

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية -عرض لبعض التجارب-

The reality of the uses of electronic management in the Arab countries -Presentation of some experiments-

سعيدة حركات¹، سارة بن غيدة²

¹ جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، Har.saida@yahoo.com

² جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، sara.benghida28@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/02/18 تاريخ القبول: 2021/05/24 تاريخ النشر: 2021/06/08

Abstract:

Due to the great importance of the electronic management, its use became an imperative necessity in all countries around the world. Its use was not restricted to Western countries only, but has also expanded to reach some Arab countries which were not in isolation from the developments that the world has witnessed in the field of information and communications technology.

Thus, in this research paper, we have discussed the nature of electronic management by tackling the definition of this term, the motives for the shift towards electronic management, in addition to the advantages of this transformation, then presenting some Arab leading experiences in the field of electronic management uses.

Key words: electronic management, the shift towards electronic management, the UAE experience, the experience of Qatar State, the Jordanian experience, the Saudi experience, the Tunisian experience.

الملخص:

نظرا للأهمية البالغة للإدارة الإلكترونية أصبح استخدامها يعد ضرورة حتمية في جميع دول العالم، إذ لم يبق استخدامها حكرا على الدول الغربية فقط، بل اتسع أيضا ليصل إلى بعض الدول العربية، التي لم تكن بمعزل عن التطورات التي شهدتها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ومن خلال هذه الورقة البحثية تطرقنا إلى ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال التطرق إلى تعريف هذا المصطلح، ثم دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية، بعدها مزايا هذا التحول، بعدها عرض تجارب عربية رائدة في مجال استخدامات الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التحول نحو الإدارة الإلكترونية، تجربة الإمارات العربية المتحدة، التجربة القطرية، التجربة الأردنية، التجربة السعودية، التجربة التونسية.

المؤلف المرسل: سعيدة حركات، الإيميل: Har.saida@yahoo.com

1. مقدمة:

يعرف العالم اليوم تطورا كبيرا في جميع المجالات سواء تعلق الأمر بالجانب الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي أو السياسي، وإن كان تركيزنا ينصب على الجانب الاقتصادي فإنه بظهور اقتصاد المعرفة أصبحت الدول تولي أهمية بالغة لدور المعرفة في الرقي بإقتصادياتها، حيث أنها أصبحت تشكل موردا اقتصاديا مهما، ومصدراً للدخل الوطني، لذلك كان لزاماً على جميع المؤسسات باختلاف طابعها ونشاطها مسايرة تطورات عصر اقتصاد المعرفة، والذي يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من أهم إفرازاته، لذلك تسعى كل الدول جاهدة للتحويل نحو تطبيق هذا المفهوم الجديد، نظرا لتعدد مجالاته، وكثرة دوافعه ومزاياه.

والدول العربية كغيرها من الدول تسعى إلى التسريع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف إداراتها، باعتبارها محورا أساسيا في كافة استراتيجياتها، كل ذلك من أجل اللحاق بالعالم المتطور، إذ حققت بعضا منها تقدما جيدا في مجال الإدارة الإلكترونية، ولكن لا يزال هناك الكثير لتحقيقه، حيث أن تقنياتها لا تزال قيد التنفيذ في معظم البلدان، ومن هذا المطلق نتضح معالم إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية؟

من خلال الإشكالية الرئيسة السابقة، ومحاولة منا للإلمام بجوانب الموضوع قمنا بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نعني بالإدارة الإلكترونية؟
- ما هي دوافع ومزايا التحويل نحو الإدارة الإلكترونية؟
- فيما تتمثل مختلف مظاهر الإدارة الإلكترونية في الدول العربية؟

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في:

- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الممارسات الإدارية في الدول العربية؛
- الاستفادة من نتائج البحث قد يدفع المسؤولين في الإدارة العليا للتعرف على نقاط القوة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتدعيمها ومحاولة معالجة بعض نقاط الضعف؛

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

- تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية؛
- مزايا ودوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لمثل هذه الدراسات بغية الوصول إلى نتائج واستنتاجات وإعطاء حلول كإقتراحات.

هيكل الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية والأسئلة الفرعية تم تقسيم هيكل الدراسة إلى محورين، حيث تم التطرق في المحور الأول إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، أما الثاني تم من خلاله عرض لتجارب عربية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1. ماهية الإدارة الإلكترونية:

1.1 تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف على أنها: "مفهوم لا يقتصر على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل يشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص". (Zhiyuan fang, 2002, p 03).

وتعرف كذلك على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة من أجل تحقيق أهدافها". (نجم عبود نجم، 2009، ص: 158).

بالتالي نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية اليدوية إلى عمل إلكتروني بحث يقوم على استخدام الحاسوب وتطبيقاته وشبكة الإنترنت، لتسهيل ربط الموظفين مع بعضهم البعض وربطهم مع الزبائن، اعتمادا على

تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، بغية الوصول إلى استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المنشودة وبالجودة المطلوبة.

2.1 دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يجب أن يلمس جميع المجالات، لوجود مزايا كثيرة تتجم عن ذلك، لكن لكي يكون هذا التحول ناجحا ينبغي أن يتم وفق مراحل متسلسلة، وذلك لن يتأتى إلا بالقيام بإصلاحات إدارية شاملة للنظام الإداري التقليدي، والانتقال تدريجيا إلى تبني هذا المفهوم الحديث، لأن تطبيقه دفعة واحدة قد يؤدي إلى تقاؤم المجتمع به وقد يتم رفضه أو مقاومته، بالإضافة إلى أن هذا التحول يستدعي وجود عدة متطلبات في ميادين شتى ينبغي السعي لتوفيرها من أجل تحقيق التحول نحو هذا المفهوم.

إن موجة التغير في مجال تقديم الخدمات قد دفعت بجميع المؤسسات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لأن ذلك لا يعتبر شيئا ثانويا أو نوعا من الرفاهية، وإنما هو ضرورة ملحة تفرضها تطورات تكنولوجية هائلة، أدت إلى زيادة تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تجربة التقنية، وسعيها إلى تحقيق مستويات أفضل من الخدمات الإدارية المقدمة، لذلك نجد هناك عدة تغيرات دفعت نحو اعتماد الإدارة الإلكترونية، تعددت بحسب وضع الدولة الاقتصادي والسياسي وأهمها ما يلي: (بوحوش عمار، ص ص: 183-184)

- **توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية:** حيث اعتبرت دافعا للعديد من المؤسسات لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية، بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها؛
- **التحولات الديمقراطية:** وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية؛ كذلك فإن تغير الأوضاع الدولية قد فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة، وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها؛

- **الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:** فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضاً تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم؛
- **تقديم خدمات جديدة ومتطورة:** إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع المؤسسات عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة، وتشديد المراقبة من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

3.1 مزايا التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

- يهدف التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من المزايا أهمها:
- (فارس كريم، 2008، ص ص: 38-39)
- السرعة في إنجاز العمليات باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات؛
 - المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين أيادي متخذي القرار؛
 - خفض تكاليف العمل الإداري؛
 - تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني؛
 - معالجة البيروقراطية والرشوة؛
 - تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات؛
 - التخطيط للمشاريع المستقبلية؛
 - تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة؛
 - رفع كفاءة العاملين في الإدارة.

2. تجارب الدول العربية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الناجحة في تبني أفضل ممارسات الإدارة الإلكترونية، كذلك السعودية، قطر، الأردن، ومن الدول المجاورة تجربة تونس الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، وفيما يلي نتناول تجربة كل دولة على حدى.

2.1 تجربة دولة الإمارات العربية في الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإمارات العربية من أهم التجارب العربية الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهي تعتبر من بين أهم الدول التي احتلت الصدارة على المستوى العربي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تحقيقها لإنجازات هامة، خاصة فيما يتعلق بنظام استيفاء الرسوم عبر شبكة الإنترنت، والتي تعتبر أولى مبادراتها نحو تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، كذلك من خلال تطبيق أسلوب الدفع الإلكتروني عن طريق الإنترنت لجميع الفنادق والشقق الفندقية في دبي، كما أن نظام الإيرادات على الإنترنت ساعد على تخفيف إجراءات العمل وتبسيطها، إضافة إلى توفير بيانات وتقارير دقيقة للإدارة، كل هاته الإجراءات مهدت إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وساهم في وجود أكثر من 600 خدمة يتم تقديمها للمواطن والمقيم في دبي، عبر شبكة الإنترنت وفي شتى الميادين من أمن ومرور ووثائق شخصية، وصحة وتأشيرات زيارة وسياحة، ونقل وأمالك عقارية ونشاطات تجارية وغيرها.

وفي هذا الصدد كشفت دراسة أعدتها شركة IBM عن دور الخدمات الذكية التي تقدمها مؤسسة حكومة دبي الذكية، والتي ساهمت في تحقيق وفر مالي لحكومة دبي بقيمة 4.3 مليار درهم، أي ما يعادل نحو مليار و168 مليون دولار أمريكي، وذلك منذ تأسيسها في عام 2003.

وفيما يتعلق بتطوير الخدمات البنكية عملت شركة مطارات الإمارات على إطلاق مبادرة السفر الذكي، بهدف تقليل الوقت اللازم لإنهاء إجراءات السفر بنسبة تصل إلى 70% بعد إتمام التسجيل.

كل هاته العوامل جعلت دبي تتبوأ المركز الأول على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في هذا المجال، وتتال استحسان ورضا المتعاملين، الشيء الذي يترجمه مؤشر السعادة، وتترجمه أيضا واقعية خطة الحكومة التي تستهدف إسعاد الناس بما تقدمه من خدمات، والتعبير عن مدى رضاهم عن أداء الموظفين في مختلف الدوائر والهيئات.

(دبي نموذج ناجح للتحول الإلكتروني للحكومة الذكية(2016/09/14)، تاريخ الاطلاع: 07 / 02 / 2018).

إذ فاز بنك الإمارات بجائزة أفضل بنك لعام 2017 في مجال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية في مصر، والتي تمنحها مجلة "International finance" الإنجليزية الشهيرة، المتخصصة في مجال متابعة ورصد أهم المؤسسات الاقتصادية والبنكية حول العالم. وجاء فوز بنك الإمارات نظرا لما قدمه في مجال تحديث أنظمتها البنكية الإلكترونية خلال عام 2017، والتي منحت الريادة في السوق المصرفي، وعززت من ترشيحه للفوز بهذه الجائزة المهمة من بين كافة البنوك العاملة بالسوق المصرفي على مستوى مصر والتي تسهل على عملائه إجراء تحويلاتهم النقدية، وسداد كافة مديونياتهم وفواتيرهم في أي وقت ومن أي مكان عبر تطبيقات إلكترونية تستخدم من طرف عملائه بواسطة هواتفهم المحمولة، وهو ما كان له أثر أكبر في كسب ثقتهم، وجذب المزيد من العملاء الجدد.

يعتمد البنك في استراتيجيته على الثورة التكنولوجية الحالية في السوق المصري والمؤدية بدورها إلى ارتفاع ملحوظ في عدد مستخدمي شبكة الإنترنت وحاملي الهواتف الذكية، ليكون أحد البنوك الرائدة في تقديم خدمات بنكية تناسب احتياجات العميل، وذلك عن طريق خدمات إلكترونية تتيح لهذا الأخير إمكانية إجراء معاملاته البنكية اليومية دون الحاجة للذهاب إلى الفرع، حيث تتضمن تلك الخدمات كل من خدمة تطبيق الهاتف المحمول (Mobile Banking) وخدمة الرد الصوتي التفاعلي (IVR)، ونظام التشغيل APTRA Activate على ماكينات الصراف الآلي، ليصبح بنك الإمارات دبي الوطني أول بنك في السوق المصري يقدم تسهيلات تمكن العملاء من إجراء الخدمات البنكية باستخدام الأجهزة اللوحية الذكية.

كما أدخل البنك واحدة من التجارب البنكية المميزة وهي خدمة "MePay"، والتي ينفرد فيها تطبيق الهاتف المحمول بإمكانية تحويل الأموال إلى الأشخاص باستخدام أرقام هواتفهم، عن طريق اختيارهم من قائمة سجل الهاتف وليس باستخدام أرقام حساباتهم البنكية، إضافة إلى إمكانية سداد أكثر من 50 فاتورة بشكل فوري، وإجراء معاملات سداد بطاقات الائتمان وإجراء تحويلات بالجنه المصري بين حسابات البنك لتصل في نفس اللحظة حتى خلال عطلة نهاية الأسبوع والإجازات، بالإضافة إلى إصدار الودائع الثابتة، وطلب إصدار دفتر شيكات. (آيات البطاوي (2018/01/30)، تاريخ الاطلاع:

(2018/02/07)

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

كذلك يقدم بنك أبو ظبي الوطني خدمات بنكية عبر الإنترنت للعملاء، والتي تتيح إمكانية الدخول إلى معلومات الحساب المصرفي وإجراء المعاملات البنكية على مدار الساعة، إذ يمكن لأي عميل من عملاء البنك الذين لديهم حساب بنكي شخصي أو بطاقات التسجيل في هذه الخدمات عبر الإنترنت الدخول إلى الموقع الإلكتروني للبنك nbad.com والنقر فوق زر تسجيل الدخول الموجود أعلى الصفحة، ثم اختيار الخدمات البنكية الشخصية، ومن أهم الخدمات الرئيسية التي يتيحها هذا البنك ما يلي: (الأسئلة الشائعة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تاريخ الاطلاع: 2019/02/06)

- الاطلاع على الرصيد؛
 - الاطلاع على سجل المعاملات البنكية الخاص بالعميل وتفاصيل كل معاملة؛
 - الاطلاع على كشف الحساب الخاص بالعميل؛
 - الحصول عبر الإنترنت على خدمات بنك أبوظبي الوطني؛
 - تحويل الأموال إلى حسابات أو بطاقات أخرى لدى البنك في دولة الإمارات؛
 - تحويل الأموال إلى البنوك الأخرى في دولة الإمارات؛
 - إجراء تحويلات دولية من خلال تحويل الأموال إلى البنوك خارج دولة الإمارات؛
 - دفع فواتير خدمات المرافق الخاصة بالعميل؛
 - التبرع بالأموال للجمعيات الخيرية المختلفة؛
 - استخدام ميزة تحويل الأموال عبر الرسائل النصية القصيرة؛
 - تنظيم وجدولة عمليات تحويل الأموال وسداد فواتير المرافق الخاصة بالعميل؛
 - تشغيل خدمة رسائل التنبيه لنشاط حساب العميل؛
 - إضفاء طابع الخصوصية على تفاصيل حساب العميل؛
- وما شجع الإمارات على تعميم خدمات الإدارة الإلكترونية هو استخدام هيئة الموائى والجمارك دبي للإنترنت، والتي سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات على مدار الساعة، إذ تتلخص عوامل نجاح تجربة الإدارة الإلكترونية في دبي بما يأتي: (مريم خالص حسين، 2013، ص: 453).
- الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية؛

- التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء؛
 - تدريب العملاء والموظفين؛
 - تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص؛
 - بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاح المشروع.
- والجدول التالي يوضح تطور اشتراكات الخط الثابت والهاتف النقال، واشتراكات الإنترنت عبر الخط الهاتفي وعبر الخط النقال في الإمارات العربية المتحدة من سنة 2012 إلى سنة 2016.

الجدول 01: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإمارات العربية المتحدة من

2012 إلى 2016

البيان	2012	2013	2014	2015	2016
اشتراكات الخط الثابت	22 894 335	24 489 275	24 489 275	25 992 937	27 442 494
خطوط الهاتف الثابت لكل 100 فرد	282	295	302	314	318
الاشتراكات الفعالة للهاتف النقال	129 644 085	179 337 822	202 880 945	209 237 854	229 965 706
الاشتراكات الفعالة للهاتف النقال لكل 100 فرد	1 896	2 166	2 418	2 462	2 670
الهاتف النقال فائتورة	18 626 093	22 946 249	28 108 634	31 960 243	35 884 239
الهاتف النقال -دفع مقدم	135 180 428	156 391 537	174 771 861	177 277 611	194 081 467
اشتراكات الإنترنت	11 071 151	12 092 824	12 964 655	14 038 241	15 208 362
اشتراكات الإنترنت عبر الخط الهاتفي	54 577	25 797	10 018	14 431	6 945
اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال	11 016 574	12 067 027	12 954 637	14 023 810	15 201 417
اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال لكل 100 فرد	135	145	154	168	176

المصدر: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، متوفر على موقع ويب:

<http://www.tra.gov.ae/aropen-data/latest-statistics.aspx>، بتاريخ: 2019/10/05.

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن قطاع الاتصالات لكل من الهاتف الثابت والنقال يعرف تطوراً وزيادة مستمرة كل سنة، حيث بلغ مشتركى الهاتف الثابت لكل 100 فرد 282 مشترك خلال سنة 2012 ليصل إلى 318 مشترك سنة 2016، وفي مقابل ازدياد عدد مشتركى الهاتف النقال لكل 100 فرد من 1 896 مشترك سنة 2012 إلى 2270 مشترك

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

سنة 2016، وهذا راجع إلى دخول تقنيات متطورة في الهواتف النقالة وكذا خدمات الإنترنت، وحلولها كبديل عن الوسائل التقليدية.

أما بالنسبة لقطاع الإنترنت شهد زيادة عدد مشتركى النطاق العريض لكل 100 فرد من 135 مشترك سنة 2012 إلى 176 مشترك سنة 2016، في حين اشتراكات الإنترنت عبر الخط الهاتفي الثابت شهد انخفاضاً من سنة إلى أخرى، ويفسر هذا الانخفاض زيادة الطلب على الهواتف الذكية وانتشار خدمات الجيل الرابع، والإقبال الكبير عليها من فئة الشباب.

2-2- تجربة دولة قطر في الإدارة الإلكترونية

أطلقت الإدارة الإلكترونية فعليا ولأول مرة في قطر عام 2003 ، وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الإدارة الإلكترونية المتكاملة، وقد تم افتتاح البوابة الإلكترونية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، إذ يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الإدارة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضماناً لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركات معلوماتية .

ويعد برنامج الإدارة الإلكترونية المتكاملة مشروعاً يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعاملات إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين، من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال، وبرنامج الإدارة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد، يؤدي إلى توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات، وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات

من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتبسيط مختلف الإجراءات، إذ تتمثل الأهداف الأساسية لبرنامج الإدارة الإلكترونية المتكاملة هي: (مريم خالص حسين، 2013، ص: 454).

- توفير الخدمات الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولاً للجميع؛
- زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسات من خلال تبسيط الإجراءات والتنسيق بين تلك الهيئات.

والجدول التالي يوضح تطور اشتراكات الهاتف الثابت والهاتف النقال ونسبة مستخدمي الإنترنت في قطر خلال الفترة (2000-2017).

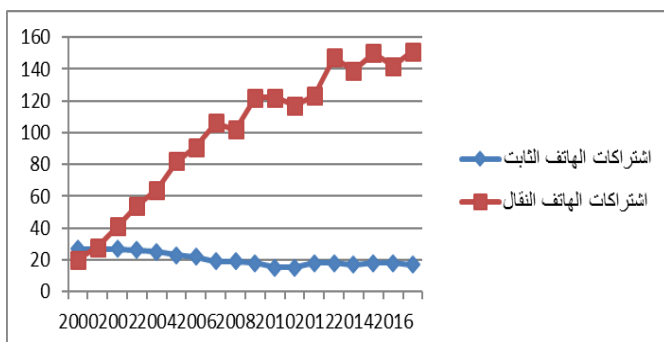
الجدول 02: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر خلال الفترة (2000-2017)

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد	27.5	27.14	27.34	26.00	15.15	23.75	22.60	19.95	19.14
اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 فرد	20.41	28.84	41.31	54.68	64.61	82.88	91.03	106.27	102.89
نسبة مستخدمي الإنترنت	4.86	6.17	10.23	19.24	20.70	24.73	28.97	37.00	44.30
السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد	18.10	15.17	15.83	18.70	18.33	17.59	18.53	18.18	17.49
اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 فرد	122.50	122.86	117.94	123.31	147.10	139.23	150.73	142.13	151.13
نسبة مستخدمي الإنترنت	53.10	69.00	69.00	69.30	85.30	91.49	92.88	94.29	95.94

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، متوفر على موقع ويب: <https://www.internetworldstats.com> ، تاريخ الاطلاع: 2019/04/05.

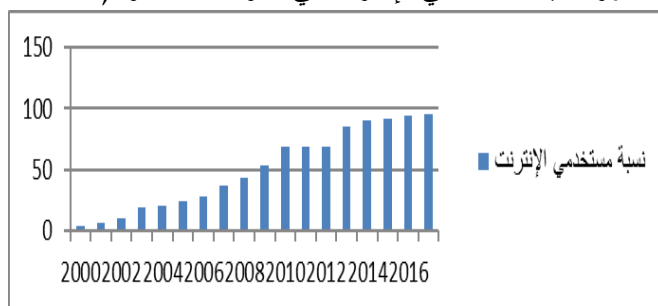
الشكل 1: تطور اشتراكات الهاتف الثابت والنقال في قطر خلال الفترة (2000-2017)

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول السابق.

الشكل 2: تطور نسبة مستخدمي الإنترنت في قطر خلال الفترة (2000-2017).



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول السابق.

من خلال الشكلين البيانيين السابقين يتضح شبه استقرار ملحوظ في اشتراكات الهاتف الثابت، كما نلاحظ تطور مستمر في اشتراكات الهاتف النقال، وتراجعته في سنة 2017 راجع إلى زيادة الاعتماد على شبكة الإنترنت في الاتصالات، وهو ما نلاحظه من خلال ارتفاع نسبة مستخدمي الإنترنت، ذلك ما يفسر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية في دولة قطر، وذلك راجع إلى انخفاض متوسط سعر بيع الهواتف الذكية، بالإضافة إلى زيادة الوافدين إلى قطر من عمال البناء وغيرهم من المحضرين لكأس العالم 2022 لكرة القدم، والذين يعتبرون من المستهلكين في قطاع الاتصالات بشكل كبير.

3.2 التجربة الأردنية في الإدارة الإلكترونية:

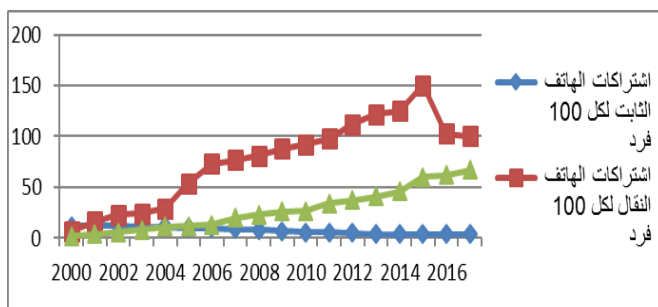
يبين الجدول التالي تطور اشتراكات الهاتف الثابت والنقال، ونسبة مستخدمي الإنترنت في الأردن، خلال الفترة (2000-2017).
الجدول 3: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن خلال الفترة (2000-2017).

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد	12.15	12.71	12.76	11.54	11.52	10.99	10.35	9.03	8.00
اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 فرد	7.62	16.67	23.07	24.56	29.34	54.91	73.19	77.05	81.88
نسبة مستخدمي الإنترنت	2.62	4.71	6.03	8.47	11.66	12.93	13.87	20.00	23.00
السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد	7.35	6.76	6.14	5.44	4.50	4.26	4.03	3.80	3.38
اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 فرد	88.17	92.17	98.78	112.41	122.59	125.92	150.64	103.84	100.01
نسبة مستخدمي الإنترنت	26.00	27.20	34.90	37.00	41.40	46.20	60.11	62.30	66.79

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق ولتسهيل تحليل النتائج ارتأينا رسم الشكل البياني الموالي:

الشكل 3: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن خلال الفترة (2000-2017)

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول 3.

من خلال الشكل البياني أعلاه يتضح التراجع الملموس في اشتراكات الهاتف الثابت، وهذا راجع لتخلي الأسر الأردنية عن إنترنت الخط الهاتفي الثابت، على عكس اشتراكات الهاتف النقال التي عرفت تطوراً ملحوظاً تزامناً مع تحرير سوق الاتصالات، أما نسبة مستخدمي الإنترنت فقد عرفت تزايداً مستمراً، وهذا راجع لتزايد استخدام الإنترنت على المستوى الدولي، خاصة من قبل فئة الشباب، بالإضافة إلى انتشارها في كافة القطاعات.

فمفهوم الإدارة الإلكترونية هو تحدي كبير أمام كافة مؤسسات الدولة، وهو يعني الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل التكنولوجي الحديث والمتطور، ولكن قبل البدء بالتنفيذ يجب أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار: (عوض علي الحاج، تاريخ الاطلاع: 07/02/2018، ص: 19).

- إن تحويل الإدارة إلى إدارة إلكترونية يحتاج إلى تمويل كبير وإعادة هيكلة لبعض المؤسسات؛
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى سن مجموعة من التشريعات والقوانين التي تضمن تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفعالية للحفاظ على حقوق المتعاملين بها؛
- بناء نظام مراقبة متكامل لتشجيع المستثمرين وقطاع الأعمال للتعامل مع الإدارة بفعالية، وخلق بيئة ملائمة وآمنة لتحفيزهم على التطور في مجال الأعمال الإلكترونية (e-businesses) ؛
- إن تطبيق e-management يفضل أن يبدأ بمراحل وبشكل تدريجي، بعد أن يتم تحديد المؤسسات التي ستدخل ضمن مفهوم الإدارة الإلكترونية؛

- أكبر تحدي يواجه أي دولة بصدد الدخول في الإدارة الإلكترونية هو التداخل بين المؤسسات من ناحية المعلومات وطبيعة الأعمال؛
- الاستفادة من تجارب الدول المجاورة في هذا المجال، وخاصة تجربة دبي.
- ويمكن فهم آلية عمل خدمة الدفع من خلال الهاتف المحمول في الأردن من خلال:
أن الأطراف التي تشارك في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال هي: البنك المركزي الأردني، مشغل النظام الوطني، البنوك المرخصة، مشغلي شبكات الهاتف النقال، شركات خدمات الدفع، العملاء البنكيين والعملاء غير البنكيين (المستفيدين من الخدمة)، مقدمي الخدمة، الوكلاء.
- إذ يتم تشغيل نظام الدفع ووضع المتطلبات الفنية اللازمة لمقدمي الخدمة لربط أنظمتهم بالنظام كأعضاء، وذلك بعد حصولهم على الموافقات اللازمة من البنك المركزي الأردني، حيث يمكن لمقدمي الخدمة تقديمها بأحد النموذجين التاليين: (فوزيل لحسن، 21-22 أبريل 2016، ص ص: 11، 12).
- النموذج الأول: مقدم الخدمة بنك ومبني على قيام البنك بتقديم خدمات الدفع من خلال الهاتف النقال؛
- النموذج الثاني: مقدم الخدمة شركة تمتلك الحلول التكنولوجية والبنى التحتية اللازمة وشبكات الربط والمتطلبات الأمنية وتحقيق كافة متطلبات تقديم الخدمة بحسب هذا الإطار، ويشترط تعيين بنك للتسوية لغايات الضمانات النقدية والإيداعات مقابل الوحدات النقدية المصدرة.

4.2 تجربة المملكة العربية السعودية في الإدارة الإلكترونية

أظهرت دراسة مقارنة حديثة أن المملكة العربية السعودية تأتي في المركز الخامس عالمياً بين عشر دول رائدة في استخدام الخدمات الرقمية بداية من توفير بوابات إلكترونية على الإنترنت، وصولاً إلى استخدام القنوات الرقمية ووسائل الإعلام في التواصل والتفاعل مع المواطنين.

وأوضحت شركة "Extencher" العالمية المتخصصة في الاستشارات الإدارية والخدمات التقنية التي أجرت الدراسة على 5000 شخص في الدول العشر الرائدة في تقديم تلك الخدمات، أنه تم قياس الخدمات الرقمية في الدول العشر وفق ثلاثة معايير هي:

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

- **تجربة تقديم الخدمات للمواطنين:** وقيس هذا المعيار مدى أن يكون المواطن هو محور اهتمام الإدارات فيما تقدمه له من خدمات، والاستفادة من تعدد القنوات وتقديم الخدمات بصورة متكاملة، والمبادرة في التواصل الإيجابي، واستخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في تعزيز المشاركة؛
- **شعور المواطن بالرضا:** وقيس مدى إدراك المواطنين بأن الإدارات تلبي احتياجاتهم وتقدم لهم خدمات عالية الجودة،
- **اكتمال منظومة الخدمات:** وقيس مستوى تطوير الإدارة لحضورها الرقمي فيما يتعلق بالنشر والتعاملات الإلكترونية.

وأشارت إلى أنه تم منح هذه الدول نقاطاً تراكمية من 1 إلى 10 حسب النتائج التي حصلت عليها وفقاً لهذه المعايير، وبينت الدراسة أن المملكة العربية السعودية تهدف إلى تمكين المواطنين من استخدام الخدمات بطريقة آمنة ومتكاملة وسهلة عبر قنوات إلكترونية متعددة، وذلك لإدراكها حاجتها الماسة إلى التعاون في مختلف المجالات للتحول نحو مجتمع المعلوماتية وتحقيق الأهداف المرجوة، حيث يهدف برنامج الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية إلى زيادة إنتاجية القطاع العام وتحسين كفاءته، وتوفير خدمات أفضل وأسهل للمواطنين ولقطاع الأعمال، وتوفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وبطريقة تنسم بدقة وجودة عالية.

وأضافت الدراسة أن المملكة لديها بالفعل خطة عمل وطنية للإدارة الإلكترونية، تهدف من خلالها إلى بناء قوة عمل مستدامة لتفعيل الإدارة الإلكترونية، ونشر ثقافة التعاون والإبداع والابتكار وتحسين كفاءة الإدارة وفعاليتها، ونوهت بوعي السعودية وفهمها العميق لأهمية الإدارة الإلكترونية، وإيمانها القوي بالفوائد الجمة التي ستعود على الاقتصاد السعودي من وراء وجود إدارة إلكترونية فعالة وقوية، ومن هنا تركز السعودية بقوة على تعزيز آليات التحول نحو إدارة إلكترونية شاملة، بالتركيز في مجمل خدماتها على المواطن بكفاءة عالية وتكاليف أقل.

وأشادت الدراسة أيضاً بالبوابة الإلكترونية الوطنية التي تسمح للمواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والزائرين الحصول على الخدمات التي تقدمها السعودية، حيث يمكن

لمستخدمي البوابة تصفحها واختيار الخدمة المطلوبة من بين عدد ضخم من الخدمات الإلكترونية المتاحة تصل إلى 1400 خدمة إلكترونية متنوعة المستويات، وتعتبر هذه البوابة أداة في نشر الأخبار والفعاليات والأحداث من مختلف مناطق المملكة.

ولفتت الدراسة إلى فوز البوابة الوطنية الإلكترونية في المملكة بجائزة القمة العالمية في المؤتمر العالمي لعام 2013 لتمييزها كأفضل وأضخم بوابة بيانات إلكترونية، وأفادت أن المواطن السعودي يشعر بالرضا والثقة في قدرة حكومته على توفير خدمات إلكترونية تتسم بقدر عال من الجودة، وأن إدارته بمرور الوقت تأخذ مبادرات للتواصل الإيجابي مع المواطنين عبر مختلف القنوات الإلكترونية، بما فيها وسائل الإعلام الاجتماعية، مشيرة إلى أن الفرص لا تزال قائمة كي تحتل المملكة العربية السعودية مركزاً متقدماً بين الدول الأوائل في قائمة الدول الرائدة في تقديم الخدمات الإلكترونية على مستوى العالم.

ووجدت الدراسة أيضاً ارتباطاً قوياً بين تحسين جودة الخدمات، وبين وجود علاقة قوية بين المواطنين وحكومتهم في السعودية، وهي مسألة أسهمت بصفة رئيسية في وصول المملكة للمركز الخامس في قائمة الدول العشر الرائدة في تقديم الخدمات الإلكترونية، وتطورت إلى احتلال السعودية المركز الـ19 عالمياً في الدراسة التي أجرتها الأمم المتحدة كأفضل إدارة إلكترونية في العالم عام 2010. (المملكة الخامسة عالمياً في الخدمات الحكومية الإلكترونية (2014/04/12)، تاريخ الاطلاع: 2018/02/10).

إذ اقترحت مجموعة Delloite نموذج للإدارة الإلكترونية يحتوي ستة مراحل هي: (Omar S. Al-Mushayt, Kashifu l Haq and Yusuf Perwej, 2009, pp. 87- 98)

- **تقديم المعلومات:** كل دائرة تنشأ موقعها عبر شبكة الإنترنت لتقديم المعلومات الخاصة بها؛
- **توفير الأمان:** يمكن للمستخدمين التعامل بالمعلومات في الإدارات بواسطة مواقع آمنة؛
- **بوابة متعددة الخدمات:** وضع بوابة خاصة بالعملاء تسمح باستخدام طريقة لإرسال واستقبال المعلومات؛
- **بوابة متميزة الخصائص:** يمكن للمستخدمين استخدام بوابة ذات ميزات خاصة؛
- **جمع الخدمات المشتركة:** حيث يتم تجميع كافة الخدمات ذات الأسس المشتركة من قبل الحكومة؛
- **تغيير هيكل المؤسسة:** من خلال دمج التكنولوجيا في جميع أجزاء الهيكل الجديد.

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

وقد قامت الشبكة السعودية للمدفوعات خلال عام 2016 بتوفير كافة جهودها لتسخير التقنيات التكنولوجية والذي نتج عنه تقديم خدمات بنكية إلكترونية تمتاز بالسرعة والدقة والأمان، وفيما يلي نوضح النمو في عدد أجهزة الصراف الآلي، البطاقات البنكية المصدرة، عدد العمليات والسحوبات النقدية المنفذة من خلال الجدول التالي:

الجدول 4: تطور أجهزة وعمليات الصراف الآلي والسحوبات النقدية في السعودية خلال الفترة:

2017-2012.

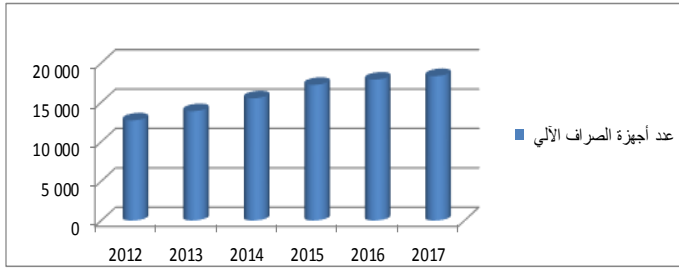
السنوات	عدد أجهزة الصراف الآلي	عدد البطاقات المصدرة	عدد العمليات (مليون عملية)			السحوبات النقدية (مليون ريال)		
			الشبكة السعودية	البنوك	المجموع	الشبكة السعودية	البنوك	المجموع
2012	12 712	16 440 258	533	800	1333	301 473	324 281	625 754
2013	13 883	17 810 653	558	777	1336	334 331	333 810	668 141
2014	15 516	20 550 274	625	904	1529	373 030	358 373	731 403
2015	17 223	22 459 275	727	1069	1796	435 177	342 023	777 200
2016	17 887	26 537 349	822	1100	1923	446 300	307 149	753 449
2017	18 333	28 402 914	870	1 142	2 012	440 729	287 782	728 511

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الرابع والخمسون، 2018، ص: 65.

إذ يمكن توضيح بيانات الجدول من خلال الأشكال البيانية التالية:

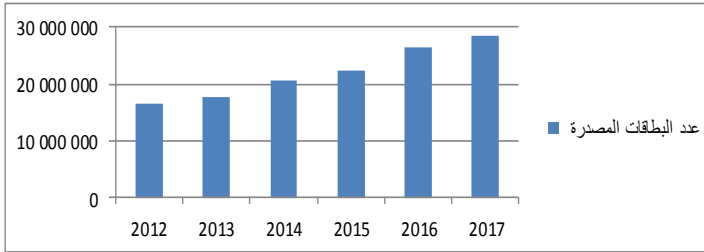
الشكل 4: تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في السعودية خلال الفترة (2012-2017).

سعيدة حركات، سارة بن غيدة



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول 4

من خلال الشكل 4 يتبين أن الشبكة السعودية حققت نموا إيجابيا في عدد أجهزة الصراف الآلي في السعودية، حيث ارتفع بنسبة 2.49% * لتبلغ حوالي 18 333 جهازا. الشكل 5: تطور عدد البطاقات المصدرة في السعودية خلال الفترة (2012-2017)



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول 4

ومن خلال هذا الشكل أي الشكل 5، يتبين لنا ارتفاع عدد البطاقات المصدرة بنسبة 7.02% * لتبلغ حوالي 28.4 مليون بطاقة مقارنة بارتفاع 18.15 في العام السابق.

الشكل 6: تطور عدد العمليات المنفذة عبر الشبكة السعودية (2012-2017)

* تم الحصول على نسبة الزيادة كما يلي: عدد أجهزة الصراف الآلي لعام 2017-عدد أجهزة الصراف الآلي

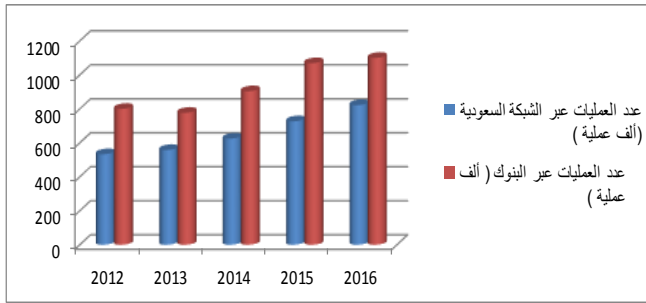
$$\text{لعام 2015} = 18\,333 - 17\,887 = 446$$

$$2.49 = 17887 / 100 * 446$$

* تم الحصول على نسبة الزيادة كما يلي: 28 402 914 - 26 537 349 = 1 865 565

$$7.02 = 26\,537\,349 / 100 * 1\,865\,565$$

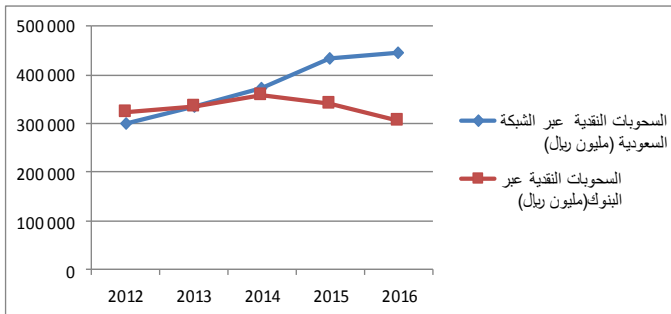
واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول 4

من خلال الشكل 6 يتضح لنا ارتفاع عدد العمليات التي تم تنفيذها عبر الشبكة السعودية في عام 2017 لتبلغ 870 مليون عملية، أما بالنسبة لعدد العمليات التي جرت عبر شبكة البنوك والتي تظهر من خلال الجدول السابق رقم (04)، فقد زادت لتبلغ 1.14 مليار عملية، مقارنة بزيادة نسبتها 18.2% في العام السابق.

الشكل 7: تطور عدد السحوبات النقدية في السعودية خلال الفترة (2012-2016).



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معطيات الجدول 4

من خلال الشكل 7 يتبين لنا انخفاض قيمة السحوبات التي نفذت من خلال الشبكة السعودية لتبلغ 440.7 مليار ريال، وانخفضت قيمة السحوبات النقدية التي تمت عبر شبكة البنوك إلى 287 مليار ريال، وهو ما أدى إلى ارتفاع إجمالي عدد العمليات التي نفذتها أجهزة الصراف الآلي لـ 2012 مليون عملية، بينما انخفض إجمالي السحب النقدي لـ 728.51 مليار ريال، كل هذا يفسر الجهود المبذولة من طرف الشبكة السعودية للمدفوعات خلال عام 2017 لتحقيق المزيد من الإنجازات والنجاحات في تقديم خدمات

بنكية إلكترونية مميزة في بيئة تسودها المنافسة بين البنوك، إذ استمر النمو في حجم العمليات البنكية لأجهزة الصراف الآلي والبطاقات البنكية لتقديم خدمات بنكية إلكترونية تمتاز بالدقة والسرعة والأمان، ما أدى إلى زيادة ثقة العملاء في استخدام التقنية البنكية. وتقوم حالياً مؤسسة النقد العربي السعودي وبمشاركة البنوك العاملة في المملكة بإعداد استراتيجية شاملة لأمن المعلومات، تهدف إلى تحقيق الحماية الفاعلة من التهديدات الداخلية والخارجية، كما ستعمل على توحيد وتطوير جميع السياسات والأنظمة والإجراءات الخاصة بأمن المعلومات استناداً إلى المعايير الدولية في هذا المجال، وضمان تنفيذ تلك المعايير والسياسات من طرف البنوك العاملة في السعودية. (زيدان محمد وحمو محمد، جوان 2015، ص: 175).

5.2 تجربة تونس في الإدارة الإلكترونية:

يعد تطوير الإدارة الإلكترونية أحد أهم ركائز برنامج التنمية الإدارية في تونس وحسب التوجهات الاستراتيجية العامة للتنمية، فإن برنامج التنمية والتحديث الإداري هو أحد الإصلاحات الكبرى التي سيتم القيام بها خلال السنوات المقبلة، والتي ستتمكن من إرساء إدارة ناجعة ومفتوحة تقدم خدمات عمومية عبر إجراءات مبسطة وذات جودة عالية في متناول المواطن والمؤسسة وتساهم مساهمة فاعلة في التنمية، ومن هذا المنطلق، تتمثل المهمة التي تم ضبطها في إطار الدراسة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية 2020 في:

- تصميم خدمات الإدارة طبقاً لحاجيات مستعمليها (المواطن والمؤسسات الاقتصادية)؛
- دمج وربط أنظمة المعلومات وتقاسم البنى التحتية المعلوماتية بما يمكن من تبادل المعلومات؛
- تكريس انفتاح الإدارة من خلال تعزيز الشفافية والتشاركية والمساهمة في خلق القيمة، وهذا عبر استعمال التكنولوجيا الرقمية لتأمين التحول الرقمي، وتعزيز الثقة عند استعمالها.

وقد تم ضبط 8 توجهات استراتيجية لتنفيذ هذه المهمة وتحقيق رؤية برنامج الإدارة الإلكترونية في أفق سنة 2020، وهي:

- تطوير خدمات عمومية عبر شبكة الإنترنت سهلة الوصول ومتعددة القنوات، وتنحصر حول رغبات المواطن والمؤسسة والإدارة؛

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

- التشجيع على الاستغلال المشترك للوسائل والبنى التحتية المعلوماتية؛
 - إعادة هندسة الإجراءات الإدارية ورقمنتها اعتمادا على التكنولوجيات الرقمية؛
 - إرساء إطار لفتح المعطيات بغية تكريس الشفافية وإعادة استعمال البيانات العمومية؛
 - الانتقال نحو إدارة متشابكة تتيح التعامل والتبادل الإلكتروني مع ضمان حماية المعطيات الشخصية؛
 - إرساء إطار للمشاركة العمومية يساهم في تكريس الديمقراطية التشاركية؛
 - تحديث أنظمة المعلومات الإدارية وتوظيفها في خدمة المواطن؛
 - تعزيز الثقة الرقمية في الخدمات عبر شبكة الإنترنت.
- قدمت تونس نموذجا في المشاركة الإلكترونية وإشراك المواطنين، ونالت المرتبة الثالثة والأربعين عالميا في "مؤشر المشاركة الإلكترونية"، وورد في التقرير تجربتها في التشاور الإلكتروني حول سياسة التدريب المهني والذي يمثل مثالا على مبادرات المشاركة الإلكترونية، وأتاحت وزارة التكوين المهني والتشغيل التونسية للجمهور مجالا لطرح الأسئلة وتقديم الاقتراحات حول موضوع التدريب المهني من خلال موقع مخصص لهذا الغرض، وكذلك من خلال صفحتها الرسمية على موقع الفيسبوك.
- واختلف أداء تونس فيما يخص "مؤشر تطوير الإدارة الإلكترونية" وتراجع ترتيبها إلى الثاني والسبعين على المستوى العالمي، ومع ذلك تُمثل البلد العربي الأكثر تقدما في ترتيب الإدارة الإلكترونية في أفريقيا، وتشغل إلى جانب المغرب ترتيبا ضمن الدول العشر الأولى في أفريقيا. (حكومة 01، حكومة المستقبل ..(2016/08/09) تاريخ الاطلاع: 2018/03/23).
- والجدول التالي يبين تطور اشتراكات الهاتف الثابت والنقال والإنترنت في تونس خلال السنوات الأخيرة.

الجدول 5: تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت والنقال والإنترنت في تونس للفترة (2008-

2017)

سعيدة حركات، سارة بن غيدة

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
اشتراكات الهاتف الثابت										
العدد	1'239'074	1'278'548	1'289'585	1'217'781	1'098'893	1'021'979	949'395	943'642	974'975	1.113.168
اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد										
العدد	11,91	12,15	12,12	11,32	10,09	9,28	8,52	8,37	8,54	9,65
اشتراكات الهاتف النقال										
العدد	8'602'164	9'797'026	11'114'206	12'387'656	12'843'889	12'712'365	14'283'633	14'595'875	14'282'078	14.334.080
اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 فرد										
العدد	82,65	93,11	104,46	115,11	117,98	115,41	128,17	129,47	125,25	124,30
نسبة مستخدمي الإنترنت										
العدد	27,53	34,07	36,80	39,10	41,44	43,80	46,16	46,50	49,60	55,50

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات ITU، مرجع سابق.

من خلال الجدول 5، يتبين لنا أن قطاع الهاتف النقال من أنشط القطاعات في سوق الاتصالات في تونس، إذ بلغت 8.6 مليون مشترك سنة 2008، وارتفع إلى 14,3 مليون مشترك سنة 2017، وهذا راجع لتطور وتنوع الخدمات والعروض خاصة بعد تحرير سوق الاتصالات للاستثمارات المحلية والأجنبية، أما نسبة مستخدمي الإنترنت من إجمالي عدد السكان فقد ارتفعت من 27,53 سنة 2008 إلى 55.50 سنة 2017، ذلك راجع لإقبال التونسيين على عروض الإنترنت عبر الجيل الثالث، بالإضافة إلى تسويق الإنترنت عبر الألياف البصرية والأقمار الصناعية، والميكروويف والتبديل المتعدد البروتوكولات

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

وغيرها، والجدول التالي يبين تطور عدد البطاقات البنكية وعدد أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الدفع الإلكتروني في تونس حسب إحصائيات " Monétique Tunisie ".

الجدول 6: تطور عدد البطاقات البنكية وATM وTPE في تونس (2010-2016)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
البطاقات البنكية بالمليون							
العدد	2392	2373	2665	2859	2721	3067	3186
عدد أجهزة الصراف الآلي ATM							
العدد	1660	1741	1851	1967	2070	2249	2385
أجهزة الدفع الإلكتروني TPE							
العدد	11 968	12 269	12 728	12 825	12 655	12 991	13 510

المصدر : Monétique Tunisie - Statistiques متوفر على موقع ويب:

http://www.monetiquetunisie.com/index.php/fr/statistique.html ، بتاريخ:

2019/02/15

من خلال الجدول 6، نلاحظ تطور كل من البطاقات البنكية الذي صاحبه تطور في عدد أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الإلكترونية، هذا يدل على أن الدولة التونسية تشجع وتحفز المواطنين والتجار على اعتماد وتبني وسائل الدفع الحديثة، وذلك لخدمة قطاع السياحة.

3. الخاتمة:

من خلال هذا الموضوع تم التطرق إلى أهم التجارب الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية البنكية العالمية والعربية، وذلك من خلال عرض الجهود المبذولة من طرف هذه الدول لإقامة بنى تحتية وقانونية، والارتقاء بنوعية الخدمات البنكية المقدمة، والرفع من مستوى أداء مؤسساتها، مواكبة للتطورات الحاصلة.

إذ قطعت الدول العربية (الإمارات العربية المتحدة، قطر، الأردن، السعودية وتونس) أشواطاً كبيرة ومهمة في مجال تبني تقنيات الإدارة الإلكترونية والاستفادة من إيجابياتها سعياً وراء تخفيض الفجوة بينها وبين الدول المتقدمة من خلال تقديم أفضل الخدمات.

الاقتراحات:

من خلال هذه الدراسة ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات ترى الباحثان أهمية العمل بها لتشجيع وتفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية وتوسيع نطاق تطبيقها وهي كما يلي:

- ضرورة تعزيز التعاون العربي من أجل تطوير تقنيات الإدارة الإلكترونية من خلال الاتفاقيات وتبادل الخبرات والتجارب؛
- ضرورة الارتقاء بالعنصر البشري من خلال توفير خريجي الجامعات الحاملين للشهادات في اختصاصات الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإنشاء المعاهد المتخصصة وتطوير البحث العلمي في مجال الإدارة الإلكترونية؛
- توعية إطارات وموظفي الإدارات بالأهمية الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية، والعمل أكثر على تدريبهم على أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاستفادة من ذلك في كسب مزايا تنافسية تسمح لها بالبقاء والاستمرار في سوق شديد المنافسة؛
- توفير أجهزة الحماية والأمن، وإعداد تشريعات وقوانين خاصة بتأمين وتعزيز الثقة بالمعاملات الإلكترونية، وتوفير وسائل الحماية للمتعاملين بالاعتماد على تجارب الدول الرائدة في هذا المجال.

4. قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- ✓ بوحوش عمار (2006)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي.
- ✓ نجم عبود نجم (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: الرسائل العلمية

- ✓ فارس كريم (2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، قطر.

ثالثاً: المجالات

- ✓ خالص حسين مريم (2013)، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.
- ✓ زيدان محمد وحمو محمد (جوان 2015)، أمن المعلومات المصرفية كمطلب لبنى التسويق الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 08، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر.

رابعاً: الملتقيات العلمية:

- ✓ فضيل حسن (21- 22 أفريل 2016)، دور أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول في إدارة وجذب الودائع (مقارنة بين الجزائر والدول العربية)، ورقة بحثية ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس حول الاتجاهات الجديدة لإدارة السيولة وعصرنة وسائل الدفع "العوائق والتحديات"، مخبر الاقتصاد الرقمي وكلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر.

واقع استخدامات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية – عرض لبعض التجارب -

ثالثا: المصادر الإلكترونية

- ✓ البطاوي آيات (2018/01/30)، بنك الإمارات يحص على جائزة أفضل بنك في تقلص الخدمات المصرفية الإلكترونية لعام 2017، متوفر على موقع ويب:
<http://ik.ahram.org.eg/News/49469.aspx> ، تاريخ الاطلاع: 2018/02/07
- ✓ عوض علي الحاج، مفهوم الحكومة الإلكترونية E-gouvernement وتجارب بعض الدول العربية، ورقة بحثية متوفرة على موقع ويب: www.profawad.info/888.doc تاريخ الاطلاع: 2018 / 02 / 07.
- ✓ حكومة 01، حكومة المستقبل..... الآن، نظرة على أداء الدول العربية في "تقرير الأمم المتحدة للإدارة الإلكترونية لعام 2016" (2016/08/09)، متوفر على موقع ويب: <http://01government.com> ، تاريخ الاطلاع: 2018/03/23.
- ✓ المملكة الخامسة عالميا في الخدمات الحكومية الإلكترونية (2014/04/12)، مقال منشور في قناة العربية، متوفر على موقع ويب:
<http://www.alarabiya.net/ar/saudi-today/2014/04/12> ، تاريخ الاطلاع: 2018/02/10.
- ✓ الأسئلة الشائعة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، متوفر على موقع ويب:
<https://www.nbad.com/ar-ae/contact-and-support/ways-to-bank/online-banking-faq.html> ، تاريخ الاطلاع: 2018/02/06.
- ✓ دبي نموذج ناجح للتحويل الإلكتروني للحكومة الذكية (2016/09/14)، متوفر على موقع ويب:
<http://tadafur.com> تاريخ الاطلاع: 2018 / 02 / 07.

رابعا: التقارير

- ✓ مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الرابع والخمسون، 2018.
- ✓ الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، متوفر على موقع ويب:
<http://www.tra.gov.ae/aropen-data/latest-statistics.aspx>

رابعا: المراجع الأجنبية

- ✓ Voir : Omar S. Al-Mushayt1, Kashifu l Haq and Yusuf Perwej, "ELECTRONIC-GOVERNMENT IN SAUDI ARABIA :A POSITIVE REVOLUTION IN THE PENINSULA", *International Transactions in Applied Sciences* Volume 1, No. 1, ISSN-0974-7273 January 2009.
- ✓ Zhiyuan fang, E_ Government in Digital era: Concept, practice, and Development, *International, Journal of the Internet and Management*, vol. 1., no, 2, 2002.