اللُّغة العربيَّة و الإدَارةُ الإلكترُونيّة بين الواقعِ والمأمولِ
- التَّحدّيات والرّهانات-

أ. د. خيرة بوخاري

ملخَص:

يَشهدُ العَالمُ تطوراً غير مَسبوق في كلّ الميادين، ولا مجَال لدولة أنْ تكونَ بمعزل عن العالم، وخاصَّة في ظلّ الفكر الَّذي يَسودُ العالم عبر الشَّبكة الإلكترونيّة، وأساسُ هذا الفكر اللُّغة التي تُعدّ أداة التَّواصل، وجِسْر لربط العلاقات بين دول العالم، ومنْ هذا المُنطلق أصبَحت اللُّغة العربيَّة تَنُوطُ باهتمام الدَّارسين والباحثين في مَجال تطويرِها، والمُخْتَصين بتَعليمها لغير النَّاطقين بها، والمُنشغلين بمُستقبلها خاصَّة في مجال الإدارة الإلكترونية، وكيفيَّة التَّعامل معها لمُسايرة التَّطوُّر التِّكنولوجي.

فلا غَرْوَ في تكثيف المؤتمرات والأيَّام الدّراسيَّة في الدُّول الإسلاميَّة والعربيَّة من أجل البحث عن آليات التَّحاور وتبادل الخبرات في تطبيق الإدارة الالكترونيّة باللُّغة العربيّة حتى نساير التَّطور العالمي، وفتح آفاق واسعة أمامها لتَجْتاز الحدود وتَعْبُر البحار، وتسْهيل مُختلف التَّعاملات الإداريَّة التي كثيراً ما تؤرّق العربي عندما يجدُها بلغات أخرى، ومن ثمّ فإنَّ مشروع الإدارة الإلكترونيَّة يحتاج إلى إنجاز يعتمدُ على الكليَّة لا على الجزئيَّة، ومن هنا تنبثق الإشكالية التي تتمحور حول واقع التَّعامل باللّغة العربيَّة في الإدارة الالكترونيَّة، والتحدّيات التي تواجه اللّغة العربيَّة في ظلّ عصر المعلوماتيَّة، التِّقنيَّة، الرَّقْمَنَة الإلكترونيَّة، البَرمَجيات التَّطبيقيَّة، الثورة الرّقميَّة، فهذه المصطلحات هي الواقع الذي يفرض نفسه على الإنسان، ومن ثمَّ فهو مُطالب بالاسْتثمَار اللُّغوي العربي وبقوَّة في شبكات المعلوماتيَّة.

الكلمات المفتاحية: اللُّغة العربيَّة- الإدارة الالكترونيّة-الدّول الرائدة-الأنترنت – التوازن بين مجالات الحياة-التبادل-التأثير

المنهج المتّبع:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي القائم على التحليل لأنّه المناسب لطبيعة الموضوع، و كذا منهج دراسة الحالة الذي يسمح بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني.

أولاً: مشكلة البحث :

تُحاول العديد من الدُّول تطبيق الإدارة الإلكترونيَّة في العديد من الأجهزة الحكومية، من أجل تسهيل المعاملات، وسرعة تنفيذها، لكن تبرز مشكلة مهمَّة هي موقع اللُّغة العربيَّة ومدى الاستيعاب الفكري لها إدارياً وإلكترونياً من قبل العاملين عليها في الأجهزة الحكومية؛ ومن ثمَّ نتساءل ما هي السُّبل أوالإجراءات السَّريعة التي يُمكن اتّخاذها من أجل تطبيق اللُّغة العربيَّة في الإدارة الإلكترونيَّة وفرض نفسها وسط الهيمنة اللُّغويَّة العربيَّة؟ ماهي المُعيقات التي تعترض سبيل الإدارة الالكترونية؟، ماهي المشاريع التي يمكن تطبيقها أو تبنّيها مستقبلا من أجل رفع المضايقات عن اللُّغة العربية في مجال الإدارة الإلكترونيّة؟ كيف يمكن النُّهوض باللغة العربيّة وجعلها ممارسة إلكترونيّة ؟ ماهو واقع الإدارة الالكترونيّة في العالم العربي؟ ماهي أهم الدول العربيّة الرائدة في هذا المجال؟

أسباب اختيار الموضوع:

نظراً لوُجودِ مُضايقات لغويَّة في مجال التِّقانة الإلكترونيَّة التي تُحاصر الباحث أو الزبون العربي في بعض البلدان العربيَّة التي لازالت

لم تفرض لغتها في إداراتها الإلكترونيَّة بصفة عامَّة، رغم الهيمنة التِّكنولوجية والمعلوماتيَّة للعالم الغربي الذي يفرض نفسه بلغته الأجنبيَّة، ارتأينا أن نُلامس هذا الموضوع في بعض جوانبه الظاهرة والخفيَّة، وذلك لحاجتنا إلى إدارة إلكترونيَّة بلغة عربيَّة، لأنَّ كلَّ الشُّعوب تميلُ إلى رقمنة البيانات والمُعطيات، كمَا أنّها تعدُّ المحرك الأوّل نحو عجلة التنميّة والتطوُّر السَّريع، وكذا ربح الوقت من خلال تقديم خدمات إلكترونيّة آنيَّة.

أهداف البحث:

-الاعتماد على كفاءات عربية تُساهم في استعمال العربيَّة في الإدارة الإلكترونيَّة.
-الوُصول إلى الهدف المنشود وهو نشر اللُّغة العربيَّة بأحسن الوسائل.
-السُّرعة في تسيير الأمور الإداريّة، والانتقال من الاستعمال الورقي إلى الاستعمال الإلكتروني.
-تشجيعُ أصحاب الكفاءات والمهارات العاليَّة من أجل استثمارهم في خدمة عالمهم العربي، قبل أن استغلالهم من قبل دول العالم الغربي.

مقدِّمة:

إنَّ لُغةَ العصرِ الحَالي هي لُغة التِّقانةِ الإلكترونيّة، التّي جمعت العالم عبر شاشات صغيرة تسيّره عقول بشريَّة، جَعلته يَستطيع التّواصل مع بعضه البعض من خلال المعاملاتِ الاقتصاديّة والسِّياسية والاجتماعيّة والثقافيَّة والتّعليميّة ، لُغةٌ تتحكَّم في المعاملات الإداريّة، وإذا كانت لغة التِّقانة الإلكترونيّة لغة آليّة جامدة لسانياً، متحرِّكة دوليّاً، تحكُمها لُغة أخرى هي لغة بشريّة، لغة البلد المُهيمن اقتصادياً وسياسياً، وبطبيعة الحال هي لغة أجنبيَّة، وبهذا أصبح العالم العربي اليوم مطالب باستحداث إدارة إلكترونيّة عربيّة محضة، لا تستند على لغة الآخر، وإنّما تستمدُّ قوَّتها من لغتها العربيَّة، وما دام أنَّ لغتنا هي اللغة العربيّة فهي لغة قادرة على مُواكبة التَّطوراتِ ويُمكنها استيعاب كلّ المصطلحات العلميَّة المتعلِّقة بلغة العصر، ومن ثمَّ وجب علينا النّظر إلى واقع اللّغة العربيَّة في الإدارة الإلكترونيَّة، وما مدى تطبيق الاستراتيجيات التَّنموية في هذا المجال؟

مفهوم الإدارة الإلكترونيَّة:

تشتمل الإدارة الإلكترونية على مصطلحين أساسيين، أحدهما سابق على الآخر، فالإدارة: لفظة تدلّ على مركز مؤسس لعلم ما أو لنشاط ثقافي، تقوم عليه عناصر ذات كفاءات متخصّصة في مجال ما، لكن لفظ الإدارة هنا مرتبط بلغة العصر، ألا وهي الرَّقمَنة الإلكترونيّة، وكيفيّة تسييرها، هذا اللَّفظ الذي في حدّ ذاته ليس عربي وإنّما هو مصطلح معرَّب من (Electronique).

أمَّا فيما يخصُّ الإدارة الالكترونيَّة ككلّ تعرَّف «بأنَّها منظومة إلكترونيَّة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل اليدوي إلى أعمال تنفَّذ بواسطة التِّقنيات الرَّقميَّة الحديثة»١، واستعمال الإدارة الإلكترونيّة يدلّ على تقدّم شعوبها في كلّ العلوم، وهذه هي الفجوة الحاصلة بين الشُّعوب المتقدّمة والشُّعوب التابعة لها، حتَّى إنّ بعض الدُّول تتخلَّى عن هويتها مجبرة لا راغبةً، وذلك من خلال مُسايرة التَّطور العلمي بغير لغته الأمّ، وإنما بلغة الآخر الذي فرض نفسه علميا ولغوياً.

وإذا كانت الإدارة الإلكترونيَّة «مجموعة الأنشطة الحكوميَّة التي تعتمد على الأنترنت والاتِّصالات الإلكترونيَّة عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتَّى المجالات بيسر وسهولة»٢، فهذا لا يعني تسيير أمور الدَّولة على حساب اللُّغة العربية، وإنَّما يجدر بنا خلق آليات لجعل إدارتنا الإلكترونيَّة إدارة عربيَّة، وخلق توازن ثقافي، لكن يحصل هذا إذا عرفت الشُّعوب العربيّة نهضة قوية في كلّ ميادينها، وتحررا كليا من تبعيات غيرها، واتّباع مناهج استثماريَّة تدعم اللُّغة العربيَّة، مثلما استثمرت الدُّول الأجنبيَّة العديد من المناهج والطرق التي جعلت لغتها في الريادة كاللغة الإنجليزية التي تجاوزت نطاقها الجغرافي بفعل تطبيق أفكار سياسيَّة اقتصادية ثقافيَّة.

منهج الإدارة الإلكترونيّة : السِّبيرنطيقا :

يتخصَّص هذا المنهج في معالجة الظواهر المختلفة ويصطلح عليه"السبيرنطيقا Cybernetique " الَّتي يعَود ظهورها إلى الحرب العالميَّة الثانيَّة، عندما ظهرت الحاجة لجهاز قادر على حلّ المشاكل العسكريّة بأكبر سرعة ممكنة، على رأس هذه المشاكل كيفيَّة إسقاط الطائرات التي كانت تقذفُ القنابل والتي كانت تراوغ بسرعة كبيرة ممّا يجعل مُهمَّة تحديد موقعها في مدَّة ٠٢ إلى ٠٣ ثواني أمراً مستحيلاً، وهذا ما طرح الحاجة إلى آلة تستطيع حلّ المشكلة في أقلّ وقت ممكن، وتمَّ إسناد مهمَّة تطوير المدفعيَّة المضادَّة للطائرات إلى العالم الأمريكي نوربرت فيينر "Norbert Weiner"× بمساعدة فريق عمل مكوَّن من باحثين من مختلف التَّخصصات طب، رياضيات، اتصالات، تكنولوجيا، علم الاجتماع، علم النفس٣، ومن هنا تكون الحاجة أمّ الاختراع، فتظافر الجهود من قبل عديد التَّخصصات يفضي إلى نتائجن وهو الحال نفسه بالنسبة إلى اللُّغة.

تحدّدت السِيبرْنطيقَا على أنَّها «المجال الكامل لنظريَّة التَّحكُّم والاتِّصال في الآلة، وفي الحيوان على السَّواء، وأنَّ كلمة التّحكم تعني الضبط أو تكاد»٤، ومن ثمَّ أصبح المصطلح يتَّصل بالآلة وكيفية ضبطها والتحكُّم فيها، وهذا المفهوم الخاص بـ"السيبرنطيقا" وُجد أولاً عند الفيلسوف اليوناني "أفلاطون" الذي عرّف لفظ kubernetes بقائد السَّفينة، وأضحى المُصطلح عند "أمبير" AMPERE" فنّ سير وقيادة الأنظمة ذات التَّعقيد الكبير٥، كالإدارة الإلكترونيّة التي تسيّرها وتتحكّم فيها كفاءات عاليّة في مجال الإعلام والاتّصال، و تجدر الإشارة هنا إلى الدّور الفعاَّل للحكاَّم الذين يقودون البلاد إلى الاهتمام باللّغة، لأنَّ اللغة المستعملة في مجال الإدارة الالكترونيّة هي لغة الدَّولة المُهيمنة على العالم تكنولوجياً واقتصادياً.

إنَّ الذي يُستفاد من "السِيبرْنطيقَة" في مجال اللّغة، هو قدرة هذه الأخيرة على التَّشخيص والدِّراسة القائمة على إيجاد الحلول والمنفعة، فليس المراد عندها الحديث عن الهوية والقومية والدِّين بقدر ما تلتفت أساساً إلى المشكلة في تقاطع إحداثيات الزَّمان والمكان، أي الواقع كما يعاش فعلياً لا كما يتخيَّل نظرياً. لأنَّ اللّغة إذا كانت انتماء قومي ديني، فإنَّها إلى جانب هذا تحتاج إلى ممارسة ميدانيَّة، ومن ثمَّ أقامت "السِيبرنطيقة" منهج الفحص على خطوات عديدة تمثَّلت في تحديد الغاية إزاء مشكلة ما، فإذا سألنا أنفسنا ما الغاية من فتح ملف اللغة في هذا الظرف المحدَّد الذي تتجاذبُه أطراف الإدارة الإلكترونيّة، هل مرادنا هو إدخال تغيير معين في المحيط؟ وهل اللُّغة التي نعيشها اليوم كتابة وتدريسا قادرة على إحداث التغير المنشود؟ إذن فالغاية التي يجب أن يحددها هذا الدرس أولا هي ما مدى فعالية اللغة التي يمتلكها للتأثير بها في الواقع، تغييراً وتوجيهاً و قيادةً٦.

واقع اللّغة العربيّة في الإدارة الإلكترونيَّة :

من مُنطلق التّطوُّر التِّكنولوجي المُذهل الذي يشهده العالم الغربي، في كلّ معاملاته، يجعل من الإدارة الإلكترونيّة مفروضة على العالم ككلّ –سواء أكان متحضراً أم متخلِّفاً–، إذ نجد الإشكاليّة التي تواجه اللُّغة العربيّة، من خلال معاينة الواقع للغتنا التي تجد نفسها محاصرة في ظلّ هيمنة اللُّغات، مقاربة بجهود أبناء العربيَّة في سبيل تعليمها ونشرها عالميا.

يبذل أبناء اللُّغة العربيَّة البارين بها جهدًا من أجل أن تستعيد مكانتها التي كانت عليها أيام الفتوحات الإسلاميّة، وجعلها تُساير اللُّغات وتسير معها في صف واحد في الإدارة الإلكترونيّة والمعاملات العالميَّة فعلى «الصَّعيد الدُّولي استعادت العربيَّة مكانتها وبرهنت على أنَّها جديرة بأنْ تقف في مصاف اللُّغات العالمية الكبرى، فهي لغة علم و أدب وفكر وحضارة اتّسع صدرها لكلّ جديد، وقد استخدمت الحاسبات الإلكترونية في دراستها»٧، ومن ثمَّ نجد العديد من الدول تتبنى الإدارة الإلكترونيَّة في معاملاتها، وقطعت شوطاً محموداً في هذا المجال كالإمارات العربيَّة...

إنّ الإدارات التَّعليميّة اليوم مدعوَّة إلى خوض التّحديات التي تواجه اللّغة العربية في الاستعمال الإلكتروني حتّى نمشي في خط موازي مع اللّغات الأخرى، ولجعل العربية، تُنشد في ذاتها ولذاتها بالعمل على مرافقة المؤسسات التّعليميَّة ؛ بما يجعلنا جاهزين ومستعدّين مع الإدراة الإلكترونية، وهو أمر لا مفر منه، بل علينا العمل على رفع المضايقات اللغوية في اللغة العربية من مثل: التعوّد على الفضاء الافتراضي، التأقلم مع الإدارة الحديثة، العمل على رفع مواطن اللّبس، استيعاب المصطلحات الأجنبيّة وإيجاد بديل لها باللغة العربية٨.

مزايا استخدام الإدارة الإلكترونيَّة باللُّغة العربيَّة:

تعدّ الإدارة الإلكترونيَّة عصب حياة المجتمعات الحديثة، وما يبثُّ في هذا العصب حياته هو اللّغة التي تسيَّر بها هذه الإدارات، ومن ثمّ فالعالم العربي لا يزال يُحاول النّهوض بهياكله الإداريّة، مستندا على آليات وبرامج غربيّة، واستنادا على ما أنتجته المعلوماتيَّة الحديثة تكمن مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونيَّة باللُّغة العربية في العديد من النّقاط التي أشارت إليها الدكتور واعر وسيلة في بحثها المعنون بدور الحكومة الإلكترونيَّة في تحسين جودة الخدمات الحكوميّة وهي كالآتي:

- المزايا بالنسبة للمُجتمع العربي:
- الحفاظ على الحرف العربي الذي يعدّ الوعاء الذي يحمل التُّراث الإسلامي.
- إيجاد مساحة أكبر لنشر اللغة العربيّة في الإدارة الإلكترونيَّة من خلال الاستثمارات الدُّوليَّة في أكبر المشاريع.
- إمكانيَّة توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية العربية وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات باللغة العربية.
- استعمال اللغة العربية يؤدي إلى فتح قناة اتصال سريعة بين فئات المجتمع ·
- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة تحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات.
- توفر البيانات والمعلومات و إتاحتها لجميع فئات المجتمع المثقفة والعادية·
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدّمة، إذ ستخلق مناخا مناسبا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا و إعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.
- التخلُّص من رفوف التَّخزين للسّندات ومختلف الأمور الورقيَّة.

المزايا بالنسبة للمنظَّمات:

- تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمات و تدفُّق سير المعاملات إلكترونيا.
- التَّقليل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة.
- توفُّر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين.
- تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة. ·
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة. ·
- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة و الآنية. ·
- تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات و تكلفتها. ·

- المزايا بالنسبة للمواطنين:

- المساهمة في تحقيق اتِّصال أفضل و أسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة ·وبتكلفة أقل.
- الوصول الآني للمعلومات و الخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية. ·
- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة والتسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.٩

اللُّغة العربيَّة والحاسوب:

كيف دخلت اللُغة العربيَّة إلى عالم الحاسوب؟

اكتسحت اللُّغات اللاتينيّة عالم الحاسوب أولاً؛ وذلك لطبيعة البلدان التي تمَّ فيها اكتشاف وتطوير هذا الجهاز، أي: الحاسوب « تكوَّن وتطوَّر أصلاً في بيئة غير عربيَّة، فإنَّ خدمة اللُّغة العربيَّة لابدَّ وأن تكون –في الوقت الحاضر على الأقل–محدودة بالإمكانيات التقنيَّة الحالية دون أن نهمل وضع القواعد والأُسُس الواجب أخذُها بنظر الاعتبار لتطورات الحاسوب المستقبليَّة لكي يكون أكثر مطاوعة لخدمة

اللُّغة العربيَّة خاصَّة إذا ما تطوَّرت حواسيب تحوي ذكاءً اصطناعياً لابأس به لخدمة اللُّغات المختلفة، فعند ذلك يصبح بالإمكان ظهور حواسيب أكثر خدمة للغة العربيَّة ممَّا هو متوفِّر الآن، وحتَّى يأتي ذلك الوقت فإنَّ هناك حاجة لبحوث كثيرة في اللغة العربية وفي علم الحاسوب حول اللغة العربيَّة خدمة لغير الناطقين بها من أبناء هذا الجيل والأجيال القادمة»١٠ثم ظهرت فكرة إدخال اللغات الأخرى تدريجياً –حسب الضرورة الملِّحة- وذلك بعد تطوير وبرمجة الحاسوب «وقد حشرت الحروف العربيَّة وما يتكوَّن منها من كلمات وجمل حشراً ضمن البرامج»١١، وهذا يقتضي ضرورة خلق برامج تستوعب حروف العربيَّة. إنَّ خدمة الكتابة العربيَّة من قبل الحاسوب تستدعي جملةً من الفرضيات التي تفرض نفسها في أرض الواقع، لأنَّ «عمل الحاسوب يجب أن يكون وسيلة لخدمة للغة العربيَّة ومحاكيا بدقَّة مختلف جوانبها وليس قاصرا بحيث يطوِّع اللُّغة العربيَّة لما يُناسب تصميم الحاسوب نفسه، وهذا لا يعني الجمود الحالي للغة العربية، بل يترك ذلك لعلماء اللغة وباحثيها وخطاطيها، وهؤلاء ليسوا مجبرين على أن ينحوا نحواً قصرياً بعيداً وفق آراء واجتهادات المتخصِّصين بالحاسوب أو الجهة المصمِّمة له»١٢، ومن ثمَّ فإنَّ هذه النقطة المهمَّة تستدعي النَّظر من قبل المختصين العرب في مجال التِّكنولوجيا، من أجل تمثيل العربيَّة وحروفها في كلّ البرمجيات التطبيقيَّة، وسدّ الثغرات الموجودة في المجال التكنولوجي اللُّغوي.

وإذا كانت العربيَّة قد بُرمجت في السَّنوات الأخيرة في العديد من البرمجيات الإلكترونيَّة، وأصبحت لها مكانة في وسائل الإعلام والاتِّصال، بقي لمن بذلوا جهودا في هذا المجال مواصلة جهودهم في تعميم اللُّغة العربيّة في الإدارة الإلكترونيَّة، خاصّة في المعاملات التي تدخل إلى البيوت العربيَّة نذكر على سبيل المثال، تسديد الكهرباء، تسجيل التأشيرة، فاتورة الأنترنت، التسجيلات الإلكترونيَّة التّعليميّة.

أمَّا الأمر الثاني الواجب توفُّره فهو أمانة تمثيل اللُّغة العربيَّة من قبل الحاسوب، ويستوجب ذلك الاستيعاب الكامل لإمكانيَّة إدخال اللُّغة العربيَّة إلى الحاسوب، وإمكانيَّة معالجتها داخله بتفصيل ودقَّة ولكلِّ الاحتمالات المتوقَّعة في المستقبل، ومن بين الجهود المبذولة نذكر:

مشروع الذخيرة اللغويَّة العربيَّة وأبعاده العلميَّة والتَّطبيقيَّة × :

هذا المشروع من بين المشاريع التي يُمكن تبنيها من أجل خدمة اللغة العربيَّة؛ والذخيرة هي بنك معلومات آلي؛ الهدف الرئيسي منه تمكين« الباحث العربي أيّاً كان وأينما كان من العثور على معلومات شتَّى من واقع استعمال اللُّغة العربيَّة بكيفيَّة آليَّة وفي وقت وجيز، وهذا سيتحقَّق بإنجاز بنك آلي للغة العربيَّة المستعملة بالفعل... فإنَّ المشاركين في الندوة الأولى لهذا المشروع التي عقدت في الجزائر من أجل إرساء المبادئ الأساسيَّة لإنجاز مشروع الذخيرة (في يونيو ١٩٩٩م) قد أجمعوا على ما بدا لهم بأنَّه الحلُّ الأنسب وهو إشراك أكبر عدد من المؤسسات العلميَّة العربيَّة في إنجاز المشروع على أساس التمويل الذاتي، فكلُّ مؤسسة علمية في الوطن العربي مثل المجامع اللغوية والجامعات بكلياتها ومعاهدها ودوائرها المتخصصة ومراكز البحوث والشركات ذات النشاط العلمي أو التقني والتطبيقي كانت ترغب في المشاركة وذلك سنة ١٩٩٩»١٣، وإذا كان هذا المشروع تميَّز بضخامة الجهود والتكاليف الباهظة التي يتطلَّبها إنجاز مثل هذا العمل، فإنَّ نتائجه ستكون إيجابيَّة. تأسيساً على ما سبق يُمكن استحداث مشروع يشبه مشروع الذخيرة اللُّغوية، ويكون مشروع ضرورة تطبيق اللُّغة العربيَّة في الإدارة الإلكترونيَّة؛ وبطبيعة الحال هذا المشروع إذا كان مطبَّقاً في بعض البلدان العربيَّة التي تشهد تطوُّرا ملموساً فهو شبه غائب في بلدان عربيَّة أخرى، ومنة فإنَّ تظافر الجهود من قبل مجامع اللُّغة العربيَّة بكلِّ الدُّول العربيَّة عليها أن تصدر قانوناً خاصاً بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونيّة في كلِّ الدول العربيَّة؛ وهذا حفاظا على لغتنا العربيَّة، لأنَّ العربيَّة ظلٌّ لأصحابها تسير معهم سواء تقدموا أو تأخروا فهي تأبى أن تسير لوحدها. والعامل الأساسي لمواجهة هذه الإشكاليَّة هو «الرُّجوع إلى الإسلام لأنّه هو السِّلاح الوحيد الذي يدفعنا للوحدة والدفاع عن أنفسنا ومواجهة خطر العولمة وتحدّياتها الكبرى هذا إذا أردنا أن نطوِّر اللغة العربيَّة وندعو إلى ترقيتها وعالميتها بأساليب مختلفة لكي تصبح لغة العلم والمعرفة يتطلب منَّا أن نضعها كمشروع أساسي في سياستنا الوحدويّة ونجعلها في هرم الأولويات »١٤، لأنّ العربيَّة هي الرمز اللغوي الذي يجمع العالم العربي والإسلامي تحت لوائه.

لغات البرمجة الإلكترونيَّة :

تتعدّد اللُّغات في البرمجة الإلكترونيَّة حيث «قام الاتّحاد الأوروبي بالإضافة إلى الدُّول الأعضاء مثل (ألمانيا والمملكة المتّحدة) بتطوير

مجموعة من الأطر التي تضمن إذا اتَّبعتها الإدارة العامَّة، قدرة أنظمة المعلومات على تبادل المعلومات وتشغيلها بينيّاً، علاوة على ذلك فقد اقترحت المنظَّمات الدُّوليَّة، أو تبنَّت المعايير الخاصَّة بنَمْذَجَة العمليَّة (مثال: لغة النَّمذجة الموحدة، لغة تنفيذ إجراءات العمل)، ونمذَجَةُ البيانات (مثال: لغة التَّرميز الموسَّعة، اللُّغة العالميَّة للأعمال)»١٥، واللغة العربيَّة هي من بين اللغات التي يجدر بنا أن نسعى إلى عالميَّتها من خلال استحداث مواقع إلكترونيَّة تجذب العالم إليها كالفيسبوك، أو الإيميل، أوالتويتر التي تستقطب ملايين البشر لاستعمالها، ومن ثمَّ تفرض على مستعمليها التعلُّق بتلك اللُّغة التي أنتجت هذه المواقع.

نماذج رائدة في الإدارة الإلكترونيَّة :

أولاً: تجربة الإمارات العربية المتَّحدة في الحكومة الإلكترونية :

تعد دولة الإمارات من أوائل الدُّول العربيَّة التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية «ابتداء من عام ٢٠٠١ وذلك بشكل شبة متكامل ، ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعاً رائداً ومتقدماً خاصَّة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية ، وقد بدأت تلك الحكومة الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثمَّ تقديم كافة الخدمات التي يُمكن تنفيذها عبر الأنترنت ، وقد حقَّقت دولة الإمارات العربيَّة المتَّحدة تقدماً كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك طبقاً لتقرير الأمم المتَّحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير ٢٠١٢ ، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الإمارات إذ قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة في التقرير عام ٢٠١٢ من المرتبة ٤٩ إلى المرتبة ٢٨ عالمياً حسب تقرير الأمم المتَّحدة وهي الأولى عربياً، وفي الإمارات وصل عدد مستخدمي الأنترنت حوالي ٢١ ٪ من عدد السكان، وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الأخرى. وتوفُّر مدينة دبي للأنترنت قاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف أسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند وإفريقيا ومنطقة الخليج»١٦.

ثانياً: التَّجربة القطرية في الحكومة الإلكترونيَّة :

أُطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرَّة في قطر عام ٢٠٠٣ و بعد ذلك تمَّ وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة. وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في ٢٠٠٨ وأطلقت نسختها الجديدة في ٢٠١٠، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، وكانت باللغة العربيَّة ، يعتبر التَّحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، على الرغم من أنَّ دولة قطر حاولت التَّغلُّب على نُقصِ القدرات والمهارات المحلية المُتخصِّصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما قلَّل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين، وهذه صورة نموذجيَّة للحكومة الإلكترونيَّة لدبي.

الخدمات الإلكترونيَّة الأكثر استخداما باللغة العربيَّة في دولة دبي:

١- دليل المدارس والرُّسوم المدرسية في دبي:

-الاستعلام عن غرامات مواقف السَّيارات وتسديدها
-دفع فواتير الكهرباء، المياه، الصرف الصحي ورسوم السكن
-تطبيق دبي الآن من حكومة دبي الذكية
-الاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها
-تطبيق دبي للتوظيف من حكومة دبي الذكية
-إضافة رصيد لحساب "سالك" - نظام التعرفة المرورية
-خدمة هويتي الإلكترونية من حكومة دبي الذكية
-معلومات عن رحلات الطيران من مطار دبي
-تطبيق الموظف الذكي لموظفي حكومة دبي
-خدمات للقطاع الحكومي من حكومة دبي الذكية

٢- دليل الخدمات:

- استخراج تأشيرة زيارة أو تأشيرة سياحية أو تأشيرة ترانزيت في دبي
- الحصول على رخصة قيادة في دبي
- تجديد ملكية السيارة في دبي
- استبدال رخصة قيادة أجنبية برخصة قيادة صادرة من دبي
- تجنب جلب مواد ممنوعة إلى الإمارات العربية المتحدة

أخبار دبي وفعالياتها

- دبي الذكية و١٢ جهة تستعرض إنجازات الإمارة للتحول الذكي في برشلونة
- دبي الذكية تنظم ورشة عن استراتيجية الذكاء الاصطناعي
- محمد بن راشد يعلن اكتمال الحياة الذكية في دبي بكل أبعادها

حمدان بن محمد يشهد توقيع «دبي الذكية» مذكرات تفاهم لتفعيل «الشهادات الرقمية»١٧.

ثالثاً: مؤتمر المحتوى الرَّقمي بالأردن:

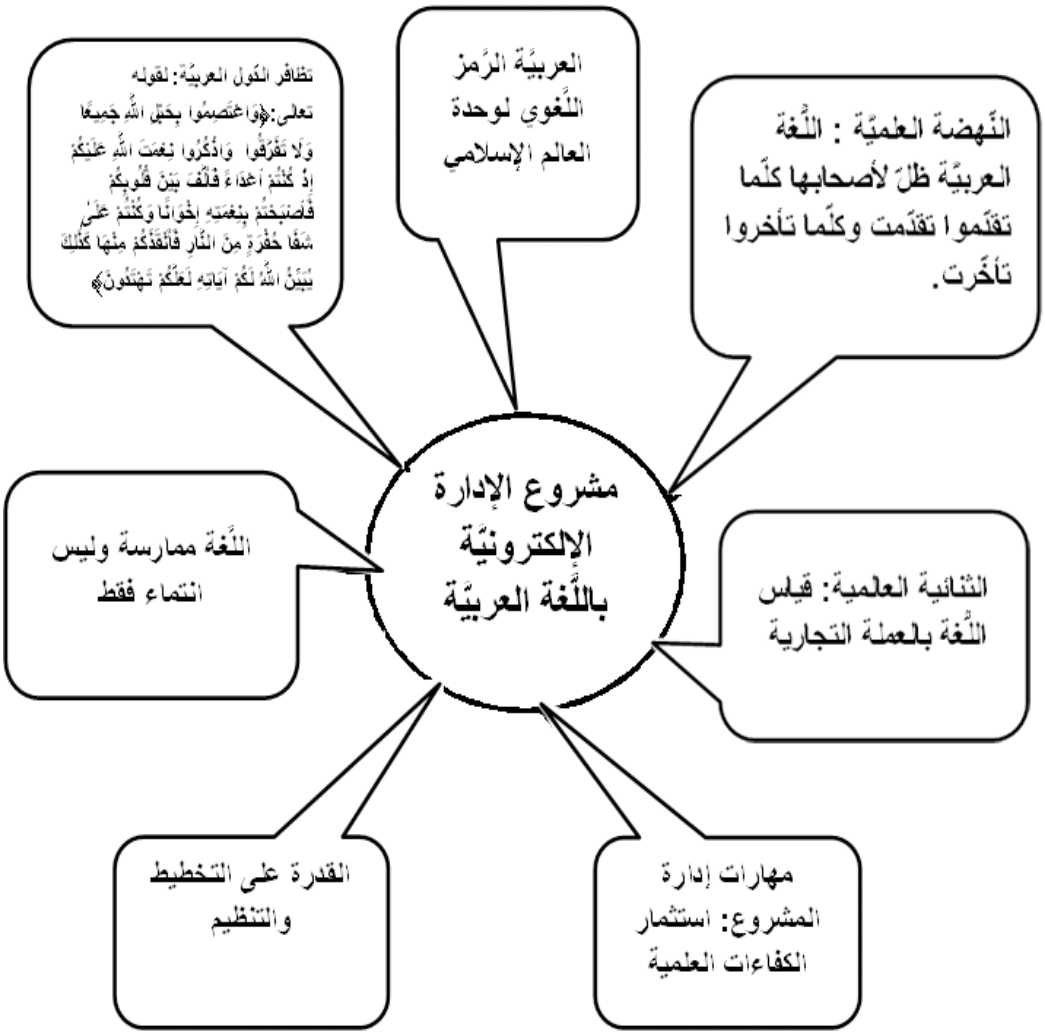
تساهم المؤتمرات في معالجة عدَّة قضايا خاصّة قضية العربية والرقمنة الإلكترونيَّة ومن بين هذه المؤتمرات: المؤتمر الذي حمل عنوان "نحو محتوى عربي أغنى" بالأردن، شهد جلسات نقاش وحوار من المتحدثين المتخصصين في الإنترنت والإعلام الجديد والمدوِّنين وعدد من مؤسسي المواقع الإلكترونية، وتحدُّث المشاركين عن واقع جودة المحتوى الثقافي والتاريخي والأدبي المتوفر على الإنترنت، ودور الجهات الثقافية في تقديم الدعم والتوعية، والتحديات التي تواجه الشركات والمشروعات الناشئة في المنطقة نحو دعم ثقافة ومستخدمي الإنترنت.

ومن أبرز المشاركين في هذه الجلسة مدير اللُّغة العربية والتعريب في شركة غوغل "فائق عويس" الذي قال «إن ٣٣٪ من المحتوى العربي مدفون في المنتديات الخاصة، مشيرا إلى الفجوة الكبيرة بين نسبة المحتوى العربي على الإنترنت والتي تصل إلى ٣٪ مقارنة بعدد المتحدثين بالعربية الذي يبلغ ٣٦٠ مليونا» ١٨، وهذه الفجوة تفرض علينا تكثيف الجهود من أجل زيادة نسبة استعمال اللغة العربيَّة في كلّ ما هو رقمي.

كما تحدَّث في هذه الجلسة مستشار برامج التعليم في مصر بمؤسسة ويكيميديا "فارس جويلي" الذي يعمل كذلك إداريا ومحررا في ويكيبيديا العربية، وركز حديثه على أهمية التوعية بإنشاء المحتوى العربي وأهمية الدَّعم المعنوي من قبل المؤسسات الرسمية والخاصة، مشيرا إلى وجود أكثر من مائة ألف مقال بالعربية على ويكيميديا، وإلى نحو ألف مقال يتم رفعها يوميا.١٩

تأسيساً على ما سبق يمكن الخروج بنتيجة مفادها أنّ تجربة هذه الدُّول العربيَّة تسهم وبشكل فعَّال في خدمة العربي وفي الحفاظ على لغته، وذلك من خلال ربطه بلغته ربطاً مباشراً، وفي نفس الوقت ندعو إلى ضرورة دعم شراكات عربيَّة ونقل هذه التجارب الرائدة إلى كافة الدّول العربيَّة التي لازالت في طريق تعميم الإدارة الإلكترونيَّة باللغة العربيَّة.

العناصر الأساسيَّة لإدارة إلكترونيَّة بلغةٍ عربيَّة



يستطيع المتعمّق لهذه العناصر الأساسيَّة، إدراك مدى أهمية تظافر الجهود العربيَّة، فحينما تقترن اللُّغة بالاقتصاد، وتسوّق في ملابس بلغة الآخر، فما هو مكاننا في التطوّر الاقتصادي؟ وحينما تسمع من ينادي بالعولمة اللُّغوية في حين أنّه يصدِّرها لك معلَّبةً في أطعمة و أدوية ويختم على شعاره بلغته، فأين هي مكانة لغتنا في هذا الشِّعار؟ فلغتنا تحتاج إلى ممارسة ميدانيَّة لا إلى شعار الانتماء فقط، وحينما نعاين الواقع في الشابكة العنكبوتيَّة من خلال الإدارة الإلكترونيَّة نجد أنفسنا أمام لغة العالم الغربي تفرض هيمنتها على العالم العربي، كيف تواجه هذه المعضلة؟ أتعتنق لغته مجبراً منكسرا، أم تكسر قيوده.

خاتمة:

تخلصُ هذه القراءة إلى مايلي:

- قدرة اللغة العربية على استيعاب العلوم والتكنولوجيا بكل أنواعها، وهذا الإيمان بقدرتها يجب أن يكون نابعاً دارسيها ومدرِّسيها، المختصين والمتخصّصين بمجالها، ومختلف الإطارات الدوليَّة سواءً تعلّق الأمر بالطالب الباحث في اللغة العربيَّة أو أولي الأمر في شؤون الدّول العربيَّة، هذا إذا أردنا أن نبني مجتمعا عربياً يؤمن بلغته العربيّة في كلّ مجالات الحياة.
- ضرورة سنُّ قوانين تنظِّم المعاملات الإلكترونية بلغة عربيَّة، والإسهام في تثقيف العربي بمفهوم الإدارة الإلكترونيَّة وضرورة التَّعامل معها من أجل مواكبة التّطوّر التكنولوجي.
- الاستثمار في دعم وتشجيع الكفاءات البشرية في مجال الابتكار في الإدارة الإلكترونيَّة.
- خلق مواقع إلكترونيّة فعالة بلغة عربيَّة، واستحداث توقيع إلكتروني عربي ينظم التعاملات الإلكترونية.
- تطوير البرمجيات العربية للتسيير الإلكتروني للمؤسسات من أجل نقلة علميَّة حضاريّة.

وتبقى العربية تناشد أهلها لتأخذ مكانتها التي تليق بها في الإدارة الرّقمية والإلكترونيَّة اقتصادياً وسياسياً وثقافياً وتعليمياً، حتَّى يتَّسع نطاق استعمالها وتشمل كلّ ميادين الحياة.

قائمة المصادر والمراجع:

١- لهزيل باحمد، الإدارة الإلكترونيَّة-مدخل مفاهيمي، اللغة العربية و تحديات الإدارة الإلكترونية، منشورات المجلس الأعلى للغة العربية، ٢٠١٦، ص١, ٦٥

٢- محمد المتولي، إدارة الموارد البشريَّة لتطبيق الحكومة الالكترونيَّة في الدول العربيَّة، المؤتمر العلمي الأول ، دبي(٢٤-٢٦ أبريل)، ص١٨.

× نوربرت فيينر Norbert Weiner ١٨٩٤-١٩٦٤عالم رياضيات أمريكي، ينسب إليه علم السيبرنطيقا.

٣ - c.r.astri gumme.p.gravé.le cébernétique que t'elle qui elle est .edition air mouscou .p p ٥٦-٥٣.

٤ - Judith.Lazar. La science de la communication.ed.Dahleb.١٩٩٣.Alger.P :٢٣.

٥ - Ibid.p :٢٣.

٦- ينظر، حبيب مونسي، العولمة والتَّحدّيات اللغويَّة، بأيّ لغة ندرس، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، ص٤٨.

٧- كتاب الدورة ٤٣للمجمع اللغوي بالقاهرة، طبعة الهيئة العامّة للشؤون ١٩٧٨، ص١٦.

٨- ينظر: المجلس الأعلى للغة العربية، اللغة العربية وتحديات الإدارة الإلكترونية، منشورات المجلس، الجزائر، ٢٠١٦، ص٢٣.

٩- واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونيَّة في تحسين جودة الخدمات الحكوميّة، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، ص٠٨.

١٠- محمد زكي محمد خيضر، الحروف العربيَّة والحاسوب، مجمع اللغة الأردني، الجامعة الأردنية، ١٩٩٦، ص٠٢.

١١- المرجع نفسه، ص٠٢.

١٢- المرجع نفسه، ص٠٢.

١٣- عبدالرحمن الحاج صالح، مشروع الذخيرة اللغوية العربية وأبعاده العلميَّة والتَّطبيقيَّة، المجلس الأعلى للغة العربيَّة، الجزائر، ع١٩٩٩،٠٢، ص٣٥.

١٤- عبدالمجيد عمراني، نحو منظور جديد لتدعيم وتطوير اللغة العربيّة في ظلّ العولمة، المجلس الاعلى للغة العربية، ص ٧٩-٨٠.

×فكرة مشروع الذخيرة اللغوية العربيَّة وردت كعنوان بحث للدكتور عبدالرحمن الحاج صالح، مدير مركز ترقيَّة اللغة العربيَّة، ذكر أنه أقرها مجمع اللغة العربية بالقاهرة، مجلة اللغة العربية، الجزائر، العدد الثاني، ١٩٩٩، ص٣٣.

١٥- البرمجيات التَّطبيقيَّة لتكنلوجيا المعلومات والاتصال، نسخة رقم ١,٠، رقم الوثيقةISMF-ICT٣٠٦، ص١٠.

١٦- مريم خالص حسين، مؤتمر الحكومة الإلكترونيَّة، مجلة كليَّة بغداد للعلوم الاقتصاديَّة، ٢٠١٣، ص١٥.

١٧- www.dubai.ae بتاريخ: ٢٠١٧/١١/١٧

١٨- رماح الدلقموني، المحتوى العربي بالأنترنت ينتظر التطوير، عمان، ٢٠١٢-٠٨-١١

١٩- رماح الدلقموني، المحتوى العربي بالأنترنت ينتظر التطوير، عمان، ٢٠١٢-٠٨-١١