

الحكومة الإلكترونية سياقات معرفية وتجارب عالمية رائدة

Electronic Governance: cognitive contexts and pioneering global experiences



لرقم ياسر^{1*}، دايلي زين العابدين²

^{2 1} جامعة جيجل، الجزائر

yasser.larkem@univ-jijel.dz

z.daili@univ-jijel.dz

تاريخ الإرسال: 2024/03/14 تاريخ القبول: 2025/04/09 تاريخ النشر: 2025/06/01

ملخص:

حاولت الورقة البحثية التطرق لأهمية الحُكامة الإلكترونية في الارتقاء بجودة الخدمة العمومية من خلال إبراز دور الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في دعم هذا التوجه الجديد، من خلال نماذج عالمية رائدة في التعامل الإلكتروني مثل: دبي وأبو ظبي (دولة الإمارات العربية المتحدة)، سنغافورة، كوريا الجنوبية، إستونيا، باعتبار التحدي الأكبر الذي أصبح يطرح نفسه بقوة في علاقة الدولة بالمواطن أو بتعبير أدق عقل الدولة التنظيمي ممثلاً في "الإدارة" هو إمتاع المواطن وتوفير الأريحية والبساطة له في كل تعاملاته اليومية. منهجية، حيث يستدعي تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية تشجيع الابتكار لتوفير بيئة حاضنة للأفكار المطروحة، ويعد نموذج الإمارات العربية المتحدة نموذجاً رائداً في مجال التشجيع على الابتكار والمنافسة بين القطاعات وتوفير بيئة محفزة للعمل الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي، الخدمة العمومية النوعية.

Abstract:

The research paper attempted to address the importance of e-governance in improving the quality of public service by highlighting the role of artificial intelligence and modern technologies in supporting this new trend, through leading global models in electronic dealings such as: Dubai and Abu Dhabi (United Arab Emirates), Singapore, South Korea, Estonia, considering that the biggest challenge that has become strongly posed in the relationship between the state and the citizen, or more precisely the state's organizational mind represented in the "administration" is to entertain the citizen and provide him with comfort and simplicity in all his daily dealings. Methodology, as the application of the concept of e-governance requires encouraging innovation to provide an incubator environment for the ideas presented, and the UAE model is a pioneering model in the field of encouraging innovation and competition between sectors and providing a stimulating environment for digital work.

Key words: Electronic governance, Artificial intelligence, Quality public service

مقدمة:

أدت الثورة التكنولوجية في العقدين الأخيرين من الألفية الثالثة فيما يتصل بالإدارة والتسيير بضرورة التحول العاجل في أسلوب الإدارة القديم -المعتمد على الأسلوب البيروقراطي والنمطي في كفاءات تسيير العمل (العام والخاص)- والبحث عن أساليب عصرية في تقديم وترويج الخدمة وكسب الزبون، وقد لاقى هذا التحدي اهتماما كبيرا من الدول وبخاصة المتقدمة والسائرة في طريق النمو في سياساتها وموازناتها العامة، من خلال انفتاحها وتأكيدها على معيار ومؤشرات الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة في تقديم الخدمة وصناعة المنتج في كل تقاريرها وتقييماتها السنوية (في البرلمان، بيانات الرئاسة، منظمة الشفافية الدولية)، خاصة أن تقنيات الذكاء الاصطناعي ونظم المعلوماتية تتسم بطبيعتها المتفردة من: معايير الجودة، اختصار الوقت والمسافات، تقليص الجهد، عقلانية التكاليف وتقليل الهدر في الموارد، تعطي خاصية جذب، تنافسية، تثير الاهتمامات البحثية والعلمية للارتقاء بها وإشاعة استعمالها في كل تفاصيل حياة المواطن العصري ذو الاحتياجات المضطربة والمتنوعة.

ووفقا لذلك تبنت الحالات المشمولة بالدراسة (الإمارات العربية المتحدة، كوريا الجنوبية، سنغافورة، إستونيا) تجسيد عدة مشاريع أفكار في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية وفق أطروا وأساليب تتماشى مع سياقاتها المحلية والحضارية وإمكانياتها التقنية والتكنولوجية وبناها التحتية والمعرفية والاجتماعية، هذا ويمكن التماس بعض معالم التسيير الإلكتروني الذكي لحالات الدراسة إبان فترة جائحة كورونا المستجد كوفيد 19- والذي عرف اهتماما كبيرا بتقنيات الذكاء الاصطناعي من حيث إدارة الأزمة والتواصل الرقمي من المنزل وأجهزة الاستشعار الحساسة للوباء، إضافة لنماذج أخرى تخص آليات مكافحة الفساد والتعامل اليومي مع المواطنين وطرق التبليغ والإخطار بحثا عن امتياز حوكمة الخدمة العمومية - الحوكمة الإلكترونية- وتحقيق الرفاه الاجتماعي.

- وعليه نحاول إبراز أهمية الذكاء الاصطناعي والنظم الذكية في دعم مساعي التحول إلى مفهوم الحوكمة الإلكترونية في ترشيد ورفع كفاءة الخدمة العمومية من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:
ما القيمة التي يضيفها الذكاء الاصطناعي في حوكمة الخدمة الإلكترونية للدول المعنية بالدراسة البحثية؟

- ما مفهوم الحوكمة الإلكترونية؟ وماهي خصائص الذكاء الاصطناعي؟

- ما هي مجالات مساهمة آليات الذكاء الاصطناعي في ترقية جودة الخدمات العمومية ودعم تجسيد

مفهوم الحوكمة الإلكترونية؟

- أهمية البحث:

- تنبع أهمية الدراسة في كون الطرق العصرية لتقديم الخدمة العمومية باستعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أصبحت تحديا لتحقيق حياة الرفاه والسعادة في هذه الألفية الجديدة.
- التحدي العالمي المفرز خاصة مع ظاهرة العولمة وبروز مفاهيم "المواطنة العالمية"، "دولة الرفاه" يقتضي التحول الجذري في عديد العمليات الإدارية وتبني مقاييس ومؤشرات للجودة وتقييمات الأداء.
- أهداف الدراسة:
- تبيان أهمية التقنيات الحديثة -الإلكترونية- في حوكمة الأجهزة الإدارية والرفع من قدراتها الأدائية في تقديم المنتجات والخدمات العمومية وتسيير المشاريع والاستثمارات.
- التعرض من خلال نماذج عالمية لأفكار عملية رائدة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية.
- تسليط الضوء على مؤشرات الجودة في ظل مفاهيم الحوكمة الإلكترونية والعولمة الثقافية.
- منهجية البحث:
- استعملنا المنهج الوصفي باعتبار الدراسة وصف حال نموذج وفكرة مطبقة تلتمس من خلال خدمات فعلية مقدمة للجمهور وفق خطوات وآليات وهندسية متسلسلة ومترابطة العلاقات.
- تقسيم الدراسة:
- المبحث الأول: تسليط الضوء على مفاهيم ومضامين الحوكمة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي.
- المبحث الثاني: دراسة نماذج عالمية لمساهمة الذكاء الاصطناعي في دعم النظم الإلكترونية في مجال تحسين وترقية جودة الخدمة العمومية.

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي للحوكمة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي

من بين المفاهيم التي اكتسحت الفكر الإداري الحديث نجد: الحوكمة الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي كمداخل فكرية واستراتيجية تطبيقية للنهوض بالخدمة العمومية وضمان فعالية الأجهزة الإدارية.

المطلب الأول: الحوكمة الإلكترونية: التعريف والأهداف

نتطرق لمفهوم الحوكمة الإلكترونية من خلال ذكر أبرز التعاريف والأهداف المتوخاه من تطبيق فلسفتها.

الفرع الأول: تعريف الحوكمة الإلكترونية

تعد الحوكمة نمطا جديدا في تسيير شؤون الدولة ومؤسساتها وقائم على المشاركة والمساءلة وسيادة القانون... والذي تزامن مع مفرزات ظاهرة العولمة وبروز اختلالات مست الأنظمة السياسية خاصة لدى

الدول النامية في إفريقيا، والذي يقضي بالضرورة تقليص أدوار الدولة لصالح فواعل جديدة هي المجتمع المدني والقطاع الخاص.¹

أما الحوكمة الإلكترونية فقد تعددت التعاريف المقدمة بشأنها؛ نجد من بينها:

- تعد نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية بما يدعم صيانة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة.²

- كما يتميز المفهوم بكونه يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دعم الحوكمة الرشيدة.³

أيضا تلعب الحوكمة الإلكترونية دورا كبيرا في تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنيات المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة بأقل جهد وتكلفة".⁴

- تهدف الحوكمة الإلكترونية لتطبيق الوسائل الإلكترونية في التفاعل بين الحكومة والمواطنين، والحكومة والشركات وكذلك في العمليات الحكومية الداخلية لتحسين الديمقراطية ومختلف الأعمال الأخرى.⁵

- كتعريف إجرائي: الحوكمة الإلكترونية هي منظومة حكم تتسم بالمواكبة والديمقراطية والانفتاح على البيئتين الداخلية والخارجية لتحقيق الرفاه الاجتماعي للمواطنين من خلال سياسات عامة تتصف بكونها رشيدة وعقلانية والبيئة الخارجية لتحقيق شروط العصرية والتطور القائمة على ترسيخ استعمال

¹ كريش نبيل، دايلي زين العابدين، الحكم الراشد كمدخل لتعزيز التنمية المستدامة: مقارنة معرفية مفاهيمية، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الوطني حول: "حوكمة التنمية في إفريقيا تحديات الراهن وصعوبات النهوض"، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة بومرداس، الجزائر، 10 فيفري 2021، ص 05.

² عدمان مريزق، لونيس حسينة، الحوكمة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة لونيس علي، البليدة، 2014، ص 138.

³ جلام كريمة، فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة لحالة الجزائر، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 29-30 أكتوبر 2014، ص 03.

⁴ والي فايزة، مقارنة معرفية-الحوكمة الإلكترونية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 03، 2018، ص 277.

⁵ جلام كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 03.

التكنولوجيات الحديثة في تسيير شؤون الدولة بهدف تقديم خدمة عمومية تتصف بالجودة، الدقة ونقص التكلفة.

الفرع الثاني: أهداف الحوكمة الإلكترونية

- هناك عديد الأهداف التي تسعى الحوكمة الإلكترونية إلى تحقيقها من بينها:¹
- البناء المؤسسي: وذلك من خلال إعادة هيكلة مؤسسات الدولة وجعلها تتماشى ومقتضيات العصر من خلال مكافحة كل أشكال الفساد عن طريق المساءلة والشفافية في إطار مجتمع ديمقراطي منفتح على متطلبات وتطلعات البيئة الخارجية.
- البناء الاقتصادي وتحسين مستوى الأداء: الحوكمة تقتضي بإدخال تعديلات هيكليّة على الاقتصاد الوطني للدول وجعله قويا قادرا على مواجهة الأزمات، كل هذا تلزمه بيئة ديمقراطية ونهوض بمؤشرات التنمية من شكلها المادي البسيط إلى شكلها السياسي والاجتماعي والإنساني.
- دور الهيئات والمنظمات الدولية في دعم الشفافية والمبادلة: وذلك من خلال دعم الاستراتيجية الدولية في دعم آليات الحوكمة من قبل الدول العظمى والمنظمات دولية الحكومية وغير الحكومية، عن طريق تقديم مساعدات للدول النامية، ومراقبة مدى تطبيق معايير الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد.
- الدولة وعلاقتها بالمجتمع المدني: الأصل أن المجتمع المدني هو العين الفاحصة للدولة في إطار القانون، عن طريق ممارسة دوره الرقابي وتفعيل آلية المساءلة التي تحدد طبيعة العلاقة بين الدولة وهذه المؤسسة، إضافة لأدواره الأخرى على غرار: الأعمال الخيرية والإنسانية الإغاثية.

المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي

يبرز مفهوم الذكاء الاصطناعي من خلال مواصفاته وتقنياته المستخدمة وعليه نقوم بالتطرق لجملة من المعارف الخاصة به مع تعداد جملة الخصائص المميزة له.

الفرع الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي

- يعرف الذكاء الاصطناعي على أنه: تلك التقنية المتطورة المستخدمة، والتي تساهم في إدارة العمليات أكثر تطورا وذكاء من الإنسان الذي صنعها ومنحها المعرفة والمقومات الحسية، بما يساعدها على التعلم التلقائي والتطور الذاتي.²

¹ مصباح بلقاسم، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية المستدامة، المعارف، جامعة أكلي محند أولحاج، قسم العلوم القانونية، البويرة، العدد 18، جوان 2015، ص ص 228-229.

² ناظم حسين رشيد، مي ابلحد أفرام، "تدقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي في ضوء إطار عمل تدقيق الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين (IIA)-دراسة نظرية تحليلية"، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، الملحق الجامعية قصر الشلالة، جامعة ابن خلدون، تيارت، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 433.

- دراسة الملكات العقلية للإنسان باستخدام النماذج الحاسوبية لإكساب الحاسب بعضاً منها¹
- تيار علمي وتقني يضم الطرق والتقنيات التي تهدف إلى إنشاء آلة قادرة على محاكاة الذكاء الطبيعي أو البشري.²

إجمالاً يمكن القول بأن الذكاء الاصطناعي هو ذروة التفكير البشري، الذي يقتضي خلق تكنولوجيا تفوق في ذكاءها العقل البشري، عن طريق حلول الآلة محل الإنسان في التفكير بواسطة العمليات الحاسوبية تحقيقاً للدقة، الجودة واختصار مدة الإنجاز.

- الفرع الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي: انطلاقاً من التعريفات السابقة يمكن استخلاص جملة الخصائص المعبرة عن المفهوم كالتالي:³

- حل المشكلات في ظل شح المعلومة أو غيابها.
- القدرة على اكتساب المعلومة وتطبيقها.
- القدرة على التعلم والفهم من خلال الاستفادة من الخبرات السابقة والتحكم في توزيعها.
- سرعة الاستجابة والتكيف مع مختلف المتغيرات.
- القدرة على الإبداع والتصور وفهم الأمور وإدراكها.
- توفير المعلومة التي من شأنها إضفاء الدقة على القرارات الإدارية.
- وعليه يمكن القول أن مفاهيم الحوكمة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي تلتنقي في بوتقة وهدف وحيد هو خدمة الإنسان وإضفاء السهولة على تعاملاته اليومية مع مختلف الوحدات والهيئات الإدارية.

المبحث الثاني

النظم الإلكترونية والذكاء الاصطناعي: نماذج عالمية مرموقة في تقديم الخدمة العمومية
سننظر لجملة من النماذج المرموقة في مجال تعاملات التسيير الإلكتروني في عدة مجالات تخص الخدمة العمومية والمدنية مثل: الصحة، المدن الذكية، الوثائق الإدارية والشخصية بصيغها الرقمية وتداولها الإلكتروني، السلامة المرورية، النقد أو العملة الإلكترونية، التصويت الإلكتروني.

¹ مهدي مراد، واقع استخدام البنوك الإسلامية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي دراسة حالة بنك السلام الجزائر أنموذجاً، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، المجلد 12، العدد 02، 2022، ص 248.

² الزهراني أحمد على، تبني الصحافيين العرب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، ص 16.

³ مهدي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 249.

المطلب الأول: حالة الإمارات العربية المتحدة (إمارة دبي): بداية الحلم الرقمي 2001

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة تجربة ناجحة في مجال التسيير الإلكتروني والخدمة والإلكترونية خاصة من خلال نموذج دبي وأبوظبي العالميين.

الفرع الأول: كرونولوجيا البدايات

- تعود بدايات اعتماد الخدمة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة لعام 2001 عندما أطلقت وزارة المالية خدمة الدرهم الإلكتروني، كما قامت وزارة المالية والصناعة في شهر نوفمبر 2002 بتشكيل لجنة تنسيقية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية وفي مارس 2003 تم إجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة عملية للتنفيذ.

في شهر يونيو من عام 2004 بادرت وزارة المالية والصناعة بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية، حيث عملت الحكومة الاتحادية على توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وفي مارس 2005 قامت وزارة المالية والصناعية بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية.

في شهر يونيو 2008 صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بتطوير استراتيجية لنظم المعلومات في الحكومة الاتحادية، وفي 2010 أعد مكتب رئاسة الوزراء استراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية في الدولة.

في مايو 2011 أطلق نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم البوابة الإلكترونية لحكومة الإمارات من الإلكترونية للذكية (يلاحظ النقلة في المشروع الإلكتروني كنتاج لتوطين الفكرة وتبنيها كثقافة للحكومة الإماراتية والفرد الإماراتي).

بحلول عام 2013 تحديدا في شهر ماي، أعطى نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم إشارة الانطلاق لتعزيز مبادرة الحكومة الذكية بهدف توفير خدمات فورية وعلى مدار الساعة للجمهور من أي مكان كان (عبر عنها نائب الرئيس ب: بحكومة لا تنام ل 24 ساعة و 365 يوما في السنة، مضيافة كالفنادق، سريعة في تعاملاتها، مبدعة، متكيفة، مبتكرة، تحقق الرفاه والسعادة).¹

2- يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية من بين المشاريع النموذجية والرائدة عربيا وعالميا وخصوصا إمارة دبي، التي تسعى إلى الوصول بإداراتها لمرحلة التعامل الإلكتروني الشامل.

كانت المبادرة من إمارة دبي في أكتوبر 2001 من خلال إنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا سميت ب "دبي للإنترنت" كمرجع لكافة الشركات الراغبة بالاستثمار في المدينة، وهذا ما لاقى تجاوب عالمي من خلال إصرار عدة شركات عالمية لإنشاء فروع لها في مدينة دبي للإنترنت.

¹ المري علي محمد حمد برك، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإمارات، 07 يوليو 2023، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://alkanounia.info/?p=14501>، تاريخ التصفح: الخميس 14 ديسمبر 2023، على الساعة الرابعة عصرا.

كما كان مخطط التحول صوب الحكومة الإلكترونية وفق زمني خماسي أي لخمس سنوات بدءاً من ديوان الحاكم، دائرة الحاكم، دائرة المياه، الكهرباء، الدائرة الصحية والجمارك والموانئ، ودائرة بلدية دبي وغيرها.

الفرع الثاني: إنجازات حكومة دبي الإلكترونية

- موقع شرطة دبي الإلكتروني: الذي يقدم خدمات كاختبارات إشارات المرور، خدمة الاستعلام عن المخالفات المرورية ودفعها إلكترونياً.

- موقع جمارك دبي: يتضمن توثيقاً كلياً للمتطلبات الإدارية والإجرائية الضرورية للمعاملات الجمركية.

- دائرة سياحة دبي الإلكترونية: يحوز كل المعلومات عن السياحة والتسوق التجاري في دبي وخدمة الحجز في الفنادق والرحلات البحرية حول دبي.

- خدمة التراخيص الصناعية.

- خدمة المدير الإلكتروني: المؤهل لتسهيل تدريب المدراء ومشرفي العمال في كافة الهيئات الحكومية في دبي من أجل تسهيل عملية نقل المعرفة وتبادل المهارات.

- خدمة "اسأل دبي": كوسيلة اتصالية جد مهمة للاتصال بالهيئات الحكومية من خلال قنوات متعددة تتضمن مركز الاتصال والمحادثة عبر الأنترنت والبريد الإلكتروني والفاكس.

بلغت تجربة دبي الإلكترونية والارتقاء بنوعية خدماتها أعلى مستوياتها من حيث التفاعل بين المواطن والهيئات باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، حيث حصلت حكومة دبي بحلول 2007 على شهادة تأكيد وإثبات الجودة تقديراً لجهودها والتزامها المستمر بتحسين جودة خدماتها، كما أطلقت في نفس العام مبادرة "الأسبوع الإلكتروني" (كتأكيد على التوطين والتمكين الذي وصلته ثقافة التعامل الإلكتروني ضمن اهتمامات الفرد والهيئة الإدارية في دبي)، من خلال توقف كل إدارة من إدارات البلدية عن استقبال المعاملات يدوياً.

ودائماً في إطار مساعي تحسين جودة المواطن في مجال الخدمة المدنية وضعت موزعات آلية للنقود بالبريد الإلكتروني، وفي إطار "الإدارة تذهب للمواطن": هناك إمكانية لسحب وثائق الحالة المدنية عبر الهاتف المحمول وإنجاز كل المعاملات الحكومية عبر ذات الوسيلة، حيث تصل رسالة للمواطن تسأل عن كيفية تقديم جواز السفر بالمنزل أو الإدارة.¹

¹سقي فاكية ، تكملة محاضرات في مادة نماذج للإدارة الإلكترونية المقارنة، محاضرات مقدمة لسنة الثالثة ليسانس تخصص الإدارة الإلكترونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة سطيف 02، 2019، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://www.scribd.com>، تاريخ التصفح: 14 ديسمبر 2023، يوم الخميس، على الساعة 11 صباحاً.

- كما تقدم "حكومة دبي الذكية" خدمات عديدة موجهة للجمهور وأخرى مشتركة للجهات الحكومية وموظفيها، من خلال موقعها: (www.dsg.gov.ae) كما تتولى مهمة الإدارة والإشراف الكاملين على البوابة الرسمية لحكومة دبي (www.dubai.ae) والتي تعد مجمعا حكوميا افتراضيا يضم أكثر من 1500 خدمة حكومية لدوائر وجهات حكومية لدبي، يجري تحديثها بشكل دوري ودائم، يوجد مقرها في ديوان حاكم دبي برئاسة أحمد بن حميدان كمدير عام لها تحت شعار "الحكومة تذهب للناس ولا تنتظرهم ليأتوا إليها".

- فلسفة التقييم للمشاركين المبتكرين في الحكومة الإلكترونية (أفكار الطلبة من المبتكرين خصوصا): يجري تقييم المشتركين وفقا لثلاث معايير رئيسية هي: الكفاءة والفعالية ب 40 %، سهولة الاستخدام ب 40 %، والابتكار ب 20 %، إضافة لوجوب ارتباط الحلول بخدمات حكومية أساسية تقدم للمتعاملين، سواء مؤسسات أو متعاملين.

- وتشجيعا للحصول على أفكار جديدة ومبتكرة من الطلبة خصوصا، ينال الفائز من فئة الطلبة جائزة نقدية مقدارها 1 مليون درهم إماراتي (حوالي 300 ألف دولار أمريكي) مع الحصول على دعم لطرح التطبيق تجاريا؛ من بين قائمة الفائزين في الدورة والتي شملت 411 جهة نجد:

- أولا: قطاع شرطة دبي: التي طورت ضمن فئة الأمن والسلامة حلا إلكترونيا يسمح للمواطنين بتسديد المخالفات والتبليغ عن الجرائم وحوادث المرور ومتابعة حالة طلباتهم وغيرها من الخدمات، وبعد عام من إطلاق هذا الحل، أفادت شرطة دبي بأن موقعها الإلكتروني المخصص للهواتف المحمولة سجل أكثر من 1,3 مليون مستخدم وأن تطبيقها للهواتف المحمولة يستخدمه أكثر من 300.000 مستخدما، وعندما تم تحديث التطبيق في نوفمبر 2014 تم تنزيله من طرف 3000 مستخدم خلال أسبوع.

- ثانيا: في نفس القطاع المروري تطبيق "لا تراسل": المبتكر لطلبة من كلية الخوارزمي الدولية بالتعاون مع وزارة الداخلية، ويهدف إلى تقليل عدد الحوادث المرورية الناجمة عن إرسال الرسائل أثناء القيادة، إذ يقوم التطبيق بإقفال شاشة الهاتف عندما يرصد مستشعر الحركة زيادة المركبة ويعيد فتحها عند تخفيف السرعة أو توقف السيارة.

- ثالثا: تطبيق الاتحاد النسائي العام: ضمن فئة الشؤون الاجتماعية فيعتبر وسيلة للمشاريع المنزلية المدارة من فئة النسوة لبيع منتجاتها اليدوية، ووفقا للاتحاد شهد المتجر الإلكتروني تسجيل 200 تاجرة وعرض أكثر من 2000 منتج خلال الأشهر الثلاث الأولى من إنطلاقه.

- رابعا: تطبيق "المواطن النشط"

الذي تم تطويره لبلدية موسكو في فئتي الشؤون الاجتماعية والحلول الدولية، حيث يشجع التطبيق المواطنين على المشاركة في المسوحات والاستطلاعات عبر كسب نقاط يمكن استبدالها بخدمات عامة مجانية.

- في مايو 2015 أعلن حاكم دبي نائب رئيس الدولة محمد بن راشد آل مكتوم أن 96 % من الخدمات المقدمة للمواطنين في أهم 337 دائرة حكومية قد أصبحت تقدم عبر الهاتف المحمول بنجاح.
- كما أن القيادة الإماراتية للحكومة وضعت هدف جديد بحلول عام 2024 وهو أن يتمكن أكثر 85% من مستخدمي الخدمات الحكومية من الوصول إليها عبر الأجهزة المحمولة، مما يشكل تحدياً كبيراً للحكومة لنقل وتمكين خدماتها في الأجهزة المحمولة وسهولة استخدامها.
- ودعماً لتشجيع الابتكارات العلمية في مجال التقنية والخدمة الإلكترونية أطلقت الحكومة جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف في عام 2013 تمنح سنوياً للمشاركين في أربع فئات: الهيئات الوطنية والعربية والدولية والحكومية، إضافة للطلبة الإماراتيين في 8 قطاعات: الصحة، التعليم، البيئة، الشؤون الاجتماعية، الأمن والسلامة، السياحة، الاقتصاد، التجارة، المواصلات والبنية التحتية (حلول عبر الهاتف والويب والرسائل النصية).
- كما طرح المجلس الوطني الاقتصادي في دولة الإمارات فكرة التصويت الإلكتروني عام 2011 لزيادة نسبة المشاركة في الانتخابات وجعلها أكثر سهولة، وعرف الإجراء تجاوباً كبيراً من المواطنين عبر إلقاء صوته بالطريقة الإلكترونية لا التقليدية (قامت اللجنة الوطنية للانتخابات قبل 5 أشهر بوضع مراكز انتخابية قبل موعد الانتخاب بأسبوعين إلا أن الإلقاء بالصوت كان معاكساً للتوقعات).
- عرفت مرحلة الترويج والتبني دعاية إعلامية كبيرة في القنوات غير التقليدية ومواقع التواصل الاجتماعي مع الاعتماد على خبراء في البرامج لتجسيد برامج تجريبية كجس للنبيض (ارتفعت نسبة الانتخابات من 28 بالمائة سنة 2011 إلى 35 بالمائة سنة 2015)، أيضاً عرفت عملية التصويت الإلكتروني للانتخابات اختصاراً للوقت فمن استغرق 7 دقائق سنة 2006 إلى 4 دقائق فقط سنة 2011، فضلاً عن ارتفاع نسبة المشاركة في الانتخابات فمن 6000 مؤهلين للتصويت عام 2006 إلى 130000 عام 2011 إلى 224000 عام 2015 في ارتفاع كبير ونقله نوعية تعكس الجهود المبذولة والتجاوب الشعبي مع هذه الثقافة الجديدة، كما وأنه بسبب التجربة الناجحة فقد عرفت وفوداً وبعثات من مختلف دول المنطقة لمحاولة محاكاة النظام.¹

¹المري علي محمد حمد برك، مرجع سبق ذكره.

- الدرهم الإلكتروني: **e-Dirham** سنة 2001 يعتبر أول صورة لبداية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وهو بمثابة بطاقة ذكية تصدرها وزارة المالية يستخدمها الأفراد في دفع المستحقات والرسوم الحكومية، وعرف عدة تطورات من حيث الشكل والاستخدام.¹

أولاً: تبني إعادة شحن البطاقة المدفوعة "الدرهم الإلكتروني"، عام 2011 عبر أجهزة الصراف الآلي واستعمالها لدفع رسوم ومستحقات حكومية اتحادية، (خلافًا للطريقة التقليدية عبر البريد أو نقداً)، وتشجيعاً لاستخدام وتداول الدرهم الإلكتروني عرضت وزارة المالية على المستخدمين أسعاراً ورسومًا مخفضة.

ثانياً: وفي هذا الصدد أعلنت وزارة المالية أن "الدرهم الإلكتروني" حصل رسوماً حكومية بلغت 17 مليار درهم إماراتي، حيث استخدم في أكثر من 80 مليون معاملة (طبق أيضاً في: نظام سداد المدفوعات في السعودية).

ثالثاً: كما وسع استعمال خدمات إلكترونية بواسطة الدرهم الإلكتروني حتى أثناء السفر وحتى للجهات غير الحكومية.

- تبنت الحكومة الإماراتية نظم تقييم صارمة مستندة لملاحظات المواطنين ووفقاً لمعايير القطاع الخاص للجودة، حيث تركز على التحسين المستمر، والتقييم الدوري كل عامين بناءً على معايير: تجربة المواطن، التوافق الإستراتيجي، كفاءة الخدمة والابتكار، القنوات، الخدمة، الأفراد والتقنية.²

- مكافحة جائحة كوفيد 19 من خلال حلول ذكية: استخدمت دولة الإمارات عدة حلول ذكية لمواجهة الجائحة العالمية الذي سببها كوفيد 19، من خلال:

- أولاً: تطبيق الحصن

كان أبرز هذه الحلول للكشف عن كوفيد 19 وتتبعه، من خلال معرفة الأشخاص المخالطين للحالات المصابة بالفيروس، كما أن التطبيق يتيح أيضاً خاصية الاطلاع على نتائج الفحوصات الطبية لكوفيد 19 بسهولة.

¹حمادي زيد الدين، عابي وليد، حريش ناجي، عرض وتقييم تجربة الإمارات العربية المتحدة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية، كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع واشكالية التطبيق، مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق اهراس، مارس 2021، ص 1098.

²المري علي محمد حمد برك، مرجع سابق.

- ثانيا: ساعة ذكية لمراقبة المرضى خلال العزل

تستخدم حكومة أبوظبي السوار الإلكتروني الذكي كجزء من جهودها لتنفيذ إجراءات العزل الصحي للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد "كوفيد 19"، فعن طريق هذا التطبيق يمكن التحقق والتثبت من مكوث الأشخاص المشمولين بالعزل في بيوتهم طوال مدة العزل.

*كما يساعد السوار الإلكتروني من تحديد وتتبع الموقع الجغرافي للمريض والتأكد من مغادرته المنزل ومدى تعريضه الصحة العامة لأفراد المجتمع للخطر، توفر هذه التقنية مجانا للمرضى.

ثالثا: منصة الدكتور الافتراضي لكوفيد 19: من خلالها يمكن للأشخاص تقييم الأعراض المرضية التي تظهر عليهم وما إذا كانت تلكم الأعراض مرتبطة بفيروس كورونا المستجد لكوفيد 19 أم لا، تطرح المنصة مجموعة من الأسئلة وبناء على إجابات الشخص يستنتج الدكتور الافتراضي ما إذا كان المريض يعاني من الجائحة.

رابعا: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لرصد مخالفات كوفيد 19 في مركبات الأجرة والسائقين (البيئة الصحية):

حيث قامت هيئة الطرق والمواصلات في دبي بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي المتمثلة في خوارزميات تعلم الآلة (الرؤية الحاسوبية) لرصد مخالفات الإجراءات الوقائية للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 ك: التباعد الجسدي وارتداء الكمامات داخل مركبات الأجرة التابعة لها سواء للركاب أو السائقين، حيث ساعدت التقنية الذكية في ضبط الالتزام بإجراءات الوقاية من انتشار فيروس كورونا المستجد- كوفيد 19.

خامسا: منصة الرعاية الصحية عن بعد DOH

أطلق من قبل دائرة الصحة-أبوظبي، توفر الرعاية الصحية من خلال: تطبيق ذكي مجاني يمكن كافة أفراد المجتمع من الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عن بعد ومن منازلهم دون الحاجة لزيارة المرافق الصحية، إذ يوفر التطبيق أدوات رقمية مدعمة بالذكاء الاصطناعي تمكن المرضى من الحصول على استشارات طبية وتشخيص للحالات الطارئة عن بعد، وذلك عبر الصوت والكتابة ومقاطع الفيديو وحجز المواعيد وإدارتها، والحصول على وصفات طبية وتدخلات آنية عبر الأنترنت من طرف الطبيب المرافق إلكترونيا، كما أن التطبيق تجاوز مشكل الهلع والخوف من التصريح بالإصابة وحتى خوف كبار السن من الأمراض المزمنة من الخروج من منازلهم بسبب احتمالية الإصابة الناتج عن الاحتكاك والتواصل.

سادسا: تطبيق إبق في المنزل Home app The stay

يسمح بالتأكد من التزام الأشخاص المطالبين بالحجر المنزلي بالتعليمات الخاصة بالحجر الصحي الصادرة بحقهم من الجهات المعنية في أبوظبي، إذ يطلب من المعني من تنزيل التطبيق المتاح على غوغل بلاي وأبل

ستور، حيث يحصل كل شخص على اسم مستخدم وكلمة مرور ليتمكن من استخدام التطبيق وتحميل البرنامج على هاتفه، والسماح للتطبيق بالولوج لكاميرا الهاتف والموقع والمكروفون وذلك لضمان عمل التطبيق بالشكل الأمثل، حيث يتيح لدائرة الصحة في أبوظبي البقاء على علم بموقع الأشخاص أثناء الحجر المنزلي الإلزامي، وتحديد مواقعهم والتأكد من عدم مخالفتهم شروط الحجر، حيث يعمل التطبيق على إرسال التنبيهات إلى مرضى الحجر المنزلي للتحقق من وجودهم ضمن نطاق الحركة المسموح به أثناء فترة الحجر، ويجب على المستخدم الضغط على التنبيهات التي تصله، كما يوجد خانة لالتقاط الصور لنفسه لتأكيد الدخول.

سابعاً: هاكاثون "مليون مبرمج عربي" ضد كورونا

أطلقتها مؤسسة دبي للمستقبل هاكاثون "مليون مبرمج عربي" لإشراك المبرمجين العرب في كافة أنحاء العالم للعمل على تطوير حلول مبتكرة للتحديات التي يشهدها القطاع الصحي في العالم بسبب تفشي فيروس "كوفيد 19"، وتحويل إلى خدمات وبرمجيات فعالة ويتيح هاكاثون "مليون مبرمج عربي" فرصة المشاركة لجميع المبرمجين العرب من مختلف أنحاء العالم لعرض أفكارهم المتعلقة بالتحديات الصحية عبر الموقع الإلكتروني: (<https://omachack.com>) على أن يتم تطوير الفكرة من قبل فريق يضم شخصين على الأقل و5 أشخاص كحد أقصى.

ويعمل المشاركون في الهاكاثون على إيجاد حلول مبتكرة تعتمد على لغة البرمجة لتعزيز الفائدة المجتمعية في مجال الحكومة والخدمات الصحية والطبية والراحة النفسية خلال فترة الالتزام المنزلي ودعم التكافل الاجتماعي ودعم الأعمال الصغيرة والشركات الناشئة ورواد الأعمال في المجال الصحي الذكي. كما ويتم انتقاء 15 فريق وتقييم مشاريعها وفق معايير جودة عمل النموذج والجدوى الاقتصادية وتجربة المستخدم وتكلفة التنفيذ، ومن ثم عرضها على لجنة من مؤسسة دبي للمستقبل لاختيار 5 مشاريع تفوز بجائزة تبلغ قيمتها 50 ألف دولار أمريكي¹.

ملاحظة: نحن بصدد التحدث عن ارتفاع رهيب ومتسارع في بداية العقد الأول للألفية الثالثة، حيث يمكن القول أن تجربة إمارة دبي الإلكترونية كانت سباقاً لإضفاء التعامل الإلكتروني وتمكينه في مختلف مناحي الحياة اليومية للمواطن، بل انتقلت لثقافة ممكنة ومؤصلة تربط بالجودة والرفاه والسرعة.

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية: حالة كوريا الجنوبية

تعد كوريا الجنوبية نموذج عالمي في تطبيق أسس الحكومة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بمكافحة الفساد وتكريس الشفافية وتقليص التعاملات الورقية وضمان الجودة والوضوح.

¹البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، حلول ذكية لمكافحة كوفيد-19، 19 ديسمبر 2023، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://u.ae>، تاريخ التصفح: 21 ديسمبر 2023، على الساعة العاشرة صباحاً.

الفرع الأول: تدابير مكافحة الفساد في كوريا الجنوبية: دحض البيروقراطية عبر تشجيع التعامل

الرقمي

شنت كوريا الجنوبية حملة شرسة ضد الفساد من خلال اعتماد تدابير وإجراءات مبتكرة وممنهجة لدحض الفساد، حيث كانت بلدية سيول قبل سنة 1998 مثلاً بؤرة للفساد، لذلك عملت على ابتكار أساليب ثورية لمكافحة هذا المرض الإداري القاتل "الفساد" من خلال أربع محاور رئيسية هي:

- تعتبر مدينة سيول عاصمة كوريا من الأقطاب العالمية والقلب النابض للسياسة والاقتصاد والتعليم والثقافة في كوريا، وتلعب دوراً مهماً في التنمية، فبلدية سيول حرصت على مكافحة الفساد بعدما كانت أحد بؤره قبل 1998، حيث عملت على ابتكار أساليب ثورية وفعالة في مكافحة الفساد وفق أربع محاور رئيسية هي:

- القضاء على مصدر الفساد مثل إلغاء اللوائح والإجراءات البيروقراطية المعقدة وغير الملائمة والتي من شأنها تحريك عِل الفساد، كإلغاء نظام الإحالة على المنطقة بهدف قطع العلاقة بين المتقدمين على التراخيص والمسؤولين الحكوميين (قطاع السكن، الضرائب، الأشغال العمومية، قسم مكافحة الحرائق) التي تشهد العديد من ممارسات الفساد.

- وضع نظام للإبلاغ عن ممارسات الفساد فور وقوعها من خلال وضع نظام للبريد الإلكتروني يسمح بالتبليغ عن جرائم الفساد مباشرة إلى رئيس البلدية.

- الكشف بشفافية تامة عن تفاصيل عملية اتخاذ القرارات فيما يخص الإجراءات المتعلقة بمنح التراخيص على الأنترنت، والكشف عن مؤشر مكافحة الفساد لوسائل الإعلام لتحقيق الشفافية.

- تعزيز الشراكة بين القطاع العام والخاص في مجال مكافحة الفساد والتوقيع على ميثاق النزاهة والتعاون مع المجتمع المدني، إنشاء ديوان المظالم للمواطن.

- الفرع الثاني: إجراءات محاربة الفساد باتباع النظم الإلكترونية: (سيول نموذجاً - نظام OPEN

= مرئية المعلومة، مشاركة المعلومة، متابعة المعلومة وسهولة الوصول لها)

- كما تعزز سيول ترسانتها الوقائية بنظام OPEN:

ONLINE PROCEDURES ENHANCEMENT FOR CIVIL APPLICATIONS

- إن نظام OPEN هو: نظام ديناميكي لتوفير المعلومات في الوقت الحقيقي والفعلي لمختلف التعاملات

الإدارية، وتتبع تقدم أطوار المعالجة من البداية إلى النهاية، فبخلاف التطبيقات السائدة في دول العالم والتي تقتصر على توفير المعلومة فيما يتعلق بالمرحلة النهائية للقرار والإجراءات المتخذة من طرف هيئة وجهة معينة كرخص البناء مثلاً، دون إمكانية إتاحة تتبع خطوات المعاملة الإدارية إلى غاية صدور القرار النهائي بخصوصها، فنظام OPEN كان الأول من نوعه في العالم من حيث توفير هذه الميزة:

- السماح للمواطن بمتابعة ومراقبة تعاملاتهم الإدارية تكريسا للشفافية وحماية لهم من تعسف الموظف، كرخص البناء مثلا، مع فتح المجال للطعن ومعرفة سبب الرفض من خلال شبكة الأنترنت دون التنقل للمصالح المعنية.

- قام رئيس بلدية سيول بنقل المسؤولين من مكانهم لغلق باب علاقات المصالح مع المستفيدين في مجال اختصاصهم.

- تنقيح اللوائح غير المبررة وتقليصها بنسبة 80% في المائة.

- معاقبة المتورطين في الفساد حيث يرسل مكتب رئيس البلدية في كل شهر استبيانات للمتعاملين معها، ويقوم العمدة بقراءة جميع الردود شخصيا، ويضمن بشكل صارم وشخصي معاقبة المخالفين.

- كما دعمت بلدية سيول ترسانتها الوقائية بإدخال مؤشر مكافحة الفساد لتقييم مستوى نزاهة كل مصلحة إدارية عبر القيام باستطلاعات للرأي للمتعاملين مع البلدية (أكيد بصيغة إلكترونية)، كما أنشأت بلدية سيول ما يعرف بـ "ديوان المظالم" الذي يعمل على توفير قنوات اتصال مباشرة بين المواطنين ورئيس البلدية من خلال الوسائط العصرية ك: خط الهاتف الساخن (الضروري)، البريد الإلكتروني، وبرامج إذاعية لاستقبال شكاوي المواطنين.

لقي النظام إشادة من منظمات عدة: كالبنك الدولي ومنظمة الشفافية الدولية والتعاون الاقتصادي والتنمية،¹ حيث سمح بضمان الرقابة الآنية والتفتيش والتحقق عبر شبكات الأنترنت مما خلق بيئة عمل مناسبة للمواطن.

- نصت الخطة الرئيسية الحكومية سنة 2020 أن تكون السياسة الوطنية قائمة على الأدلة ومرتكزة على العلم والوصول إلى حكومة مفتوحة ومبتكرة للمواطنين، إضافة لتبني أطر لتطوير الذكاء الاصطناعي وتشجيع الابتكار لاستخدامه في تطوير الإدارة العامة² وبناء اقتصاد رقمي قوي قائم على خاصية الذكاء الاصطناعي المبتكر ك: استراتيجية تنفيذ المدن الذكية، وضع خريطة طريق للصناعة والتكنولوجيا الجديدة لتسهيل وتسريع وتيرة تطوير التكنولوجيا لصالح المجتمع وترقية المرفق العمومي.

¹الباز سعد، زدام يوسف، دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري - تجربة كوريا الجنوبية-، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، المجلد 05، العدد 1، نوفمبر 2019، ص 11، 15.

²تهدف الحكومة الكورية الجنوبية لكسب خطوات استباقية لاستيعاب احتياجات المواطنين ولاسيما الفئات الأكثر ضعفا.

- كما توفر منصات للمشاركة الإلكترونية (الأشخاص الإلكترونيون والبيانات المفتوحة **data.go.kr** والمشتريات الإلكترونية، كما يركز الإطار التشريعي والقانوني للدولة فيما يتصل بالحكومة الإلكترونية على حماية البيانات والمعلومات الشخصية وعلى الأمن الرقمي والهوية الرقمية.¹

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية في دولة سنغافورة

تعتبر سنغافورة أنموذج عالي يحتذى به في مجال تطوير وإشاعة استعمال المنصات الرقمية والشبابيك الموحدة وتوحيد المعلومات والإجراءات لتسريع العمل الإداري وتخفيف العبء على المواطن.

- سعت لتطوير خدماتها العامة المقدمة إلكترونياً، عبر تعزيز بنيتها التحتية وترسانتها التكنولوجية وتوظيفها في خدمة المواطن السنغافوري بحثاً عن الرفاه ورضا المواطن، وعليه تبنت جملة من الإجراءات الرامية لتمكين التعامل الإلكتروني في مختلف أجهزتها الإدارية، عن طريق:

- تطوير منصات رقمية قياسية: لابتكار الخدمات الرقمية ونشرها في مختلف الأجهزة والمستويات الحكومية الهيئة الحكومية للتكنولوجيا تحوز أدوات وخدمات المنصة وبنية تحتية مشتركة تؤهلها لضمان اتساق التطبيقات وجودتها بغض النظر عن المستخدم أو الجهة التي تطورها.

- نظام الدخول الموحد الآمن إلى الخدمات الحكومية: إنشاء حساب واحد تتعرف عليه كافة المنصات الحكومية بدل اسم المستخدم وكلمة المرور لكل جهة وخدمة حكومية (منصة مشتركة: **TECHSTACK**)، كما تستخدم الحكومة مدخلات المستخدمين في تخطيط وتصميم الخدمات لتيسير المعاملات الرقمية وتقليل الوقت والتكلفة.

- إدارة الكوفيد: عملت الحكومة السنغافورية أثناء أزمة كوفيد على تسريع الربط بين مختلف الدوائر الحكومية باستعمال التكنولوجيا لتقديم تجربة عملية للمواطنين في كيفية التعامل مع الجائحة، حيث بادرت بإعداد مواقع إلكترونية وتطبيقات تزود الجمهور بإجراءات الوقاية، حيث ربحت ثقافة المواطن الرقمي والبنية التحتية، كمثال: **MASKGOWHERE.gov.sg** الإلكتروني بعد تسعة أيام فقط من تسجيل أول إصابة حيث يضم الموقع معلومات لمصادر متعددة كوزارة الصحة، الإتصالات... كما مكن المستخدم من معرفة متى وأين يتم استلام أقنعة الوجه الطبية، كما أطلقت الحكومة في 20 مارس تطبيق

¹ لياس عابدة، محرز نور الدين، برجي نسرين، تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية، كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق، مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية، جامعة محمد الشريف مساعدية، سوق أهراس، مارس 2021، ص 2019.

(TRACE TOGETHER) لمراقبة التقارب بين الأفراد عبر تقنية البلوتوث والحصول على معلومات

المستخدمين المتواجدين في المناطق القريبة (قام بتحميله 20% من السكان).¹

- تطبيق (Trace together): الذي يمكن الأفراد من التعرف على الأشخاص المصابين بالمرض من

خلال إرسال إشارات بلوتوث للطرف الآخر وتنبيهه باستخدام الهواتف الذكية.

- تطبيق (SAFE ENTRY): يعمل على تسجيل أوقات دخول وخروج الأفراد لمختلف أماكن الخدمة

(جامعات، مكاتب، مراكز تسوق...) مع تسجيل المعلومات الشخصية وأرقام الهواتف للاتصال بهم في حال

ثبوت إصابتهم بالمرض.²

- تطبيق (FW MOMCAR): وهو تطبيق تحت إشراف وزارة القوى العاملة (MOM) لمراقبة

الصحة العمالية (FW) وذلك بالتبليغ الذاتي عن درجة الحرارة وأي أعراض أخرى تشبه الإنفلونزا.

- الصحة الذكية: رقمنة قطاع الصحة في سنغافورة سهل الاستفادة من الخدمات الصحية من طرف

كبار السن وتمكينهم من القيام باستشارة طبية عن بعد بواسطة الفيديو، حيث يسمح نظام

(TeleRehabilitation) من تقديم خدمات العلاج الطبيعي والتأهيل في منازلهم، كما يساهم روبوت

الدردشة الذكي لكبار السن من مراقبة حركاتهم والتنبيه في حال حدوث أمر غير طبيعي.

- المدن الذكية: الخدمة الذكية كتطبيق نظام One service وهو وسيلة لتمكين المواطنين من تقديم

ملاحظات تخص البلدية دون الحاجة لمعرفة الوكالة المسؤولة عن ذلك. إضافة لتسهيل طلب مركبات ذاتية

القيادة لأي فرد، تلقي إشعارات بشأن نقاوة الهواء، الحرارة، هطول الأمطار، معلومات بخصوص العائلات

والمسنين عبر شبكة من التطبيقات الذكية المختصة.³

- في مساعيها للربط بين البنية التحتية الحكومية وقطاعي الأعمال والسكن، يجرى تصميم مدينة جديدة

"بونغول" كتجربة للمدن المستدامة الرقمية، حيث ارتكزت على فكرة استخدام أجهزة الاستشعار في تحسين

وضبط سلوك المستهلكين المدنية من خلال التجميع المتواصل للبيانات وتحليلها في الزمن الحقيقي لتزويد

السكنات بمقاييس ذكية مدمجة ولوحات ذكية لترشيد استهلاك الطاقة.

- ترشيد كفاءة الاستهلاك وتدوير النفايات: يسعى مجمع الأعمال لتحقيق أقصى كفاءة للطاقة ب 30 في

المائة أكبر من المباني التجارية تجنباً للهدر العام للماء والكهرباء، بالإضافة لتدوير النفايات وتحويلها لسماط،

¹ سنغافورة تجربة ناجحة في تحويلها نحو الحكومة الرقمية، 10.02.2022، المتاح على الموقع

الإلكتروني: <https://www.google.com/url>، تاريخ التصفح: الخميس 2 نوفمبر 2023، على الساعة السابعة ليلاً.

² بوعموشة حميدة، تجربة سنغافورة في إقامة المدن الذكية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، المجلد 17، العدد 2، 2022، ص 11.

³ نفس المرجع السابق، ص 10.

الانتقال للفضاء النظيف في المتنزهات والأنشطة التكنولوجية كالتدريب الافتراضي، وادخال الروبوتات وأجهزة الاستشعار لتوفير خدمات التنظيف والصيانة، وسائط النقل ذاتية العمل في بونغول

- المطلب الرابع: الإدارة الإلكترونية في دولة إستونيا

تعد دولة استونيا نموذج مثالي ريادي في أوروبا الشرقية والقارة الأوروبية كدولة تبحث عن تحقيق تحدي الصفر ورقة وأكثر تعامل إلكتروني.

- تعتبر إستونيا من أسرع البلدان نموا في التحول الرقمي في العالم، حيث يمكن للمواطنين القيام بأي شيء عبر الأنترنت باستثناء أمور: الزواج، والطلاق وبيع وشراء العقارات.

- يؤمن (X-road) وهو بروتوكول اتصال متعدد القنوات تم تطويره لتوفير الخدمة عبر الأنترنت بالكامل مثل: وظائف الهوية الرقمية، التصويت الإلكتروني، والأعمال الإلكترونية، فعلى سبيل المثال **Eesti.ee** هو المتجر الوحيد للمعلومات الحكومية والخدمات الإلكترونية، ولدى الدولة أيضا استراتيجية تنمية المجتمع المدني التي تشمل المواطنين في تطوير السياسات والإجراءات القانونية.

- تتيح مبادرة المواطن (**rahvaalgatus.ee**) للمواطنين كتابة مقترحات وعقد مناقشات وتأليف وإرسال عناوين جماعية موقعة رقميا إلى البرلمان الإستوني.¹

خاتمة:

إن الحوكمة الإلكترونية كمقاربة للنجاعة التسييرية ساهمت بشكل كبير في إضفاء الجودة والنوعية والتسهيل في مجال الخدمات العامة وتجسيد الإدارة بالقرب ويبرز جليا في الدراسة من خلال نماذج التسيير الذكي للحالات المتناولة، إذ أن المشترك بينها هو الرؤية الإبداعية "دولة الرفاه" والتقنيات المبتكرة في تقديم الحلول النوعية والكفيلة بخدمة المواطن وتقليص العبء عليه، سواء من خلال الجهد أو التكلفة أو الوقت أو حجم الوثائق المطلوبة، كما تعددت مظاهر الخدمة المدنية الذكية سواء في الجانب الوثائق الشخصية، منصات رقمية لتوحيد البيانات بين الدوائر والإدارات المركزية واللامركزية، الصحة، العمومية (خاصة فترة كورونا المستجد -كوفيد 19-)، أمن وسلامة الطرقات، المدن الذكية الصديقة للبيئة.

النتائج المتوصل إليها: الأفكار العامة والمشاركات بين النماذج تتمثل في:

- يستدعي تطبيق مفهوم الحوكمة الإلكترونية تشجيع الابتكار لتوفير بيئة حاضنة للأفكار المطروحة.
- إشاعة ثقافة التعامل الإلكتروني عبر وسائط وقنوات عصرية للتمكين من توطئتها اجتماعيا ذهنيا
كمشترك وثقافة عامة باعتبارها وسيلة للرفاه والسعادة. - توطئ الثقافة قبل التجسيد-

- الحكومة الإلكترونية مكسب إنساني يستدعي توفر إرادة سياسية حقيقية وجائحة كوفيد 19 أثبتت جدوى نظم الذكاء الاصطناعي في هذا التوجه.
- تكريس ثقافة الاقتراحات والإشراك والشفافية وتقييم الأداء والاستناد لها كمؤشرات موضوعية ضابطة لنجاعة المفهوم من عدمه-الوقوف على نجاعة مفهوم الحكومة يستدعي فلسفة التقييم المستمر.
- التوصيات: تم الطرق لثلة من النماذج العالمية المرموقة المتطرق بهدف استعارة أفكار ناجعة ومن أجل البحث عن نموذج لترقية وجودة الخدمات العمومية (الجزائرية مثالا)؛ وعليه نقترح جملة من التوصيات تتمثل في:
- تبني مفهوم الحكومة في التسيير في جميع القطاعات وادخالها للمرافق العامة بطريقة سلسلة مدروسة ومخطط لها بحيث تنأى عن مقاومة التغيير وتشوهات الفهم الحقيقي لأغراضها والمكاسب المرجو منها سواء للشعب، الموظف العمومي، المنتخب المحلي للمجالس المنتخبة، القيادات والإدارات العليا.
- العمل على وضع أجهزة مختصة في دراسة النماذج الرائدة في التسيير الذكي واستعارة بعض الأفكار الناجحة ومحاولة تكييفها وتطبيقها بما يتوافق مع الخصوصيات والسياقات المحلية، خاصة فكرة التصويت الإلكتروني لزيادة المشاركة السياسية ومعالجة أوجه قصور النظام الانتخابي في جانبه الإجرائي.
- استعارة فكرة نموذج المدن الذكية الصديقة للبيئة وذو الكفاءة الاقتصادية من خلال دعم المشاريع والبحوث على مستوى الجامعات والمخابر الدقيقة والتقنية وربطها بالمؤسسات العمومية لتعزيز الرشادة الاستهلاكية وتقليص هدر المال العام.
- الانفتاح والشراكة مع النموذج العربي العالمي والمرموق في مسارات تطبيق الإدارة والحكومة الإلكترونية "دولة الإمارات العربية المتحدة" وبالضبط في الإدارة الصحية الإلكترونية (مرحلة جائحة كورونا المستجد - كوفيد 19-) وتطبيقات السلامة المرورية (للاستفادة منه خاصة لتفاقم ظاهرة حوادث المرور في الجزائر).
- تضمين وتبني فلسفة "الحكومة تذهب للمواطن" كمشارك بين الحالات التي عنيت بالدراسة بإيجابية تامة من القائمين على الحكم والتسيير الدولة الجزائرية (خاصة فيما يتعلق بمشاركة المعلومة، تسهيل الخدمة تقليص الوثائق، تضمين التبليغات الإلكترونية، الاستطلاعات الإلكترونية).

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المقالات

- 1- بوعموشة حميدة، تجربة سنغافورة في إقامة المدن الذكية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، المجلد 17، العدد 2، 2022.

- 2- الزهراني أحمد على، تبني الصحفيين العرب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022.
- 3- عدلمان مريزق، لونيس حسينة، الحوكمة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة لونيسي علي، البليدة، 2014.
- 4- لباز سعد، زدام يوسف، دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري - تجربة كوريا الجنوبية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، المجلد 05، العدد 1، نوفمبر 2019.
- 5- مصباح بلقاسم، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية المستدامة"، المعارف، جامعة آلي محند أولحاج، قسم العلوم القانونية، البويرة، العدد 18، جوان 2015، ص ص 229، 228.
- 6- مهدي مراد، واقع استخدام البنوك الإسلامية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي دراسة حالة بنك السلام الجزائر أنموذجا، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، المجلد 12، العدد 02، 2022.
- 7- ناظم حسين رشيد، ابلحدأفرام مي، تدقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي في ضوء إطار عمل تدقيق الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين (IIA)-دراسة نظرية تحليلية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، الملحق الجامعية قصر الشلالة، جامعة ابن خلدون، تيارت، المجلد 06، العدد 01، 2023.
- 8- والي فايزة، مقارنة معرفية-الحوكمة الإلكترونية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 03، 2018.

ثانيا: أشغال الملتقيات

- 1- جلام كريمة، "فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة لحالة الجزائر"، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 29، 30 أكتوبر 2014.
- 2- حماشي زيد الدين، عابي وليد، شنابي حير، عرض وتقييم تجربة الإمارات العربية المتحدة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية، كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقعواشكالية التطبيق، مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس، مارس 2021.
- 3- كريش نبيل، دايلي زين العابدين، الحكم الراشد كمدخل لتعزيز التنمية المستدامة: مقارنة معرفية مفاهيمية، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الوطني حول: "حوكمة التنمية في افريقيا تحديات الراهن وصعوبات النهوض"، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بومرداس، الجزائر، 10 فيفري 2021.
- 4- لياس عابدة، محرز نور الدين، برجي نسرين، تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية، كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع واشكالية التطبيق، مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس، مارس 2021.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

- 1- البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، حلول ذكية لمكافحة كوفيد-19، 19 ديسمبر 2023، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://u.ae>.
- 2- سقني فاكية، تكملة محاضرات في مادة نماذج للإدارة الإلكترونية المقارنة، محاضرات مقدمة لسنة الثالثة ليسانس تخصص الإدارة الإلكترونية، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://www.scribd.com>، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة سطيف 02، 2019.
- 3- سنغافورة تجربة ناجحة في تحولها نحو الحوكمة الرقمية، 10.02.2022، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://www.google.com/url>.
- 4- المري علي محمد حمد برك، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإمارات، 07 يوليو 2023، المتاح على الموقع الإلكتروني: <https://alkanounia.info/?p=14501>.