

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

أ. أحططاش نشيدة
جامعة سطيف-1- الجزائر.

الملخص:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أبرز السمات التي تميز العالم الحديث، الذي أصبح عبارة عن قرية صغيرة تختصر فيها المسافات البعيدة ويتواصل فيها الأفراد بسرعة فائقة، وتزايد اهتمام الدول ومختلف الحكومات بالأنظمة الرقمية والمعرفية، وكنتيجة لذلك أصبحت اقتصادياتها أكثر ارتباطا بالتقنية والمعرفة الرقمية وهو ما يصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي أو المعرفي، ويشير إلى درجة متقدمة من اعتماد اقتصاد بلد ما على المعرفة والتقنية المتقدمة.

ومن أبرز إيجابيات الاقتصاد المعرفي هو تحول المنظمات إلى نمط الإدارة الالكترونية من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلالها لزيادة فعالية وكفاءة أنشطتها سواء كان ذلك على المستوى الداخلي أو على المستوى الخارجي في علاقاتها مع مختلف المتعاملين؛ الزبائن، الموردون، المؤسسات الأخرى... إلخ. وبالموازاة طبقت التكنولوجيا في مجال الخدمات الحكومية على مستوى العديد من الدول كالمرافق العمومية، الخدمات المصرفية والتأمينية، الخدمات الصحية، التعليمية... إلخ، وتبين من خلال هذه التجارب فعالية الأنظمة الالكترونية لأداء الخدمات العمومية بالجودة المطلوبة وفي الوقت المناسب وبأقل التكاليف.

وتعتبر إمارة دبي من بين الحكومات العربية الرائدة في هذا المجال، حيث سعت إلى إيجاد حكومة افتراضية من خلال توفير خدمات إلكترونية وذكية ذات جودة عالية وتركيز واسع على العملاء، وتقديمها إلى الأفراد والشركات والدوائر الحكومية. وكذلك العمل على ترويج الخدمات الإلكترونية عبر انتهاز الأسلوب الأمثل للتعامل مع العملاء.

وسوف نحاول من خلال هذه الورقة البحثية إبراز هذه التجربة الرائدة ومحاولة الاستفادة منها في بناء منظومة إلكترونية تساهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية الجزائرية.
الكلمات المفاتيحية: الجودة، جودة الخدمة، جودة الخدمة العمومية، الحكومة الالكترونية، حكومة دبي الذكية.

résumé

Avec l'utilisation croissante des technologies de l'information et de la communication «le monde est un petit village et est devenu un grand défi devant les Etats à répondre aux nouvelles évolutions et le développement de services et d'exploiter cette technologie à leur avantage «en termes de garantie à offrir des services de haute qualité dans un court laps de temps .

Dubaï est considéré parmi les principaux pays arabes dans ce domaine «où le gouvernement a cherché à trouver un hypothétique à travers la fourniture de services électroniques et intelligent de haute qualité et de vaste portée sur les clients «et remis à des individus «des entreprises et des ministères. En plus de travailler à promouvoir l'adoption de services électroniques en adoptant la meilleure méthode pour traiter avec les clients

Dubaï est disponible sur tous les éléments qui lui permettent d'atteindre son objectif et vont tenter par ce document pour mettre en évidence cette expérience pilote et essayer de profiter d'eux «à moins de construire une e-gouvernement cohérente était en mesure d'assurer la qualité des services publics fournis par l'Etat algérien.

Mots Clés: Qualité du service public «la gouvernance électronique intelligente «le gouvernement intelligent de Dubaï.

المقدمة:

في ظل تضخم الجهاز الحكومي بزيادة عدد العمال فيه وبالمقابل تفشي ظاهرة البيروقراطية وتعدد نشاطات الأجهزة الحكومية، ظهر مفهوم جديد للدولة يعتمد على استعمال الانترنت وتكنولوجيا المعلومات من أجل تسهيل عمله وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات بالإضافة إلى القضاء على مشكل البيروقراطية.

فبفضل الحكومة الإلكترونية أصبح المواطن يمكنه تقديم طلباته للحصول على الخدمات الحكومية عبر الانترنت وكذا يمكنه الحصول على كل المعلومات التي يحتاجها وفي أي مكان كان فيه عن طريق الولوج إلى الشبكة العنكبوتية.

وبدخول الدول عصر جديد من المعلوماتية والتقنية أصبحت تقدم خدمات لمواطنيها بتكلفة أقل وفي وقت قياسي وجودة عالية، ومن ثم تحقيق رضا المواطن وضمان الجودة في خدماتها.

وبلدان العربية بدورها أدركت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تواجه تحدي استغلالها بشكل أمثل، من أجل مواكبة التطورات وتقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها، ومن بين أهم الدول العربية التي سعت إلى توجه نحو الحوكمة الإلكترونية دولة الإمارات العربية، حيث تعتبر حكومة دبي رائدة في هذا المجال، باعتبارها تتوفر على العديد من المقومات التي ساعدتها في بناء حكومة ذكية ترقى لتطلعات عملائها، بالإضافة إلى سعيها لتجسيد الإستراتيجية التي تبنتها حكومة دبي لتنفيذ المبادرة التي أطلقها حاكم إمارة دبي التي ترمي إلى جعل دبي "المدينة الأذكى في العالم".

ومن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الاجابة على السؤال التالي:

كيف تساهم الحكومة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات العمومية؟

1. أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بمفهوم الجودة في مجال الخدمات العمومية؛

- إبراز أهمية الحوكمة الإلكترونية كضرورة حتمية لتعظيم رضا المستخدمين وتوفير بنية تحتية من معلومات لمختلف المتعاملين؛

- دراسة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ومستوى الجودة في الخدمات العمومية؛

- استعراض تجربة دبي في هذا المجال وأهم الانجازات التي حققتها الحكومة الذكية.

2. أهمية البحث:

تجسد أهمية هذا البحث في جانبين رئيسيين هما:

التأصيل النظري لجودة الخدمة العمومية والحكومة الإلكترونية يمثل مساهمة فكرية في مجال

التأطير النظري يضاف إلى مجموعة الأبحاث والدراسات في هذا المجال؛

ومن الناحية العملية بالإضافة العلمية تتجسد في عرض تجربة دبي الحكومية في مجال الحوكمة

الإلكترونية للخدمات العمومية، وما يمكن أن تقدمه هذه التجربة من أبعاد تطبيقية ودروس يمكن

الاستفادة منها لبناء الحكومة الجزائرية الذكية.

3. محاور البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمت هذه الورقة البحثية إلى جملة المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار النظري لمفهوم الجودة الخدمة العمومية والحكومة الإلكترونية؛

المحور الثاني: تجربة الحكومة الذكية لإمارة دبي؛

المحور الثالث: النتائج والتوصيات.

المحور الأول: الإطار النظري لمفهوم جودة الخدمة العمومية والحكومة الإلكترونية

في عصر المعلوماتية والمعرفة أصبحت كل الخدمات تقدم على الشبكة العالمية للانترنت التي

توفر لمستخدميها عدة مزايا، وبدورها سعت الحكومات إلى استغلال هذه التكنولوجيا من أجل تقديم

خدماتها لعملائها بجودة عالية.

أولاً: جودة الخدمة العمومية:

تتنوع الخدمات الحكومية التي قد تكون في أغلبها مجانية للمستخدمين، بحيث يكون الهدف

منها غير تجاري، بل هو تقديم المنافع للمواطنين ومحاولة الوصول من خلالها إلى إرضائهم وضمان

الجودة في خدمتهم.

1- تعريف الخدمة العمومية:

يعتبر مصطلح الخدمة من المصطلحات التي لم يتفق الباحثين على تعريف موحد لها، فعرف

kotler الخدمة على أنها الخدمة هي: "نشاط أو أداء خاضع للمبادلة، غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل

للملكية، ويمكن أن يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي"⁽¹⁾، ويمكن تعريف الخدمة بأنها "إحدى أشكال المنتجات

التي تقوم بإنتاجها المنظمات مثل الفنادق والسياحة والبنوك والمؤسسات وهيئات البريد والوزارات

والمصالح الحكومية مثل الاتصالات والمرور والتعليم"⁽²⁾.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص ما يلي:

- الخدمة نشاط أو أداء خاضع للمبادلة،

- منفذ بواسطة المورد، الذي تكون لديه القدرة على مقابلة توقعات العميل واحتياجاته الغير مشبعة،
 - ويكون غير ملموس (الأداء أو النشاط) ولا تتوفر فيه صفة نقل الملكية.
 - وقد يرتبط عرضه وتقديمه بمنتهج مادي ملموس.
- وتأسيسا على ذلك فالخدمة العمومية المنفعة العامة التي تقدمها الحكومات لمختلف المستفيدين منها وتكون في الغالب دون مقابل.

2- جودة الخدمة العمومية:

ليس هناك تعريف موحد لمفهوم الجودة ومن بين هذه التعاريف نجد التعريف الذي ورد في قاموس أكسفورد الأمريكي حيث يعتبر الجودة على أنها: "درجة أو مستوى من التميز" فهذا التعريف ركز على جودة المنتج أو الخدمة⁽³⁾، أما معايير ISO 9000 (إصدار 2000) فالجودة عبارة عن: "قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو نظام أو سيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية"⁽⁴⁾، وهذا التعريف ركز على الجانب آخر وهو اعتبار الجودة تتمثل في رضی العميل عن المنتج أو الخدمة التي تقدمها الشركة.

ويمكن تعريف جودة الخدمة على أنها "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة، أي أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة لتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها"⁽⁵⁾، كما يمكن تعريفها على أنها "مجموعة من الأنشطة ينتج عنها تحسن خدمة المقدمة للعميل ويمكن تقسيم هذه الأنشطة تتم قبل أداء الخدمة وأنشطة تتم عند الأداء وأنشطة تتم بعد الأداء"⁽⁶⁾.

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

وحسب ميثاق جنيف بشأن جودة الخدمات العامة التي اعتمدها المجلس العالمي للاتحادات في 2011، فإن توفر الجودة في الخدمات العامة من شأنه توفير العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة والمساواة، وتحسين نوعية الحياة للمجتمع وهذا من خلال ما يلي⁽⁷⁾:

- التأكيد على حق المواطنين في الحصول على الخدمات العامة التي يجب أن تكون في متناول الجميع ومتاحة بغض النظر عن الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية أو الجغرافية، والتي تغزز المساواة والإنصاف بين الجنسين؛
- الاعتراف بأهمية اعتماد الجودة في الخدمات العامة في البلدان النامية والناشئة والمتقدمة لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام وتوزيع المنافع بشكل عادل؛

- اعتماد سياسات واستراتيجيات التنمية البشرية التي تلبى الاحتياجات الأساسية للجميع كالحاجة للمياه والطاقة والغذاء والسكن، وتوفر حصول الجميع على التعليم والصحة والنقل والاتصالات والمعلومات، والحفاظ على التنوع الثقافي والحرية، وضمان الحق في ظروف العمل اللائقة؛

- الإدارة الجيدة التي تتميز بالشفافية وخالية من الفساد من أجل خدمة المجتمع المتنوع وغير المتحيز.

ثانياً: مفهوم الحوكمة الإلكترونية:

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

1- تعريف الحوكمة الإلكترونية:

استعملت ألفاظ عديدة لدلالة على مفهوم الحوكمة الإلكترونية مثل: الأعمال الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، الحكومة الرقمية. وتوجد عدة تعاريف لمفهوم الحوكمة الإلكترونية. فيمكن تعريفها بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) في الإدارة العامة، وما صاحبها من تغيرات في تنظيم ومهارات جديدة من الموظفين"⁽⁸⁾. وتعرف بأنها "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، من خلال موقع واحد على الشبكة"⁽⁹⁾.

كما عرف عبده نعمان الشريف الحوكمة الإلكترونية على أنها "استخدام الدولة لكافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرامجها في كل وظائفها ومهامها، لإدارة كل نشاطات مؤسساتها إلكترونياً، وتقديم كافة المعاملات والخدمات الحكومية عبر شبكات المعلومات لكل المستخدمين منها، وإدارة المؤسسات الحكومية بفاعلية وكفاءة مما يساعد في خلق الديمقراطية الإلكترونية والشفافية، خلال إتاحة إمكانية المشاركة للأفراد والجماعات في الوصول للمعلومات واتخاذ القرارات والذي يزيد من قناعتهم بدور الدولة ومؤسساتها وبدور الحوكمة الإلكترونية كأداة من أدوات التحول الجذرية في الطريق والأساليب، التي تتبعها الحكومات في أدائها لأعمالها والتي تتيح إمكانية إعادة صياغة دور الدولة ووظائف دور الدولة ووظائف مؤسساتها وتحجيم الفساد وتخفيض الإنفاق العام"⁽¹⁰⁾.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن الحوكمة الإلكترونية تعتمد في الأساس على:

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

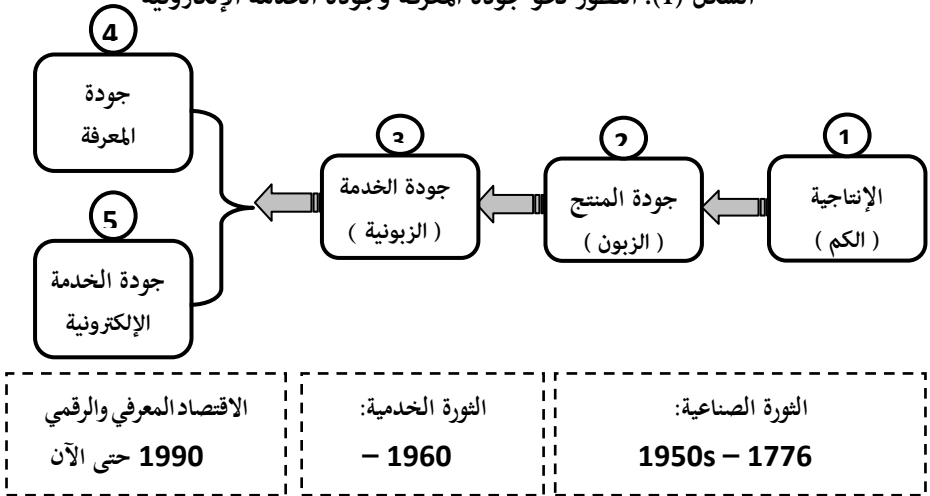
- 2- أهداف الحكومة الالكترونية: تسعى الحكومة إلى تقديم أحسن الخدمات لمواطنيها وبذلك لجأت إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تساعدها في تحقيق أهدافها، والتي تتمثل في ما يلي⁽¹¹⁾:
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛
 - زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطن والمؤسسات؛
 - استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، وبذلك تجاوز مشكلة الانتظار والصفوف طويلة في الإدارة التقليدية؛
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ.
 - إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني؛
 - القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
 - إلغاء عامل المكان والزمان؛
 - تحسين الخدمات من خلال خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.
- 3- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية: يستلزم تطبيق الحكومة الالكترونية توافر مجموعة من العناصر الرئيسية، نذكر منها⁽¹²⁾:
- توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الالكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار؛
 - ضرورة انتشار الانترنت: تعد الانترنت المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.
 - ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: معظم خدمات الحكومة الالكترونية تتم على هذا الجهاز فإنه متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى؛
 - ضرورة توفير التشريعات اللازمة: وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الالكتروني وغيره من الجوانب؛
 - إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

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

4- الجودة الالكترونية:

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

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



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

والمقصود بالجودة الالكترونية هو عنصر قابلية التنبؤ من الزبون والاتساق في تقديمها من قبل المنظمة، وهي كذلك تحقيق كفاءة التنقل على شبكة الانترنت، وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص⁽¹³⁾.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى، بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عوامة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والروابط الشبكية) التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية. لهذا فإن العديد من الأبعاد لتقييم جودة الخدمة في البيئة المادية (بيئة وجه لوجه) تكون مؤثرة بدرجة كبيرة في البيئة الافتراضية. هذه الأبعاد (في البيئة التقليدية) تتضمن: المعولية (الدقة)، الإستجابة (السرعة والتوقيت) الجدارة (المعرفة والمهارات)، قابلية الدخول والوصول، اللطافة (الأدب، الاحترام، والصدقة)، الأمن (التحرر من الخطر)، التفهم (الاهتمام الفردي)، الاتصالات (تقديم التوضيحات)، الموثوقية، الجدارة، الملموسات (الموارد المادية).

المحور الثاني: تجربة الحكومة الذكية لإمارة دبي

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

أولاً: إنشاء حكومة دبي الإلكترونية:

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

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

وتهدف دائرة الحكومة الإلكترونية لإمارة دبي إلى المساهمة في بناء مجتمع المعرفة من خلال تميز القطاع الحكومي في التحول الإلكتروني وتقديم خدمات الكترونية إبداعية لجميع فئات المجتمع بالاعتماد على كوادرات مؤهلة وإجراءات عمل وأنظمة تقنية متطورة وفق أفضل المعايير العالمية⁽¹⁴⁾.

وبموجب المادة 5 من القانون المشار إليه تتحدد مهام واختصاصات الدائرة كما يلي⁽¹⁵⁾:

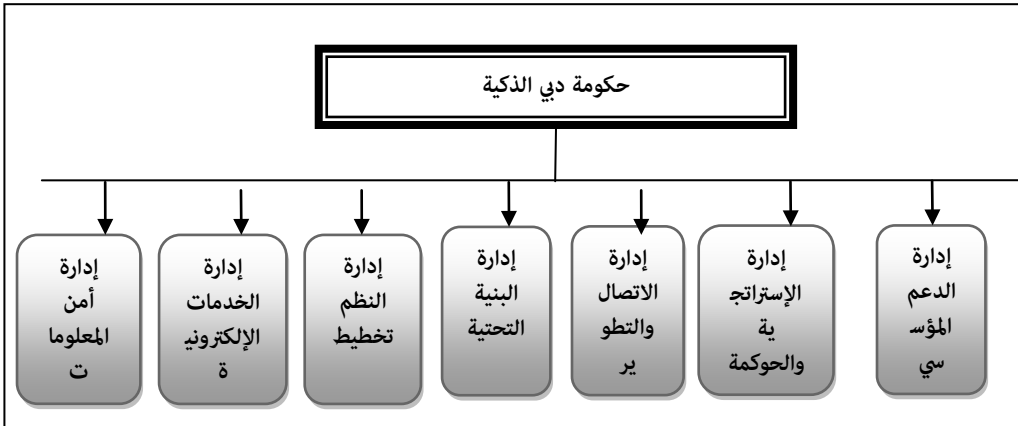
1. تحديد الإستراتيجية العامة للحكومة الإلكترونية وتوفير القيادة والتوجيه والإشراف على عمليات التحول الإلكتروني على مستوى الجهات الحكومية؛
2. وضع الإطار الهيكلي والسياسات والمعايير لإدارة تقنية المعلومات وأمنها وتوفير الخدمات الإلكترونية وإدارة المعرفة ورأس المال البشري وفق أفضل الممارسات العالمية؛
3. تحديد المبادرات الإستراتيجية التي تحقق مستوى عال من التكامل في الإجراءات الحكومية وتساهم في تطوير المجتمع الرقمي، وتوفير الإشراف والتنسيق والمتابعة اللازمة لتنفيذها؛
4. مراجعة خطط وميزانيات الجهات الحكومية المتعلقة بتقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنه؛
5. اقتراح التشريعات اللازمة لتسهيل عملية التحول الإلكتروني وتمكين الحكومة من الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة؛

6. توفير خدمات نظم معلومات ذات طبيعة مشتركة ومنها نظم المالية والمشتريات والعقود والمخازن والموارد البشرية والصيانة وإدارة المشاريع وخدمات البريد والتراسل الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية وبوابة الدفع الإلكتروني والبوابة الإلكترونية ونظم الترابط والتكامل الإلكتروني ونظم دعم اتخاذ القرار؛
7. توفير خدمات حاسوبية مشتركة وشبكات موحدة للمعلومات، والإشراف على تشغيلها والمحافظة على مستوى أدائها واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حمايتها من أية اختراقات داخلية أو خارجية؛
8. التنسيق والإشراف على حملات التوعية التي تستهدف شرائح المجتمع المختلفة لتعزيز مستوى استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة بوسائل تقنية متطورة؛
9. تكوين القدرات المؤسسية والمهنية المطلوبة لتحقيق أهداف الدائرة وإعداد الخطط اللازمة لاستقطاب وتطوير وتأهيل الكفاءات البشرية المطلوبة للعمل في الجهات الحكومية في مجال تقنية المعلومات والحكومة الإلكترونية؛
10. التواصل مع الجهات الحكومية وتقديم الدعم اللازم لها لتمكينها من الاستفادة القصوى من الخدمات المشتركة.

ثانياً: هيكل إدارة دبي الإلكترونية

تتألف حكومة دبي الذكية من 7 إدارات، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل 2: الهيكل التنظيمي لإدارة دبي الإلكترونية



المصدر: أنظر الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية لإمارة دبي www.dsg.gov.ae تاريخ الزيارة: 2015/05/30.

من الشكل السابق تتكون الحكومة الذكية لإمارة دبي إلى 7 إدارات وتنقسم كل إدارة إلى عدة أقسام. وفي ما يلي الإدارات ومهامها وأقسامها⁽¹⁶⁾:

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

- قسم الشؤون المالية

- قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية.

2. **مهام الإدارة الإستراتيجية والحوكمة:** تتولى إدارة الإستراتيجية والحوكمة ضمان تطوير إستراتيجية دائرة حكومة دبي الذكية وترشيدها، وكذلك الإشراف على سير عملها وإعداد تقرير عنه. كما تتولى صياغة المبادرات الإستراتيجية للتحويل الإلكتروني والقواعد الحاكمة لها وتنفيذها؛ بما يرفد الاقتصاد والمجتمع المبنين على المعرفة في دبي وفقاً لخطة دبي الإستراتيجية. كذلك تتولى هذه الإدارة تحديد السياسات والمعايير والأطر المتعلقة بالحكومة الذكية وتعيد صياغتها على مستوى الحكومة، مع إجراء عمليات التدقيق والتقييم الخاصة بتبنيها والتقييد بها. علاوة على تحديد أطر الجودة اللازمة والإسهام بتنفيذها و/أو الإشراف عليها على مستوى حكومة دبي الذكية، ويتبع هذه الإدارة قسم مسمى (الإستراتيجية وإدارة الأداء).

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

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

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

5. **مهام إدارة نظم تخطيط الموارد الحكومية:** تتولى إدارة نظم تخطيط الموارد الحكومية توفير الخدمات المتعلقة بتلك النظم، والتي تركز على العملاء في النواحي المتعلقة بالوظائف الإدارية (الخلفية)

لحكومة دبي. والإدارة مسؤولة عن عمليات التخطيط والإشراف والتنفيذ.. كما تساهم في حل الإشكالات المتعلقة بخدمات نظم تخطيط الموارد الحكومية وقياس أدائها، فيما تشارك بفعاليات مختارة على صعيدي العملاء والتسويق. وتنقسم هذه الإدارة إلى: - قسم تطبيق النظم- قسم النظم المالية- قسم نظم صيانة الأصول- قسم نظم التزود- قسم نظم الموارد البشرية- قسم نظم الرواتب- قسم تطوير نظم الموارد الحكومية.

6. مهام إدارة الخدمات الإلكترونية: تتولى إدارة الخدمات الإلكترونية تطوير حلول البرامج وتعزيزها وصيانتها من خلال دورة متكاملة لتحديث البرامج بطريقة وافية تلتزم بمعايير الجودة بما يتوافق مع متطلبات العمل اللازمة والإرشادات الفنية وعمليات تطوير البرامج.. علاوة على التواصل مع المتعاملين وهي توفر الخدمات المشتركة. مثل مركز الاتصال(اسأل دبي)، بوابة الدفع الإلكتروني، ونظام الشكاوى الإلكتروني، كما تقوم هذه الإدارة بتحليل النظم وتصميم الفعاليات وتجهيز بنى قوية للتطبيقات وتنفيذ حلول البرامج. وتنقسم الإدارة إلى :- قسم الدفع الإلكتروني- قسم تكامل الخدمات الحكومية- قسم تطوير الحلول الإلكترونية - قسم تطوير نظم الذكاء المؤسسي.

ثالثاً: الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الذكية:

تقدم حكومة دبي أكثر من 1500 خدمة حكومية متنوعة عبر دوائرها⁽¹⁷⁾. تنقسم الخدمات التي تقدمها إلى خدمات للدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها وخدمات للأفراد والشركات.

1. الخدمات الدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها:

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

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

نوع الخدمة	المضمون والهدف
نظم تخطيط الموارد الحكومية	إتاحة التواصل الفاعل مع الموردين (التوريد الإلكتروني)، إتاحة إمكان التوظيف الإلكتروني عبر الإنترنت، إتاحة أتمتة إجراءات إدارة حضور الموظفين، إدارة وظيفة التعلم الإلكتروني، توفير إمكانية تطبيق نظام سلسلة التوريد المتنقلة ومصادر التزويد، إتاحة أتمتة إدارة حياة أصول المؤسسة، إتاحة أتمتة عملية تتبع الأصول، إتاحة أتمتة تخطيط الموارد الحكومية والمهام الإدارية، إتاحة أتمتة إجراءات حساب تكلفة المشروع، إتاحة التكامل بين النظم الأساسية للدوائر وإدارة تخطيط الموارد الحكومية.
شبكة المعلومات الحكومية	إتاحة هدمة الوصول إلى الانترنت، إتاحة خدمة الشبكات الحكومية المشتركة، ترقية وتوسيع خدمات الشبكات الحكومية المشتركة، ترقية وتوسيع خدمات الشبكة والانترنت.
خدمات التراسل والتعاون	تمكن التواصل والتراسل الإلكتروني، إتاحة خدمات التراسل الفوري، إتاحة منظومة إدارة عمل فريق وأدوات التعاون إلكترونياً، إتاحة توفير نظم المراسلة، إتاحة توفير خدمات البريد الإلكتروني على الهاتف المتحرك.
تمكين الحضور من شبكة الانترنت	طلب إضافة موقع الدائرة الإلكترونية على دبي الإمارات، طلب استضافة مواقع الدوائر الإلكترونية.
تمكين المشاركة الإلكترونية	إتاحة خدمات الشكاوى الإلكترونية، إتاحة خدمة الاقتراحات الإلكترونية، طلب خدمة الاستطلاع الإلكتروني.

إتاحة الخدمات الإلكترونية لحكومة دبي الذكية	يعني سهولة الحصول على الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين
الخدمات الاستشارية الإستراتيجية	إجراء تقييم مدى الالتزام بسياسة وإستراتيجية حكومة دبي الذكية، طلب توفير الخدمات الاستشارية، عرض معايير وإرشادات حكومة دبي الذكية.
خدمات دعم ما بعد التنفيذ	طلب الانضمام الى اتفاقية مستوى الخدمة، طلب تزويد المستخدمين بامتياز الوصول الى خدمات حكومة دبي الذكية، طلب تعزيز الاستجابة لتغيرات في حكومة دبي الذكية، طلب تزويد مستخدمي خدمات حكومة دبي الذكية بمعلومات واستفسارات عن خدماتها، طلب زيارة مواقع الدائرة/ عرض توضيحي/معلومات عامة.
خدمات التدريب	طلب التدريب على خدمات وأنظمة حكومة دبي الذكية، عرض جدول الدورات التدريبية.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على المعلومات المتوفرة في الموقع: www.dsg.gov.ae تاريخ الزيارة: 2015/06/02

من الجدول السابق توفر حوكمة دبي الذكية تسعة خدمات متنوعة لمختلف الجهات والدوائر الحكومية تسعى من خلال تقديم هذه الخدمات إلى توفير بنية تحتية لمختلف الجهات، وهذا من أجل ضمان تقديم خدماتها لمواطنين والمؤسسات في الوقت المناسب والتكلفة المعقولة.

2- الخدمات للأفراد والشركات:

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

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

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

المصدر: تم إعداد الباحثة اعتمادا على المعلومات المتوفرة في الموقع: www.dsg.gov.ae تاريخ الزيارة: 2015/06/02

من الجدول رقم (2) نلاحظ تنوع في الخدمات التي تقدمها حكومة دبي للأفراد والمؤسسات من خلال توفير خدمة الدفع الإلكتروني وإمكانية الإطلاع على خدمات الحكومة وكذلك طلب الحصول على وظيفة عمل في حكومة دبي، وإمكانية تقديم الاقتراحات لتعزيز عمل دوائرها وتقديم شكاوي في حال الاعتراض على الخدمات المقدمة أو وجود مشكل معين.

رابعاً: إحصائيات عن حكومة دبي الذكية

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

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

- تم تطبيق نظم تخطيط الموارد الحكومية في 50 جهة حكومية؛
- 25 نظاماً إلكترونياً؛
- أكثر من 10 آلاف متعامل مع الخدمات الذاتية؛
- إدارة بيانات أكثر من 65 ألف موظف.
- أكثر من 10 آلاف متعامل مع الخدمات الذاتية؛
- أكثر من 2000 مستخدم متزامن؛
- 4000 مستخدم رئيس؛
- 50 جهة حكومية تطبق نظاماً موحداً لإدارة مواردها البشرية، والمالية وأنظمة المشتريات والمخازن والأصول.

2. إحصائيات عن نشاط الدائرة الحكومية دبي الذكية:

سعيًا من حكومة دبي الذكية إلى ضمان الجودة في خدماتها العمومية وبفضل الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، قدمت على مر ثلاث سنوات الماضية خدمات عديدة وحققت نمو كبير في نشاطها.

الجدول رقم (3): إحصائيات عن الخدمات المشتركة في حوكمة دبي الذكية (إلى غاية 31. 12. 2014)

السنة				
*2014	2013	2012	مؤشرات الأداء الرئيسية	E Service الخدمة الإلكترونية
1446	795	739	العدد الإجمالي للاستبانات المنجزة	E Survey الاستبانة الإلكترونية
83.122	74.338	60.950	العدد الإجمالي لردود الاستبانات المنجزة	
5.260.677	4.547.360	3.322.278	إجمالي عدد العمليات المنفذة	E Pay الدفع الإلكتروني
6.969.449.702. 32	5.585.394.991	4.297.552.056	إجمالي المبالغ المجموعة	
326.287	95.535	36.325	إجمالي عدد الصفقات	M Pay الدفع عن طريق الهاتف المتحرك
163.777.792.4 7	31.613.920	9.530.379	إجمالي المبالغ المجموعة	
176.114.025	118.917.011	87.584.393	إجمالي عدد رسائل الاستعلام التي أرسلت بنجاح	SMS Dubai الاستعلام والإشعار
83.080	97.476	129.767	إجمالي عدد رسائل الإشعار	
124.170	127.222	172.018	إجمالي عدد المكالمات الواردة على الرقم 000 560 600	Ask Dubai اسأل دبي
12.541	1973	1.601	إجمالي عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تم التعامل معها	
36	25	16	إجمالي عدد المواقع الإلكترونية التي تمت استضافتها	E Host الاستضافة الإلكترونية
4.015	6941	6.309	إجمالي عدد الشكاوى	E Complain الشكاوى الإلكترونية
263.57	162.131	110256	إجمالي عدد الرخص التجارية المنجزة	E Sync التكامل الإلكتروني
22.046	24.808	17.114	إجمالي عدد الإقتراحات	E Suggest الإقتراحات الإلكترونية

المصدر: حقائق وإحصاءات "نظم تخطيط الموارد الحكومية" بتاريخ 2015/05/29 <http://www.dsg.gov.ae/ar/OurPublications/Pages/FactsFigures.aspx>

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

المحور الثالث: النتائج والتوصيات

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

أولاً: نتائج

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

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

توصيات:

يمكن للجزائر في إطار سعيها لتحسين خدماتها العامة بتبنيها مفهوم الحكومة الالكترونية منذ سنة 2004 الاستفادة من تجربة حكومة دبي الذكية، وخاصة بعد المصادقة على مشروع قانون يتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين من قبل مجلس الوزراء المنعقد في 26-8-2014، والذي يعتبر خطوة أساسية في مجال تعزيز الثقة في التعاملات الالكترونية من خلال اضافة الصبغة القانونية لتوقيع الالكتروني، وهذا يعزز دور الحوكمة الالكترونية الجزائرية. للرقى بخدمتها العمومية التي تقدمها الحكومة الجزائرية نقدم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات المتمثلة في ما يلي:

1. عصرنة الإدارة الجزائرية من خلال اللجوء إلى التكنولوجيا الرقمية وأتمتة كل الخدمات التي تقدمها.
2. توفير كل الظروف المناسبة للمواطن وجعل التكنولوجيا في متناول الجميع الفئات توسع نطاق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة مع توفر خدمة الجيل الثالث للهاتف المحمول والجيل الرابع بالنسبة للهاتف الثابت، فعلى الدولة أن تصنع محيط مناسب لتقديم خدماتها المتطورة للمواطنين؛
3. تكوين حماية للمعلومات وإنشاء هيئة حكومية للأمن الالكتروني تتولي مهمة حماية شبكة الاتصالات ونظم معلومات في الدولة. ووضع ضوابط اللازمة للاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال واقتراح تشريعات خاصة بالأمن الالكتروني.
4. زيادة وعي لدى المواطنين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها واهم شيء ان استخدامها آمن.

5. على الدولة الجزائرية وبهدف بناء حكومة الكترونية فعالة أن تهتم بتكوين العنصر البشري لأنه أساس العملية، فوجود تكنولوجيا متطورة ووسائل إعلام والاتصال يستوجب التكوين والتدريب المستمر

للعنصر البشري على كل المستجدات، من أجل ضمان الاستخدام الأمثل لها وبذلك تقديم الخدمة للمواطن في الوقت المناسب وبجودة عالية وتكلفة منخفضة.

الهوامش والمراجع:

1- Kotler. PH ,et Dubois. B ,**Marketing Management** ,Dunod ,Paris ,2000 ,P 443.

²-فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرو، بومرداس، 2012، ص 26.

³ - محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات الخدمية، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 31.

⁴ Monin.J.M ,**La certification qualité dans les services** ,Afnor ,Paris ,2001 , p : 52.

⁵ - فليسي ليندة، مرجع سابق، ص 43.

⁶ - محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص 67.

⁷ - ميثاق جنيف بشأن جودة الخدمات العامة،

http://qpsactionnow.org/sites/default/files/AR_QPS_Charter_Final2011.pdf

⁸ E-Gouvernance Les relations Etat-Citoyens ,a P'heure du Numérique Panorama , enjeux et perspectives en Afrique ,Publication PMC ,Avril 2009 , P4 .

⁹ - على محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة دبي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف بن العربية للعلوم الإدارية، الرياض 2005، ص 6.

¹⁰ - عبدة نعمان الشريف، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كليلي العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص 70.

¹¹ - كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 40-41.

¹² - أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E .G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، 2010، ص 289-290.

¹³ نجم عبود نجم وباسم المبيضين، الجودة الإلكترونية : نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات الأعمال - التحديات العالمية المعاصرة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27 - 29 أفريل 2009.

¹⁴ - المادة رقم 4، قانون إنشاء حكومة دبي الإلكترونية رقم (7) لسنة 2009.

¹⁵ - المادة رقم 5، قانون إنشاء حكومة دبي الإلكترونية رقم (7) لسنة 2009.

¹⁶ - الموقع الرسمي للحكومة دبي الذكية، www.dsg.gov.ae تاريخ الزيارة: 2015./05/30

¹⁷ - مجلة تقنية للجميع، دائرة حكومة دبي، العدد 124، 2014، ص 2.