

## دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

### تجربة كوريا والبحرين

#### The role of e-Government in improving public service quality

#### The Korean and Bahrain's expérience

كريمة بوساق<sup>1</sup>، ليلي مطالي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة امحمد بوقرة بومرداس، [k.boussag@univ-boumerdes.dz](mailto:k.boussag@univ-boumerdes.dz)

<sup>2</sup> جامعة امحمد بوقرة بومرداس، [l.metali@univ-boumerdes.dz](mailto:l.metali@univ-boumerdes.dz)

تاريخ النشر: 2023 / 06 / 30

تاريخ القبول: 2023 / 01 / 09

تاريخ الاستلام: 2022 / 12 / 31

#### الملخص:

ما يشهده العالم اليوم منتطور وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات، نتج عنه تحولات عميقة في أساليب وإجراءات العمل في المؤسسات على اختلاف أنواعها سواء كانت خاصة أو عمومية، وفي هذا السياق اتجهت الدول والحكومات إلى التحول تدريجيا نحو الحكومة الإلكترونية لما تتيحه من تقديم خدمات ذات جودة تتلاءم مع أهداف وتطلعات المواطنين الذين اصبحوا اكثر انفتاحا وتطلعا لحياة وظروف أفضل. نهدف من خلال هذا المقال إلى عرض بعض التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGGDI لسنة 2020، حيث تم اختيار كل من كوريا والبحرين.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية-الخدمات العمومية-جودة الخدمة-تكنولوجيا المعلومات-مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

#### Abstract:

The development and spread of information technology in the world today, has resulted in profound transformations in the methods and procedures of work in the different types of organisations, whether private or public. Thus, countries and governments tended to gradually shift towards e-government that allows them to provide services with quality that satisfies the expectations of citizens becoming more and more requiring for a high standard of living. This paper aims to present some pioneering experiences of e-government according to the e-government development index EGGDI for the year 2020, whereby Korea and Bahrain were selected.

**Keywords:** E-government- Public services- Service quality- Information technology- E- government development index

\*المؤلف المرسل: كريمة بوساق، الإيميل: [k.boussag@univ-boumerdes.dz](mailto:k.boussag@univ-boumerdes.dz)

## 1. المقدمة:

يشهد العالم حاليا تغيرات سريعة وتحولات عميقة، ساهم فيها تطور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والانترنت، مما نتج عنه بروز ورواج مفاهيم وممارسات جديدة كمفهوم الحكومة الإلكترونية. حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم التطورات التي يشهدها تنظيم الدولة والتنظيم الإداري على الخصوص في جانب التنظيم والتسيير، إذ أنها تركز على مفهوم الخدمة النوعية اللازمة، وهي تعبر عن قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتممة الإدارات ومختلف أنشطتها الوظيفية والتحول نحو الخدمات الإلكترونية... فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس الخاصة من أهمها السرعة والشفافية، وعليه التحول للحكومة الإلكترونية لم يعد ينظر إليه كشكل من أشكال الرفاهية بل يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية التي جعلت المواطنين أكثر انفتاحا وتطلعا لحياة وظروف أفضل. ولقد بادرت العديد من دول العالم للاستفادة من هذه التقنيات للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية والتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية الأداء الحكومي، موسعا بذلك الفجوة الرقمية مع البلدان التي لم تتحكم بعد في التكنولوجيات الحديثة، التي أصبحت المعيار الذي تقاس به درجة تقدم الأمم. وبناء على ما تقدم، تتحدد معالم إشكالية هذه الدراسة كما يلي:

### ما هي مقومات نجاح الحكومات الإلكترونية وما هي مميزاتها؟

تهدف الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة من خلال التعريف بمفاهيم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات نجاحها، ومساهماتها في تحسين جودة الخدمات العمومية، مع عرض بعض التجارب الرائدة في العالم. وقد تم تقسيم الدراسة إلى محورين رئيسيين على النحو التالي:

- المحور الأول يشمل عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية معوقاتنا ومتطلبات نجاحها وجودة الخدمات العمومية.
- أما المحور الثاني فيتناول بعض تجارب ونماذج الحكومة الإلكترونية في العالم، حيث تم التركيز على النموذج الكوري والنموذج البحريني.

## 2. الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية :

### 1.2 المفاهيم الأساسية للحكومة الإلكترونية :

تعود أولى بدايات استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم اعتبارها كبديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم التسيير العمومي، ومضامين الخدمة العمومية، كمحصلة للتحويل في عمل الاجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل آخر يركز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضاهم على عمل الحكومات (سمير أحمد، 2009، ص 69).

وإن كان المفهوم الشائع للحكومة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العمومية إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (السالمي، 2009، ص 32)، فهنا كالعديد من التعاريف التي قدمت الحكومة الإلكترونية، منها ما تميز بربطها بالخدمة العمومية، حيث تعني استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المنظمات ورفع فعاليتها وتعزيز فاعليتها في سبيل تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العمومية من حيث وفرة هذه الخدمات، وتحسين أساليب تقديمها لهم (علي زيان وآخرون، 2018).

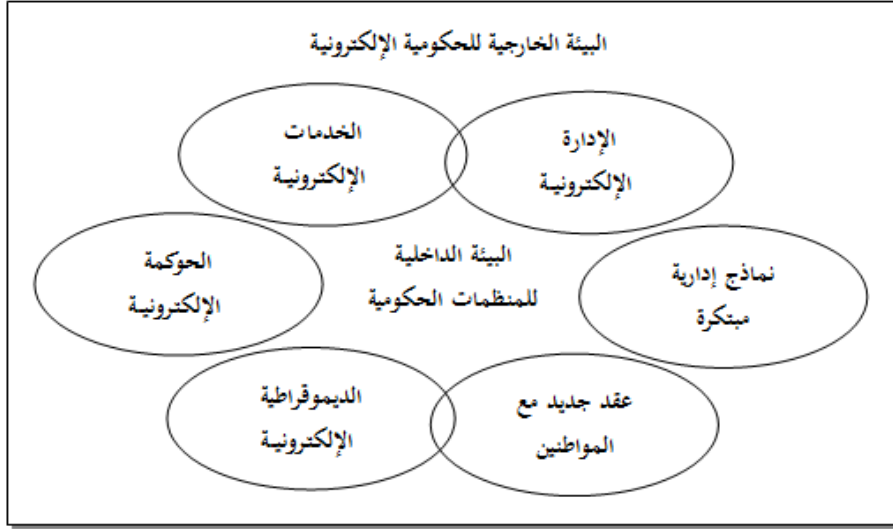
كما تم تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهية وتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت (الصبري، 2006، ص 59)، أو هي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية "بمعناها القانوني والإداري" لتوصيل المعلومات والخدمات وتسيير السلع للمستهفيدين منها عبر شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب، وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية، وإنما تسنده وتدعم كفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية، واختصار المسافات وتوفير وقت وجهد ومال المستفيدين (السالمي، 2009، ص 87).

ونشير الى ان مفهوم الحكومة الإلكترونية يرتبط مع مفهوم قريب منه هو مفهوم الإدارة الإلكترونية، كما يستخدم البعض عبارة الحكومة الإلكترونية للحديث عن استخدام وسائل الإعلام والاتصال وتقنياته الحديثة لتطوير أداء الإدارة، أما البعض الآخر لا يرى موجبا لاستعمال مثل هذه العبارة، ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الإلكترونية لتأدية المعنى ذاته، على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل عمل إلكتروني سواء قامت به الحكومة أو القطاع الخاص، ويدعو إلى التخلي عن المفاهيم التقليدية.

وعلى الرغم من عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية أو تغليب إحدى التسميتين على الأخرى، إلا أن أحدا لم يختلف على الهدف الأساسي لهذه التطبيقات؛ وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات: الحكومة، قطاع الأعمال والمواطنين من أجل تحقيق الرقي السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع (محمد الحسن، 2011، ص 56).

من العرض السابق للتعريف المختلفة للحكومة الإلكترونية، يمكن تعريفها بأنها: "حكومة تدار إلكترونياً بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العالم بالمنظمات الحكومية مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة (عبد المحسن زكي، 2009، ص 23). حيث أن الهدف المنتظر من الحكومة الإلكترونية تجاوز مجرد اقتصار المسافات والوقت والجهد بالنسبة للمستفيد منها، وإنما تعداه إلى تحقيق الرفاهية للمواطن. ويوضح الشكل الموالي الأبعاد المختلفة التي تميز الحكومة الإلكترونية في ضوء التعريفات السابق عرضها:

شكل رقم (1) : الأبعاد المختلفة للحكومة الإلكترونية



المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009، ص 24.

وهناك جملة من العوامل التي حفزت العديد من الدول والمؤسسات تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية أهمها (العربي، رقاد، 2014، ص ص 36-37):

1. تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة بها، حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية؛
2. توجهات العولمة وترابط المجتمعات البشرية؛
3. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه لاحتمالات العزلة في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً للتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

### 1.1.2 متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية :

يتطلب نجاح الإدارة الإلكترونية البدء بحل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، سواء تعلق الأمر بالجانب التقني، التنظيمي أو الإداري (الصبري، 2006، ص ص 80، 81)، وبشكل عام يمكن تلخيص متطلبات أو شروط نجاح الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية (مطالي، 2016، ص ص 137، 138):

1. دعم ومساندة الإدارة: يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية بموجب قرار سياسي يتم بناء عليه اعتماد الموازنات اللازمة لدعم المشروع، وتحديد الأهداف والأولويات، وعليه كلما زادت قناعة ودعم الإدارة العليا للمشروع، زاد ذلك في فرص نجاحه.

2. البنية الأساسية التكنولوجية: يتطلب نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها. مع ضرورة إعداد دراسة شاملة لما هو موجود فعلا من نظم معلومات وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات

- الحكومية والاستفادة منها في تنفيذ الادارة الإلكترونية. كما يعتبر تصميم وتحديث وصيانة المواقع الحكومية عاملا أساسيا لتقديم الخدمات الإلكترونية، باعتبارها البوابة التي يتم من خلالها التواصل مع المستفيدين.
3. وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة: تفرض خدمات الادارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الادارة الإلكترونية.
4. تطوير المنظمات الحكومية: إن تكنولوجيا المعلومات ليست بديلا للإدارة الجيدة، فإذا كان الأداء غير سليم فلن تفيد تكنولوجيا المعلومات في إصلاحه أو زيادة الرقابة الداخلية، لذا لابد من دراسة النظام التقليدي أولا وعلاج مشاكله قبل تحويله إلكترونياً للاستفادة منه. ويتطلب نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء العديد من التغيرات التنظيمية داخل المنظمات الحكومية، لجعل نظم وأساليب الإدارة أكثر ملائمة مع النظم الجديدة وما تتطلبه من مرونة وسرعة في اتخاذ القرارات، كتغيير الهياكل التنظيمية والتوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية وزيادة تمكين العاملين. كما يتطلب هذا التحول خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة الإلكترونية، لما لها من أثر في نجاح تطبيقها، حيث تعتبر مقاومة العاملين للتغيير من أهم المعوقات التي تواجه الادارة الإلكترونية.
5. إعداد وتمهئة المواطن: بالإضافة لما سبق؛ يجب الاهتمام باشتراك المواطن في مشروع الادارة الإلكترونية بتوضيح مزايا التعامل الإلكتروني من حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة. وباعتبار أن المواطن هو مستخدم الخدمة فإنه يتعين على الإدارات الحكومية تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة الإلكترونية، الإعلان عن مواقع الخدمات الإلكترونية في وسائل الإعلام المختلفة وشرح كيفية الوصول إليها والمزايا التي تحققها.
6. ضرورة ضمان أمن وسرية المعلومات، تعتبر مشكلة الأمان في نقل المعلومات من أبرز المخاطر في المعاملات الإلكترونية، بالنظر للجرائم التي تحدث عبر الانترنت؛ فضلا عن ضرورة الحفاظ على خصوصية الأفراد، وضمان عدم تسرب معلوماتهم الشخصية واستخدامها لأغراض غير قانونية.

## 2.1. 2. تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديات بحسب نوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموما يمكن تلخيص أهم التحديات فيما يلي (عشور، 2010، ص ص 38، 40):

1. المعوقات الإدارية: وترجع إلى الأسباب الآتية:
  - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
  - غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
  - المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
  - مقاومة التغيير من طرف العاملين خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

2. المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات مايلي:
  - غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية؛
  - عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبها. إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات؛
3. المعوقات المالية والتقنية: وهي مرتبطة مع ما يتطلبه استخدام تكنولوجيا المعلومات من تكاليف؛ كتكاليف الأجهزة والبرامج، والصيانة.
4. المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:
  - الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
  - غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية؛
  - الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
5. المعوقات الأمنية: وتتمثل في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصر بالأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.

## 2.2 مفهوم جودة الخدمة العمومية:

### 1.2.2 تعريف الخدمات العمومية:

- تعرف الخدمة بشكل عام على أنها نشاط اقتصادي يخلق قيمة ويوفر منافع للمستهلكين في وقت ومكان محددين لإحداث التغيير المرغوب لمصلحة المستفيد من الخدمة (Lapert&Munos, 2009, p. 18).
- أما مفهوم الخدمة العمومية فهو يغطي جميع الأنشطة ذات المصلحة العامة التي تعمل بصفة مباشرة أو غير مباشرة تحت وصاية السلطات العمومية المركزية أو المحلية. (Bartoli, 2009, pp. 54, 55). فالخدمة العمومية هي ذلك النشاط الممارس مباشرة من طرف السلطة العمومية (الدولة أو الجماعات المحلية)، أو تحت إشرافها بهدف إشباع حاجات المنفعة العامة. وبشكل عام؛ توجد ثلاثة أنواع أساسية من الخدمات العمومية (Bartoli, 2009, p. 55):
- الخدمات السيادية المتعلقة بالوظائف التقليدية للدولة (العدالة، الشرطة، الدفاع الوطني، المالية العامة،...);
  - الخدمات الاجتماعية والثقافية التي تشمل التعليم، الصحة، الرعاية الاجتماعية، ...
  - الخدمات ذات الطبيعة الاقتصادية؛ وتزامن ظهورها وتطورها مع تزايد دور الدولة في تلبية بعض الاحتياجات الأساسية في مجالات الطاقة والنقل والاتصالات، الخ.
- تتميز الخدمات العمومية بعدد من الخصائص التي تؤثر بشكل أساسي على نجاح عمليات التسويق. فخصوصية التسويق العمومي تتعلق بكل من الطبيعة "العمومية" وطبيعة "الخدمة" للنشاط. (Bon, 1989, p. 26)
- فخصوصية العمومية تشمل ثلاث خصائص رئيسية نستعرضها فيما يلي:

● **غياب الهدف الربحي:** تتميز الخدمة العمومية غالباً بغياب الهدف الربحي، وهو ما ينتج عنه صعوبة متابعة تطور السوق، حيث أن السعر المجاني أو الرمزي يسمح للمستخدمين بالاستمرار في استخدام الخدمة العمومية، حتى وإن كانت متدنية أو غير مناسبة. وعندما يتناقص عدد عملاء الخدمة المجانية أو المدعومة من طرف الدولة، فإن هذا قد يعكس تدنيا شديدا في مستوى الخدمة وعدم مطابقتها لاحتياجات الجمهور. وغالبا ما يدفع نقص الموارد المالية في السوق مقدمي الخدمات ذات هدف غير ربحي إلى تقديم خدمة أساسية ذات جودة منخفضة. ونتيجة لذلك، فإنهم بطبيعة الحال غير مهتمين بالتركيز على الحاجات الناشئة أو الجديدة، التي تكون في الغالب خدمات عالية الجودة، مما يجعلهم يدورون في حلقة مفرغة: سوء ملاءمة الخدمة لحاجات الأفراد يؤدي إلى صعوبات في الحصول على الموارد، ونقص الموارد المالية يحول بدوره دون ملاءمة الخدمات وهكذا (Bon, 1989, p. 27).

● **تحقيق المصلحة العامة:** يقوم الفكر التسويقي أساسا على تلبية الحاجات الفردية. وفي حين أن القطاع الخاص يتم فيه استخدام المعلومات المحصل عليها من دراسة السوق لتصميم عرض يتناسب مع حاجات ورغبات العملاء مع مراعاة الاعتبارات الاقتصادية المتعلقة بالربحية عند اتخاذ القرار؛ فإنه في حالة الخدمات العامة القائمة على مبدأ المصلحة العامة، فإن الحاجة إلى تكييفها وملاءمتها مع حاجات المستخدمين ليست من أولويات الإدارة؛ كما أنه لا يمكن تقديم الخدمات العمومية من منظور اقتصادي بحت؛ فهناك اعتبارات ذات الأولوية في القطاع العمومي مثل العدالة الاجتماعية والمساواة (Laing, 2003, p. 432). فالسلطة العامة - بحكم تعريفها وطبيعتها - مخولة لتوجيه سلوك مواطنيها نحو المزيد من المدنية أو العمل ذي المصلحة العامة (تصنيف النفايات، محاربة الحرائق، ودور الأولياء تجاه الطلاب)، وهذا الأمر يختلف بالنسبة لشركات الأعمال، التي إذا كانت تسعى إلى توجيه سلوك العملاء المحتملين (من خلال الإعلان على سبيل المثال)، فسيكون تركيزها موجها نحو تحديد العرض انطلاقا من الطلب والفرص المتاحة في السوق (Bartoli, 2009, p. 183). وبالنظر إلى أولوية الأهداف غير الاقتصادية في الخدمات العمومية، فإن هذا يتطلب استخدام مؤشرات اجتماعية لتقييم أداء الخدمات. ويعتبر مفهوم الربح الاجتماعي (social profit) وبالتالي رأس المال الاجتماعي المصلحة المتحققة للمجتمع ككل من خلال تقديم الخدمات العمومية. فحتى لو كان الربح الاجتماعي الناتج أقل ويمكن الحصول عليه عن طريق استهداف مجموعات أخرى من المجتمع، فإن التركيز على هذه الخدمات مقبول بالنظر لاعتبارات أهم تتعلق بالعدالة الاجتماعية وحتى شرعية الدولة (Laing, 2003, pp. 432, 433).

● **الرقابة العامة:** تخضع المرافق العمومية للرقابة التي يمارسها الشعب عن طريق المجالس المنتخبة أو الأحزاب والتنظيمات السياسية أو المنظمات الأهلية أو أفراد الشعب منفردين. ويكون عادة بثلاث طرق (علي زيان وآخرون، 2018، ص 34).

- **الطريق الأول:** تقديم الأسئلة والاستجواب، ومناقشة الأداء والميزانية، ونحو ذلك وتكون عن طريق البرلمان أو المجلس النيابي أو مجلس الشورى؛

- الطريق الثاني: رقابة الأحزاب والتنظيمات السياسية؛
  - الطريق الثالث: رقابة الرأي العام، وهم المواطنون، فإذا رأى مواطن خلا ما فإنه يسعى لإصلاحه بالطرق المشروعة (وهي المقصودة بالرقابة الأهلية والشعبية ورقابة الجمهور).
- ومن الطبيعي أن ينشأ في بعض الأحيان تعارض قرار تقديم أو التخلي عن خدمة معينة مع الصالح العام؛ فمثلاً زيادة في الضرائب رغم فائدتها في تمويل مشاريع تعود بالنفع على الأفراد؛ إلا أنها غالباً لا يكون مرحباً بها. أما خصوصية الخدمة فكما سبقت الإشارة إليه؛ فإن الخدمات تتميز ببعض الخصائص والسمات التي تؤثر بشكل مباشر على تسويقها وأدائها، والتي يمكن تلخيصها في خاصيتين أساسيتين هما: طبيعتها غير المادية وأهمية العنصر البشري في تقديمها (Metali, 2016, 106-108).
- ويمكن اعتبار الخصائص الأخرى للخدمات محصلة هاتين الخاصيتين:

- **الطبيعة غير الملموسة للخدمة:** إن عدم إمكانية معاينة الخدمة قبل شرائها تخلق لدى الفرد حالة من الشك أو عدم التأكد، ولهذا فإنه يبحث عن مؤشرات لجودة الخدمة؛ من خلال ربطها بكل ما يراه في المؤسسة: المباني، الموظفين، التجهيزات، المعلومات، الشعارات والأسعار (Kotler & Dubois, 2000, pp. 445, 446). ومن هذا المنطلق؛ يسعى مقدمو الخدمات إلى تعزيز ثقة العملاء من خلال تدعيم المؤشرات أو الدلائل المادية أو الملموسة للخدمة (Amstrong & Kotler, 2010, p. 215) لكن الملاحظ أن الخدمات العامة تميل إلى إهمال هذا الجانب؛ وبالتالي تقدم خدمات متدنية المستوى؛ فنفور الأفراد عن خدمة المستشفيات العامة أحياناً ليس بسبب جودة مستوى العلاج الرعاية، وإنما بسبب سوء الاستقبال.
- **أهمية العنصر البشري في تقديم الخدمات:** يتم إنتاج الخدمة في نفس الوقت الذي تستهلك فيه، وبسبب وجود المستفيد منها أثناء "إنتاج" هذه الخدمة، فإن التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل هو جزء رئيسي من تسويق الخدمات؛ باعتبار أن كلا منهما يؤثر بنفس القدر على التسليم الصحيح للخدمة (Amstrong & Kotler, 2010, p. 216). نتيجة لذلك، يمكن أن تختلف جودة الخدمة بشكل محسوس، اعتماداً على مقدم الخدمة، العميل، وحتى ظروف تقديمها.

## 2.2.2 مفهوم وأبعاد جودة الخدمات في المرافق العمومية :

نستعرض فيما يلي بعض المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة المقدمة على مستوى المنظمات العمومية، فهناك العديد من التعريفات للجودة العمومية نذكر منها (Amiel, 2003, p 422):

- **التعريف الأول:** يمكن تعريفها بأنها "تكيف الخدمات العمومية مع احتياجات المواطنين "على حساب التكلفة" (Hermel, 2009)، إن جودة تقديم الخدمة العامة هي فكرة معقدة: فهي تغطي كلاً من جودة العلاقة ومحتوى الخدمة نفسها. ويجب تقييمها فيما يتعلق بالتوقعات الفردية للمستخدمين وفيما يتعلق بالبعثات والقيود ذات الأهمية العامة التي تستجيب لها. لذلك، فإن تعريفها غاية في البساطة، ولكنه ينطوي بالضرورة على اختيارات وتحكميات.



● **التعريف الثاني:** تعتبر الجمعية الفرنسية للجودة العامة جودة المرفق العمومي بأنها "إشباع مهام ذات الصالح العام، المجددة والمقيمة ديمقراطيا وذلك بتقديم خدمات مشتركة منتجة أساسا لتلبية الحاجات الضمنية والصريحة لمستخدميها وللمجتمع، أين تكون القيمة المضافة لها موزعة منصفة بين جميع المستهلكين من خلال تعبئة جميع المعنيين: موظفين، مستعملين... لبلوغ هذه الغايات" (عبد اللاوي، 2017).

وعلى هذا الأساس فإن جودة الخدمة العمومية ترتكز على أساس خمسة معايير متمثلة في: الثقة أي القدرة على تقديم خدمة جيدة، التنظيم، كفاءة الموظفين ورؤية الموظفين لها، التأكد من أن هذه الخدمة تتم بالشكل الصحيح والاهتمام باحتياجات المستفيد/المواطن .

هناك عدة أبعاد تتميز بها جودة الخدمة العمومية (Goudarzi et Guenoun, 2010, p 35-36) :

- **المساواة في المعالجة:** المستخدمون الذين هم في وضع مماثل يعالجون بنفس الكيفية.
- **المشاركة:** من خلال اخذ رأي المستخدمين أو ممثلهم في الحسبان.
- **تسيير الشكاوى:** وضع مسار خاص بالشكاوى ومعالجتها.
- **الشفافية:** المعلومات المقدمة للمستخدمين حول مهام الإدارة العمومية بصفة عامة وحول معالجة طلباتهم الخاصة. وهناك من يرى بوجود أبعاد أخرى تخص الإدارات العمومية منها : (Quatrebarbes, 1996, p : 256-257)
- **شرعية الخدمة:** غياب الموثوقية والأداء الجيد للخدمة يمنع الإدارة العمومية من انجاز مهامها، فاللوائح شديدة التعقيد تكون غير مفهومة للمستخدمين.
- **الأمن:** السلطات العمومية لها دور مهم في ضمان امن المواطنين، فالخدمة التي لا تحقق الهدف منها أو تم انجازها بشكل غير لائق، لها عواقب وخيمة، فمثلا عدم وجود النظافة في المستشفى يؤدي إلى وجود الأمراض، وعدم القدرة على التحكم في المرافق الحساسة يمكن أن يسبب الكوارث.
- **التكلفة العمومية للجودة:** تتحمل المؤسسات نتيجة الالاجودة تكلفة تقدر بحوالي 20% من القيمة المضافة، لكن الالاجودة لا تنتج عليها تكاليف مالية فقط، فقد ينتج عنها تكاليف اجتماعية أيضا وهي أكثر صعوبة من حيث قياسها، مثل تكاليف حوادث الطرق، البطالة... الخ، والتي تستنزف الملايير من جهة وغضب المواطن من جهة أخرى لعلمه بأنه يساعد في تمويلها (تمويل هذه المشاريع من خلال الضرائب) ما يدفعه للمطالبة بالشفافية والمراقبة.
- **صورة الخدمة (الوفاء أو الولاء):** كل مستخدم راض عن الخدمات المقدمة من طرف الإدارات العمومية يشكل نقطة ارتكاز للسياسات العمومية للدولة.

ومن الأسباب التي دعت الحكومات إلى تقديم الخدمات بمستوى متميز هي ما يلي (عدمان، 2015، ص: 105):

- من أجل تعظيم الرأي العام المؤيد للحكومة؛
- التنافس مع القطاع الخاص فيما يتعلق بتقديم نفس الخدمات؛

- تطوير مستوى جودة الخدمات الحكومية لمواجهة العولمة؛
- الاهتمام باقتصاديات تقديم الخدمة انطلاقاً من رغبة الحكومات في حسن استخدام مواردها المالية المحدودة؛
- زيادة الروح المعنوية لدى الموظفين: فمن شأن زيادة مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم أن تعمل على إظهار الإمكانيات الإبداعية والفنية لديهم بما يحقق الشعور بالرضا نتيجة إشراكهم في عمليات التحسين؛
- زيادة الفعالية التنظيمية: حيث تحقق إدارة الجودة الشاملة قدرة أكبر على العمل الجماعي، وتحقق تحسناً كبيراً في الاتصالات، كما تعمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين؛
- ارتباط الجودة بالإنتاجية، فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة ومن أول مرة، ويرى الخبراء في هذا المجال بأن نسبة 40 إلى 50 بالمئة من تكاليف الخدمات والتي تقدمها وحدات المنظمات العمومية تضيع هدراً نتيجة لغياب التركيز على الجودة.

### 3.2.2 أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة :

- إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية أصبح حتمية تفرضها التغيرات العالمية لا سيما مع ما تحققه من فوائد دفعت الدول إلى التسابق في تطبيقها، ومن أهم هذه الفوائد ما يلي (السالمي، 2009، ص ص 37، 38):
- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات، مما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؛
  - اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
  - الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة داخل المؤسسة؛
  - تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذا مع المؤسسات الأخرى داخل أو خارج البلد الموجودة فيه؛
  - إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة؛
  - كما أن تقليل استخدام الورق سوف يعاني مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة على أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- والإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه إدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

### 3. عرض تجارب رائدة للحكومة الإلكترونية في بعض الدول:

توجد نماذج عالمية وعربية رائدة وناجحة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، ودورها في تحسين الخدمات المقدمة للجمهور. نستعرض فيما يلي النموذج الكوري والنموذج البحريني.

### 1.3 الحكومة الإلكترونية لجمهورية كوريا الجنوبية :

تعتبر كوريا الجنوبية ضمن الدول ذات الحكومات الإلكترونية المتقدمة للغاية، حيث احتلت المرتبة الثانية بعد الدنمارك حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI (E-Government Development Index) الذي بلغت قيمته 0.956 وفق تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية الصادر سنة 2020 (United Nations E-Government Survey 2020, 2020)

الشكل 2: موقع الحكومة الإلكترونية لكوريا

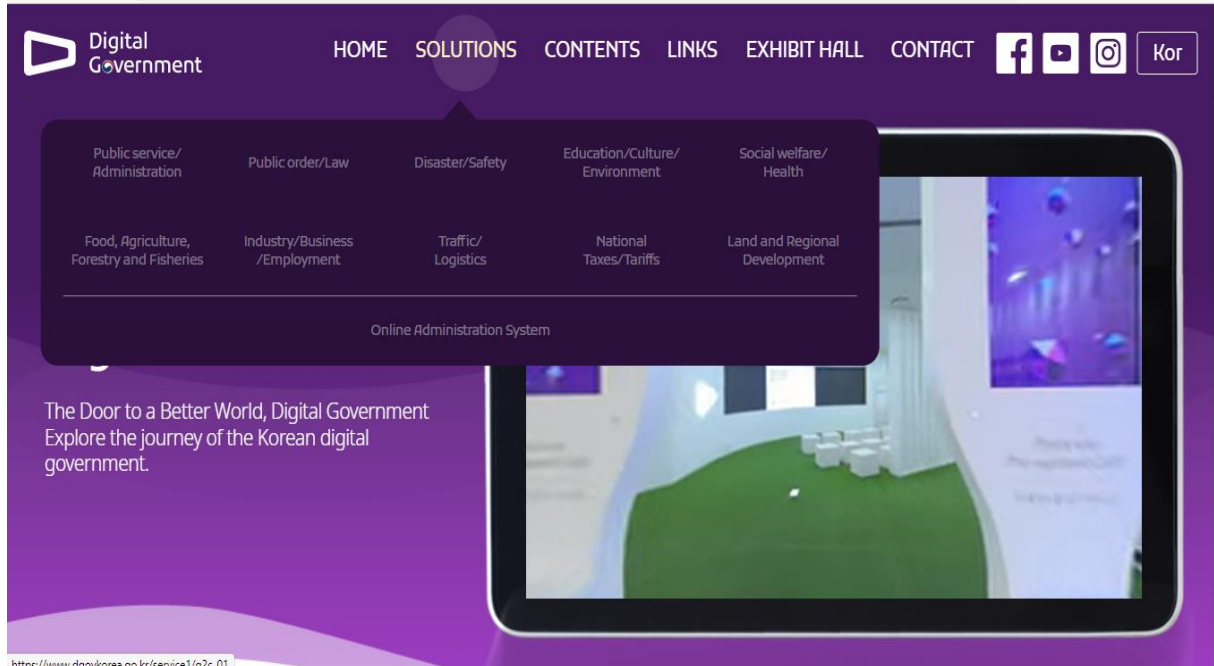


المصدر: *Digital Government (dgovkorea.go.kr)*

وقد احتلت كوريا المركز الأول حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية **E-Participation Index** لنفس السنة، حيث يتم قياس هذا المؤشر بالاعتماد على ثلاثة معايير أساسية ممثلة في (United Nations E-Government Survey 2020, , pp. 117, 118):

- توفير المعلومات (ويقصد به مدى توفير الحكومة معلومات للأفراد)؛
- الاستشارة (ويقصد به مدى استشارة الحكومة للأفراد بخصوص الخطط أو الخدمات المقدمة)؛
- صنع القرار (ويقصد به مدى إشراك الحكومة للأفراد في صنع القرار).

الشكل رقم 3: الخدمات المقدمة على موقع الحكومة الإلكترونية لكوريا



المصدر: *Digital Government (dgovkorea.go.kr)*

ومن أهم إنجازات الحكومة الإلكترونية لكوريا (مطالي ليلي، 2016، ص ص 139-140):

1. تحسين الكفاءة «**efficiency**» والشفافية «**transparency**» في العمل الإداري:
  - أصبح استخدام الوثائق الإلكترونية من الممارسات المعتادة، ومعظم الشركات الإدارية مثل إدارة شؤون الموظفين والمالية والمشتريات يتم التعامل معها إلكترونياً، وهو ما ساهم إلى حد كبير وبطريقة مبتكرة في تعزيز كفاءة الإدارة الحكومية؛
  - أدخلت جميع الإدارات المركزية نظام العمليات التجارية الموحدة «**Standardized Business Process System**» لتسجيل جميع إجراءات صنع القرار في الحكومة، وهو ما أدى إلى زيادة ملحوظة في شفافية إجراءات العمل الإدارية.
2. تقديم خدمات إدارية موجهة للأفراد والمؤسسات:
  - حيث يمكن للأفراد الاستفادة من مختلف الخدمات انطلاقاً من منازلهم، وذلك من خلال تنصيب قنوات متكاملة للخدمة المدنية على الإنترنت، حيث يمكن من خلالها الإشعار، والإيداع، ودفع الضرائب عبر الإنترنت؛
  - يتم اعتماد أنشطة الشركات المختلفة بكفاءة عن طريق شبك وحيد للأعمال «**One-stop Business Support Service, G4B**» إلى جانب معاملات الخدمات اللوجستية، والتخليص الجمركي، والبيع والشراء عبر الإنترنت.
3. تعزيز التواصل مع المواطنين فيما يتعلق بسياسات الحكومة:

- حيث يمكن للأشخاص المشاركة في عملية صنع القرار الحكومي بكل سهولة من خلال شبك وحيد يسمى **ePeople** (أنظر الشكل رقم: 4)، متصل بجميع المؤسسات الإدارية لتوفير خدمات مدنية شاملة، وكذا واستقبال اقتراحات الجمهور؛
- يمكن للأفراد عبر الانترنت بسهولة طلب والتحقق من مجموعة واسعة من المعلومات الإدارية والاستفسار عن وثائق رسمية في أي وقت وفي أي مكان من خلال نظام للاستخدام المشترك للمعلومات الإدارية (e-Hanarominwon).
- 4. زيادة كفاءة إدارة موارد المعلومات:
- المركز الحكومي للبيانات المتكاملة « The Government Integrated Data Center : GIDC » تسير جميع نظم المعلومات الحكومية، وبالتالي تحسين قدرتها على إيجاد الحلول المتعلقة بأخطاء النظام والتهديدات الأمنية؛
- هندسة المؤسسة « Enterprise Architecture : EA » وهو عبارة عن مخطط معلوماتي شامل، يتيح تصميم وإدارة الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة ككل. ومن أمثلة عن الخدمات المقدمة من طرف الحكومة الإلكترونية لكوريا نجد هو تصميمها وفق معايير وأهداف واضحة وقابلة للقياس، وهو ما يمكن من تحسينها وتطويرها بما يحقق رضا المستفيدين منها مع تخفيض تكلفتها وتحسين أداء الحكومة الإلكترونية بشكل عام. وفيما يلي أمثلة عن الخدمات المقدمة (مطالي؛ 2016، ص ص: 140-142).
- 5. الخدمات المدنية عبر الانترنت: تمكن المواطنين من استخدام الخدمات الإدارية في أي وقت، في أي مكان على شبكة الإنترنت، وذلك على النحو التالي:
- يمكن للأشخاص إيجاد الخدمات التي يحتاجون إليها من خلال البحث من خلال 5.300 خدمة متاحة، مع الحصول على معلومات مفصلة.
- بإمكان الأشخاص طلب ما يصل إلى 720 الخدمة المدنية على الانترنت دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الإدارية والحصول على النتائج عن طريق البريد العادي.
- كما يمكن للأشخاص إصدار إلى غاية 28 وثيقة متعلقة بخدمات الشؤون المدنية على الانترنت بأنفسهم.
- 6. خدمة التخليص الجمركي الإلكتروني:
- وتهدف إلى توسيع نطاق الاستخدام المشترك للمعلومات من أجل تحسين وتبسيط مختلف العمليات المتعلقة بالتصدير والاستيراد، وهو ما من شأنه توفير وقت المتعاملين. ويتم تقديم خدمات التخليص الجمركي بالاعتماد وفق ما يلي:
- دمج مجموعة من الخدمات في إطار ما يعرف بخدمة الشباك الوحيد « one-stop service » حيث يمكن إرسال واستقبال مختلف التقارير والوثائق من وإلى المصالح المختصة.

- ترقية نظام التبادل الإلكتروني للبيانات « EDI » التقليدية لتوفير خدمة أكثر ملائمة وأقل التكلفة للتخليص الجمركي.

#### 7. خدمة الجمهور الإلكتروني أو e-people :

وهي قناة اتصال عبر الانترنت موجهة للجمهور، حيث يكون بإمكان أي شخص رفع شكوى أو عريضة إلكترونية، أو تقديم اقتراحات بخصوص سياسات الدولة (أنظر الشكل رقم: 4). والغرض الأساسي من إنشاء هذه الخدمة هو توفير الراحة والسهولة في التعامل بالنسبة للأفراد بالنظر للتعقيدات التي تميز الإجراءات الإدارية، بالإضافة إلى تعزيز الاتصال مع الجمهور فيما يتعلق بالسياسات الحكومية. وتتيح هذه الخدمة للأفراد الاختيار بين 14 لغة لملأ التقارير الإلكترونية على اختلاف طبيعتها: شكاوي، اقتراحات أو مناقشة السياسات العامة، ويتم الرد عليهم باللغة التي تم بها الإرسال (The Good Governance Guide 2021(K-Administration)).

#### الشكل رقم 4: واجهة خدمة الجمهور الإلكتروني e-people

The screenshot shows the e-People website interface. At the top, there are logos for the Anti-Corruption & Civil Rights Commission and e-People (www.epeople.go.kr). A language dropdown menu is set to English. The main navigation bar has tabs for Purpose, My Petition, How to file petition, and Website Overview (which is highlighted). Below the navigation bar is a banner with the text "No voice left unheard" and "e-People is the single online service made for the concerns of the people". A language selection grid is visible, listing various languages including English, Vietnamese, Japanese, Uzbek, Chinese, Thai, Nepali, Bengali, Korean, Mongolian, Indonesian, Russian, and Georgian. Below the grid is a "Website overview" section with a breadcrumb trail "Website Overview".

المصدر: <https://www.epeople.go.kr/petition/csvc/csvc.npaid>

#### 2.3 الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين :

استطاعت مملكة البحرين على غرار بعض الدول العربية الدخول إلى مصاف الحكومات الإلكترونية، حيث تحصلت على المرتبة الثانية عربياً حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية لسنة 2020 بعد الإمارات، حيث بلغت قيمته 0.8213، وتم تصنيفها في المرتبة 38 عالمياً. (United Nations E-Government Survey 2020, , pp. 117, 118).  
وضمن سعيها لتطوير جودة خدماتها وزيادة رضا جميع المتعاملين. ولتعزيز مبدأ الشراكة، وضعت مملكة البحرين أولى إستراتيجياتها للحكومة الإلكترونية ([www.barhain.bh](http://www.barhain.bh)) ، والتي شملت الفترة 2007-2010، وكان هدفها جعل الحكومة أكثر قرباً من المتعاملين. وقد أثمرت الجهود أكثر من 200 خدمة إلكترونية للأفراد والشركات والحكومة

والزوار بشكل متكامل عبر 4 قنوات تواصل لتقديم هذه الخدمات، هي: بوابة الحكومة الإلكترونية ([www.bahrain.bh](http://www.bahrain.bh)) (أنظر الشكل رقم: 5)، ومراكز الخدمات الإلكترونية ومنصة الخدمات الذاتية، ومركز الاتصال الوطني، وتطبيقات الأجهزة الذكية. وفي أكتوبر 2008 تم تدشين رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030، والتي تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة للاقتصاد الوطني (موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، ص 7).

### الشكل رقم 5: بوابة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين



المصدر: <https://www.bahrain.bh>

ان الشكل أعلاه يبين بوابة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين حيث تعتبر من اهم المشاريع لأنها عبارة عن منصة البيانات المفتوحة، والتي تهدف إلى إتاحة مجموعات البيانات المنشورة من قبل مختلف الوزارات والجهات الحكومية في صيغة مفتوحة تسهل معالجتها وإعادة استخدامها، وجعلها متاحة للجمهور، حيث أن الوصول إلى البيانات الحكومية سيئ لهم فرصة اكتساب فهم أفضل لسير العمل الحكومي، كذلك يساعد ذلك الأفراد وقطاع الأعمال على استغلال البيانات في البحوث والتقارير بالإضافة إلى إمكانية تقديم المقترحات وتطوير تطبيقات الويب والهواتف الذكية والحلول التي تعتمد على البيانات العامة. ومن خلال هذه المنصة، تسعى الحكومة إلى توسعة نطاق خدمات الحكومة الإلكترونية عبر تمديد الجهود المتنامية ليشمل القطاع الخاص وتعزيز الشفافية وفتح المجال أمام الأفراد للابتكار (<http://www.data.gov.bh>)

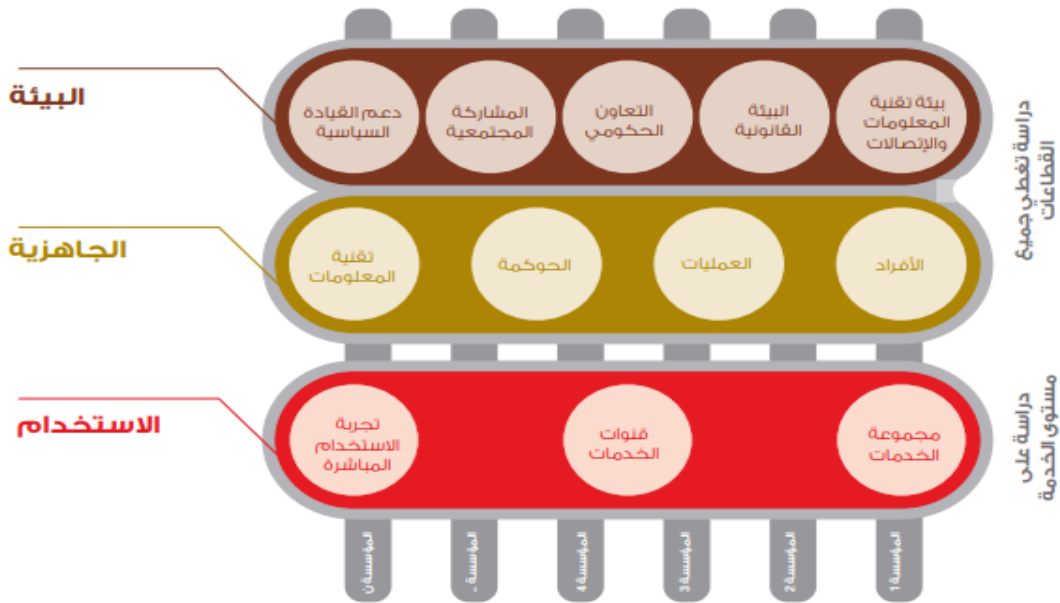
### 1.2.3 مؤشرات أداء الحكومة الإلكترونية الرئيسية :

إن ارتفاع مؤشر الحكومة الإلكترونية للبحرين لم يكن وليد الصدفة، وإنما تم تحديد مؤشرات أداء رئيسية لكل الأهداف الاستراتيجية مع بيان المدة المطلوبة لتحقيق الهدف. ويمكن الإشارة على سبيل المثال إلى قائمة بمؤشرات الأداء الرئيسية التي تم اعتمادها لسنة 2014. ولتحقيق الفوائد المرجوة من الحكومة الإلكترونية تمت صياغة مجموعة من الأهداف الرئيسية لاستهداف الشركاء والمتعاملين وتلبية احتياجاتهم ومطالبهم وتتمثل هذه الأهداف في ما يلي (موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، ص 11):

- زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية
- زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى جاهزية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات
- تحسين المستوى الوطني في التعامل الإلكتروني وبناء قدرات للموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية
- زيادة حماية أمن المعلومات وحقوق المستخدمين
- خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي
- تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية
- تعزيز القنوات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين وزيادة نسبة الاستخدام
- دعم الابتكار وريادة الأعمال

وفي سبيل تحقيق الرؤية وضمان إنجاز الأهداف الإستراتيجية الرئيسية، تم استخدام إطار عمل شامل يستند إلى منهجية بثلاثة أبعاد وهي: البيئة والجاهزية والاستخدام (موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، ص 11)، كما هي موضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم 6: إطار العمل للحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين



المصدر: موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، مملكة البحرين، ص 12

ومن الشكل أعلاه يمكن أن نستنتج مايلي:

- البيئة: تُعنى بعوامل رئيسية مثل مدى ملائمة بيئة تقنية المعلومات والاتصالات والبيئة القانونية والتعاون الحكومي بالإضافة إلى المشاركة المجتمعية، الأمر الذي يؤسس إلى حكومة فعالة تقدم خدمات عالية الجودة للعملاء.



- أما بالنسبة للجاهزية فيُعنى بها بناء قدرات الحكومة من خلال تعزيز قدرات موظفيها وعملياتها والتكنولوجيا المستخدمة لتوفير بنية تحتية قادرة على تحقيق المزيد من الكفاءة.
- ويعالج الاستخدام الخدمات الإلكترونية وطريقة استفادة المتعاملين منها عبر القنوات الإلكترونية المتعددة.

### 2.2.3 النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل" :

يعتبر النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل" أحد القنوات الإلكترونية الرئيسية التي تمكن المواطنين والمقيمين من تقديم أي مقترح أو شكوى موجهة إلى أحد الجهات الحكومية بمملكة البحرين بصورة سهلة وسريعة، ومن أي مكان وفي أي وقت. علماً بأنه هناك فريق عمل في كل جهة حكومية معني بمعالجة المقترحات والشكاوى المطروحة وفقاً لمؤشر أداء وفترة زمنية محددة بحسب نوع الشكاوى (البوابة الوطنية لمملكة البحرين).

الشكل رقم 7: واجهة النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل"

80008001  
مركز اتصال الخدمات الحكومية

Tawasul تواصل  
النظام الوطني للمقترحات والشكاوى

عن الخدمة | تقديم مقترح/شكوى | متابعة المقترح/الشكوى | الإحصائيات | الأسئلة المتكررة | معرض الفيديو

أنا @ تقديم مقترح/شكوى <

تواصل متوفر الآن  
كتطبيق للأجهزة الذكية  
مع مميزات إضافية

تحميل

كيف يعمل النظام؟

- 1 تقديم مقترح/شكوى
- 2 المراجعة والتحويل
- 3 رد الجهة الحكومية
- 4 المراجعة والتحقق
- 5 مراجعة الرد
- 6 التحليل والتطوير

المصدر: البوابة الوطنية لمملكة البحرين

<https://services.bahrain.bh/wps/portal/tawasul/!ut>

وقد أشاد تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للعام 2020 بالنظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل" والذي عده من الإنجازات المتميزة والتي حققتها المملكة على الصعيد الدولي، وأحد أبرز القنوات التفاعلية التي اعتمدها في تعزيز مشاركة الجمهور الإلكترونية، كما واستعرض أهمية نظام "تواصل" كقناة رسمية معتمدة في العمل الحكومي، وفي تعزيز التواصل بين الجمهور ومختلف الجهات ، وأثره في تحسين تجربة استخدام الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية (البحرين تحافظ على المرتبة الثانية عربياً وإقليمياً ضمن مؤشر الحكومة الإلكترونية (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، 2020)، وتطرق التقرير إلى دور النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل" في

تقدم تصنيف البحرين في مؤشر المشاركة الإلكترونية خلال العام 2020، خاصة مع التزامها بتوفير هذا النظام للجمهور عبر قنوات إلكترونية متعددة منها البوابة الوطنية (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، 2020)، ومن خلال تطبيق "تواصل" والمتاح بنظامي iOS والأندرويد (نفس المرجع السابق).

### الخاتمة:

تعتبر الحكومة الإلكترونية انعكاساً للتحويلات والتطورات التي يشهدها العالم، والتي أدت إلى المزيد من الضغوط على القطاع العام، لتحديث الإدارة الحكومية بما يسمح بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بحيث أصبح المواطن لا يحتاج الوقت الكبير في إنجاز العديد من المعاملات التي تخص شؤونه، وبإمكانه الحصول عليها وهو في مقر عمله أو في بيته.

ويتطلب تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية توفير البنية التحتية الأساسية مع ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري، سواء كان مواطناً أو موظفاً، وإشراكه في المشروع حتى يكون فاعلاً في إنجاحه، باعتبار أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على مجرد استخدام التقنية في تقديم الخدمات، وإنما أصبحت تعكس مشاركة كل الأطراف في صناعة القرارات السياسية العامة، والاستفادة من هذه المشاركة في إيجاد الحلول للمشكلات. ويؤكد تقرير الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية الذي يصدره كل سنتين على أن المستوى العالي من التقنية والمشاركة الذي تتنافس عليه الدول المتقدمة في سبيل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، وهو ما يجب على الدول وبشكل خاص الجزائر الاستفادة منها والاسترشاد بها لتسريع عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية وفق الأهداف المسطرة.

### قائمة المراجع:

1. إيمان عبد المحسن زكي، (2009)، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
2. البوابة الوطنية لمملكة البحرين، اطلع عليه بتاريخ: 10-03-2022، الرابط: <https://services.bahrain.bh/wps/portal/tawasul!/ut/p>
3. حسين محمد الحسن، (2011)، الإدارة الإلكترونية المفاهيم – الخصائص – المتطلبات، عمان، الوراق للنشر والتوزيع.
4. عبد اللاوي عبد الكريم، نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المرافق العامة : حالة الإدارة الضريبية في القانون الجزائري، فيفري 2017، على الموقع: [espacedroitpublic.com](http://espacedroitpublic.com)
5. عدنان مريزق، (2015)، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر، جسر للنشر والتوزيع،
6. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، (2014، ديسمبر)، «الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية»، مجلة الدراسات والعلوم الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 .

7. عشور عبد الكريم، (2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري- قسنطينة.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، (2009)، الإدارة الإلكترونية *e- management*، الطبعة الثانية، عمان، دار وائل للنشر.
9. علي زيان محند وعلي، شرقي جوهره، شيخاوي سيهام، عقون سعاد، مالك مريم، مطالي ليلي، معجم مصطلحات التسيير العمومي، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2018
10. محمد سمير أحمد، (2009)، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
11. محمد الصيرفي، (2006)، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.
12. مطالي ليلي، (2016)، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة - نماذج وتجارب عالمية وعربية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، مجلد 13، عدد 2.
13. موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، متوفر على الرابط:
14. [http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/48e93236-40b0-4de2-b284-87f176e72415/eGov%2BStrategy\\_Brochure\\_Ara.pdf?MOD=AJPERES](http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/48e93236-40b0-4de2-b284-87f176e72415/eGov%2BStrategy_Brochure_Ara.pdf?MOD=AJPERES)
15. <http://www.data.gov.bh>
16. هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (2020)، البحرين تحافظ على المرتبة الثانية عربيا وإقليميا ضمن مؤشر الحكومة الإلكترونية، اطلع عليه بتاريخ: 2022-03-19، رابط الموقع: <https://www.iga.gov.bh/article/bahrain-maintains-2nd-place-among-arab-countries-in-un-egovernment-development-index-2020>
17. Amiel Michel, (2003), La qualité de services dans les administrations publiques : un défi du changement, Pyramides, 7, consulté le : 18 /07/2018, [www.journals.Openedition.org/pyramides/422](http://www.journals.Openedition.org/pyramides/422).
18. Amstrong G. & Kotler Ph. (2010). Principes de Marketing (10e ed.), paris : Pearson Education.
19. Bartoli A. (2009). Management dans les organisations publiques (3e ed.), paris: Dunod.
20. Bertrand de Quatrebarbes, (1996), usagers ou clients ? Marketing et qualite dans les services publics, Paris , éd d'organisation.
21. Bon J. (1989). Les spécificités du marketing des services publics. In: Politiques et management public, 7(4), Numéro spécial: Formation au management public. 25-32.
22. Goudarzi Kiane et Guenoun Marcel, (2010), Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale, Politiques et management public, Vol 27/3 |, Éd : Institut de Management Public (IDPM), URL : <http://pmp.revues.org/2986>.

23. Hermel Laurent , (01/05/2009), La qualité dans les services publics – Concepts, historique et enjeux, Management de la qualité - VII-721 -, consulté le: 12/08/2018, sur <https://bivi.afnor.org/>
24. Kotler Ph. & Dubois B. (2000). Marketing Management (10e ed.), paris : Publi-Union.
25. Laing, A. (2003). Marketing in the Public Sector: Towards a Typology of Public Services. Marketing Theory 3(4), 427- 445.
26. Metali L (2016). Le marketing des services publics: Fondements et Spécificités. Revue Mâaref , Vol 11, Num 21, pp. 99-110.
27. United Nations E-Government Survey 2020, United Nations, New York, 2020, available at: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)  
Accessed: 16/01/2022
28. The Good Governance Guide 2021(K-Administration), [https://www.mois.go.kr/cmm/fms/FileDown.do?atchFileId=FILE\\_00105374KoejjRw&fileSn=0.pdf](https://www.mois.go.kr/cmm/fms/FileDown.do?atchFileId=FILE_00105374KoejjRw&fileSn=0.pdf) Accessed: 16/01/2022
29. [www.barhain.bh](http://www.barhain.bh)