى الإدارة تخطيط وإدارة التفاعل بين حكومة دبي الذكية وعملائها، وهم: دوائر حكومة دبي، الجمهور، وقطاع الأعمال.

وتعد إدارة الاتصال وتطوير الأعمال واجهة العميل بالنسبة لكافة خدمات حكومة دبي الذكية. وتنقسم إلى: خدمة العملاء، قسم الإعلام وإدارة المحتوى، قسم التدريب وإدارة الفعاليات، قسم إدارة حسابات القطاعات الإستراتيجية.

**ث) مهام إدارة البنية التحتية:** تتولى إدارة البنية التحتية تزويد المستخدمين الداخليين في حكومة دبي الذكية والجهات التابعة لحكومة دبي بخدمات البنية التحتية والتكنولوجيا التي تركز على العملاء. والإدارة مسؤولة عن تخطيط عملية تطوير خدمات البنية التحتية والتكنولوجيا وتنفيذها وتوفيرها، وكذلك تصميم هذه العملية والإشراف عليها. وتنقسم الدائرة إلى: قسم التواصل والتراسل الإلكتروني، قسم إدارة الشبكات، قسم إدارة أنظمة التطبيقات، قسم إدارة النظم - قسم الدعم الفني.

**ج) مهام إدارة نظم تخطيط الموارد الحكومية:** تتولى إدارة نظم تخطيط الموارد الحكومية توفير الخدمات المتعلقة بتلك النظم، والتي تركز على العملاء في النواحي المتعلقة بالوظائف الإدارية (الخلفية) لحكومة دبي. والإدارة مسؤولة عن عمليات التخطيط والإشراف والتنفيذ.. كما تساهم في حل الإشكالات المتعلقة بخدمات نظم تخطيط الموارد الحكومية وقياس أدائها، فيما تشارك بفعاليات مختارة على صعيدي العملاء والتسويق. وتنقسم هذه الإدارة إلى: - قسم تطبيق النظم - قسم النظم المالية - قسم نظم صيانة الأصول - قسم نظم التزود - قسم نظم الموارد البشرية - قسم نظم الرواتب - قسم تطوير نظم الموارد الحكومية.

**ح) مهام إدارة الخدمات الإلكترونية:** تتولى إدارة الخدمات الإلكترونية تطوير حلول البرامج وتعزيزها وصيانتها من خلال دورة متكاملة لتحديث البرامج بطريقة وافية تلتزم بمعايير الجودة بما يتوافق مع متطلبات العمل

اللازمة والإرشادات الفنية وعمليات تطوير البرامج.. علاوة على التواصل مع المتعاملين. وهي توفر الخدمات المشتركة. مثل مركز الاتصال(أسأل دبي)، بوابة الدفع الإلكتروني، ونظام الشكاوى الإلكتروني، كما تقوم هذه الإدارة بتحليل النظم وتصميم الفعاليات وتجهيز بنى قوية للتطبيقات وتنفيذ حلول البرامج. وتنقسم الإدارة إلى :- قسم الدفع الإلكتروني - قسم تكامل الخدمات الحكومية - قسم تطوير الحلول الإلكترونية - قسم تطوير نظم الذكاء المؤسسي.

### 3. الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الذكية:

تقدم حكومة دبي أكثر من 1500 خدمة حكومية متنوعة عبر دوائرها<sup>18</sup>. تنقسم الخدمات التي تقدمها إلى خدمات للدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها و خدمات للأفراد والشركات.

### 3.1 الخدمات الدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها:

وتنقسم في هذا المجال الخدمات إلى عدة أشكال كما يبينه الجدول التالي:

#### الجدول 1: أشكال الخدمة في حكومة دبي الإلكترونية الموجهة للدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها

نوع الخدمة	المضمون والهدف
نظم تخطيط الموارد الحكومية	إتاحة التواصل الفاعل مع الموردين (التوريد الإلكتروني)، إتاحة إمكان التوظيف الإلكتروني عبر الإنترنت، إتاحة أتمتة إجراءات إدارة حضور الموظفين، إدارة وظيفة التعلم الإلكتروني، توفير إمكانية تطبيق نظام سلسلة التوريد المتقلة ومصادر التوريد، إتاحة أتمتة إدارة حياة أصول المؤسسة، إتاحة أتمتة عملية تتبع الأصول، إتاحة أتمتة تخطيط الموارد الحكومية والمهام الإدارية، إتاحة أتمتة إجراءات حساب تكلفة المشروع، إتاحة التكامل بين النظم الأساسية للدوائر وإدارة تخطيط الموارد الحكومية.
شبكة المعلومات الحكومية	إتاحة هدمة الوصول إلى الانترنت، إتاحة خدمة الشبكات الحكومية المشتركة، ترقية وتوسيع خدمات الشبكات الحكومية المشتركة، ترقية وتوسيع خدمات الشبكة والانترنت.
خدمات التراسل والتعاون	تمكن التواصل والتراسل الإلكتروني، إتاحة خدمات التراسل الفوري، إتاحة منظومة إدارة عمل فريق وأدوات التعاون إلكترونيا، إتاحة توفير نظم المراسلة، إتاحة توفير خدمات البريد الإلكتروني على الهاتف المتحرك.
تمكين الحضور من شبكة الانترنت	طلب إضافة موقع الدائرة الإلكترونية على دبي الإمارات، طلب استضافة مواقع الدوائر الإلكترونية.
تمكين المشاركة الإلكترونية	إتاحة خدمات الشكاوى الإلكترونية، إتاحة خدمة الاقتراحات الإلكترونية، طلب خدمة الاستطلاع الإلكتروني.
إتاحة الخدمات الإلكترونية دبي الذكية	يعني سهولة الحصول على الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين
الخدمات الإستراتيجية	إجراء تقييم لمدى الالتزام بسياسة وإستراتيجية حكومة دبي الذكية، طلب توفير الخدمات الاستشارية، عرض معايير وإرشادات حكومة دبي الذكية.
خدمات دعم ما بعد التنفيذ	طلب الانضمام الى إتفاقية مستوى الخدمة، طلب تزويد المستخدمين بامتياز الوصول الى خدمات حكومة دبي الذكية، طلب تعزيز الاستجابة لتغيرات في حكومة دبي الذكية، طلب تزويد مستخدمي خدمات حكومة دبي الذكية بمعلومات واستفسارات عن خدماتها، طلب زيارة مواقع الدائرة/ عرض توضيحي/معلومات عامة.
خدمات التدريب	طلب التدريب على خدمات وأنظمة حكومة دبي الذكية، عرض جدول الدورات التدريبية.

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على [www.dsg.gov.ae](http://www.dsg.gov.ae) تاريخ الزيارة: 2017/02/12.

### 2.3. الخدمات للأفراد والشركات:

تقدم حكومة دبي خدمات متنوعة لأفراد والشركات ونلخص هذه الخدمات والهدف منها في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (2): أشكال الخدمة في حكومة دبي الالكترونية الموجهة للأفراد والمؤسسات

نوع الخدمة	المضمون والهدف
دبي الإمارات	يمكن من خلالها الإطلاع على خدمات حكومة دبي ومعلوماتها على الانترنت.
التوظيف الإلكتروني	التقدم بطلب للحصول على وظيفة لدى حكومة دبي من خلال بوابة التوظيف الإلكتروني.
الشكاوي الإلكترونية	تقديم شكوى إلكترونية بخصوص خدمات دوائر حكومة دبي.
الاقتراحات الإلكترونية	تقديم اقتراح لتعزيز خدمات حكومة دبي.
الدفع عن طريق الهاتف المتحرك	الدفع باستخدام الرسائل القصيرة، سجل في خدمة الدفع التلقائي عبر الهاتف المحمول.
التوريد الإلكتروني	التواصل الإلكتروني مع حكومة دبي لشراء سلع والخدمات.
اسأل دبي	الاستفسار عن خدمات حكومة دبي وطلب المتعاملين من خلال مراكز الاتصال متعددة القنوات.
مجلة تقنية للجميع	طلب الاشتراك في مجلة تقنية للجميع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على [www.dsg.gov.ae](http://www.dsg.gov.ae) تاريخ الزيارة: 2017/02/12.

### 4. إحصائيات عن حكومة دبي الذكية :

منذ انشاء حوكمة دبي سنة 2000 وهي تشهد تطور كبير في نشاطها خاصة في السنوات 3 الأخير حيث حققت قفزة كبيرة في نوعية وحجم الخدمات التي تقدمها مما سمح لها في تبوء مراكز متقدمة في التصنيف العالمي.

#### 1. 4 إنجازات: من بين أهم الانجازات المحققة في إطار الحكومة الالكترونية، نذكر:

- نظم تخطيط الموارد الحكومية مستخدم في 54 جهة حكومية حيث أنها تطبق نظاماً موحداً لإدارة مواردها البشرية، والمالية، وأنظمة المشتريات والمخازن وإدارة الاصول.
- 30 نظاماً إلكترونياً.
- أكثر من 10 آلاف متعامل مع الخدمات الذاتية.
- أكثر من 2000 مستخدم متزامن.
- 4000 مستخدم رئيسي.
- 50 جهة حكومية .

#### 2. 4 إحصائيات عن نشاط الدائرة الحكومة دبي الذكية:

سعيًا من حكومة دبي الذكية إلى ضمان الجودة في خدماتها العمومية وبفضل الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، قدمت على مر سنوات الماضية خدمات عديدة وحققت نمو كبير في نشاطها. ففي سنة 2015 كان عدد الاستبيانات الالكترونية E Survey المنجزة هو 1306 استبانة وفي المقابل كان العدد الإجمالي لردود الاستبيانات المنجزة 189103، وعرف عدد الاستبيانات الالكترونية ارتفاعاً سنة 2016 ووصلت إلى 79414 استبانة، أما بالنسبة لردود الاستبيانات فعرفت انخفاضاً في سنة 2016 لتصل إلى 96328.

كان مجمل عدد عمليات الدفع الالكتروني E Pay في سنة 2015 هو 60.742.722 عملية وكان إجمالي المبالغ المدفوعة 9.000.000.000، أما في سنة 2016 فكانت عدد العمليات 5.575.165 عملية، وكان إجمالي المبالغ المدفوعة 8.339.340.921.

وسجلت عملية الدفع عن طريق الهاتف المتحرك M Pay في سنة 2015 اجراء 660.443 صفقة بمبلغ إجمالي قدر 338.451.245، وفي سنة 2016 فكانت عدد الصفقات المنجزة 824.561 بمبلغ إجمالي قدر ب 428.160.002. إجمالي عدد رسائل الاستعلام Dubai SMS التي أرسلت بنجاح في سنة 2015 هو 82225 رسالة وفي سنة 2016 كانت 82225 رسالة. وإجمالي عدد رسائل الإشعار التي أرسلت 223041445 في سنة 2015، أما في سنة 2016 فكانت 144402868. أما إجمالي عدد الشكاوى في سنة 2015 كان 3925 وعرف في سنة 2016 انخفاض حيث قدرت عدد الشكاوى ب 3356. وفي سنة 2016 تم استحداث مؤشر جديد سمي بمؤشر Happiness السعادة والذي تم تطبيقه من 46 جهة. وللتعرف أكثر على الإحصائيات عن الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الذكية يمكن الإطلاع على الملحق رقم 1.

من خلال الجدول السابق نلاحظ نمو وتنوع في الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الذكية من سنة إلى أخرى، وفي مقابل نلاحظ انخفاض في عدد الشكاوى المقدمة، مما يؤكد على الجودة في الخدمات التي تقدمها ورضى عملائها.

خلاصة :

من خلال هذه الدراسة يمكن عرض أهم النتائج التي تم التوصل وكذا تقديم بعض التوصيات التي من خلالها يمكن ان نرى حوكمة الكترونية جزائرية ترقى لتطلعات عملائها.

يمكن عرض أهم النتائج التي توصلنا اليها من خلال دراستنا هذه إلى:

1. تهتم حكومة دبي بتقديم أرقى الخدمات لموظفيها ومتعاملينها وبما يحقق رضاهم ويفوق توقعاتهم؛
2. كما أنها تؤمن بأهمية إشراك مختلف فئات أفراد المجتمع في جهود التميز وجودة الخدمات؛
3. كما تعمل على التدريب المستمر لإطاراتها على استخدام أحدث التكنولوجيا وتطبيق المعايير الدولية في هذا المجال؛
4. حرصت حكومة دبي على فتح قنوات التواصل مع المعنيين والتعرف على ملاحظاتهم مراعيةً تنوع ثقافتهم ومستوياتهم، باعتبار أن التغذية الراجعة من أي فرد هي وسيلة رئيسية ومهمة في تبسيط الإجراءات وتطوير الأداء.

يمكن للجزائر في اطار سعيها لتحسين خدماتها العامة التي تبنتها منذ سنة 2004 لمفهوم الحكومة الالكترونية الاستفادة من تجربة حكومة دبي الذكية، وخاصة بعد المصادقة على مشروع قانون يتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين. من قبل مجلس الوزراء المنعقد في 26 - 8 - 2014، والذي يعتبر خطوة أساسية في مجال تعزيز الثقة في تعاملات الالكترونية من خلال اعضاء الصبغة القانونية لتوقيع الالكتروني، وهذا يعزز دور الحوكمة الالكترونية الجزائرية. للرقى بخدماتها العمومية التي تقدمها الحكومة الجزائرية نقدم مجموعة من الاقتراحات:

1. عصنة الإدارة الجزائرية من خلال اللجوء إلى التكنولوجيا الرقمية وأتمتة كل الخدمات التي تقدمها.
2. توفير كل الظروف المناسبة للمواطن وجعل التكنولوجيا في متناول الجميع الفئات توسع نطاق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة مع توفر خدمة الجيل الثالث للهاتف المحمول والجيل الرابع بالنسبة للهاتف الثابت، فعلى الدولة أن تصنع محيط مناسب لتقديم خدماتها المتطورة للمواطنين؛
3. تكوين حماية للمعلومات وإنشاء هيئة حكومية للأمن الإلكتروني تتولى مهمة حماية شبكة الاتصالات ونظم معلومات في الدولة. ووضع ضوابط اللازمة للاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال واقتراح تشريعات خاصة بالأمن الإلكتروني.
4. زيادة وعي لدى المواطنين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها وأهم شيء ان استخدامها آمن.
5. على الدولة الجزائرية وبهدف بناء حكومة إلكترونية فعالة أن تهتم بتكوين العنصر البشري لأنه اساس العملية، فوجود تكنولوجيا متطورة ووسائل اعلام والاتصال يستوجب تكوين وتدريب المستمر للعنصر البشري على كل المستجدات، من اجل ضمان الاستخدام الأمثل لها وبذلك تقديم الخدمة للمواطن في الوقت المناسب وبنوعية عالية وتكلفة منخفضة.

الملاحق:

الملحق رقم (1): إحصائيات عن الخدمات المشتركة في حوكمة دبي الذكية (إلى غاية 31.12.2016)

		السنة	
		2015	2016
الخدمة E Service	مؤشرات الأداء الرئيسية		
الاستبانة Survey E	العدد الإجمالي للاستبيانات المنجزة	1.306	79.414
	العدد الإجمالي لردود الاستبيانات المنجزة	189.103	96.328
الدفع الإلكتروني Pay E	إجمالي عدد العمليات المنفذة	60742.722	5.575.165
	إجمالي المبالغ المجموعة	9.000.000.000	8.339.340.921
Pay M	إجمالي عدد الصفقات	660.443	824.561
	إجمالي المبالغ المجموعة	338.451.245	428.160.002
Dubai SMS	إجمالي عدد رسائل الاستعلام التي أرسلت	82,225	82,225
	إجمالي عدد رسائل الإشعار	223,041,445	144.402.868
	إجمالي عدد المكالمات الواردة على الرقم	34.921	
	إجمالي عدد رسائل البريد الإلكتروني التي	12.777	
Host E	إجمالي عدد المواقع الإلكترونية التي تمت الاستضافة	35	
Complain E	إجمالي عدد الشكاوى	3.925	3.356
Suggest E	إجمالي عدد الاقتراحات	30.884	30.109
Happiness	عدد الجهات التي طبقت المبادرة		46
	إجمالي عدد الأصوات		4.034606
Now Dubai	عدد الجهات المشتركة	22	22
	عدد الخدمات التي يوفرها	50	55
MYID	عدد الجهات المشتركة	14	16
	عدد المتعاملين المسجلين	48.000	
	عدد الأكشاك	24	
CTS	عدد الجهات المشتركة		28

المصدر: حقائق وإحصاءات، "تظم تخطيط الموارد الحكومية"، تاريخ الاطلاع 2017/2/12

<http://www.dsg.gov.ae/ar/OurPublications/Pages/FactsFigures.aspx>

من خلال الجدول السابق نلاحظ نمو وتنوع في الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الذكية من سنة إلى أخرى، وفي مقابل نلاحظ انخفاض في عدد الشكاوى المقدمة، مما يؤكد على الجودة في الخدمات التي تقدمها ورضى عملائها.

الملحق رقم (2): إحصائيات عن الخدمات المشتركة في حوكمة دبي الذكية (إلى غاية 31.12.2013)

		السنة		
		2011	2012	2013
الخدمة الإلكترونية	مؤشرات الأداء الرئيسية			
E Survey	العدد الإجمالي للاستبيانات المنجزة	684	739	795
الاستبانة الإلكترونية	العدد الإجمالي لردود الاستبيانات المنجزة	34.597	60.950	74.338

جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية – تجربة حكومة دبي

E Pay الدفع الإلكتروني	إجمالي عدد العمليات المنفذة	1.883.401	3.322.278	4.547.360
	إجمالي المبالغ المجموعة	3.833.912.347	4.297.552.056	5.585.394.991
M Pay الدفع عن طريق الهاتف المتحرك	إجمالي عدد الصفقات	26.629	36.325	95.535
	إجمالي المبالغ المجموعة	9.587.568	9.530.379	31.613.920
SMS Dubai الاستعلام والإشعار	إجمالي عدد رسائل الاستعلام التي أرسلت بنجاح	77.902.942	87.584.393	118.917.011
	إجمالي عدد رسائل الإشعار	133.279	129.767	97.476
Ask Dubai أسأل دبي	إجمالي عدد المكالمات الواردة على الرقم 000 560 600	183.078	172.018	127.222
	إجمالي عدد المكالمات التي تم الرد عليها	174.269	166.385	122.980
	إجمالي عدد المكالمات الصادرة	159	70	564
	إجمالي عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تم التعامل معها	4.015	1.601	1973
	إجمالي عدد رسائل الفاكس التي تم التعامل معها	0	0	0
	إجمالي عدد المحادثات الإلكترونية التي تم طلبها	181	107	116
	إجمالي عدد المحادثات الإلكترونية التي تم الرد عليها	181	107	116
E Host الاستضافة الإلكترونية	إجمالي عدد المواقع الإلكترونية التي تمت استضافتها	13	16	25
E Complain الشكاوى الإلكترونية	إجمالي عدد الشكاوى	61115	6.309	6941
Sync التكامل الإلكتروني	إجمالي عدد الرخص التجارية المنجزة	153.380	110256	162.131
E Suggest الإقتراحات الإلكترونية	إجمالي عدد الاقتراحات		17.114	24.808

المصدر: حقائق وإحصاءات، "نظم تخطيط الموارد الحكومية"، تاريخ الاطلاع 2017/2/12  
<http://www.dsg.gov.ae/ar/OurPublications/Pages/FactsFigures.aspx>

الإحالات والمراجع:

- 1 Kotler. PH, et Dubois. B, **Marketing Management**, Dunod, Paris, 2000, P : 443.
- 2- فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرو، بومرداس، 2012، ص 26.
- 3 Monin.J.M, **La certification qualité dans les services**, Afnor, Paris, 2001, p : 52.
- 4- فليسي ليندة، مرجع سابق، ص 43.
- 5- ميثاق جنيف بشأن جودة الخدمات العامة، [http://qpsactionnow.org/sites/default/files/AR\\_QPS\\_Charter\\_Final2011.pdf](http://qpsactionnow.org/sites/default/files/AR_QPS_Charter_Final2011.pdf)
- 6 E-Gouvernance Les relations Etat-Citoyens, a l'heure du Numérique Panorama, enjeux et perspectives en Afrique, Publication PMC, Avril 2009, P4 .
- 7- على محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والاقامة دبي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف بن العربية للعلوم الإدارية، الرياض 2005، ص 6.



- 8- عبدة نعمان الشريف، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص 70.
- 9- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص ص 40 - 41.
- 10- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، 2010، الجزائر، ص ص 289 - 290.
- 11- نجم عبود نجم وباسم المبيضين، الجودة الإلكترونية : نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات الأعمال – التحديات العالمية المعاصرة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27 – 29 أفريل 2009.
- 12- الامم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، استراتيجيات الحوكمة الالكترونية في الدول العربية الواقع وآفاق التطوير، ديسمبر 2013.
- 13- دراسة عبدة نعمان شريف، بعنوان الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.
- 14- على محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2005.
- 15- المادة رقم 4، قانون إنشاء حكومة دبي الإلكترونية رقم (7) لسنة 2009.
- 16- المادة رقم 5، قانون إنشاء حكومة دبي الإلكترونية رقم (7) لسنة 2009.
- 17- الموقع الرسمي للحكومة دبي الذكية، تاريخ الزيارة: 2017/02/12، [www.dsg.gov.ae](http://www.dsg.gov.ae)
- 18- مجلة تقنية للجميع، دائرة حكومة دبي، العدد 124، 2014، ص 2.